

جامعة 8 ماي 1945 - قالمة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

الموضوع

أثر تطبيق أبعاد جودة التعليم العالي في تنمية الالتزام التنظيمي

دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة 8 ماي 1945 قالمة -

إشراف الأستاذة:

- مرزوق آمال

إعداد الطلبة:

- قناتلية سمية

- مومن دنيا

السنة الجامعي 2019-2020

جامعة 8 ماي 1945 - قالمة-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

الموضوع

أثر تطبيق أبعاد جودة التعليم العالي في تنمية الالتزام التنظيمي

دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة 8 ماي 1945 قالمة-

إشراف الأستاذة:

- مرزوق آمال

إعداد الطلبة:

- قناتلية سمية

- مومن دنيا

السنة الجامعي 2019-2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الشكر والتقدير

نحمد الله عز وجل الذي ألهمنا الصبر والثبات، وأمدنا بالقوة والعزم على مواصلة مشوارنا الدراسي وتوفيقه لنا على إنجاز هذا العمل فنحمدك الله ونشكرك على نعمتك وفضلك ونسألك البر والتقوى ومن العملي ما ترضى، وسلام على حبيبك وخليتك الأمين عليه أركى الصلاة والسلام.
بالشكر والثناء للمولى عز وجل، نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذة المشرفة مرزوق أمال.

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل أستاذ بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير على تعاونهم معنا في إنجاز هذا العمل.
كما نتقدم بالشكر إلى كل الذين قدموا لنا يد المساعدة سواء من قريب أو بعيد.

الإهداء

أهدي ثمرتك هذا العمل إلى:

أكثر ما أملك في الوجود إلى من سمرتك على تربيته وكنهه سر وجودي التي

مما فعلت لن أوافقها حقاً أمي العزيزة حفظها الله و أطال في عمرها

إلى من يعجز اللسان ويحذف القلم عن وصفه جميله و كان لي سراجاً منيراً أبي

العزیز حفظه الله و أطال في عمره

إلى كل من أكرمني الله بوجودهم في حياتي إلى إخوتي الأعمام، صالحي

، وفارس، منيب وضياء

إلى رفيق دربي زوجي العزيز فارس حفظه الله و رماه و أطال في عمره

إلى جميع الأهل و الأقارب

إلى كل الأصدقاء الذين كانوا برفقتي طوال المشوار الدراسي

أهدي لكم ثمرتك هذا العمل المتواضع

سمية

الإهداء

إلى أعز الناس

إلى من هما صاحبا الفضل بعد الله عز وجل فيما وصلت إليه...

أبي وأمي لمساندتهم وتقديمهم لي الدعم المعنوي أثناء إنجازي لرسالتي
أتمنى لهم طول العمر والصحة والعافية

إلى أخواتي الأعزاء نبيلة وسعيدة وصفاء

إلى زوجي العزيز والغالي بلال حفظه الله وأطال في عمره

إلى كل الأهل والأقارب

إلى كل زملائي في الدراسة وأخص بالذكر دفعة ماستر سنة 2020

أهدي لهم ثمرة هذا العمل

فهرس المحتويات

أ	الشكر و التقدير
ب-ج	الإهداء
د-ه-و	فهرس المحتويات
ز	فهرس الأشكال
ح-ط	فهرس الجداول
1	المقدمة العامة
8	الفصل الأول: أبعاد جودة التعليم العالي
9	تمهيد
10	المبحث الأول: التعليم العالي
10	المطلب الأول: ماهية التعليم العالي
12	المطلب الثاني: خصائص التعليم العالي ووظائفه
14	المطلب الثالث: أهداف التعليم العالي
14	المطلب الرابع: أنماط التعليم العالي
16	المطلب الخامس: أساليب التعليم العالي الناجح
18	المبحث الثاني: جودة التعليم العالي
18	المطلب الأول: ماهية جودة التعليم العالي
20	المطلب الثاني: أهداف جودة التعليم العالي
21	المطلب الثالث: مراحل و معايير جودة التعليم العالي
24	المطلب الرابع: الاتجاهات الحديثة في إدارة جودة التعليم العالي
26	المطلب الخامس: أهمية جودة التعليم العالي وتحديات تطبيقها
29	المبحث الثالث: أبعاد جودة التعليم العالي
29	المطلب الأول: الكفاية والاعتمادية
30	المطلب الثاني: التعامل والاستجابة
31	المطلب الثالث: فهم الطالب والأمان
32	المطلب الرابع: المصداقية وإمكانية سهولة الحصول على الخدمة
33	المطلب الخامس: الاتصال و التجسيد المادي للخدمة
34	خلاصة الفصل

35	الفصل الثاني: الالتزام التنظيمي
37	تمهيد
38	المبحث الأول: ماهية الالتزام التنظيمي
38	المطلب الأول: مفهوم الالتزام التنظيمي وخصائصه
40	المطلب الثاني: أهمية الالتزام التنظيمي
41	المطلب الثالث: مداخل وأبعاد الالتزام التنظيمي
44	المبحث الثاني: العوامل المساعدة في تكوين الالتزام التنظيمي ومراحل وطرق قياسه
44	المطلب الأول: مراحل الالتزام التنظيمي
46	المطلب الثاني: العوامل المساعدة في تكوين الالتزام التنظيمي
47	المطلب الثالث: طرق قياس الالتزام التنظيمي
49	المبحث الثالث: المتغيرات المؤثرة على الالتزام التنظيمي و الآثار المترتبة عليه
49	المطلب الأول: المتغيرات المؤثرة على الالتزام التنظيمي
51	المطلب الثاني: الإجراءات التي تشجع على الالتزام التنظيمي
53	المطلب الثالث: الآثار المترتبة على الالتزام التنظيمي
55	خلاصة الفصل
56	الفصل الثالث: أثر تطبيق أبعاد جودة التعليم العالي في تنمية الالتزام التنظيمي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة قلمة-
57	تمهيد
58	المبحث الأول: تقديم مؤسسة محل الدراسة
58	المطلب الأول: نشأة وتعريف الكلية
58	المطلب الثاني: المهام الأساسية للكلية
59	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للكلية
65	المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية
65	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
66	المطلب الثاني: مصادر وأدوات جمع البيانات
67	المطلب الثالث: الأداة الأساسية للدراسة واختبارها
70	المطلب الرابع: أساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة ونموذج الدراسة
73	المبحث الثالث: مناقشة النتائج واختبار الفرضيات
73	المطلب الأول: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية ومناقشتها

89	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة
104	المطلب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة
105	خلاصة الفصل
106	الخاتمة العامة
108	قائمة المراجع
112	الملاحق
117	ملخص الدراسة

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
52	الإجراءات التنظيمية التي تشجع الإلتزام التنظيمي	1
60	الهيكل التنظيمي للكلية	2
72	نموذج الدراسة	3
74	توزيع افراد العينة حسب الجنس	4
75	توزيع افراد العينة حسب السن	5
76	توزيع افراد العينة حسب الرتبة	6
77	توزيع افراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	7
78	توزيع افراد العينة حسب الأقدمية	8

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	الفرق بين الجامعة التقليدية والجامعة المعتمدة على الجودة	19
2	مراحل تطور الالتزام التنظيمي للفرد عند مجموعة من الباحثين	60
3	مقياس ليكارت الخماسي	68
4	قيم المتوسطات الحسابية الخاصة بمقياس ليكارت الخماسي	69
5	معامل الفا كرونباخ لقياس ثبات محاور الدراسة	70
6	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	73
7	توزيع أفراد العينة حسب السن	74
8	توزيع أفراد العينة حسب الرتبة	75
9	توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	76
10	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الأقدمية	77
11	التحليل الوصفي للمتغير المستقل أبعاد جودة التعليم العالي	79
12	المقاييس الوصفية للمتغير التابع الالتزام التنظيمي	86
13	إختبار التوزيع الطبيعي	90
14	مجالات معامل الارتباط	92
15	اختبار سبيرمان	93
16	نتائج اختبار سبيرمان للفرضية الفرعية الأولى	94
17	نتائج اختبار سبيرمان للفرضية الفرعية الثانية	95
18	نتائج اختبار سبيرمان للفرضية الفرعية الثالثة	96
19	نتائج اختبار سبيرمان للفرضية الفرعية الرابعة	97
20	نتائج اختبار سبيرمان للفرضية الفرعية الخامسة	97
21	نتائج اختبار سبيرمان للفرضية الفرعية السادسة	98
22	نتائج اختبار سبيرمان للفرضية الفرعية السابعة	100
23	نتائج اختبار سبيرمان للفرضية الفرعية الثامنة	101
23	نتائج اختبار سبيرمان للفرضية الفرعية التاسعة	101
24	نتائج اختبار سبيرمان للفرضية الفرعية العاشرة	102

102	ترتيب أبعاد جودة التعليم العالي حسب درجة إرتباط كل بعد بالالتزام التنظيمي	25
-----	--	----

المقدمة العامة

لا أحد يعارض حقيقة أننا نعيش في عصر أصبحت فيه المعرفة دالة للثروة، ومصدرا أساسيا للنمو ومحركا فاعلا لجميع الأنشطة الاقتصادية، فقد أصبح تطور وتنمية المجتمعات المعاصرة يتأثر أكثر فأكثر بدرجة امتلاكها لمصادر المعرفة وقدرتها على إنتاجها، بعدما تأكد عدم جدوى امتلاكها لمصادر الموارد المادية لوحدها، ويعد التعليم بصفة عامة والتعليم العالي بصفة خاصة من أهم ركائز الاقتصاد، حيث يشهد التعليم العالي اهتماما كبيرا على مختلف المستويات في كافة دول العالم، إضافة إلى أنه يشهد تطورا مستمرا نحو الأفضل لمواكبة حاجات الفرد والمجتمع وخصائص العصر العلمي والتقني، وبناء على ذلك فإنه ينظر إلى التعليم العالي على أساس الدور المتميز الذي يساهم في تقدم المجتمعات وتنميتها، وذلك عن طريق إعداد الكوادر والطاقات البشرية، الفنية والعلمية والثقافية والمهنية وإعداد القيادات الفكرية في مجالات التعليم المختلفة .

وتعد الجودة في التعليم العالي إحدى وسائل تحسين وتطوير نوعية التعليم والنهوض بمستواه في عصر العولمة، الذي يمكن وصفه بأنه عصر الجودة، حيث أصبحت جودة التعليم العالي صيحة العصر وتحديا يستنفر الجهود الجماعية لمختلف الأطراف الفاعلة في مؤسسات التعليم العالي، فهي تعد أحد المداخل التي ينبغي أن تركز عليها هذه الأخيرة، لتحقيق رضا الطلبة على جودة الخدمة التعليمية المقدمة، رضا المجتمع على مستوى المعرفة المتوصل إليها ورضا سوق العمل عن كفاءة وفعالية مخرجات التعليم العالي، وتتأثر جودة التعليم العالي بمجموعة من أبعاد الأساسية التي ينبغي على إدارة المؤسسة التعليمية صياغة وتنفيذ الخطط الكفيلة بتكريس وتحقيق كل بعد من هذه الأبعاد بدرجة عالية من الفاعلية.

وقد تساهم أبعاد جودة التعليم العالي في تنمية الالتزام التنظيمي داخل مؤسسات التعليم العالي، حيث يؤدي هذا الالتزام إلى تطوير قدرة المؤسسة على البقاء والاستمرار، مما يحقق الجودة العالية داخل هذه المؤسسات، فالالتزام التنظيمي من شأنه أن يساهم في زيادة مستويات التطوير والتحسين المستمر، والاستغلال الأمثل للإمكانيات والموارد المتاحة وتطويرها وتحسينها بما يتوافق والأهداف التي تسعى إليها مؤسسات التعليم العالي.

1. إشكالية البحث : بناء على ما سبق ذكره نطرح التساؤل الرئيسي التالي :

ما أثر تطبيق أبعاد جودة التعليم العالي في تنمية الالتزام التنظيمي لدى أساتذة كلية العلوم

الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة قلمة -؟

واستنادا على هذا يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ✓ مامدى اعتماد المؤسسة محل الدراسة على أبعاد جودة التعليم العالي؟
- ✓ مامدى الالتزام التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة؟
- ✓ هل توجد علاقة تأثير وارتباط بين أبعاد جودة التعليم العالي والالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة.

2. **فرضيات البحث :** وكإجابة مبدئية على التساؤلات المطروحة تمت صياغة الفرضيات التالية التي سيجرى اختبارها واستخلاص النتائج والتوصيات منها :

الفرضية الرئيسية : لا توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة التعليم العالي والالتزام التنظيمي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير-جامعة قلمة-.
ويشتق منها الفرضيات الفرعية التالية:

- لا توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة إحصائية بين بعد كفاية وجدارة مؤسسات التعليم العالي والالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية ($\alpha = 5\%$).
- لا توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة إحصائية بين بعد الاعتمادية مؤسسات التعليم العالي والالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية ($\alpha = 5\%$).
- لا توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة إحصائية بين بعد التعامل مؤسسات التعليم العالي والالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية ($\alpha = 5\%$).
- لا توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة إحصائية بين بعد الاستجابة مؤسسات التعليم العالي والالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية ($\alpha = 5\%$).
- لا توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة إحصائية بين بعد فهم مؤسسات التعليم العالي لطالب والالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية ($\alpha = 5\%$).
- لا توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة إحصائية بين بعد الأمن والحماية في مؤسسات التعليم العالي والالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية ($\alpha = 5\%$).

- لا توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة إحصائية بين بعد وفاء والتزام مؤسسات التعليم العالي والالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية ($\alpha = 5\%$).

- لا توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة إحصائية بين سهولة الحصول على الخدمة في مؤسسات التعليم العالي والالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية ($\alpha = 5\%$).

- لا توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة إحصائية بين الاتصال في مؤسسات التعليم العالي والالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية ($\alpha = 5\%$).

- لا توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة إحصائية بين بعد التجسيد المادي للخدمة في مؤسسات التعليم العالي والالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية ($\alpha = 5\%$).

3. أهمية البحث:

وتنحصر أهمية البحث كونها تتعامل مع متغيرين أساسيين أولهما: أبعاد جودة التعليم العالي لما لها من دور كبير في مؤسسات التعليم العالي، والثاني: موضوع الالتزام التنظيمي الذي يحظى باهتمام كبير بسبب ارتباطه بالعديد من المتغيرات التنظيمية التي لها أثر على سلوك الأفراد.

كما يعتبر موضوع الالتزام التنظيمي وأبعاد جودة التعليم العالي من المقاربات الحديثة في الإدارة، والتي تحتاج إلى المزيد من الدراسات. حيث يزودنا الجانب التطبيقي بمدى تأثير أبعاد جودة التعليم العالي في تنمية الالتزام التنظيمي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة قلمة-.

4. أهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف النظرية والتطبيقية على حد سواء، ولعل أبرزها معرفة أثر أبعاد جودة التعليم العالي في تنمية الالتزام التنظيمي، ويمكن إبراز هذه الأهداف في:

✓ التعرف على المفاهيم والمضامين الأساسية لجودة التعليم العالي بأبعادها وأهدافها ومراحلها ومعاييرها، وكذا التعرف على المفاهيم الأساسية للالتزام التنظيمي وأبعاده.

- ✓ اختبار نموذج الدراسة والذي يفترض وجود أثر لأبعاد جودة التعليم العالي (المتغير المستقل) في تنمية الالتزام التنظيمي داخل مؤسسات التعليم العالي (المتغير التابع).
- ✓ معرفة مدى تحقيق أبعاد جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسر في جامعة قلمة.
- ✓ معرفة مدى أهمية تطبيق أبعاد جودة التعليم العالي في تنمية الالتزام التنظيمي، وفي إحداث وتغيير السلوكيات المنشودة بما يتوافق وفلسفة جودة التعليم العالي.
- ✓ محاولة تحديد أثر تطبيق أبعاد جودة التعليم العالي في تنمية الالتزام التنظيمي.

5. أسباب ودوافع اختيار موضوع البحث

- لا شك أن أي عمل منهجي علمي لا بد أن يكون مسبقاً بجملة من الدواعي والأهداف التي دفعت الباحث للاهتمام به ودراسته، وقد تبلورت أسباب اختياري لهذا الموضوع فيما يلي:
- ✓ الرغبة في دراسة الموضوع كون جودة التعليم العالي من الظواهر الحديثة التي أصبحت المؤسسات الكبرى تعتمد عليه في تحقيق أهدافها.
 - ✓ قلة الدراسات التي تناولت الموضوع.
 - ✓ الرغبة في دراسة موضوع الالتزام التنظيمي كونه من الظواهر الحديثة التي أصبحت مؤسسات التعليم العالي تعتمد عليه في تحقيق أهدافها.

6. حدود البحث: تقتصر هذه الدراسة على الحدود التالية:

- ✓ الحدود المكانية : يتمثل المجال المكاني للدراسة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسر - جامعة قلمة-.
- ✓ الحدود الزمانية : تم تطبيق هذه الدراسة الميدانية خلال الفصل الثاني للموسم الجامعي 2020/2019.
- ✓ الحدود البشرية : اشتملت الدراسة على عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسر بجامعة قلمة.

7. منهجية البحث : لكل بحث علمي منهجية دراسة خاصة به يتبعها الباحث في إنجاز بحثه حول ظاهرة ما وقد إعتمدنا على منهجين هما :

✓ المنهج الوصفي التحليلي: حيث إعتد عليه الجانب النظري حتى يتم التعبير بشكل واضح عن الظاهرة المدروسة، وكذا تفسير الأثر الموجود بين تطبيق أبعاد جودة التعليم العلي في تنمية الإلتزام التنظيمي، وذلك من خلال جمع البيانات والمعلومات اللازمة لدراسة الإشكالية المطروحة .

✓ المنهج الإحصائي: إعتد على هذا المنهج في الدراسة الميدانية بإعتباره المنهج الذي يتجه إلى جمع البيانات المتعلقة بالموضوع قصد الوصول إلى تعميمات علمية ، كما أنه يمكننا من إسقاط الجانب النظري على الواقع قصد التعرف على أثر تطبيق ابعاد جودة التعليم العالي في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة قلمة- .

8. هيكل البحث : ولقد تمت دراسة هذا الموضوع من خلال ثلاث فصول حيث:

خصص الفصل الأول للإطار النظري لأبعاد جودة التعليم العالي، لذلك تم تناول التعليم العالي بالمبحث الأول بعدها تم الانتقال للحديث عن جودة التعليم العالي بالمبحث الثاني، يختم الفصل الأول بالمبحث الثالث وعنوانه أبعاد جودة التعليم العالي.

أما الفصل الثاني فكان بعنوان الإلتزام التنظيمي، وتضمن بدوره ثلاث مباحث :

حيث خصص المبحث الأول لماهية الإلتزام التنظيمي، والمبحث الثاني لعوامل المساعدة في تكوين الإلتزام التنظيمي ومراحل وطرق قياسه، اما المبحث الثالث بعنوان المتغيرات المؤثرة على الإلتزام التنظيمي.

أما الفصل الثالث خصص للدراسة الميدانية، وتضمن ثلاث مباحث:

حيث خصص المبحث الأول بتقديم المؤسسة محل الدراسة، والمبحث الثاني لمنهجية الدراسة الميدانية، والمبحث الثالث لمناقشة النتائج وإختبار الفرضيات.

9. صعوبات البحث : أثناء القيام بهذا البحث واجهتنا العديد من الصعوبات نذكر منها:

✓ نقص المراجع في مكتبة الجامعة التي تتناول موضوع الدراسة.

- ✓ صعوبة التنقل والوصول إلى المؤسسة محل الدراسة بسبب الحجر الصحي وتوقف المواصلات.
- ✓ عدم الحصول على المعلومات الكافية من الجامعة التي تخدم أهداف البحث.

الفصل الأول: أبعاد

جودة التعليم العالي

تمهيد

يؤدي التعليم دورا هاما في تطوير المجتمع وتنميته، وذلك من خلال إسهام مؤسساته في تخريج الكوادر البشرية المدربة على العمل في كافة المجالات والتخصصات.

يعد التعليم العالي في الوقت الراهن صناعة تعليم متكاملة تسعى من خلالها مؤسسات التعليم العالي إلى تطوير المعرفة وتحسينها، وتقديمها بجودة عالية باعتبارها أنظمة مفتوحة على الوسط المحيط بها حيث تتفاعل هذه المؤسسات مع المحيط الداخلي والخارجي، ومن المنطلق سنسلط الضوء في هذا الفصل على جودة التعليم العالي باعتبارها من أهم ميادين الحياة التي تستأثر الجودة، وذلك بسبب العلاقة المباشرة بين جودة التعليم العالي والنمو المجتمعي، حيث سنناقش من خلاله مختلف المفاهيم المتعلقة بالتعليم العالي جودة التعليم العالي وأبعاده.

المبحث الأول: التعليم العالي

يعد التعليم الركيزة الأساسية لتطوير أي بلد، وله الدور المهم في زيادة التنمية بكافة أشكالها، كما أن الارتقاء بحركة التقدم والتعليم العالي بصفة خاصة له أهمية أكبر في التنمية والتقدم الاقتصادي والاجتماعي.

فالتعليم العالي يساهم 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.

المطلب الأول : ماهية التعليم العالي

إن تطور التعليم العالي في المجتمع ليست قضية كم بقدر ما هي قضية جوهر التعليم ومضمونه ومحتواه وطرائقه، وكفايتها في خلق القوى البشرية العلمية والتكنولوجية القادرة على الإسهام في بناء المجتمع الحضري وفعاليتها والنهوض به مما يدل على أنه لا يعني مجرد جمع المعلومات، وإنما يستلزم فوق ذلك إبداع أدوات تتعامل مع المعلومات وتكسبها على الدوام أبعاد جديدة وقدرة تأثير أكبر.

أولاً : تعريف العليم العالي

توجد عدة تعريفات للتعليم الجامعي فهناك من عرفه بأنه: "التعليم الذي يقوم على التوجيه والإرشاد وصقل مواهب الطالب ومعارفه، وبناء شخصيته وتنمية قدراته ومساعدته على إبراز واستخدام كل ما لديه من إمكانيات في الترشيد والتطوير والابتكار".¹

وهناك تعريف آخر للتعليم الجامعي بأنه : "ذلك التعليم الذي يلي مباشرة مرحلة التعليم الثانوي لغرض الالتحاق بالمناصب العليا والمكانة الراقية من أطباء ومهندسين ومحاسبين، رجال قانون ومعلمين، كما لا يجب أن يكون لغرض التعليم فقط، وإنما يجب أن يكون تعليماً متخصصاً تقدمه الجامعة باعتبارها مؤسسة علمية تعنى

1. أغادير عرفات جويحان، مُجدّ عوض التزوري، "إدارة الجودة الشاملة: في مؤسسات التعليم العالي و المكتبات ومراكز المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع و الطباعة، عمان، 2006، ص 135.

بالبحث العلمي وخدمة المجتمع، تتمتع بشخصية اعتبارية وذمة مالية مستقلة تمنح شهادات متخصصة كالليسانس، الماجستير، والدكتوراه". 1.

ويمكن تعريفه على أنه: "كل أنواع الدراسات والتكوين أو التكوين الموجه للبحث، التي تتم بعد المرحلة الثانوية على مستوى مؤسسة جامعية أو مؤسسات تعليمية أخرى معترف بها كمؤسسات التعليم العالي من قبل السلطات الرسمية للدولة". 2.

وعرف أيضا أنه: "كل أشكال التعليم الأكاديمية والمهنية، التقنية المهمة بإعداد الطلاب والمعلمين التي تقوم في مؤسسات كالجوامع والتي تشترط فيها أن يكون المتقدمون قد أتموا الدراسة الثانوية وتكون المسافات الدراسية فيها مؤدية للحصول على شهادة أو دبلوم". 3.

ثانيا: مكونات التعليم الجامعي

إن العملية التعليمية التي توفرها الجامعة تعتمد على عدة مكونات و التي تتمثل في: 4

- 1- المدخلات : وتشمل المناهج، المفردات، البناية، المدرسين، والطلبة؛
- 2- العمليات : وتشمل المحاضرة، التطبيق العلمي، الأهداف التعليمية؛
- 3- المخرجات : إضافة مفاهيم ومعارف معينة إلى المتلقي بحيث يصبح بحال أفضل مما كان عليه؛

1. غربي ياسين سيلاخضر، نوى طه حسين، "سياسات التعليم العالي ومتطلبات التنمية المستدامة في الجزائر، مجلة أفاق للعلوم، العدد الحادي عشر، مارس 2008، 353 .

2. زبيدة مشري، شهرزاد بولحية، "التعليم العالي في الجزائر وسياسات التشغيل"، مجلة دراسات في علوم الإنسان والمجتمع، لجلد 02، العدد 2، 1 مارس 2019، 254 .

3. أحمد زرزور، "تقييم تطبيق الإصلاح الجامعي الجديد"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم النفس، جامعة قسنطينة، الجزائر، ص 18.

4. هاشم فوزي دباس العبادي، يوسف حجيم الطائي، أفنان عبد علي الأسدي، "إدارة التعليم الجامعي: مفهوم حديث في الفكر المعاصر"، دار الوراق للنشر و التوزيع، عمان، 2007، ص ص 40 - 41.

4- العملية العكسية : وتعني الأخذ بجميع الإجراءات التصحيحية التي قد تواجه النظام أثناء تنفيذه وتصحيحها والاستفادة منها مستقبلا.

المطلب الثاني : خصائص التعليم الجامعي ووظائفه

أولا: خصائص التعليم الجامعي 1

يتمتع التعليم الجامعي بجملة من الخصائص تتمثل في:

1- الملموسية : تعتبر من أهم الخواص التي تفرق بين السلع المادية والخدمات، وتوضح هذه الخاصية أن الخدمة ليس لها كيانا ماديا، وبناءا على هذه الخاصية فانه لا يمكن للمستنفدين من الخدمات التعليمية أن يعيدها في حالة عدم تحقيقها الجودة المطلوبة، لصعوبة معاينتها ومعرفتها قبل الحصول عليها.

2- التلازمية : تشير هذه الخاصية إلى أن الخدمة التعليمية كغيرها من الخدمات تنتج وتستهلك في نفس الوقت، وأنها تعتمد في غالب الأحيان في تقديمها على الاتصال الشخصي بين مقدمها والمستفيد منها.

3- عدم تجانس الخدمة : تعني هذه الخاصية عدم القدرة على توحيد وتنميط الخدمة المقدمة، إذ تختلف طريقة تقديم الخدمة من مستفيد لأخر، وفي هذا المجال يشير إلى أنه لا يوجد هناك تجانس في التعليم الجامعي، بسبب اختلاف كفاءة ومهارة أعضاء هيئة التدريس، مكان وزمان تقديمها ودرجة التفاعل بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة.

4- الملكية : يعني أن الخدمة لا تملك أو تنتقل ملكيتها من المنتج إلى العميل عند الاتفاق عليها، والخدمة التعليمية كغيرها من الخدمات ينتفع منها ولا يمكن امتلاكها أو تحويل ملكيتها، لأنها أساسا غير ملموسة ويتم استهلاكها مباشرة عند تلقيها.

1. صليحة رقاد، "تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية"، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علوم اقتصادية، جامعة سطيف 1، الجزائر، ص ص 25- 26 .

ثانيا : وظائف التعليم الجامعي 1

- 1- القيام بعملية التعليم والتدريب التي تستطيع الجامعة بها تزويد طلابها على اختلاف تخصصاتهم ومستوياتهم ومراحلهم الدراسية، بالمعارف والمهارات والاتجاهات التي يحتاجون إليها لإعداد أنفسهم إعداد يؤهلهم لمستقبل المهن والوظائف التي تنتظرهم.
- 2- خدمة المجتمع لكون الجامعة إحدى مؤسسات المجتمع التي تنبع من حاجاته وتعبير عن آماله وتتفاعل مع ما يجري ويوجد فيه، فتتأثر به وتتأثر فيه .
- 3- إعداد الكوادر العلمية اللازمة لمسيرة المجتمع التنموية والتي يمكن أن يواجه بها التحديات والأخطار التي تهدده.
- 4- المشاركة في تحقيق التنسيق والتكامل بين التعليم الجامعي ومراحل التعليم العام من جهة، وبين التعليم الفني والتكنولوجي من جهة أخرى بهدف الوصول إلى توازن مرن مناسب بين مدخلات مراحل التعليم المختلفة ومخرجاتها.
- 5- الإسهام في تكوين وعي علمي وثقافي واقتصادي وسياسي، وذلك أن التطور والتقدم لا يتحقق إلا في جو يمنح الحرية ويحقق العدل لجميع المواطنين ويسمح بالانفتاح الثقافي يأخذ بأسباب العلم .
- 6- المساهمة في تعديل نظام القيم والاتجاهات بما يتناسب والطموحات التنموية في المجتمع، وزيادة قدرة التعليم على تغيير القيم والعادات الغير مرغوب فيها لخدمة كافة قطاعات الإنتاج والخدمات الإدارية والقضاء على البطالة.
- 7- الإسهام مع بقية مؤسسات المجتمع في بناء مجتمع يقدر العلم ويطبقه في مختلف مجالاته ويحكمه فيما يتخذه من قرارات تمس حاضره وتتصل بمستقبله.

1. رمزي أحمد عبد الحى، "التعليم العالي والتنمية"، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2002، ص ص 99-100.

المطلب الثالث : أهداف التعليم الجامعي

تعدد أهداف التعليم الجامعي ونذكر منها:1

- 1- إعداد كوادر بشرية مؤهلة ومتخصصة في حقول المعرفة المختلفة تلي حاجات المجتمع؛
- 2- توفير البيئة الأكاديمية، البحثية، والنفسية، والاجتماعية الداعمة للإبداع والتميز والابتكار وصقل المواهب؛
- 3- المساهمة في تنمية المعرفة في مجالات العلوم والآداب والفنون وغيرها؛
- 4- بناء نواة علمية تقنية وطنية قادرة على تطوير البحث العلمي وإنتاج تكنولوجيا؛
- 5- تشجيع البحث العلمي ودعمه ورفع مستواه وبخاصة البحث العلمي التطبيقي الموجه لخدمة المجتمع وتنميته؛
- 6- إيجاد ارتباط مؤسسي وثيق بين القطاعين العام والخاص من جهة، ومؤسسات التعليم الجامعي من جهة أخرى، للاستفادة من الطاقات المؤهلة في هذه المؤسسات في تطوير هذين القطاعين عن طريق الاستشارات والبحث العلمي التطبيقي .

المطلب الرابع : أنماط التعليم الجامعي

إن تزايد عدد طالبي التعليم الجامعي و الملتحقين به يحتم توسع في المنشآت و توفير مقاعد بيداغوجية إضافة إلى إيواء الأعداد المتزايدة سنويا.هذا ما شكل عبئا على الحكومات من ناحية توفير البنى التحتية و الفضاءات البيداغوجية ، و كحل لهذه المشكلة ظهرت أنواع و أنماط جديدة نذكر منها:

أولا: التعليم عن بعد

إن توفير فرص تعليمية إضافية دون الحاجة إلى زيادة ضخمة في الميزانيات هو ما دفع بالمؤسسات التعليمية إلى تطوير برامج التعليم عن بعد، والذي يوفر أيضا فرص تعليم أكثر للأفراد الذين لا يستطيعون التفرغ للتعليم.

1. نعيم إبراهيم الظاهر، "إدارة التعليم العالي"، الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص 28.

فالتعليم عن بعد هو "نظام تعليمي يتمركز حول المتعلم ويقوم على احتياجاته ولا يشترط المواجهة بين المعلم والمتعلم، و يكون دور المؤسسة التعليمية في هذا النظام قويا في تخطيط وتوصيل الخدمة التعليمية إلى المتعلمين باستخدام وسائل النقل التكنولوجية المناسبة".

و بذلك فان التعليم عن بعد يقوم على مجموعة من المبادئ مثل: 1

1- عدم اشتراط الوجود المتزامن للمتعلم والمعلم في الموقع نفسه؛

2- ضرورة وجود وسيط بين المعلم والمتعلم، و لهذه الوساطة جوانب تقنية، بشرية، تنظيمية؛

3- يمكن للمتعلم عن بعد اختيار وقت التعلم بما يتناسب مع ظروفه دون التقيد بجداول منتظمة ومحددة سلفا للقاء المعلمين باستثناء اشتراط التقييم.

وتكمن أهداف التعليم عن بعد فيما يلي:

1- تقليل صعوبات إنشاء مؤسسات تعليمية جديدة لتلبية الطلب المتزايد عليها؛

2- زيادة إمكانية الحصول على التعليم وزيادة فرص التحاق الأفراد بالتعليم الجامعي؛

3- إتاحة الفرصة للأفراد للنمو المستمر وتحسين ظروف حياتهم؛

4- تخفيض تكلفة التعلم.

ثانيا : التعليم الالكتروني

يعد التعليم الالكتروني من الأساليب الحديثة الذي فرض نفسه في مجال التربية والتعليم والذي يقوم على استخدام آليات الاتصال الحديثة من حاسوب آلي، شبكات ووسائل وآليات بحث متعددة، في العملية التعليمية اي انه تعليم قائم على الاستفادة من التقنيات الالكترونية الحديثة بجميع أنواعها لخلق مستويات تعليمية بأقصر وقت وأقل جهدا وأكثر منفعة.

1. نوال نور، "كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، الجزائر، ص ص 28- 29.

ومن هنا يمكن تعريفه بأنه " استخدام مصادر المعلومات الالكترونية وأدوات البحث عن تلك المعلومات وأدوات الاتصال الالكترونية وكافة الإمكانيات المتاحة على الانترنت والتي يمكن للمتعلم توظيفها، والتي يمكن أن يستخدمها المعلم لكي ينمي بيئته المعرفية".

وبذلك فان التعليم الالكتروني يقوم على مجموعة من الأهداف، أهمها: **1**

1- تنمية الاتجاه الايجابي نحو تقنية المعلومات من خلال استخدام الشبكة من قبل أولياء الأمور والمجتمعات المحلية؛

2- يسهم في إنشاء بنية تحتية وقاعدية من تقنية المعلومات قائمة على أسس ثقافية بغرض إعداد مجتمع الجيل الجديد؛

3- إعطاء الشباب الاستقلالية والاعتماد على النفس في البحث عن المعارف والمعلومات التي يحتاجونها في بحوثهم ودراساتهم، ومنحهم الفرصة لنقد المعلومات بما يساعد على تعزيز مهارات البحث لديهم، وإعدادهم شخصيات عقلانية واعية.

المطلب الخامس : أساليب التعليم الجامعي الناجح

يقاس نجاح التعليم بمدى ما يحققه من نتائج مفيدة و بمدى الاستفادة التي يحصل عليها الطالب وما يحققه في حياته المستقبلية، الا أن هناك أساليب عامة لكي يكون التعليم ناجحا ويمكن إيجازها في النقاط التالية: **2**

1- المناقشة : يعتمد التعليم في الجامعة على المحاضرات التي يلقيها أعضاء هيئة التدريس ورغم فائدتها الكبيرة إلا أن كثيرا من الطلبة لا يمكنهم استيعاب موضوع المحاضرة وفهم كل جوانبها، إلا عندما يقوم المدرس الجامعي بالإيضاح في فصول المناقشة.

1. كباهم خميسة ، نادية طيايبه ، "التعليم الالكتروني و تقنياته التكنولوجية المعاصرة" ، مجلة البيداغوجيا ، مجلد1، جانفي 2019، ص ص 63- 64.

2. هاشم فوزي العبادي، يوسف حجيم الطائي، أنان عبد علي الأسدي، "إدارة التعليم الجامعي مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، 2007، ص ص 51- 53.

- 2- ارتباط الطالب بالمنهج : يحتاج كل تخصص دراسي إلى مجموعة من المناهج تخدم هذا التخصص، إلا أن المنهج الذي يثير حماس الطلاب هو ذلك المنهج الذي له علاقة مباشرة بحياة الطلاب، أو الذي يخدم منهاجاً محبباً إلى عقلية الطالب، فذلك الأسلوب له القدرة على جلب الانتباه.
- 3- مستوى الذكاء : ينبغي أن يوجه التدريس للطلاب متوسط المستوى، وليس الطالب ذو الذكاء المرتفع، وهذا من شأنه أن يشجع الطلاب على الدراسة ومن ثم الحصول على نتائج مرتفعة والارتقاء بمستوى التعليم المتوسط.
- 4- حماس التدريس : يجب على من يقوم بالتدريس أن يحب مادته، ويقوم بتدريسها من منطلق محبته لها، ومحاولة تقديم كل ما لديه من معلومات لطلابه فيصّل بهم إلى حب المادة.
- 5- الاحترام الشخصي و الثقة بين المتعلم و أستاذه: من أساسيات التعليم الناجح أن يكون المحاضر متمتعاً باحترامه لذاته في غير إسراف، ويكون متمتعاً أيضاً باحترام طلابه له، كما أنه يجب أن يثق الطلبة في أساتذتهم من حيث كفاءاتهم والدقة عند الامتحان وتقدير الدرجات، بالإضافة إلى الثقة بين الأستاذ وطلابه في أن لا يفرق في المعاملة بينهم .
- 6- تنظيم المنهج : يجب على الأستاذ أن يحدد الهدف من تدريسه المنهج الذي يقوم بشرحه لطلابه، ويفضل أن يضع ملخصاً لجميع نقاط المنهج و أن يكون منظماً، بالتالي يكون كفيلاً أن يوقظ شهية الطلاب لسماع محاضراته.
- 7- المواظبة و التنوع : يجدر بالأستاذ احترام مواعيده والتقدير الكامل لقيمة الوقت، كما ينبغي عليه أن يستعين بأساليب متعددة للتعليم والتفسير والشرح مثل الوسائل السمعية والبصرية أو بعض التجارب التوضيحية مما يساعد على الفهم.

المبحث الثاني : جودة التعليم العالي

حظي التعليم العالي بالكثير من الجهود من أجل تطويره وتحسينه، و زيادة كفاءته لتحقيق الأهداف المرجوة، ومع ذلك فان الحاجة إلى التطوير والتحسين لا تزال مستمرة بغية الوصول إلى الجودة اللازمة للإسهام في تحقيق الأهداف التنموية، فالعالم المعاصر يتميز ببيئة شديدة التغير وتلعب المنافسة فيها دور حاسما، ما أجبر مؤسسات التعليم العالي في مختلف دول العالم إلى ترقية و زيادة تنافسيتها في السوق من خلال تبني جودة التعليم العالي.

المطلب الأول: ماهية جودة التعليم العالي

تعد الجودة في التعليم العالي إحدى وسائل تحسين و تطوير نوعية التعليم و النهوض بمستواه في عصر العولمة، الذي يمكن وصفه بأنه عصر الجودة، فلم تعد هذه الأخيرة حلما تسعى إليه المؤسسات التعليمية، أو ترفا فكريا لها الحق في أخذه أو تركه، بل أصبحت ضرورة ملحة تملئها التغيرات المتسارعة التي يشهدها قطاع التعليم العالي في جميع أنحاء العالم و متطلبات الحياة العصرية، و هي تمثل روح المؤسسات التعليمية المعاصرة.

أولا: تعريف جودة التعليم العالي

تتعدد تعاريف جودة التعليم العالي، وفيما يلي سنعرض بعض التعاريف تعرف جودة التعليم العالي بأنها " مجموعة من الأنشطة والمهارات التي يقوم بها المسؤولون لتسيير شؤون التعليم العالي التي تشمل التخطيط للجودة وتنفيذها وتقومها، وتحسينها في كافة المجالات العملية التعليمية".¹

كما يمكن تعريفها على أنها: "عبارة عن عملية توثيق البرامج والإجراءات وتطبيق الأنظمة واللوائح والتوجيهات، تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم العالي والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية، النفسية، الاجتماعية، الثقافية، ولا يتحقق ذلك إلا بإتقان الأعمال وحسن إدارتها".²

1. بلخيري مراد، شناف خديجة، "معايير ضمان جودة التعليم العالي"، مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية، قسنطينة، الجزائر، 27 نوفمبر 2016 ص 4.

2. هاشم فوزي العبادي، يوسف حجيم الطائي، "التعليم الجامعي من منظور إداري"، دار البازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، 2011،

أما مؤتمر اليونسكو للتعليم الذي انعقد في باريس ينص على أن جودة التعليم العالي "مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي ان يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل: المناهج الدراسية، البرامج التعليمية، البحوث العلمية، الطلبة، المباني والمرافق والأدوات، توفير الخدمات للمجتمع، التعليم الذاتي الداخلي وتحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دوليا".¹

وتعرف أيضا بأنها "مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة".²

ثانيا : الفرق بين الجامعة التقليدية و الجامعة المعتمدة على إدارة الجودة

يمكن إجمال الفروق في الجدول التالي:

الجدول رقم 01: يوضح الفرق بين الجامعة التقليدية و الجامعة المعتمدة على الجودة

الجامعة التقليدية	الجامعة المعتمدة على الجودة
الأخطاء والاختلال في الجامعة سببه الأساتذة والطلاب وبقية العاملين.	الأخطاء سببها النظام .
مدير الكلية يدير الأشخاص والوظائف.	مدير الكلية يدير النظام و يعمل على تحسينه بالتعاون مع الأساتذة والطلاب، وبقية العاملين.
بيئة عمل و تعلم تنافسية (تنافس على الظهور و الأفضلية على حساب الواقع و مصلحة الجامعة).	بيئة عمل و تعلم تعاونية.
تقييم الأداء يستخدم للحكم على الأساتذة والطلاب وإدارة الجامعة.	مدير الكلية والأساتذة والطلاب يستخدمون التقييم للتغذية العكسية.

المصدر: ملتقى دولي حول : معايير ضمان الجودة وتطوير آلياتها بمؤسسات التعليم العالي، يوما 11 و 12 جوان 2013.

1 صليحة رقاد ، "تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية" ، مذكرة لنيل شهادة دكتورا، تخصص علوم اقتصادية ، جامعة سطيف 1 ، الجزائر، ص 36.

2 يوسف حجيم الطائي، محمد فوزي عبادي، هاشم فوزي العبادي ، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان،الأردن ، 2008 ، ص33 .

ثالثا : أسباب تبني مؤسسات التعليم العالي لمعايير الجودة

حرصت العديد من دول العالم المختلفة إلى تبني الجودة كمنحنى، ومنهج للعمل لتحقيق أغراضها والرفع بمستواها إلى مستوى أحسن وأجود، وإقناع مؤسسات المجتمع المحلي وأفراده بجودة عملياتها، خاصة بعدما لقيت نجاحا كبيرا بالمؤسسات الاقتصادية، بالإضافة إلى ظهور مصطلح عالمية التعليم العالي والتوسع في استخداماته، وتطبيقه ليصبح التعامل مع قضايا الجودة ليس فقط على المستوى القومي بل على مستوى عالمي كذلك، كما أن سعي المسؤولين الجامعيين إلى الأخذ بمبادئ الجودة في التعليم العالي يعود إلى الأسباب التالية: 1

1- إيجاد طريقة لتطوير إدارة مؤسسات التعليم العالي، لتصبح نموذجاً لجميع المؤسسات في الإدارة وأن تنتج القدرة على تحديد إنتاجية العمل سواء على مستوى مؤسسة التعليم العالي أو مستوى الفرد.

2- إن الأخذ بنظام الجودة يمكن من الكشف على نقاط الضعف في النظام التعليمي، وتحديد ما يمكن تداركه وتساعد على وضع المعايير التي تنبئ بحدوث الأخطاء للبحث عن أساليب لمواجهتها، ومنعها قبل وقوعها أو العمل بدون أخطاء.

3- إن أغلب المشكلات في التعليم هي مشكلات تنظيمية تنبع من المجتمع التعليمي، وهذا يتطلب مشاركة أفرادها لمواجهتها، بحيث لا بد من توفير نظام منطقي فعال لحل المشاكل.

المطلب الثاني : أهداف جودة التعليم العالي

لجودة التعليم العالي أهداف عديدة، و من أهم تلك الأهداف ما يلي: 2

1- التأكيد على إن الجودة وإتقان العمل وحسن إدارته مطلب وظيفي، وواجب وطني عصري يجب أن يحتضن جميع جوانب التعليم العالي؛

2- تطوير أداء جميع العاملين عن طريق تنمية روح العمل التعاوني الجماعي، وتنمية مهارات العمل الجماعي بهدف الاستفادة من كافة الطاقات وكافة العاملين في المؤسسة؛

1. شناف خديجة، بلخيري مراد، مرجع سبق ذكره ، ص7.

2. هاشم فوزي العبادي، يوسف حجيم الطائي، مرجع سبق ذكره، ص ص159-160.

- 3- ترسيخ مفاهيم الجودة الشاملة، و القائمة على الفاعلية والفعالية تحت شعار " أن نعمل بطريقة صحيحة من أول مرة، وفي كل مرة"؛
- 4- تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم تقوم على أساس التوثيق للبرامج والإجراءات والتفعيل للأنظمة واللوائح والتوجهات والارتقاء بمستويات الطلبة؛
- 5- الاهتمام بمستوى الأداء للإداريين والأساتذة والموظفين في الكليات من خلال المتابعة الفاعلة، وإيجاد الإجراءات التصحيحية اللازمة وتنفيذ برامج التدريب المقننة والمستمرة والتأهيل الجيد، مع تركيز الجودة على جميع أنشطة مكونات النظام التعليمي (المدخلات، العمليات، المخرجات)؛
- 6- التواصل التعليمي مع الجهات الحكومية التي تطبق نظام الجودة، والتعاون مع الدوائر والشركات والمنظمات التي تعنى بالنظام لتحديث برامج الجودة وتطويرها، بما يتفق مع نظام التعليم العالي.

المطلب الثالث: مراحل و معايير جودة التعليم العالي

أولاً: مراحل جودة التعليم العالي 1

تنقسم مراحل جودة التعليم العالي إلى عدة مراحل أهمها:

المرحلة الأولى: مرحلة التقييم

يتم في هذه المرحلة التعرف على الوضع القائم بالكلية، من حيث الإمكانيات المادية والبشرية ، والطريقة التي يطبق بها النظام التعليمي ونتائج التحصيل العلمي للطلبة، ومدى العلاقة بين الكلية والمجتمع.

المرحلة الثانية: مرحلة تطوير و توثيق نظام الجودة

هنا يتم تطوير النظام من خلال تنفيذ خطة تطويرية شاملة لاستفتاء متطلبات المواصفة أيزو 9002 من خلال إنشاء دليل الجودة وإجراءاتها، وتعليمات العمل وخططه من أجل ضمان الحصول على نظام الجودة

1. هاشم فوزي العبادي، يوسف حجيم الطائي، مرجع سبق ذكره، ص- ص 161 - 164.

المطلوبة، وذلك بالتعاون مع موظفي الكلية، ومن ثم اعتماده من الإدارة العليا، وتمثل الأهداف الرئيسية من توثيق نظام الجودة فيما يلي:

- 1 - التأكد من أن جميع العاملين والموظفين يتقنون الأعمال التي يقومون بها؛
- 2 - أن الإدارة تستطيع أن تراقب نظام الجودة وتحافظ عليه باستمرار؛
- 3 - وجود أساس لهذا النظام لتحديد إمكانية تطويره؛
- 4 - مطلب رئيسي من متطلبات المواصفة أيزو 9000 .

المرحلة الثالثة: مرحلة تطبيق نظام الجودة

يتم في هذه المرحلة تطبيق نظام الجودة على الكليات، من أقسامها العلمية وحتى وحداتها الإدارية والفنية وتقوم الشركة المؤهلة وفريق العمل بإدارة التعليم بالمتابعة والتأكيد من تنفيذ وتطبيق إجراءات وتعليمات نظام الجودة.

المرحلة الرابعة : مرحلة إعداد برامج و مواد التدريب

حيث تقوم الكلية في هذه المرحلة بإعداد مواد التدريب والتعليم لمختلف المستويات الإدارية، من خلال فترة تطبيق النظام مع توزيع هذه المواد على جميع العاملين في الكلية للاطلاع عليها تمهيدا للتدريب عليها.

المرحلة الخامسة : مرحلة التدريب

تدريب مجموعة من منتسبي الكلية على نظام الجودة وتطبيقاته، ويقوم هؤلاء بتنفيذ لاحقا لبقية العاملين ويركز التدريب على الطريقة المثلى لإجراء المراجعة الداخلية.

المرحلة السادسة : مرحلة المراجعة الداخلية

تتم عن طريق فريق العمل في الكلية المطبق بها نظام الجودة، وتهدف المراجعة الداخلية إلى التأكد من قيام جميع الأقسام العلمية من تطبيق متطلبات المواصفة العالمية الايزو 9002 تليها مراجعة العمادة للتحقق من تطبيق النظام وتفعيله ميدانيا.

المرحلة السابعة : مرحلة المراجعة الخارجية

تقوم الجهة المانحة للشهادة بالمراجعة من أستفءاء نظام الجودة لمتطلبات المواصفة واكتشاف حالات عدم المطابقة واتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقاية لمعالجتها.

المرحلة الثامنة : مرحلة الترخيص

بعد إتمام المراجعة الخارجية من الجهة المانحة للشهادة ويتم اتخاذ القرار بشأن منح شهادة الجودة العالمية الايزو 9002 في حالة المطابقة التامة للمواصفة.

ثانيا : معايير جودة التعليم العالي:

تتعدد معايير جودة التعليم العالي، ومن أهمها ما يلي: 1

- 1- **معيار جودة أعضاء هيئة التدريس:** تتمثل في تأهيل الأساتذة عمليا، وسلوكيا، ثقافيا ليتمكنوا من إثراء العملية وفق العملية التعليمية و يجب الأخذ بعين الاعتبار حجم الهيئة التدريسية و كفايتهم و مساهمتهم في خدمة المجتمع، واحترامهم للطلبة.
- 2- **معيار جودة الطالب :** تأهيل الطلبة علميا،اجتماعيا، وثقافيا ليتمكنوا من إستيعاب حقائق المعرفة، مع مراعاة نسبة عدد الطلبة ومتوسط تكلفة الطالب والخدمات المقدمة له، ودافعيتهم و استعدادهم للتعلم.
- 3- **معيار جودة المناهج الدراسية :** تقوم على أساس أن الطالب هو محور العملية التعليمية، تمكن جودة المناهج من مساعدة الطالب على توجيه ذاته في دراساته وبجوته، وتكوين شخصيته وتدعيم اتجاهاته أو تغييرها وخلق مهارات جديدة لإثراء مهاراتهم وتحصيلهم الدراسي، ويتمثل قياس جودة المناهج في مستواها ومحتواها وأسلوبها، وطريقتها وإمكانية تعبيرها عن الواقع، وتتماشى مع التغيرات التكنولوجية والتطورات المعرفية.
- 4- **معيار جودة البرامج التعليمية :** يجب أن تتميز البرامج بالشمولية والتكامل، والعمق والمرونة لتستوعب التطوراتالسريعة الحاصلة اليوم في جميع المجالات، وإلغاء الطرق التقليدية في التعليم، كالتلقين وحشو أذهان الطلبة بالمعلومات، والعمل على جعل الحصص الدراسية أكثر إثارة وحماسة، وجعل الطالب محور العملية التعليمية، وإشراكه في تقديم الدروس لتحفيزه على البحث عن المعلومات و تقديمها.

1. بلخيري مراد، شناف خديجة، مرجع سبق ذكره، ص 5-6 .

- 5- معيار جودة طرق التدريس: وهي ضرورة تحقيق التكامل في عملية التدريس النظري والتطبيقي، وربطها بالواقع. ليتمكن الطالب من استيعابها وفهمها وتطبيقها في تجارب حياته.
- 6- معيار جودة و تقويم الطلاب : على الأساتذة أن يتنوعوا في استخدام أساليب تقويم أداء الطلبة، مع التزام الموضوعية، الشفافية والعدالة والتدريب المستمر على التقويم والالتزام بالتنوع في اختيار الأساليب، واختيار الأسلوب الأفضل الذي يحدد المستوى الحقيقي للطلاب وقياس مخرجات التعليم، كوضع نظام فعال لتقويم أدائهم.
- 7- معيار جودة العلاقة بين الجامعة والمجتمع: يجب أن تكون الجامعة متفاعلة مع المجتمع بجميع قطاعاته الإنتاجية والخدمية، وتلبي حاجاته وقادرة على حل مشاكله، وبوضع تخصصات تخدم سوق العمل.
- 8- معيار جودة الإمكانيات المادية: يقوم على توفير المباني والقاعات والمدرجات ومختلف التجهيزات وقدرتها على تحقيق الأهداف واستفادة الطلبة من بنوك المعلومات والمكاتب، وفضاء الانترنت لأن ذلك يؤثر على جودة التعليم من حيث تنفيذ الخطط التي تم وضعها، و البرامج التي تم إعدادها.
- 9- معيار جودة تقييم الأداء: يتحقق من خلال تقييم كل المعايير السابقة لضمان جودة التعليم وتحقيق التقدم والتميز.

المطلب الرابع : الاتجاهات العالمية الحديثة في إدارة جودة التعليم العالي

لا يخفى على أحد أن الموجة الحالية للبحوث والدراسات التي تنصب على إدارة الجودة كثيرة، وسيكون اتجاهنا لتقصي استخدامات المنظمات التعليمية لهذا المفهوم. ونلاحظ اختلاف الباحثين في معالجة هذه المفاهيم فمنهم من سعى إلى استخدام مدخل ضمان الجودة (كما في أوروبا، وأمريكا) لمنع حدوث الأخطاء ومنهم من استخدم بيت الجودة (كما في اليابان) و سنتناول هذين المدخلين فيما يلي بشكل موجز: 1

أولاً: مدخل ضمان الجودة : انتشر استخدام هذا المدخل بشكل كبير بعد انعقاد المؤتمر الدولي لضمان الجودة في التعليم العالي بمونتريال عام 1993، إذ كانت أهم توصيات المؤتمر إنشاء مراكز دولية لضمان الجودة في بعض الجامعات، وذلك بهدف منع حدوث الأخطاء وضمان الأداء الجيد من أول مرة، إن تطبيق مدخل ضمان الجودة قد اختلف من جامعة إلى أخرى بحسب الإمكانيات المتاحة والعمليات التي يجب التركيز عليها، وبشكل عام هناك مجموعة صفات تميز هذا المدخل هي :

1. صباح النجار، مها كامل جواد، "دراسة عقبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي"، مجلة كلية التراث، العدد الرابع عشر، بغداد، ص 30،31 .

- 1- وجود رسالة إلى الجامعة أو الكلية تهدف إلى الجودة؛
- 2- وضوح الإجراءات التي تبين كيفية إنجاز العمل؛
- 3- قياس الأداء بدقة من خلال معايير الأداء الجيد؛
- 4- تعزيز معلومات الإدارة وهيمنتها؛
- 5- وجود نظام لمراجعة ومراقبة العمل وتطويره.

ثانيا : مدخل بيت الجودة

بدأت فكرة بيت الجودة في اليابان في مجال القطاع الصناعي ثم انتقلت إلى الجامعات بعد نجاحها الباهر في الصناعة، وتعني بيت الجودة " مجموعة من المبادئ التي تسهم في تحقيق الجودة الشاملة، والشكل رقم 03 يوضح بيت الجودة بشكل مبسط ويمكن ملاحظة في هذا البيت ما يلي:

1- السطح أو البيئة الفوقية تتألف من ثلاث أنظمة تؤثر في إدارة الجودة الشاملة، وهي النظام الاجتماعي والنظام الإداري التقني.

2- ركائز الجودة، وهي خدمة الزبون واحترام الإنسان والإدارة بالحقائق والتحسين المستمر.

3- الأصول والأركان الحجرية التي يرتكز عليها السقف و الأعمدة، والتي تتكون من العمليات التالية:

✓ الأصول (الإستراتيجية، العمليات، المشروع، إنسانية الإدارة)

✓ الأركان (مهمة، رؤية، أهداف، قيم).

وهناك بعض الإرشادات التي ينبغي على الجامعات الأخذ بها عند تنفيذ بيت الجودة وهي:

1- توضيح مفهوم الجودة الشاملة.

2- ضرورة الاستفادة من الأخطاء السابقة.

3- وجود مقاييس صالحة للحكم على جودة النظام.

4- العمل على نقل تنفيذ الجودة إلى جامعات أخرى لها الخصائص نفسها.

المطلب الخامس : أهمية جودة التعليم العالي وتحديات تطبيقها

أولا : أهمية تطبيق جودة التعليم العالي :

إن المتتبع لمسار تطور التعليم العالي من مرحلة لمرحلة يكتشف مدى الصراع لبلوغ الآمال التي ترجو المؤسسات التعليمية تحقيقها من طلبة وأساتذة وإداريين وبحسب التطورات الحالية، والثورة المعلوماتية لن يأتي ذلك إلا بمطمح ما يسمى بالجودة، والتي يجب الأخذ بها وتبنيها كفكر ومنهج يثمر عما يأتي:

- 1- توسع أفق القيادة الإدارية العليا بحيث يصبح كل تفكيرها في التخطيط الاستراتيجي واتخاذ قرارات ممتازة.1
- 2- المحافظة على حيوية وسمعة المؤسسة التعليمية من خلال التطوير والتجديد، والتحسين المستمر والتعليم والتدريب، والتكيف مع المتغيرات البيئية الجامعية؛
- 3- تبني المشاركة الجامعية بتحسين الأداء والإنتاجية من خلال تبني أسلوب فرق العمل؛
- 4- تقوية مركز المنافسة للمؤسسة التعليمية، من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية في الوقت المناسب لكسب رضا وثقة العملاء بالتميز على المنافسين؛
- 5- تحسين رضا الطلاب، وزيادة ثقتهم بمستوى جودة خدمة التعليم المقدمة لهم من قبل الكليات الجامعية؛
- 6- تحقيق رضا أعضاء هيئة التدريس والإداريين، وتطوير كفاءة أدائهم من خلال ورشات عمل وبشكل منظم؛
- 7- تحقيق متطلبات سوق العمل من خلال تلبية احتياجاتهم من مخرجات التعليم المطلوبة من الشركات ومؤسسات العمل في المجتمع؛
- 8- تعظيم دور الجامعة وتحسين مركزها التنافسي، بين الجامعات المحلية والعالمية بالمساهمة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبشرية، وتطوير المجتمع المحيط بالجامعة؛
- 9- تحسين جودة الخريجين من الجامعات بما يساهم في زيادة الطلب على مخرجات الجامعات؛

1. قاصدي فايذة، طيب فتيحة، "مفهوم الجودة في التعليم العالي"، مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 27، فيفري 2017، ص171 .

10- تكوين ثقافة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، هدفها التحسين باستمرار في جميع أقسام الكليات؛

11- إبراز العمل الجماعي وتحسين الاتصالات وبناء الإحساس بالولاء للجامعة، والشعور بالمسؤولية لجميع العاملين بالمؤسسة الجامعية.

ثانيا : تحديات تطبيق جودة التعليم العالي

تزايد الاهتمام في الوقت الحاضر بضرورة الأخذ بنظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي، كأحد المداخل المناسبة لتحقيق الجودة فيها، نتيجة العديد من التحديات التي يمكن أن تواجهها، والتي يمكن إيجاز بعضها فيما يلي: 1

1- التقدم العلمي والتكنولوجي: شهد العالم مع بداية الألفية الثالثة الانتقال من عصر الصناعة الذي يعتمد على رأس المال، إلى عصر المعلومات التي تعتمد على المعرفة والتكنولوجيا المتقدمة، وقد فرض هذا التقدم على التعليم أن يكون تعليما من أجل الجودة، خاصة وأن الثورة التكنولوجية قد قللت من فرص العمل أمام الفرد المتعلم تعليما أقل جودة.

كما أدت ثورة الاتصال و المعلومات إلى الاندماج العالمي من جميع الثقافات من خلال أجهزة الإعلام بفضائياتها إلى حدوث تحولات اجتماعية وثقافية، وقد فرضت هذه التحولات على التعليم العالي ضرورة تغيير أهدافه وآلياته حتى يمكنه التعامل مع هذه التحولات من ناحية، والمحافظة على هوية المجتمع وحضارته وديانته من ناحية أخرى.

2- العولمة: تشكل العولمة ضغطا كبيرا على التعليم العالي مما جعل عملية الإصلاح مطلبا ضروريا لا مجال للتباطؤ فيه، فقد أصبحت عالمية المناهج الأكاديمية جزءا مهما من التقدم المطلوب للخطط التعليمية ولتطوير المناهج، ومع تطور تكنولوجيا الاتصال أصبح بإمكان الطلبة في كثير من دول العالم الدراسة معا في صف واحد دون مغادرة منازلهم، كما أدت كذلك عولمة بعض المهن وزيادة الحراك المهني إلى زيادة الضغط على الدول ومؤسسات التعليم العالي لإنتاج شهادات معترف بها على مستوى سوق العمل الدولية.

1. قاصدي فايزة ، مرجع نفسه، ص171.

3- التنوع في التعليم العالي : أدى تزايد الطلب الاجتماعي على التعليم العالي إلى تزايد الحاجة إلى تنوع مؤسساته وتكييف برامجه لتتماشى مع تنوع احتياجات الطلبة واحتياجات سوق العمل، وقد انعكس تنوع التعليم العالي غير الجامعي وأنماط جديدة من التعليم مثل: التدريب المتطور، التعليم عن بعد، مما أدى إلى ضرورة الاهتمام بجودة هذه الأنماط من التعليم والمؤسسات التي تعنى بها والبرامج التي تقدمها.

4- تصدير التعليم العالي :

قامت مؤسسات مختلفة من بلدان كثيرة بتصدير برامجها التعليمية رغبة في توفير موارد إضافية.

5- البطالة المتزايدة في أعداد الخريجين : قد يعود ذلك إلى عدة أسباب، نذكر منها:

- ✓ دني نوعية مخرجات التعليم العالي من حيث التحصيل المعرفي، وانخفاض المستوى الثقافي وضعف القدرات التحليلية والابتكارية، وضعف الكفاءات التقنية؛
- ✓ ضعف وتقدم الخطط والبرامج الدراسية وعدم مواكبتها للتطورات التي طرأت في مختلف المجالات السياسية و الاجتماعية، والاقتصادية والعلمية والمعلوماتية التكنولوجية والإدارية؛
- ✓ ضعف الشراكة مع قطاعات الإنتاج والخدمات.

المبحث الثالث : أبعاد جودة التعليم العالي

عند التطرق إلى أبعاد جودة التعليم العالي فإن المنظمة التعليمية، تسعى إلى التميز في تقديم خدماتها التعليمية إلى الطالب الجامعي وإلى سوق العمل، وهذا التميز لا يتحقق إلا من خلال الارتقاء إلى مستوى متميز من الجودة.

وتتباين آراء الباحثين في عدد من الأبعاد الأساسية للجودة غير أن المنظمة التعليمية بإمكانها دراسة وتحليل جميع الأبعاد التي يتناولها الباحثين، وترى ما يناسب العملية التعليمية أكثر، وما يهتم ويرتكز عليه الطالب تأخذ به وترتكز عليه، وهي بذلك تكون قد وضعت يدها على بداية المسار.

بما أننا بصدد أبعاد جودة التعليم العالي نجد أن الأبعاد العشرة التي تم اقتراحها هي الأنسب حيث تمثل هذه الأبعاد أساسا واقعا لأبعاد جودة التعليم العالي حيث ينبغي على إدارة التعليم العالي صياغة وتنفيذ الخطط الكفيلة بتكريس وتحقيق كل بعد من هذه الأبعاد بدرجة عالية من الفاعلية.¹

المطلب الأول: الكفاية و الاعتمادية

أولا: الكفاية

يشير هذا البعد إلى أن الطالب يتجه إلى المنظمات التعليمية التي توفر له خدماتها بكفاية وجدارة، والتي تتميز عن المنظمات التعليمية الأخرى في طرح وتقديم خدماتها.

إن الجامعة كمؤسسة تعليمية تستطيع أن تحقق هذا البعد وتعززه من خلال توفير المهارات والخبرات الأكاديمية والإدارية، التي تجعل الجامعة قادرة على توفير وتقديم خدماتها التعليمية المختلفة بمستوى مرتفع من الجودة.

ولضمان جودة التعليم العالي ينبغي التركيز على كفاية وجدارة الهيئة التدريسية بصورة أساسية، إذ ينبغي أن تحرص الإدارة على توفير الكادر التدريسي الذي يمتلك تأهيلا عاليا يتيح إعداد الكوادر البشرية إعدادا جيدا. ويمتلك المعرفة العلمية الكافية التي تمكن من بناء خريجين على معرفة عالية فهما وتطبيقا، وأن يمتلك الكادر التدريسي

1. يوسف جحيم الطائي، محمد فوزي العبادي، مرجع سبق ذكره، ص 53-58.

مهارات البحث العلمي بحيث يساهم في رفع وتطوير المعرفة النظرية والتطبيقية في مجال اختصاصه، وأن يمتلك الكادر التدريسي القيم الأخلاقية التي تتواءم وتنسجم مع أهداف المنظمة التعليمية ورسالتها المجتمعية.

ثانيا : الاعتمادية

ينبغي أن تقدم مؤسسة التعليم العالي خدماتها التعليمية بصورة تعكس درجة عالية من الاعتمادية على هذه الخدمات، إن هذه الخدمات يجب أن توفر بصورة صحيحة وبدرجة عالية من الثبات.

إن تحقيق اعتمادية الخدمات التعليمية ينعكس في فاعليتها بصورة خاصة وفي الأداء الجامعي بصورة عامة.

المطلب الثاني: التعامل والاستجابة

أولاً: التعامل

ينبغي أن يسود في المنظمة التعليمية جو من الاحترام المتبادل والتعامل الحسن الذي يستند على الأسس الأخلاقية، والتنظيمية والمهنية التي تحفظ للمدرس و الإداري مكانته واحترامه وهيبته، وتحفظ للطالب كرامته، دون أن يسيء الطالب استغلال حالة التعامل الإنساني الراقى.

وفي حالة حدوث تجاوزات من أي طرف لا تنسجم مع أسس التعامل المذكورة فإن أنظمة التعليم العالي وتعليماتها وقوانينها تعالج ذلك بما يكفل استمرارية الأداء الجيد في هذا المجال.

إن تحقيق هذا البعد من أبعاد الجودة يتطلب توفير درجة عالية من الولاء لدى الطالب ولدى التدريسي والإداري للمؤسسة التعليمية، إن هذا الولاء يهذب ويصقل السلوكيات بحيث تنعكس هذه السلوكيات في سمعة مؤسسات التعليم العالي ومكانتها وميزتها التنافسية في سوق الخدمات التعليمية.

ثانيا : الاستجابة

إن هذا البعد يركز على تحقيق الاستجابة العالية والسريعة للتغيرات في بيئة مؤسسات التعليم العالي، وهذا يتطلب منها امتلاك المرونة الكافية للاستجابة لهذه التغيرات، ومن أهم هذه التغيرات التي تطرأ على البيئة التغير في احتياجات سوق العمل والتغير في منظومة التطور الاقتصادي و الاجتماعي، والاستجابة العالية والسريعة ينبغي أن تقتصر على عناصر البيئة الخارجية، وأيضاً التركيز على الاستجابة لمتطلبات البيئة التعليمية الداخلية، ولتحقيق

الاستجابة الداخلية ينبغي توفير الكادر الأكاديمي والكادر الإداري الكافيين، وتوفير جميع المستلزمات والتسهيلات المالية والمادية التي تكفل استمرارية العملية التعليمية دون توقف، ووضع خطط لتسيير العملية التعليمية للطالب طيلة سنوات دراسته دون نقص في عدد المسافات المطروحة، دون خلل في عملية إرشاد الطالب التي تعيق تقدمه في تسجيل ودراسة المسافات بصورة طبيعية، وهنا تقع مسؤولية مشتركة على المرشدين الأكاديميين وعلى الطلبة ودائرة القبول والتسجيل وإدارة مؤسسات التعليم العالي.1

المطلب الثالث: فهم الطالب و الأمان

أولا : فهم الطالب

لتحقيق هذا البعد ضمن أبعاد جودة التعليم العالي فإنه ينبغي التركيز على فهم الطالب الجامعي وإدراك حاجاته التعليمية، وينبغي عدم النظر إلى هذه الحاجات ودراستها من منظور الطالب فقط، بل من منظور حاجات سوق العمل أيضا، وربما يكون هذا الطالب يجهل الحاجات الحقيقية الحالية والمستقبلية لسوق العمل، ويتأثر فقط برغبة أهله وبالنظرة الاجتماعية إلى بعض المهن والوظائف.

وهنا يبرز دور الجامعة في التأثير على الطالب والمجتمع، وإظهار وإبراز الحاجات الحقيقية التي تخدم الطالب و المجتمع وتلبي الطموحات المستقبلية، ويمكن فهم الطالب وإدراك حاجاته وحاجات سوق العمل من خلال دراسات دورية ومستمرة للطلبة، ولسوق العمل ويجري استخدام وسائل وأدوات البحث العلمي المناسبة لهذا الغرض مثل : الاستبيان والمقابلات الشخصية وغيرها.

ويندرج ضمن هذا البعد أيضا الاستماع إلى شكاوي الطالب، ومشكلاته طيلة سنوات الدراسة والعمل على إيجاد الحلول الناجحة لها، وكذلك الاستماع إلى مقترحاته ومناقشة إمكانية تبنيها بصورة كلية أو جزئية من جانب، ومن جانب آخر ينبغي التركيز على دراسة، و تحليل آراء ومشكلات ومقترحات الخريجين.

1صليحة رقاد ، مرجع سبق ذكره، ص 40.

ثانياً: الأمان

يقصد بهذا البعد توفير الخدمة التعليمية للطالب في جو آمن يخلو من المخاطر قدر الإمكان، إذ أن الطالب يميل بشكل كبير إلى تفضيل المنظمة التعليمية التي توفر له درجة أفضل من الأمان، ويلاحظ أن الأنظمة والقوانين في دول العالم تحرص على توفير خدمات تعليمية آمنة، فيلاحظ أنه يمنع دخول قوات الأمن إلى حرم الجامعة تحت كل الظروف، ويحظر على أفراد المنظمة التعليمية والطلبة حمل الأسلحة داخل الجامعة، وحتى تحقق المنظمة التعليمية درجة أمان عالية فإنه ينبغي أن تخصص لهذه المهمة طاقماً متخصصاً لهذا الغرض، ويجري في العامة تشكيل قوة أمن خاصة بالجامعة تشكّلها إدارة الجامعة، وينبغي التركيز على جوانب الأمان المختلفة مثل: السرقات، وحوادث الاعتداء و المتاجرة في المنوعات، الحوادث الناجمة عن خطورة الأمكنة والأدراج والممرات، كذلك عدم قبول طلبة ذوي ملفات جنائية، وعدم قبول أعداد الطلبة فوق استيعاب مرافق الجامعة مما يخلق اكتظاظاً ينعكس في الجوانب الصحية والنفسية للطلبة.

و إضافة لما ذكر ينبغي اعتماد برنامج صحي متكامل في مؤسسات التعليم الجامعي يوفر للطلبة أطباء وصيديات وسيارات إسعاف داخل الحرم الجامعي، مع إمكانية توفير أمن صحي، هذا بالإضافة إلى توفير خدمات البريد.

المطلب الرابع : المصدقية وإمكانية وسهولة الحصول على الخدمة

1- المصدقية

إن مصداقية مؤسسات التعليم العالي هو بعد مهم جداً في تحقيق جودة التعليم العالي، ويقصد بمصدقية مؤسسات التعليم العالي مدى قدرتها على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها للطالب قبل وأثناء التحاقه بها، إن منظمات التعليم العالي تحاول استقطاب الطلبة الجدد من خلال إعلاناتها في وسائل الإعلام المختلفة حول كادرها التدريسي وإدارتها المتميزة وإمكانياتها وتسهيلاتهما المادية المتميزة، وبرامجها التعليمية الرائدة، وهنا تبرز مصداقية هذه المؤسسات في مدى تلبية وتحقيق ما وعدت به في إعلاناتها وفي وعودها للطلبة أثناء زيارتهم لها، والوعود المقطوعة في نشراتها.

2- إمكانية وسهولة الحصول على الخدمة

من الأبعاد المهمة لجودة الخدمة التعليمية هي إمكانية وسهولة الحصول على هذه الخدمة، وينبغي التركيز على تحقيق هذا البعد من خلال اختيار الموقع المناسب للمؤسسة، بحيث يمكن وصول قطاع الطلبة المستهدف إليها

بسهولة وتحاول مؤسسات التعليم العالي أن تراعي مجموعة من العوامل في اختيار الموقع، ومن أهم هذه العوامل الهدوء وتوفير المساحات الكافية التي تتيح إمكانية التوسع مستقبلاً.

ويمكن أن تسهل مؤسسة التعليم العالي حصول الطلبة على خدمة التعليم العالي ووصولهم إليها عن طريق توفير خطوط الحافلات إلى المناطق المختلفة وتوفير السكنات الداخلية للطلبة، وتلجأ بعض مؤسسات التعليم العالي إلى عدم تركيز كل كليتها في مكان واحد وتعمل على توزيعها في عدة أماكن بهدف عدم الضغط على منطقة واحدة ولتحقيق أهداف أخرى تتعلق بالتنمية الاجتماعية.

المطلب الخامس : الاتصال والتجسيد المادي للخدمة

أولاً : الاتصال

إن تحقيق الاتصال بين طرفي عملية التبادل (الطالب ومؤسسات التعليم العالي) هو من الأبعاد التي تصب في تحقيق جودة التعليم العالي، فالإتصال يتيح للأستاذ التعليم العالي مناقشة وتحليل وفهم وإدراك كل ما يتعلق بالطلاب وحاجاته ومشكلاته ومقترحاته، ويتيح للطلاب إيصال أفكاره وأرائه إلى مؤسسات التعليم العالي، وتوفير التغذية العكسية التي تساهم في تحسين وتطوير العملية التعليمية والبرامج والمناهج وكل ما يتعلق بالمدخلات، وهذا ينعكس في مستوى فاعلية المخرجات الجامعية، وحتى تكون عملية الإتصال عملية فاعلة وقادرة على تحقيق أهداف التعليم العالي، فإنه ينبغي أن يمتلك الطالب والأستاذ مهارات الإتصال الناجح ومهارات الإصغاء الفاعل.

ثانياً: التجسيد المادي للخدمة

إن خدمات التعليم العالي (كغيرها من الخدمات) تتسم بعدم الملموسية، وحتى تتحقق هذه الخدمات أهدافها فإنها تحتاج إلى مجموعة من الظواهر المادية التي تجسد هذه الخدمة، وهذه المظاهر المادية تنقسم إلى نوعين هما:

1- النوع الأول: يتعلق بخدمات التعليم العالي بصورة مباشرة مثل: القاعات الدراسية المدرجات، المختبرات العلمية ومختبرات الحاسوب والأدوات والوسائل التعليمية المرئية والمسموعة وغيرها.

2- النوع الثاني : المظاهر المادية التي تتعلق بخدمات التعليم العالي بصورة غير مباشرة مثل: الاستراحات، النوادي الصحية والرياضية و الحدائق ومواقف السيارات وغيرها.

خلاصة الفصل

من خلال ماتم طرحه في هذا الفصل، نستنتج بأن الجودة في التعليم العالي تعني قدرة مؤسسات التعليم العالي على تقديم مختلف خدماتها التدريسية، والبحثية، والمجتمعية بجودة عالية ومتميزة في جميع العناصر التي تدخل في تكوين نظام المؤسسة، وتعد أبعاد جودة التعليم العالي من أهم المداخل التي تساهم في تحقيق ذلك.

الفصل الثاني: الإلتزام

التنظيمي

تمهيد

يعتبر موضوع الإلتزام التنظيمي موضوعاً مهماً يثير اهتمام كثير من المنظمات بسبب ارتباطه الوثيق بكثير من سلوكيات العاملين وحضورهم وغيابهم، والأهم من ذلك التأثير على إنتاجيتهم وأدائهم واتجاهاتهم النفسية لينعكس ذلك بدوره على أداء المنظمة وعلى علاقتها بالمحيط الخارجي من عملاء وموردين ومنافسين ومما لا شك فيه حاجة المؤسسات الحكومية إلى دراسة الإلتزام التنظيمي؛

إذ يعبر الإلتزام التنظيمي عن اتجاه الفرد نحو المنظمة ويشمل الرغبة القوية في البقاء عضواً فيها، ويظهر الإلتزام في بذل العامل جهوداً إضافية في العمل، وبعد الأفراد الملتزمون تجاه منظماتهم مصدر قوة تساعد في بقائها ومنافستها للمنظمات الأخرى؛

ونظراً لتعدد الأدبيات في النظر إلى الإلتزام التنظيمي من زوايا مختلفة فقد برزت الحاجة إلى دراسة هذا النوع من الظواهر الإدارية، ارتأين الاستعراض مفهوم وخصائص الإلتزام التنظيمي وأهميته ومدخله وأبعاده والعوامل المساعدة في تكوينه ومراحله وطرق قياسه والمتغيرات المؤثرة عليه والإجراءات التي تشجع الإلتزام التنظيمي والآثار المترتبة عليه وهذا ما سنتناوله في هذا الفصل .

المبحث الأول : ماهية الإلتزام التنظيمي

إن دراسة الإلتزام التنظيمي أمر هام إذ يشير إلى اتجاهات سلوك الموارد البشرية نحو منظماتهم، وهو بذلك يفسر العديد من سلوكياتهم إضافة إلى أن الإلتزام التنظيمي يقودهم إلى التصرف على نحو ما ونظرا للاهتمام المتزايد من قبل الباحثين بهذا المفهوم مما يستوجب الأمر البحث عن مستوى الإلتزام ومدى علاقة ارتباطه ببعض المتغيرات في بيئة الإدارة نظرا لأهميته.

المطلب الأول: مفهوم الإلتزام التنظيمي وخصائصه

أولاً: مفهوم الإلتزام التنظيمي

يعرف الإلتزام التنظيمي على أنه: "درجة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها وإن الإلتزام التنظيمي يمثل اعتقاداً قوياً وقبولاً من جانب الفرد لأهداف المنظمة وقيمها ورغبتها في بذل أكبر عطاء أو جهد ممكن لصالح المنظمة التي يعمل فيها مع رغبة قوية في الاستمرار في عضوية هذه المنظمة".¹

كما عرفه allen-meyer: "بانه مدى اندماج الفرد مع المنظمة التي يعمل بها وهذا التعريف مبني على ثلاث عناصر":

- ✓ الاعتقاد القوي بقيم المنظمة وأهدافها وقبولها؛
- ✓ الاستعداد التام لتقديم الجهد وبذله لمصلحة المنظمة؛
- ✓ الرغبة القوية والأكيدة للاستمرار في العمل داخل المنظمة.²

عرف بيتر لو الإلتزام التنظيمي على أنه: " قوة إيمان الفرد وقبوله بأهداف المنظمة وقيمها والرغبة في بذل قصارى الجهود لصالحها والمحافظة على عضويته فيها".³

1. صلاح الدين مجد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص181.

2. علي مجد أحمد المصاورة، إدارة التنوع منظور الإلتزام التنظيمي، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص48.

3. سامي إبراهيم حماد حنون، قياس مستوى الإلتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير، قسم إدارة أعمال، كلية التجارة، غزة، 2006، ص12.

وحسب telentino and rebecca فهو: "ارتباط وثيق بأهداف المنظمة وقيمها، وقبول الأهداف والقيم والرغبة في بذل جهد معقول بالنيابة عن المنظمة للبقاء والاستمرار في عضويتها".¹

وبناء على ماسبق من تعريفات يمكن القول أن الإلتزام التنظيمي هو عملية الإيمان بأهداف المنظمة وقيمها والعمل بأقصى طاقة لتحقيق هذه الأهداف وتجسيد تلك القيم، فالإلتزام ينبع عن إرادة الفرد وإختياره وليس إلتزاما قسريا يفرض عليه عن طريق قوى خارجية.

ثانيا : خصائص الإلتزام التنظيمي

- 1- يعبر الإلتزام التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة ورغبته الشديدة في البقاء بها ومن ثم قبوله وإيمانه بأهدافها وقيمها؛
- 2- يشير الإلتزام التنظيمي إلى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحياة والنشاط ومنحها الولاء؛
- 3- يمثل الإلتزام التنظيمي شعور داخلي يضغط على الفرد للارتباط بالمنظمة والعمل بالطريقة التي يمكن من خلالها تحقيق مصالح المنظمة؛
- 4- يتضمن الإلتزام التنظيمي ثلاث أبعاد رئيسية وهي الارتباط العاطفي أو الوجداني بين الفرد والمنظمة والاستمرار والبقاء في العمل والشعور بالواجب اتجاه المنظمة؛
- 5- يعبر الإلتزام التنظيمي عن حالة غير محسوسة أم ملموسة يستدل عليها من خلال ظواهر تنظيمية معينة تتضمن سلوك الأفراد وتصرفاتهم وتجسيد مدى ولائهم لمنظماتهم؛²
- 6- حالة نفسية تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة، ويؤثر في قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه او تركه للمنظمة؛
- 7- قيمة في حد ذاته، تتجسد عندما تصبح أهداف المنظمة وقيمها هي أهداف أعضائها وقيمهم بغض النظر عن مصالحهم الذاتية؛

1. احمد مجد بني عيسى، دور الإلتزام التنظيمي في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني، مجلد 41، العدد 2، 2014، ص 363.

2. سامي ابراهيم حماد حنون، مرجع سبق ذكره، ص 13.

- 8- يستغرق الإلتزام التنظيمي في تحقيقه وقتا طويلا لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد، كما أن التخلي عنه لا يكون نتيجة لتأثير عوامل سطحية طارئة بل قد يكون نتيجة لتأثيرات استراتيجية ضاغطة؛
- 9- يتأثر الإلتزام التنظيمي بمجموعة الصفات الشخصية والعوامل التنظيمية والظروف الخارجية المحيطة بالعمل؛
- 10- تتمثل مخرجات الإلتزام التنظيمي في البقاء داخل المنظمة وعدم تركها ودرجة انتظام وحضور العاملين والأداء الوظيفي والحماس للعمل والإخلاص للمنظمة.1

المطلب الثاني : أهمية الإلتزام التنظيمي

تكمن أهمية الإلتزام التنظيمي لدى متخذي القرار والمدراء في المنظمات في كونه إحدى المتغيرات الواجب تنميتها لدى العاملين لما لذلك من مخرجات إيجابية على مستوى الفرد والمنظمة على حد سواء وتتمثل هذه الأهمية في:

- 1- الإلتزام يعكس إلى حد كبير مدى انتماء الفرد للجماعة والمنظمة التي يعمل فيها ومدى رغبته في تعظيم الأداء والارتقاء بنوعية وكمية الإنجاز وبالتالي رفع مستوى كفاءة الأداء المالي؛
- 2- يمثل الإلتزام التنظيمي عنصرا هاما بين المنظمة والأفراد العاملين بها لاسيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الأفراد العاملين للعمل وتحقيق أعلى مستوى من الإنجاز؛
- 3- إن ولاء الأفراد لمنظمتهم يعتبر عاملا في التنبؤ بفعالية النظم؛
- 4- إن العلاقة بين الإلتزام والأداء علاقة طردية فالفرد الذي يرتفع ولاءه لمنظمته يزداد حماسه وإقباله للعمل ويزداد إخلاصه ما يعني ارتفاع مستوى أدائه؛
- 5- سهولة استجابة المنظمة وتكيفها وتأقلمها مع المتغيرات البيئية المحيطة بها وارتفاع الروح المعنوية لدى العاملين في المنظمة؛2

1. محمد حسن محمود الغرابوي، دور الإلتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة الجامعة الإسلامية، غزة، 2014، ص13.

2. محمد حسن محمود الغرابوي، مرجع سبق ذكره، ص14.

- 6- إن الإلتزام التنظيمي يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بعدد من النواحي السلوكية فمن المفترض أن الأفراد الملتزمين سيكونون أطول بقاء في المؤسسة أو أكثر عملاً نحو تحقيق أهداف المنظمة؛
- 7- إن مجال الإلتزام التنظيمي قد جذب كل من المديرين وعلماء السلوك الإنساني نظراً لما يمثله من كونه سلوكاً مرغوباً فيه؛
- 8- إن الإلتزام التنظيمي يمكن أن يساعدنا إلى حد ما في تفسير كيفية إيجاد الأفراد هدفاً لهم في الحياة. 1

المطلب الثالث: مداخل الإلتزام التنظيمي وابعاده

أولاً : مداخل الإلتزام التنظيمي

1- الإلتزام السلوكي : وهو المدخل الذي كان نتيجة جهود متنوعة بذلها العديد من علماء النفس الاجتماعي وينظر هذا المدخل إلى الإلتزام التنظيمي على أنه نتيجة لعملية التبادل بين الفرد والمنظمة فيما يتعلق بمساهمات الفرد والحوافز التي يحصل عليها وفي ظل هذا المدخل يزداد التزام الفرد نحو التنظيم كلما زاد تفضيله لعملية التبادل؛ إن التزام الفرد اتجاه المنظمة يمثل حصيلة لعملية التبادل التي يقوم بها الفرد مع المنظمة فالفرد يقدم الجهد والوقت... إلخ، مقابل الحصول على إشباع حاجات معينة، وبالتالي إذا وجد الفرد المنظمة التي تعطيه المزيد من الإشباع فسوف يترك المنظمة التي يعمل بها لينظم للمنظمة التي تعطيه إشباع أكثر، أي أن ارتباط الفرد بالمنظمة وفق هذه المفاهيم هو ارتباط نفعي تحكمه أهداف الفرد ورغباته ويتوقف على مدى ما يقدمه الفرد مقابل ما يحصل عليه.

2- الإلتزام الاتجاهي : يختلف المدخل الاتجاهي في نظره للإلتزام عن المدخل السلوكي فإذا كان المدخل السلوكي ينظر إلى الإلتزام التنظيمي على أنه محصلة لعملية التبادل بين الفرد والمنظمة، فإن المدخل الاتجاهي ينظر إلى الإلتزام على أنه اتجاه عادة ما يكون أكثر نشاطاً وإيجابية نحو المنظمة، وهذا الإلتزام التنظيمي يشتمل على الارتباط بأهداف التنظيم وقيمه والرغبة في بذل أكبر جهد ممكن لمساعدة المنظمة في تحقيق أهدافها والرغبة القوية للبقاء في المنظمة. 2

1. صلاح الدين محمد عبد الباقي، مرجع سبق ذكره، ص 183.

2. صلاح الدين محمد عبد الباقي، مرجع سبق ذكره، ص 186.

ثانيا : أبعاد الالتمار التنظيمي :

1- الالتمار العاطفي : يعبر الالتمار العاطفي عن قوة رغبة الفرد في الاستمرار في العمل في منظمة معينة، لأنه موافق على أهدافها وقيمها ويريد المشاركة في تحقيق تلك الأهداف، كما يعبر الالتمار العاطفي عن طبيعة خبرات العمل التي تؤثر بالإيجاب على ارتباط الموظف بالمنظمة وصلابة العلاقة معها والتحدث بشكل محبب عن تلك العلاقة من خلال الانخراط الفعال في العمليات التنظيمية وإن هذا البعد يتكون لدى الفرد بمدى معرفته للخصائص المميزة لعمله ودرجة استقلالية وأهمية وتنوع المهارات المطلوبة وقرب المشرفين وتوجيههم له.

كما يتأثر بدرجة إحساس الفرد بأن البيئة التنظيمية التي يعمل بها تسمح له بالمشاركة الفعالة في مجريات اتخاذ القرارات سواء ما يتعلق بالعمل أو ما يخصه هو وكل ما يجعله يفتخر بانتماؤه لمنظمتة وعرض نشاطاتها بشكل إيجابي عند حديثه للأخرين وتبني مشاكلها كما لو كانت مشاكله الخاصة.

وإن مفهوم الالتمار العاطفي يقترب من مفهوم الالتمار القيمي من حيث مدى تطابق إيمان الفرد بأهدافه وقيمه مع أهداف وقيم المنظمة، بغض النظر عن القيمة المادية المتحققة من المنظمة، وإن الالتمار العاطفي أو الشعوري للفرد قد يتطور اعتمادا على ثلاثة أسس متمثلة (بالقيم المشتركة، تطابق الأهداف وصلة الهوية والاندماج الشخصي) ومما ذكر يمكن القول أن الأفراد الذين يكون ارتباطهم الرئيسي بالمنظمة نابع من شعورهم العاطفي اتجاه المنظمة فإنهم يستمرون في ذلك العمل. 1

2- الالتمار الاستمراري : يشير الالتمار الاستمراري إلى قوة رغبة الفرد للبقاء في العمل بمنظمة معينة لاعتقاده بان ترك العمل فيها يكلفه الكثير، فكلما طالت مدة خدمة الفرد في المنظمة فإن تركه لها سيفقده الكثير مما استثمره فيها على مدار الوقت حيث يرتبط هذا البعد من الالتمار بالتكاليف المالية وغير المالية المترتبة على ترك العاملين للمنظمة، او جراء غياب توفر فرص ناجحة بديلة للعمل في منظمات أخرى كما يقصد بهذا البعد من الالتمار قيمة المنافع والقيم الاستثمارية التي من الممكن أن يحصل عليها الفرد لو استمر في المنظمة التي يعمل لديها مقابل ما سيخسره هذا الفرد فيما لو اتخذ قرار العمل لدى جهات أخرى ففي حالة الالتمار الاستمراري يكون

1. محمد حسن محمود الغرابوي، مرجع سبق ذكره، ص 19.

التشبث بالمنظمة مجرد مناورة من جانب العامل لتجنب التكلفة المترتبة على تركه للعمل وليس ارتباطا عاطفيا او تناعما مع أهداف وقيم المنظمة.1

3- الإلتزام المعياري : ينطوي الإلتزام المعياري على محافظة الشخص على عضويته في منظمة ما للخروج من شعوره بالإلتزام الأخلاقي تجاه المنظمة، حيث يعمل الفرد على الحفاظ على صلته الأخلاقية تجاه المدراء مع إظهار إحساسه بالمسؤولية تجاههم وتجاه المنظمة كما يعتبر الإلتزام المعياري بأنه التزام أدبي وشخصي يتمثل بالتمسك بقيم وأهداف المنظمة ويكون ناتج عن التأثير بالقيم الاجتماعية والثقافية والدينية السائدة حيث يشير الإلتزام المعياري إلى شعور الفرد بأنه ملتزم بالبقاء في المنظمة بسبب ضغوط الآخرين فالأشخاص الذين يقوى لديهم الإلتزام المعياري يأخذون في حسابهم إلى حد كبير ماذا يمكن أن يقوله الآخرون لو ترك العمل بالمنظمة فهو التزم أدبي حتى لو كان على حساب الفرد.

وهنا بإمكاننا تلخيص ما سبق بأن الموظفين ذوي الإلتزام العاطفي المرتفع يبقون بالمنظمة لأنهم يريدون ذلك، اما أولئك ذوي الإلتزام الاستمراري المرتفع يبقون بالمنظمة لأنهم بحاجة إلى ذلك في حين أولئك من ذوي الإلتزام المعياري المرتفع فيبقون في المنظمة لأنهم يشعرون بوجوب فعل ذلك فأهمية هذا النموذج تكمن بتفسيره للقوة التراكمية لارتباط الأفراد بمنظمتهم.2

1. علي مجد أحمد المصاورة، مرجع سبق ذكره، ص53.

2. مجد حسن محمود الغرابوي، مرجع سبق ذكره، ص20.

المبحث الثاني : العوامل المساعدة في بناء الإلتزام التنظيمي ومراحل وطرق قياسه

المطلب الأول: مراحل الإلتزام التنظيمي:

يمر الإلتزام التنظيمي بثلاث مراحل رئيسية وهي:

1- مرحلة الإلتزام: حيث أن التحاق الفرد بالمنظمة يكون مبنيا على الفوائد التي يحصل عليها من المنظمة وتبعاً لذلك فهو يتقبل سلطة الآخرين ويلتزم بما يطلب منه سعياً للحصول على الفوائد المختلفة من المنظمة.

2- مرحلة التطابق بين الفرد والمنظمة : حيث يتقبل الفرد سلطات الآخرين لرغبته في الاستمرار في العمل بالمنظمة فهو يشعر بالفخر والاعتزاز لانتمائه لها.

3- مرحلة التبني : أي قبول الفرد بأهداف وقيم المنظمة كما لو كانت أهدافه وقيمه الخاصة.

كما توصل Bochnan : إلى أن الإلتزام التنظيمي للفرد يمر بثلاث مراحل متتابعة وهي:

1- مرحلة التجربة: وهي التي تمتد من تاريخ بدء العمل حتى عام واحد يكون خلالها الفرد خاضعاً للتدريب والإعداد والتجربة ويكون اهتمام الفرد في هذه المرحلة منصباً على تأمين قبوله في المنظمة ومحاولة التأقلم مع بيئة العمل الجديدة.

2- مرحلة العمل والإنجاز: وتتراوح هذه المرحلة بين عامين إلى أربعة أعوام ويحاول الفرد في هذه المرحلة تأكيد مفهوم الإنجاز وأهم ما يميز هذه الفترة الأهمية الشخصية للفرد وتخوفه من العجز وزيادة ولاءه للعمل وللمنظمة.

3- مرحلة الثقة بالتنظيم : وتبدأ تقريباً من السنة الخامسة من التحاق الفرد بالمنظمة وتستمر إلى ما لانهاية حيث يزداد ولاؤه وتقوى علاقته بالتنظيم والانتقال إلى مرحلة النضج.

وحسب "العتيبي" فإن الإلتزام التنظيمي يمر بمرحلتين هما:

1- مرحلة إنضمام الفرد للمؤسسة التي يريد العمل بها وفي الغالب يقع اختياره على المؤسسة التي يتوقع أن تحقق رغباته وتطلعاته.

2- مرحلة الإلتزام التنظيمي حيث أن الفرد يحرص على بذل جهد كبير من أجل تحقيق أهداف المنظمة ونهوضه بها.1

وأشار "العتيبي والسواط" إلى أن هناك ثلاثة مراحل للإلتزام التنظيمي وهي:

1- مرحلة الإلتزام : حيث يكون التزام الفرد في البداية مبنياً على الفوائد التي يحصل عليها من المنظمة وبالتالي فهو يقبل سلطة الآخرين ويلتزم بما يطلبونه.

2- مرحلة التطابق والتماثل بين الفرد والمنظمة : حيث يتقبل سلطة الآخرين رغبة منه في الاستمرار بالعمل في المنظمة لأنها تشبع حاجاته للانتماء وبالتالي فهو يفخر بها.

3- مرحلة التبنى : واعتبار أهداف وقيم المنظمة أهدافاً وقيماً له وهنا يكون الإلتزام نتيجة لتطابق القيم والأهداف،2 ويمكن توضيح تلك المراحل عند عدد من الباحثين من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (2): مراحل تطور الإلتزام التنظيمي للفرد عند مجموعة من الباحثين

المرحلة الثالثة	المرحلة الثانية	المرحلة الأولى	المرحلة الأولى الباحث
مرحلة الثقة في التنظيم	مرحلة العمل والإنجاز	مرحلة التجربة	وشنان
-	مرحلة الثقة في التنظيم	مرحلة الانضمام للمنظمة	لش ولافان
مرحلة الترسخ	مرحلة البدء في العمل	مرحلة ما قبل العمل	ودي وبورتر
مرحلة التبنى	مرحلة التطابق	مرحلة الإلتزام والاذعان	ورلي وجاتمان
مرحلة الهوية	مرحلة الاندماج مع الذات	مرحلة الطاعة	لبلسي

المصدر: هادي عذاب سلمان، دور الأنماط القيادية المعاصرة في تحقيق الإلتزام التنظيمي رسالة دكتوراه، قسم الإدارة العامة جامعة سانت كليمنتس بغداد، 2013، ص89.

1. عاشوري إبتسام، الإلتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014، ص58.

2. هادي عذاب سلمان، دور الأنماط القيادية المعاصرة في تحقيق الإلتزام التنظيمي، رسالة دكتوراه، قسم الإدارة العامة، جامعة سانت كليمنتس، بغداد، 2013، ص89.

المطلب الثاني : العوامل المساعدة في بناء الإلتزام التنظيمي

- 1- **السياسات** : يجب أن تكون سياسات المنظمة الداخلية تساعد على إشباع حاجات الأفراد العاملين بها حيث من المعروف أن الحاجات المتداخلة لدى الفرد هي التي تساعد على تشكيل سلوكه الوظيفي، حيث كلما حقق الفرد مستوى من إشباع حاجاته المادية والمعنوية انعكس ذلك على تكوين سلوك متوازن لديه هذا السلوك المتوازن يتولد عنه الشعور بالرضا والاطمئنان والالتناء ويرفع درجة الإلتزام لديه.
- 2- **وضوح الأهداف** : إن وضوح الأهداف التنظيمية يساعد بشكل كبير الأفراد على معرفة ما هو مطلوب منهم ويساعدهم على إنجاز أعمالهم ما ينعكس بشكل إيجابي على ارتباطهم وولائهم بمنظمتهم.
- 3- **العمل على تنمية مشاركة الأفراد في التنظيم** : تعتبر المشاركة من أهم الأمور في المنظمة التي تعمل في شكل الجماعي وهي عبارة عن الاشتراك الفعلي والعقلي للفرد في موقف جماعي يشجعه على المشاركة والمساهمة لتحقيق الأهداف الجماعية ويشارك في المسؤولية لتحقيق الأهداف من هنا كانت المشاركة عنصرا مهما يساعد على مساندة روح الفريق الواحد مما يساعد على تماسك المنظمة.
- 4- **العمل على تحسين المناخ التنظيمي** : لا شك أن المناخ التنظيمي يلعب دور كبير في رضى الفرد عن منظمته وذلك أنه يمثل البيئة الداخلية للعمل وما يشمله من ظروف العمل ووسائل العمل، علاقات العمل، والتحسين منها معناها التحسين من رضى الفرد عن منظمته وبالتالي زيادة شعور الإلتناء والولاء للمنظمة.1
- 5- **تطبيق أنظمة حوافز مناسبة** : من المعلوم أن وجود أنظمة حوافز عادلة وجيدة يساهم في إحساس الفرد بالعدل والمساوات مع بقية الأفراد في المنظمة وهذا ما ينعكس ايجابا على تعلق الفرد بها.
- 6- **العمل على بناء ثقافة مؤسسية** : إن حرص المنظمة على تبني شعارات مثل العمل على المساواة والنزاهة وتطبيقها في أرض الواقع يكون له مدى حسن لدى الأفراد ويزيد افتخارهم وشغفهم بمؤسستهم.
- 7- **نمط القيادة**: إن اختيار أسلوب قيادي ناجح يراعي إنجاز الأعمال والرقابة ولا يهمل الجوانب الإنسانية يساهم في تقبل الأفراد له ودعمه.2

1. ماحي مجذالأمين، المناخ التنظيمي وعلاقته بالإلتزام التنظيمي، رسالة ماجستير، قسم علم النفس والأرطوفونيا، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران، الجزائر، 2015، ص41.

2. عاشوري ابتسام، مرجع سبق ذكره، ص47.

المطلب الثالث : طرق قياس الإلتزام التنظيمي

تعتبر عملية قياس الإلتزام التنظيمي ظاهرة إدارية واعية وهادفة تجني من ورائها المنظمة والعاملين بها فوائد كثيرة وتوجد عدة مقاييس منها:

1- مقياس بورترو وزملاءه : وقد استخدم لقياس:

- ✓ درجة إلتزام الأفراد بالمنظمة وولائهم وإخلاصهم لها؛
- ✓ الرغبة في مضاعفة الجهد لتحقيق أهداف المنظمة وقبولهم لقيامها؛
- ✓ هذا وقد استعان بمقياس ليكارت السباعي لتحديد درجة الاستجابة ويمكن استخدام المقياس لوصف الإلتزام بشكل عام.

2- مقياس مارش ومافري : الذين قدما مقياس الإلتزام مدى الحياة متمثلة بالأعراف والقيم وقد استخدم كأداة لقياس:

- ✓ إدراك الفرد لكيفية تعمق الإلتزام مدى الحياة؛
- ✓ تعزيز استحسان المنظمة؛
- ✓ حث الفرد على الإلتزام بقيم العمل؛
- ✓ الولاء لها حتى إحالته على التقاعد؛
- ✓ إبراز نية الفرد للبقاء في المنظمة. 1

3- مقياس جورج وزملاءه : وهو محاولة لقياس الإلتزام القيمي لأعضاء الهيئة التدريسية ويكون ذلك من خلال:

- ✓ استخدام المعرفة والمهارة؛
- ✓ زيادة المعرفة في مجال تخصصه؛
- ✓ العمل مع زملائه بكفاءة عالية؛
- ✓ بناء سمعة جيدة كأستاذ والعمل على مواجهة الصعوبات والتحديات.

1. محمد حسن محمود الغرابوي، مرجع سبق ذكره، ص 21.

4- مقياس آلن و ماير: حدد كلا من آلن وماير نموذجا ثلاثي الأبعاد لتحديد مفهوم الإلتزام في المنظمات توج بإصدار دليل إرشادي يشتمل على نسختين لاستبانة مسحية لأغراض البحث العلمي للتعرف على مستوى التزام العاملين، فقط شملت النسخة الأولى للنسخ كلا من البيانات والبنود التي تتعلق بإدراك الموظفين لعلاقتهم مع منظماتهم وعن اسباب البقاء للعمل فيها، حيث استخدم آلن وماير مقياس ليكرت السباعي للإشارة إلى قوة توافق الموظف مع سبعة بنود لكل بعد من أبعاد الإلتزام الثلاثة العاطفي والمعياري والاستمراري، فيما اشتملت النسخة الثانية للمسح على ستة بنود لكل بعد من الأبعاد الثلاثة.1

1. سامي إبراهيم حماد حنوننة، مرجع سبق ذكره، ص22.

المبحث الثالث: المتغيرات المؤثرة على الإلتزام التنظيمي والأثار المترتبة عليه

المطلب الأول: المتغيرات المؤثرة على الإلتزام التنظيمي:

تعددت الدراسات التي تناولت المتغيرات الديمغرافية المرتبطة بالفرد والتي تؤثر على الإلتزام التنظيمي، حيث اشتملت هذه الدراسات على كثير من السمات منها:

العمر، الجنس، ومدة الخدمة، ومستوى التعليم والمركز الوظيفي والشخصية ومعتقدات الفرد أما المتغيرات التي حظيت باهتمام خاص من قبل الباحثين هما متغيري العمر ومدة الخدمة.

1- متغير العمر وعلاقته بالإلتزام التنظيمي

أثبتت نتائج بعض الدراسات على وجود ارتباط إيجابي فيما بين التقدم بالعمر والإلتزام التنظيمي، أي أنه كلما تقدم الموظف في العمر ارتفع معدل الإلتزام التنظيمي لديه نتيجة لان الكبار في السن من الموظفين أكثر حرصاً وظيفياً في العمل.

2- علاقة الإلتزام بمدة الخدمة

أكدت بعض الدراسات أن معدل الإلتزام التنظيمي يرتفع مع تقدم سنوات الخبرة، أي وجود علاقة طردية وذلك لعدة أسباب منها أن التفاعل الاجتماعي فيما بين الموظف وزملاء العمل من جهة والموظف وقيادته المباشرة من جهة أخرى، وتقدم وجود الفرد في محيط العمل تزداد خبرته في أداء الأعمال ويكتسب الطرق والأساليب الجديدة للتعامل مع الزملاء والتابعين إضافة إلى ارتفاع معدل الفرص لديه لتحقيق مراكز وظيفية متقدمة علاوة على إمكانية تحقيق بعض الامتيازات الوظيفية الأخرى معنوية كانت أو مادية، لذلك لا يميل الفرد الذي أمضى سنوات خدمة طويلة وحقق مراكز وظيفية إلى ترك منظمته والعمل في منظمة جديدة أي أن احتمال انتقال الفرد إلى منظمات أخرى تقل مع زيادة عمل الفرد.

3- علاقة الإلتزام بمستوى التعليم

أكدت بعض الدراسات بأن هناك علاقة ايجابية بين التأهل العلمي للموظف ومعدل الإلتزام التنظيمي وذلك نتيجة لأسباب عديدة يرجع معظمها لارتفاع توقعات وطموحات الفرد المؤهل وسعيه المستمر لتحقيق عائد

مادي ومعنوي أفضل، علاوة على تزايد الخيارات والبدائل الوظيفية أمام الفرد كلما ارتفع تأهيله العلمي أما البعض الأخر من الدراسات أكدت على الارتباط الإيجابي بين الإلتزام التنظيمي والمستوى التعليمي للموظف أي أنه كلما ارتفع معدل عمر الفرد ارتفع تأهيله العلمي وبالتالي ارتفع معدل التزامه التنظيمي.

4- طبيعة العلاقة بين الإلتزام التنظيمي وجنس الموظف

أكدت بعض الدراسات بأن الرجل أكثر استقراراً والتزاماً من المرأة أما البعض الأخر أكد على أن المرأة أكثر التزاماً من الرجل ويقول البعض أن المرأة الملتزمة هي المرأة الغير متزوجة لأنها أكثر رضا وارتباطاً بوظيفتها.

5- علاقة الإلتزام التنظيمي بالطموح والحاجة إلى العلاقات الاجتماعية

أكدت نتائج بعض الدراسات على العلاقات الإيجابية بين الإلتزام التنظيمي والطموح والحاجة إلى العلاقات الاجتماعية وكذلك بين الإلتزام التنظيمي والحاجة إلى الإنجاز.¹

6- علاقة الإلتزام التنظيمي بالمستوى الوظيفي للفرد

فقد تبيننت نتائج الدراسات بالنسبة للعلاقة بين المستوى الوظيفي للفرد ومستوى التزامه التنظيمي حيث هناك من أكد على عدم وجود علاقة بين المتغيرين في حين يوجد من يقول ان هناك علاقة سلبية بين متوسط الإلتزام للفرد والمستوى الوظيفي له وقد أكدت الدراسات على انه كلما ارتفع المركز الوظيفي للفرد تراجع متوسط التزامه.

7- العلاقة بين الإلتزام التنظيمي والأداء الوظيفي للفرد

لقد تعددت الدراسات والأبحاث التي تناولت موضوع العلاقة بين الإلتزام التنظيمي والأداء الوظيفي إلى وجود علاقة ارتباط معنوية وموجبة بينهما وتناولت كذلك عدة دراسات غربية موضوع العلاقة بين الإلتزام التنظيمي والأداء، فمثلاً توصلت دراسة إدوارد وديفس إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين هذين المتغيرين، بينما توصلت دراسة ليجو ودراسة آخرون إلى وجود علاقة ارتباط ضعيفة بين هذين المتغيرين وتوصلت دراسة سومرز وبرابن إلى عدم وجود علاقة بين الإلتزام التنظيمي والأداء.

1. عاشوري إبتسام، مرجع سبق ذكره، ص 55-56.

8- علاقة الإلتزام التنظيمي بالرضا الوظيفي

إن مفهوم الإلتزام التنظيمي أكثر عمومية من الرضا الوظيفي والذي يمثل مفهوماً أقل استقراراً وأسرع تشكيلاً من الإلتزام التنظيمي وعلى الرغم من هذا الاختلاف فإنه تمت علاقة ارتباطية تجمع بين المفهومين وهذا ما يؤكد على أن هذه العلاقة تقود إلى الاعتقاد القوي في أهداف تنظيم وقيامه والاستعداد لبذل أقصى جهد ممكن لصالحه والرغبة الشديدة في الاحتفاظ بعضويته والتوقع أن تكون هذه العلاقة إيجابية ونظراً للمردود النفسي والاجتماعي والاقتصادي الذي يصاحب الرضا الوظيفي وينعكس بدوره على درجة الإلتزام التنظيمي فإن الرضا الوظيفي يمثل أقوى المحددات وأعظمها تأثيراً على الإلتزام التنظيمي.

9- علاقة الإلتزام التنظيمي بالولاء التنظيمي

يوجد هناك فرق بين الولاء والإلتزام ويتمثل بأن الولاء يتجسد من فكرة الإخلاص والارتباط والتعلق بقيادة المنظمة بشكل عام فهو يتمثل في حماية المنظمة والدفاع عنها من التهديدات والإسهام في سمعتها الجديدة في حين أن الإلتزام هو ذلك التعهد أو الشعور الذي يدفع الشخص للقيام بأفعال معينة من أجل تحقيق هدف محدد، إذ أنه قد يكون الإلتزام قسري في بعض الأحيان إلا أن الولاء قد تم اعتماده كبعد من أبعاد الإلتزام التنظيمي في العديد من الدراسات. 1

المطلب الثاني : الإجراءات التنظيمية التي تشجع الإلتزام التنظيمي:

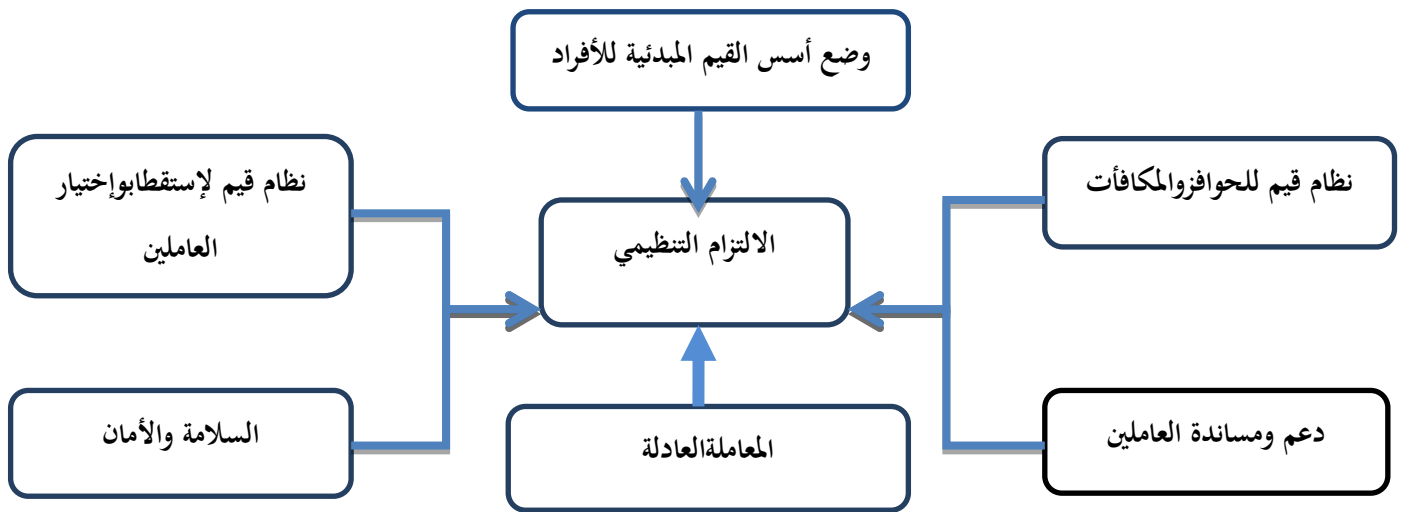
تقوم بعض المنظمات باستخدام عدد من الممارسات والإجراءات التنظيمية التي تساعد في بناء الإلتزام لدى الفرد داخل المنظمة وتمثل هذه الممارسات في :

- 1- وضع أسس للقيم المبدئية للأفراد: إذ يجب أن يعرف مدير المنظمة أن الأفراد هم أهم وأعلى أصول المنظمة التي يجب الوثوق فيها وإشراكها في عملية اتخاذ القرارات.
- 2- ضمان معاملة طيبة وعادلة : يجب وضع نظام لمعالجة الشكاوي أو التظلمات بحيث يكفل التعامل الجيد مع كل العاملين في كل المواضيع محل الخلاف أو الشكوك.

1. هادي عذاب سلمان، مرجع سبق ذكره، ص85.

- 3- وضع نظام قيم لاستخدام واختيار العاملين: إنبناء الإلتزام يبدأ قبل وليس بعد تشغيل أو تعيين الفرد ولهذا يجب زيادة مدة العمل التجريبية التي تتطلب تضحية من الموظف أو المترشح للعمل لقياس مدى التزامه التنظيمي.
- 4- إشعار الموظف بالأمان: ومن أمثلة ذلك نظم التوظيف مدى الحياة التي تجعل الموظف يشعر بالأمان حيث يضمن الفرد الوظيفة والتطور المستمر من خلال العمل بالمنظمة أو جهة العمل.
- 5- وضع نظام للحوافز والمكافآت: إذ يجب وضع نظام للأجور يشجع الموظفين على الإسهام والمشاركة في أنشطة المنظمة بحيث يعتبرونها ملك لهم وليسوا كعاملين بها.
- 6- مساعدة العاملين في إشباع حاجاتهم إلى تحقيق الذات: من خلال إتاحة الفرصة امام العاملين لتوظيف مهاراتهم ويتم ذلك بتكليفهم بمهام تيسر لديهم دوافع التحدي فضلا عن إثراء وظائفهم ومنحهم المزيد من السلطات التي تمكنهم من ممارسة واجباتهم الوظيفية،¹
- ويمكن إيضاح تلك الإجراءات التنظيمية لتشجيع الإلتزام لدى الأفراد تجاه المنظمة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (1): الاجراءات التنظيمية التي تشجع الإلتزام التنظيمي



المصدر: هادي عذاب سلمان، دور الأنماط القيادية المعاصرة في تحقيق الإلتزام التنظيمي، رسالة دكتوراه، قسم الإدارة العامة، جامعة سانت كليمينتس، ص 89.

1. هادي عذاب سلمان، مرجع سبق ذكره، ص ص 100-101.

المطلب الثالث: الأثار المترتبة على الإلتزام التنظيمي

أولاً: الأثار الوظيفية للإلتزام التنظيمي:

إن الموظف الملتزم تنظيمياً إذا حقق مستويات أعلى من التقدم الوظيفي فمن المحتمل أن تكون درجة رضاه عن هذا التقدم أكبر من درجة رضا الموظف الأقل التزاماً، فالموظف الأكثر التزاماً لديه درجة أكبر من الثقة في التنظيم الذي يعمل به، مما يكون لديه إحساس بأن التنظيم يكافئه على ولاءه مستقبلاً عن طريق المزيد من التقدم في وظيفته، إن الواجهة النظرية هي الواجهة الأكثر منطقية والتي تنظر إلى الإلتزام التنظيمي باعتباره ظاهرة إيجابية ومن المحتمل أن تؤدي هذه النتائج إلى ارتفاع معدلات الأداء والرضا عن العمل وانخفاض الغياب ودوران العمل وتحقيق المزيد من التقدم المهني أو الوظيفي.

ومن بين تأثيرات الإلتزام التنظيمي على المتغيرات التنظيمية:

1- الروح المعنوية: إن للإلتزام التنظيمي دور كبير في رفع الروح المعنوية، الأمر الذي يترتب عليه حب الأفراد لعملهم ومنظمتهم وحماسهم للقيام بالأعمال المطلوبة حيث تؤدي الروح المعنوية المرتفعة إلى زيادة درجة الإلتزام التنظيمي؛

2- الأداء المتميز: يمتاز الأفراد الذين تتوفر لديهم درجات عالية من الإلتزام التنظيمي في بيئات عملهم بالأداء الجيد نتيجة حب الأفراد لعملهم وحماسهم وولائهم له بالإضافة إلى شعورهم بالانتماء وتوافق أهدافهم بأهداف المنظمة التي يعملون بها؛

3- تسرب العاملين: يعرف التسرب بأنه توقف الفرد عن العضوية في المنظمة التي يتقاضى منها تعويضاً نقدياً ويعود ذلك إلى عدم شعوره بالولاء والانتماء لعمله مما يؤثر على درجة التزامه في العمل بالمنظمة ويعتبر تسرب العاملين أو تركهم لأعمالهم في المنظمات من الظواهر السلبية التي تؤثر على الإلتزام التنظيمي مما تمنع تقدم المنظمات وذلك لأن التسرب يؤدي إلى تدني الأداء والروح المعنوية وزيادة أعباء العمل.¹

1. ماجدة العطية، سلوك المنظمة، سلوك الفرد والجماعة، دار الشروق للنشر والتوزيع، 2003، صص 53-54-55.

ثانيا : الأثار الحياتية للإلتزام التنظيمي

إن الاتجاه العام بين الأبحاث يدعم العلاقة الترابطية بين اتجاهات الفرد نحو وظيفته واتجاهاته نحو أبعاد حياته الخاصة خارج النطاق الوظيفي.

وتشير بعض الدراسات إلى أن الموظف يستطيع أن يحافظ على درجات عالية من التوافق أو الانسجام النفسي مع وظيفته في نفس الوقت الذي يحقق فيه درجات متشابهة من التوافق أو الاندماج مع أسرته.

وعلى النقيض من الاتجاه السابق هناك مجموعات اخرى من الباحثين تشكك في وجود أثار إيجابية للإلتزام التنظيمي على الحياة الخاصة للفرد، فمثلا يرى البعض أن للإلتزام التنظيمي مردودات سلبية تنعكس في إضعاف قدرة الفرد على توفيق أدواره الوظيفية مع أدواره في حياته الخاصة، ومن ثم فإن الموظف الأكثر التزاما أكثر معاناة من المردودات السلبية على حياته الخاصة.¹

1. صلاح الدين مُجَدَّ عبد الباقي، مرجع سبق ذكره، ص 188.

خلاصة الفصل

انطلاقاً مما سبق فقد برزت الحاجة إلى دراسة السلوك الإنساني، وذلك بهدف تحقيق النجاح للمنظمات والتقدم، ويتحقق هذا بعدة عوامل منها الإلتزام التنظيمي، حيث أن هذا الأخير هو أحد الركائز الأساسية التي تقوم عليها المنظمات والذي يعتبر حالة ايجابية محسوسة يشعر بها الفرد تجاه منظمته التي يعمل بها وتعددت الأدبيات في النظر إلى الإلتزام التنظيمي من زوايا مختلفة.

كما تم عرض هذا الفصل ليوضح مجموعة من المفاهيم حول الإلتزام التنظيمي، وتعرض إلى أهميته وخصائصه التي تميزه عن باقي المتغيرات، وتطرق إلى العوامل المساعدة في تكوين الإلتزام التنظيمي وأبعاده والمتغيرات المؤثرة فيه، بالإضافة إلى أهم مداخل الإلتزام التنظيمي والمراحل التي يمر بها ليصل إلى المعنى المطلوب والإجراءات التنظيمية التي تشجع على الإلتزام وطرق قياسه وأخيراً الآثار المترتبة عليه.

الفصل الثالث: دراسة الميدانية في
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية
وعلوم التسيير

تمهيد

إن أي دراسة علمية تقتضي خطوات منهجية عملية صحيحة، وذلك من خلال وضوح المنهج وتجانس مجتمع البحث وملائمة أدوات البحث والأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات التي تم التوصل إليها. وعلى هذا الأساس فإن الدراسة في جانبها التطبيقي تهدف إلى إسقاط الإطار النظري على أرض الواقع حيث تم إجراء دراسة على كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، غير أن تحقيق الفهم السليم لمختلف النتائج المتوصل إليها يقتضي أولاً إلقاء بعض الضوء على الإطار المنهجي للبحث الميداني. لذلك يهدف هذا الفصل أساساً إلى التعريف بالمؤسسة محل الدراسة من مختلف جوانبها وتوضيح منهج البحث وحدوده، بالإضافة إلى التعريف بالمجتمع المدروس وخصائص عينة الدراسة حسب مختلف المتغيرات الشخصية، كما يهدف إلى شرح بنية أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المعتمدة في معالجة مختلف بيانات البحث.

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة (كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير).

بدأت كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في شكل معهد المحاسبة والضرائب عام 1990/1991 وتحولت المعاهد الوطنية الموجودة بقالة إلى المركز الجامعي بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 92/299 المؤرخ في 07/07/1992 والذي استقبل في ذلك الموسم 114 طالبا يؤطّرهم 7 اساتذة دائمين.

المطلب الأول: نشأة وتعريف المؤسسة

أولاً: نشأة المؤسسة

تعود نشأة الكلية الى المرسوم التنفيذي رقم 01- 273 المؤرخ في 18 سبتمبر 2001 المعدل والمتمم المتضمن إنشاء جامعة قالة وكليّاتها الثلاثة، تتكون كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير من جدع مشترك وثلاثة أقسام هي: قسم العلوم الإقتصادية، قسم علوم التسيير، قسم العلوم التجارية، بالكلية 1996 طالب يأطره 121 أستاذ دائم و39 أستاذ متعاقد و2 استاذ مشارك و88 موظف وعمال متعاقدين.

توفر الكلية تكويننا متميزا في مختلف التخصصات العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، حيث بلغ عددها 18 تخصصا موزعة على الدراسات في الليسانس، ماستر، دكتوراه .

ثانيا: تعريف المؤسسة

عرفت المادة 22 من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 24 أوت 2004 المتضمن التنظيم الإداري للجامعة والكلية والمعهد، على أنّها وحدة للتعليم والبحث بالجامعة في ميدان العلم والمعرفة وهي متعددة التخصصات ويمكن إنشائها عند الإقتضاء على أساس تخصص غالب

المطلب الثاني: المهام الأساسية للكلية :

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

1- تكوين الإطارات الضرورية للتنمية الإقتصادية والإجتماعية والثقافية للبلاد؛

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

3- المساهمة في إنتاج ونشر معمم للعلم والمعارف وتحصيلها وتطويرها؛

4- المشاركة في التكوين المتواصل.

وتتمثل المهام الأساسية للكلية في مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي على الخصوص فيما يلي:

1- المساهمة في الجهد الوطني للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي؛

2- ترقية الثقافة الوطنية ونشرها؛

3- المشاركة في دعم القدرات العلمية الوطنية؛

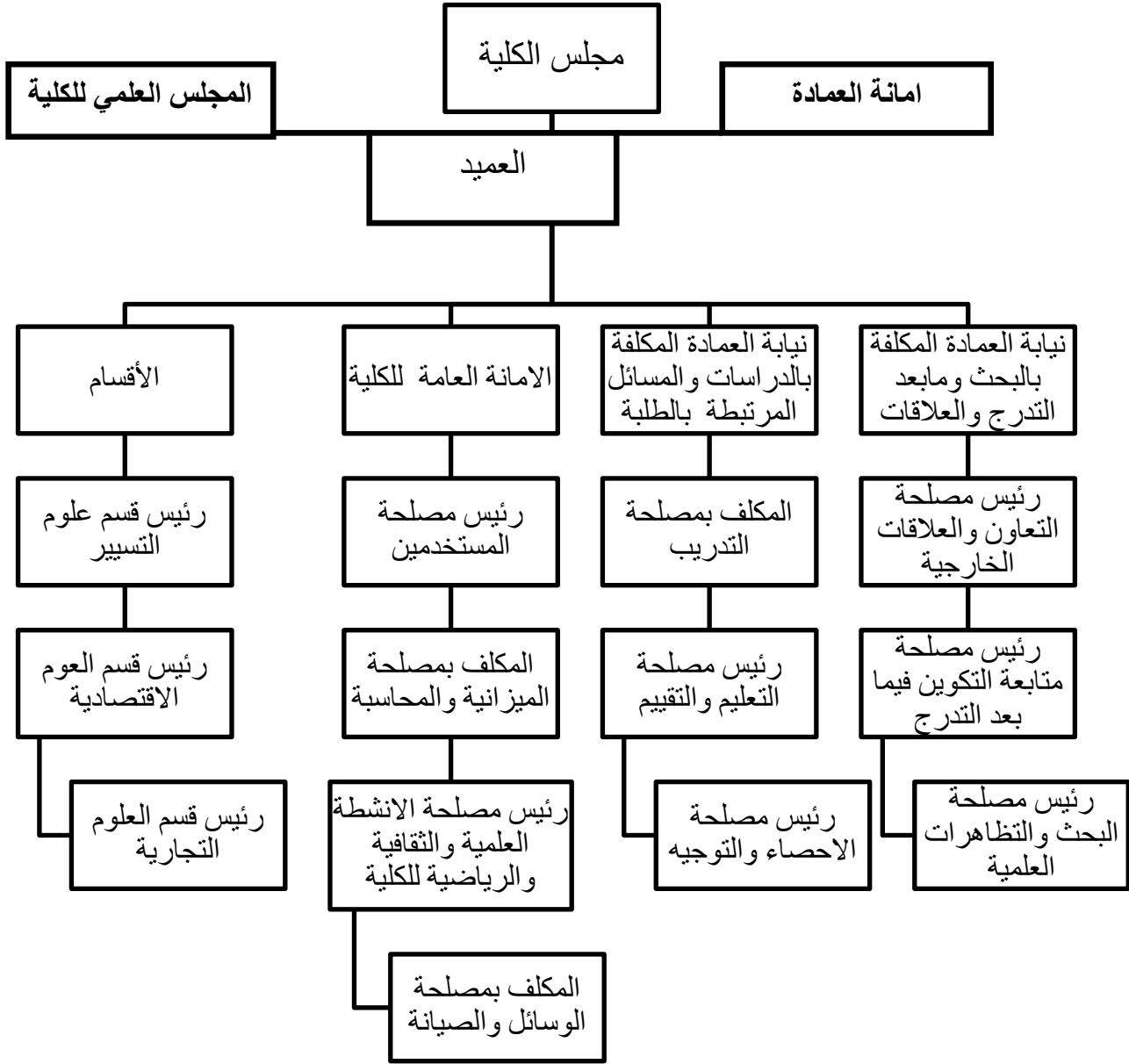
4- تثمين نتائج البحث ونشر الإعلام العلمي والتقني؛

5- المشاركة ضمن الأسرة العلمية والثقافية الدولية في تبادل المعارف وإثرائها.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة قلمة-

سنعرض فيما يلي الهيكل التنظيمي للكلية مع شرح موجز لأهم المصالح المكونة له

الشكل(02): الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على وثائق المؤسسة

وفيما يلي شرح للهيكل التنظيمي

1- مجلس الكلية: يتشكل مجلس الكلية من:

- ✓ عميد الكلية رئيسا.
- ✓ رئيس المجلس العلمي للكلية.
- ✓ رؤساء الأقسام.
- ✓ مدير أو مديري وحدات البحث ومخابر البحث ان وجدت.
- ✓ ممثلين (2) عن الأساتذة وعن كل قسم منتخبين من بين الأساتذة ذوي الرتبة الأعلى.
- ✓ ممثل منتخب من الطلبة عن كل قسم.
- ✓ ممثلين (2) منتخبين عن المستخدمين الإداريين والتقنيين وعمال الخدمات.
- ✓ يحضر نواب العميد والأمين العام وكذا مسؤول مكتبة الكلية في الاجتماعات بصوت استشاري.
- ويؤدي مجلس الكلية برأيه وتوصياته فيما يأتي:
- ✓ أفاق تطوير الكلية؛
- ✓ برمجة أعمال التكوين والبحث في الكلية؛
- ✓ أفاق التعاون العلمي الوطني والدولي؛
- ✓ برمجة أعمال التكوين المتواصل وتحسين المستوى وتحديد المعارف؛
- ✓ مشروع ميزانية الكلية؛
- ✓ مشروع مخطط تسيير الموارد البشرية للكلية؛
- ✓ مشاريع العقود واتفاقيات الدراسات والخبرة وتقديم الخدمات التي تضمنها الكلية؛
- ✓ تسيير الكلية؛
- ✓ التقرير السنوي لنشاطات الكلية؛
- ✓ يدرس المجلس ويقترح كل تدبير من شأنه أن يحسن سير الكلية ويشجع تحقيق أهدافها ويؤدي رأيه في كل مسألة يعرضها عليه العميد.

2- المجلس العلمي للكلية: يضم المجلس العلمي للكلية زيادة على عميد الكلية الأعضاء الآتيين:

- ✓ نواب العميد.
- ✓ رؤساء الأقسام.
- ✓ رؤساء اللجان العلمية للأقسام.
- ✓ مدير أو مديري وحدات البحث.
- ✓ ممثلين (2) منتخبين من بين الأساتذة عن كل قسم.
- ✓ مسؤول مكتبة الكلية.

ويبدي المجلس العلمي للكلية آراء وتوصيات فيما يأتي:

- ✓ تنظيم التعليم ومحتواه؛
- ✓ تنظيم أشغال البحث؛
- ✓ اقتراحات برامج البحث؛
- ✓ اقتراحات إنشاء أقسام؛
- ✓ اقتراحات فتح شعب ما بعد التدرج وتمديدتها او غلقها وتحديد عدد المناصب المطلوب شغلها؛
- ✓ مواصفات الأساتذة والحاجات إليهم.

3- عميد الكلية: هو المسؤول عن سير الكلية، حيث أنه يتولى تسيير وسائلها البشرية والمالية والمادية، كما يتولى أيضا ما يأتي:

- ✓ هو الأمر بصرف إتمادات التسيير التي يفوضها له رئيس الجامعة.
- ✓ يعين مستخدمي الكلية الذين لم تقرّر طريقة أخرى لتعيينهم.
- ✓ يتولى السلطة السلمية ويمارسها على جميع المستخدمين الموضوعين تحت سلطته.
- ✓ يحضر إجتماعات مجلس الكلية.

4- الأمانة العامة: تكلف الأمانة العامة بما يأتي:

- ✓ تحضير مشروع مخطط تسيير الموارد البشرية للكلية وتنفيذه؛
- ✓ تسيير المسار المهني لمستخدمي الكلية؛
- ✓ تسيير الأرشيف وتوثيق الكلية والمحافظة عليهما؛

- ✓ تحضير مشروع ميزانية الكلية وتنفيذه؛
- ✓ تسيير الوسائل المنقولة وغير المنقولة للكلية والسهر على صيانتها؛
- ✓ تنفيذ مخطط الأمن الداخلي للكلية؛
- وتشمل الأمانة العامة التي يلحق بها مكتب الأمن الداخلي المصالح الآتية:
- ✓ مصلحة المستخدمين.
- ✓ مصلحة الميزانية والمحاسبة.
- ✓ مصلحة الأنشطة العلمية والثقافية والرياضية.
- ✓ مصلحة الوسائل والصيانة.

5- مسؤول المكتبة: تكلف مكتبة الكلية بما يأتي:

- ✓ إقتراح برامج إقتناء المؤلفات والتوثيق الجامعي؛
- ✓ تنظيم الرصيد الوثائقي باستعمال أحدث الطرق للمعالجة والترتيب؛
- ✓ صيانة الرصيد الوثائقي وإخضاعه باستمرار لعملية الجرد؛
- ✓ مساعدة الأساتذة والطلبة في بحوثهم الببليوغرافية؛

وتشمل المصالح الآتية:

- ✓ مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي.
- ✓ مصلحة التوجيه والبحث الببليوغرافي.

6- نيابة العمادة المكلفة بالدراسات والمسائل المتعلقة بالطلبة: يقوم المدير المساعد المكلف بالدراسات

والمسائل المرتبطة بالطلبة بالمهام الآتية:

- ✓ تسيير ومتابعة عمليات تسجيل الطلبة في التدرج لدى المعهد بالارتباط مع المصالح المعنية للقسم
- ✓ مسك القائمة الإسمية والإحصائية للطلبة، ويساعده كل من :
- ✓ رئيس مصلحة التدريس.
- ✓ رئيس مصلحة التعليم والتقييم.
- ✓ رئيس مصلحة الإحصائيات والإعلام والتوجيه.

7- نيابة العمادة المكلفة بما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية: يقوم المدير المساعد المكلف

بما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية بالمهام الآتية:

- ✓ متابعة سير مسابقات الإلتحاق بما بعد التدرج؛
- ✓ متابعة سير أنشطة البحث؛
- ✓ تنفيذ برامج تحسين المستوى وتحديد معلومات الأساتذة؛
- ✓ متابعة سير المجلس العلمي للمعهد والمحافظة على أرشيفه؛
- ✓ المبادرة بأنشطة الشراكة مع القطاعات الاجتماعية والاقتصادية؛

ويساعده كل من:

- ✓ رئيس مصلحة متابعة التكوين لما بعد التدرج.
- ✓ رئيس مصلحة متابعة أنشطة البحث.
- ✓ رئيس مصلحة التعاون والعلاقات الخارجية.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية

تشتمل الاجراءات المنهجية للدراسة على تحديد مجتمع الدراسة واختيار حجم العينة وعلى تعريف اداة جمع البيانات والادوات الاحصائية المستعملة في التحليل.

المطلب الاول: مجتمع وعينة الدراسة

من خلال هذا المطلب سيتم التعرف على مجتمع الدراسة والعينة المختارة من البحث.

اولا: مجتمع الدراسة

يعرف مجتمع الاحصائي على انه: " مجموعة المفردات الممكنة التي تربطها خصائص وسمات محددة، سواء كانت جغرافية او سياسية او اجتماعية او اقتصادية او غيرها، وعليه يمكن اعتبار المجتمع المدروس مجتمع احصائي يمثل جميع المفردات التي تمثل الظاهرة موضوع البحث¹.

ونظرا لطبيعة الموضوع تم تطبيق هذه الدراسة على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، حيث يشمل مجتمع الدراسة مجموع اساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير-جامعة قلمة-

ثانيا: عينة الدراسة

يمكن تعريف العينة المستخدمة في البحث العلمي: "بأنها نموذج يشمل ويعكس جانبا او جزءا من وحدات المجتمع الاصل المعني بالباحث، وتكون ممثلة له بحيث تحمل صفاته المشتركة، وهذا النموذج او الجزء يعني الباحث عن دراسة كل وحدات ومفردات المجتمع الاصيل، خاصة في حالة صعوبة او استحالة دراسة كل وحدات المجتمع المعني بالدراسة"².

لقد تم توزيع 30 استمارة على افراد عينة الدراسة في المؤسسة المدروسة والمتمثلة في أستاذ مساعد "ب" أستاذ مساعد "أ"، أستاذ محاضر "ب"، أستاذ محاضر "أ"، أستاذ تعليم عالي، وتم استرجاعها كاملة.

¹. محمد عبد العال النعيمي، تصميم وتحليل التجارب في البحث العلمي، دارالوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص21.
². عامر إبراهيم قنديلجي، منهجية البحث العلمي، الطبعة العربية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص ص188-189.

المطلب الثاني: مصادر وادوات جمع البيانات:

ولقد تم الاعتماد على مصدرين لجمع المعلومات والبيانات.

أولاً: المصادر الثانوية:

حيث شملت مراجعة مختلف الأدبيات والأبحاث المتعلقة بموضوع الدراسة من خلال الاستعانة بالدارسات السابقة من الكتب والمجلات العلمية والمكتبيات العملية ومواقع الانترنت، ومختلف التقارير والكشوفات المرتبطة بالمؤسسات محل الدراسة، وهذا في محاولة لمعالجة وتحميل متغيرات موضوع الدراسة ووضعها ضمن إطارها النظري والذي يحدد التوجه الذي تم سلكه في الدراسة الميدانية.

ثانياً: المصادر الأولية:

وذلك من خلال جمع ومعالجة وتحميل البيانات الأولية عن طريق الاستمارة والتي تم صياغتها واجراء مقابلة مع احد الاساتذة المدعو "الاستاذ محمد بوناب" والذي سهل علينا عملية توزيع الاستمارة، وقام بتوضيح أهداف موضوع الدراسة ومحاور وعبارات الاستمارة للأفراد العاملين في المؤسسة التي ينتمون إليها، حتى يسهل عليهم الإجابة وبالتالي تسهيل عملية فهم العبارات الواردة في الاستمارة، وبالتالي لا تكون هناك صعوبة في استرجاعها.

رغم أن المجال الزمني للدراسة كان قصيرا، إلا أننا حاولنا الاستفادة من أدوات الدراسة في حدود ما يسمح به إطار الدراسة الميداني، بالإضافة إلى الاستعانة بمجموعة من الوثائق والسجلات التي تتعلق بالهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة وتوزيع العاملين على أقسامهم وهذا بغرض تحديد العينات التي سيتم سحبها من كل قسم ومستوى توزيع استمارات البحث.

المطلب الثالث: الاداة الاساسية للدراسة واختبارها

اولا: كيفية تصميم وتطوير أداة الدراسة الأساسية:

تعتبر الاستمارة الأداة الأساسية في هذه الدراسة، حيث احتوت على محاور محددة تضم عبارات حاولنا من خلالها تناول ودراسة متغيرات موضوع الدراسة المستقلة والتابعة.

حيث تم تصميم وتطوير استمارة متكاملة تراعي في محاورها أهداف موضوع الدراسة من خلال تسهيل عملية جمع البيانات، حيث أن الهدف الأساسي تمثل في إسقاط ما تم تناوله ودارسته في الجانب النظري لموضوع البحث على أثر تطبيق أبعاد جودة التعليم العالي في تنمية الالتزام التنظيمي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة قلمة - حيث تم اختبارها وتجريبها واخضاعها للتحكيم من قبل الأساتذة المختصين في هذا الموضوع بالتنسيق مع الأستاذ المشرف ومن ثم توزيعها بصفة نهائية على أفراد عينة الدراسة.

حيث احتوت استمارة البحث على (36) عبارة تم تقسيمها الى ثلاث محاور اساسية تمثلت في:

المحور الأول: تضمن هذا المحور معلومات عامة متعلقة بالخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة والمتمثلة في الجنس، السن، الرتبة، الحالة الاجتماعية، الأقدمية.

المحور الثاني: تضمن هذا المحور (المتغير المستقل) جودة التعليم العالي بجميع أبعادها حيث قسم إلى عشرة أجزاء:

الجزء الأول الخاص بقياس بعد كفاية وجدارة مؤسسات التعليم العالي حيث إحتوى على (2) عبارات (1-2) والجزء الثاني خاص بقياس بعد اعتمادية مؤسسات التعليم العالي حيث إحتوى على (2) عبارات من (3-4) الجزء الثالث خاص بقياس بعد التعامل بين الطالب والاساذ حيث إحتوى على (2) عبارات من (5-6)، الجزء الرابع الخاص بقياس بعد مدى استجابة مؤسسات التعليم العالي حيث إحتوى على عبارتين من (7-8)، الجزء الخامس الخاص بقياس بعد مدى فهم مؤسسات التعليم للطالب حيث إحتوي على (2) عبارات من (9-10) الجزء السادس الخاص بقياس بعد توفر الامن والحماية حيث إحتوي على عبارتين من (11-12)، الجزء السابع الخاص بقياس بعد قدرة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها و إحتوى على (2) عبارات من (13-14)، الجزء الثامن الخاص بقياس بعد امكانية وسهولة الحصول على الخدمة والذي إحتوى على عبارتين من (15-16) الجزء التاسع الخاص بقياس بعد الاتصال المتبادل بين الطالب والاساذ والذي إحتوى على عبارتين من (17-17)

(18)، الجزء العاشر الخاص بقياس بعد التجسيد المادي للخدمة والذي احتوى على (4) عبارات من (19-22).

المحور الثالث: تضمن مجموعة من العبارات تقيس لنا المتغير التابع والمتمثل في الالتزام التنظيمي، وقد تم قياسه بالعبارات من (23-36).

وقد تم اعداد الاسئلة على اساس مقياس ليكارت الخماسي والذي يحتل خمسة اجابات وهذا حتى يتسنى لنا تحديد اراء افراد العينة لفقرات الاستبيان وبالتالي يسهل ترميز الاجابات كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (03): مقياس ليكارت الخماسي

الرأي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من اعداد الطالبتين

وبما ان المتغير يعبر عن الخيارات (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) مقياس ترتيبي والارقام التي تدخل في البرنامج تعبر عن الدرجة وهي (غير موافق بشدة = 1، غير موافق = 2، محايد = 3، موافق = 4، موافق بشدة = 5) فيمكننا احتساب المتوسطات الحسابية الخاصة بمقياس ليكارت الخماسي عن طريق:

1- احتساب المدى اولا وهو اكبر رقم في مقياس ليكارت الخماسي ناقص اصغر رقم فتصبح النتيجة كالتالي: 5 - 1 = 4.

2- وبعد احتساب المدى يتم تقسيمه على أكبر قيمة في سلم ليكارت الخماسي للحصول على طول الخلية (0,80 = 5/4)، وبعد ذلك يتم اضافة هذه القيمة الى اقل قيمة في المقياس وهي واحد وذلك لتحديد الحد الاعلى لهذه الخلية وهكذا بالنسبة لبقية المتوسطات الحسابية، وهكذا يصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (04): قيم المتوسطات الحسابية الخاصة بمقياس ليكارت الحماسي

المتوسط المرجح	المستوى
من 1 الى 1.80	غير موافق بشدة
من 1.80 الى 2.60	غير موافق
من 2.60 الى 3.40	محايد
من 3.40 الى 4.20	موافق
من 4.20 الى 5	موافق بشدة

المصدر: اعداد الطالبتين

وقد تم تحديد مستوى الدلالة الحرج بـ 0.05 والذي عنده تقبل او ترفض فرضيات حيث تقبل فرضية العدم إذا كان مستوى الدلالة المحسوب في البرنامج أكبر من مستوى الدلالة الحرج، وإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوب أقل من مستوى الدلالة الحرج ترفض فرضية العدم وتقبل الفرضية البديلة.

ثانيا: قياس صدق وثبات اداة الدراسة

قبل قياس ثبات أداة الدراسة سيتم التأكد من أن الاستمارة التي تم إعدادها للبحث تعتبر كمقياس يمكن أن يقيس بالفعل متغيرات وأبعاد الدراسة، وذلك قبل الشروع في عملية التحميل واستخلاص النتائج، وهي تشمل الاختبارات التالية:

1- الصدق الظاهري:

وهو التأكد من أن العبارات التي وردت في الاستمارة يمكنها أن توفر البيانات المطلوبة للدراسة وبالتفئة العالية، حيث يمكن من خلالها تعميم نتائج الدراسة على المجتمع المدروس، وهذا بعد المرور بمرحمتين: الأولى تمثلت بعرضها على بعض الأساتذة المتخصصين في مجال موضوع الدراسة من أجل تنقيحها وتحكيمها ضمن الإطار العلمي والمنهجي لموضوع البحث، والمرحلة الثانية تمثلت في توزيع الاستمارة على المشرفين الميدانيين للتعرف على مستوى فهمهم لفقرات والعبارات والمصطلحات الواردة في مضمون الاستمارة، حيث يتم بعدها تعديل الاستمارة وصياغتها وإعدادها بصفة نهائية ثم توزيعها على أفراد عينة الدراسة.

2- صدق المحتوى:

وهو يعني مستوى تعبير فقرات الاستمارة عن أبعاد الدراسة المحددة، وهنا يتم التركيز على ضرورة التمثيل الجيد لأبعاد ومتغيرات الدراسة، ولتحقيق ذلك نفترض ضمنا وجود صفة لمقياس، ثم وضع الفقرات المناسبة لذلك بمعنى آخر يدل على درجة التي تعكسها الأداة عند قياس المجال المحدد للمحتوى المراد قياسه، وهو يعني تمثيل مجموع عبارات وفقرات الاستمارة للأبعاد والمتغيرات المراد قياسها.

3- قياس ثبات اداة الدراسة:

لقياس ثبات استمارة الدراسة تم استخدام اختبار الفا كرو نباخ لقياس مستوى الثبات، حيث ان معامل الفا كرونباخ يأخذ قيم ما بين (0-1)، فاذا لم يكن هناك ثبات فان قيمة المعامل تكون مساوية للصفر، على عكس إذا كان هناك ثبات تام في البيانات فان قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح، اي كلما اقتربت القيمة من الواحد تعني الثبات والعكس اذا اقتربت من الصفر، وجاءت نتائجه كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (05): معامل الفا كرونباخ لقياس ثبات محاور الدراسة

عدد العبارات	قيمة الفا كرونباخ
36	0,859

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة ألفا لكامل الاستمارة (0,859)، وهذا يدل على أن الاستمارة بجميع محاورها تتمتع بدرجة عالية من الثبات، ويمكن الاعتماد عليها في دراسة وتحليل موضوع الدراسة، وبالتالي المساهمة في تقديم نتائج أكثر ثباتا.

المطلب الرابع: اساليب المعالجة الاحصائية المستخدمة ونموذج الدراسة

اولا: اساليب المعالجة الاحصائية المستخدمة

تم استخدام بعض الاساليب المتاحة في برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ومن تلك الاساليب انتهجنا التحليل الاحصائي الوصفي وما تدرج تحته من تحليل عبر التكرارات والنسب المئوية للتعرف على خصائص عينة الدراسة، وتحديد استجابات افرادها اتجاه المحاور الرئيسية للاستبيان، كما تم حساب

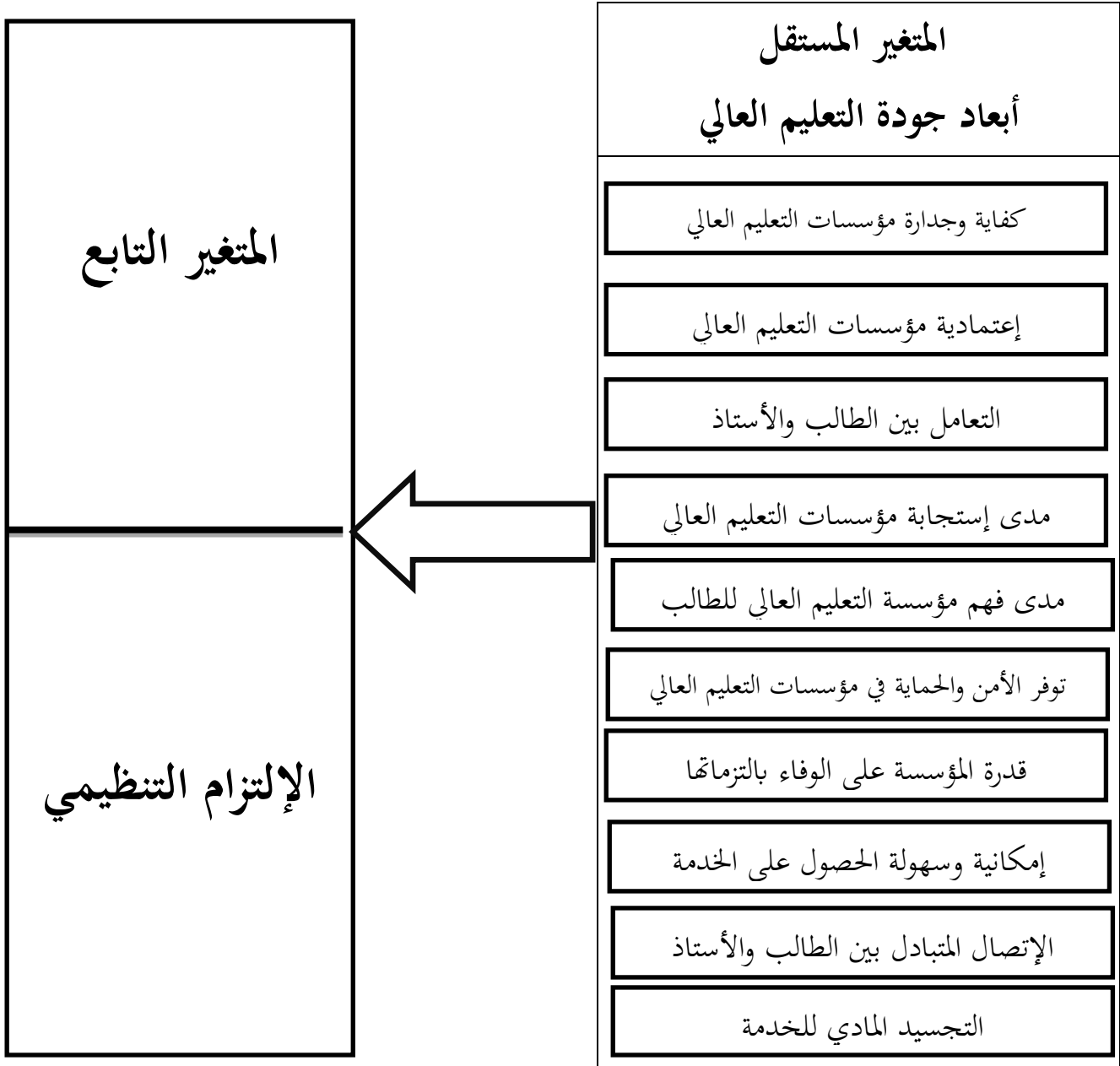
المتوسطات الحسابية وذلك لمعرفة مدى ارتفاع وانخفاض استجابات عينة الدراسة لكل عبارات الاستبيان، كما مكنتنا برنامج SPSS من حساب المتوسط المرجح والانحرافات المعيارية وذلك لمعرفة مدى انحراف استجابات عينة الدراسة لكل عبارة والتحقق من اهداف الدراسة، وتحليل البيانات التي تم جمعها فقد تم استخدام العديد من الاساليب الاحصائية والتي تتمثل في مايلي:

- 1- استخدام التكرارات والنسب المئوية لكل عبارة في الاستبيان.
- 2- حساب المتوسطات الحسابية لكل محور من الاستبيان.
- 3- قياس الانحراف المعياري لمعرفة مدى انحراف اجابات افراد العينة.
- 4- اختيار فرضيات الدراسة باستخدام معامل الارتباط سبيرمان.

ثانيا: نموذج الدراسة الميدانية

استنادا الى الإطار النظري للدراسة، وفي ضوء مشكلة الدراسة واهدافها، تم اعتماد نموذج للدراسة حيث تم وضع أبعاد جودة التعليم العالي كمتغير مستقل، والإلتزام التنظيمي كمتغير تابع كما هو موضح في الشكل الموالي:

يوضح الشكل (3) نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبتين

المبحث الثالث: مناقشة النتائج واختبار الفرضيات

سنحاول في هذا المبحث عرض محاور الدراسة وفق الفرضيات وتحليل النتائج المتحصل عليها من المؤسسة وتفسيرها، وذلك لتغطية أبعاد الظاهرة والوقوف عند مؤشرات كمية ورقمية ليتم تقديمها للمؤسسة للإحاطة بها وإعادة النظر فيما هو سلمي.

المطلب الاول: التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة الميدانية ومناقشتها

سيتم تحميل البيانات المتحصل عليها في الاستمارة الموزعة على أفراد عينة الدراسة باستخدام أدوات التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي من خلال برمجية SPSS حيث يتم اولا تحليل البيانات متحصل عليها والمتعلقة بالبيانات الشخصية والوظيفية، ثم التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية المرتبطة بمحاور استمارة البحث، حيث تتطلب هذه المرحلة استخدام أنجع الأساليب الإحصائية والتي تساهم في التحليل الموضوعي لمتغيرات وأبعاد الدراسة لأجل الحصول على نتائج أكثر واقعية ومصداقية.

اولا: تحليل البيانات المتعلقة بالخصائص الشخصية والوظيفية

للتعرف على توزيع مفردات الدراسة حسب الخصائص الشخصية والوظيفية، تم حساب التكرارات والنسب المئوية الخاصة بكل متغير، وجاءت النتائج كما يلي:

1- خصائص افراد عينة الدراسة وفق الجنس: تم تقسيم عينة الدراسة حسب متغير الجنس الى ذكر وانثى وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

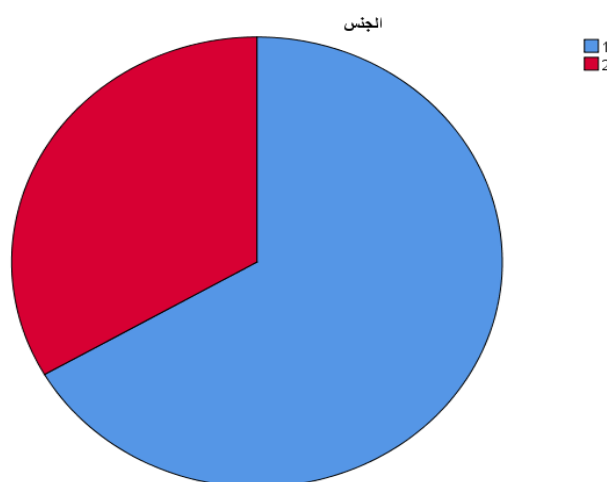
الجدول رقم (06): توزيع افراد الدراسة حسب الجنس

البيان	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	20	66,7%
انثى	10	33,3%
المجموع	30	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

كما هو موضح في الجدول أعلاه فإن عينة الدراسة تتكون من (20) ذكر بنسبة (66,7 %)، ومن (10) اناث بنسبة (33,3%) وهذا التفاوت النسبي يرجع إلى طبيعة العمل في المؤسسة والذي يناسب كلا الجنسين (الرجل والمرأة) وكل حسب مؤهلاته وخبراته، وهذا ما يوضحه الشكل الموالي:

الشكل رقم (04): يوضح توزيع افراد العينة حسب الجنس



المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss

2- خصائص افراد عينة الدراسة حسب العمر: تم تقسيم العينة وفق العمر الى: اقل من 30 سنة، من 30 الى 39 سنة، من 40 الى 49 سنة، من 50 سنة وما فوق ، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (07): توزيع افراد عينة الدراسة حسب السن

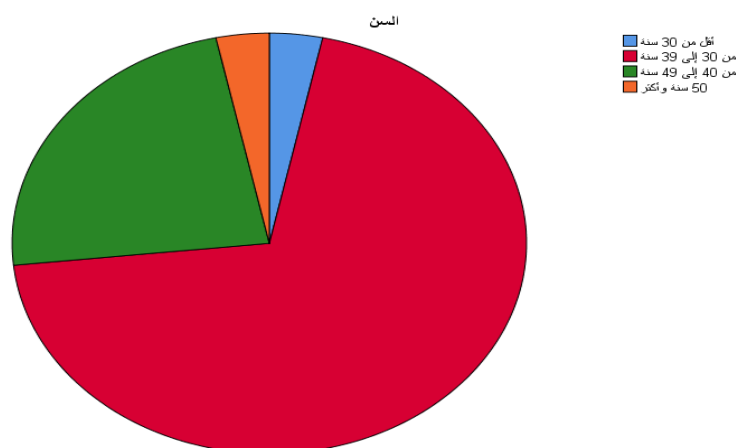
البيان	التكرار	النسبة
اقل من 30 سنة	1	3,3%
من 30 الى 39 سنة	21	70%
من 40 الى 49 سنة	7	23,3%
50 سنة وأكثر	1	3,3%
المجموع	30	100%

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أكبر فئة في عينة الدراسة هم الأفراد الذين تتراوح أعمارهم من (30 إلى 39 سنة) بنسبة (70%)، وتليها الفئة التي تتراوح اعمارهم (من 40 الى 49 سنة) والتي بلغت نسبتهم

(3,23%)، ثم تليها الفئتين التي (أقل من 30 سنة)، و(50 سنة وأكثر) بنسبة (3,3%) وهذا يدل على أن معظم أفراد عينة الدراسة هم من الشباب، مما قد يزيد من إلتزام الأفراد نحو المؤسسة واستمرارهم في عملهم ويمكن توضيح ذلك في الشكل الموالي:

الشكل (05): يوضح توزيع العينة حسب العمر



المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

3- خصائص افراد العينة حسب الرتبة : تم تقسيم أفراد العينة إلى: أستاذ مساعد "أ"، أستاذ مساعد "ب"، أستاذ محاضر "أ" ، أستاذ محاضر "ب" ، يوضحه الجدول التالي :

الجدول رقم (08): توزيع افراد عينة الدراسة حسب الرتبة

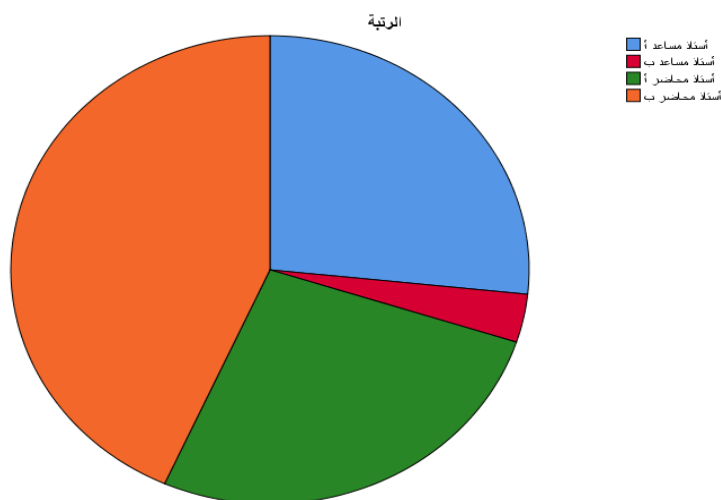
البيان	التكرار	النسبة
استاذ مساعد "أ"	8	26,7%
استاذ مساعد "ب"	1	3,3%
استاذ محاضر "أ"	8	26,7%
استاذ محاضر "ب"	13	43,3%
المجموع	30	100%

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يلاحظ من الجدول أعلاه أن أكبر نسبة من أفراد العينة تتمثل في أستاذ محاضر "ب" إذ بلغت نسبتهم (43,3%)، ثم تليها أفراد العينة المتمثلة في استاذ محاضر "أ" واستاذ مساعد "أ" والتي قدرت نسبتهم

(26,6%)، في حين أقل فئة تمثلت في أستاذ مساعد "ب" وبلغت نسبتهم ب(3,3%) مما يشير إلى أن معظم أفراد العينة ذوي رتبة جيدة مما يعطي مصداقية أكثر للإجابات، لأنه غالبا ما يكون لهؤلاء رؤية أعمق وفهم أكبر لجوانب المتعلقة بهذه الدراسة ، ويمكن توضيح ذلك في الشكل الموالي:

الشكل رقم (06): يوضح توزيع العينة حسب الرتبة



المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

4 - خصائص عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية: تم تقسيم الحالة الاجتماعية إلى أعزب و متزوج وهذا ما توصلنا إليه:

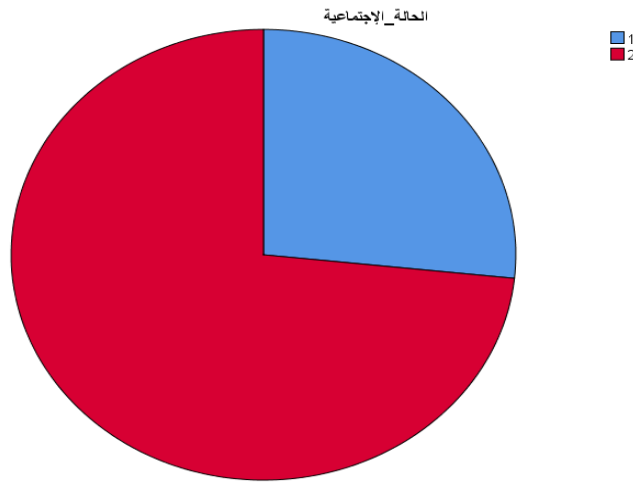
الجدول رقم (09): توزيع افراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

البيان	التكرار	النسبة
أعزب	8	26,7%
متزوج	22	73,3%
المجموع	30	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يلاحظ من الجدول أعلاه أن (22) فرد من عينة الدراسة متزوج وبلغت نسبتهم (73,3%)، في حين (8) من أفراد العينة في حالة عزوبة وقدرت نسبتهم ب (26,7%).

شكل رقم (07): تمثيل أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

5 - خصائص افراد العينة حسب الأقدمية: تم تقسيم سنوات التوظيف إلى: أقل من 5سنوات، ومن 5 إلى 9 سنوات، من 10 إلى 14 سنة، من 15 إلى 19 سنة، واخيرا من 20 سنة فأكثر، وهذا ما توصلنا إليه:

الجدول رقم (10):توزيع افراد العينة حسب الاقدمية

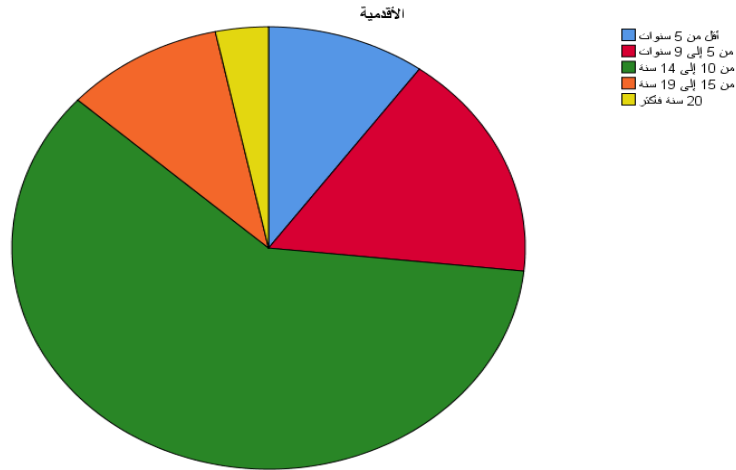
البيان	التكرار	النسبة
اقل من 5 سنوات	3	10%
من 5 الى 9 سنوات	5	16,7%
من 10 الى 14 سنة	18	60%
من 15 الى 19 سنة	3	10%
20 سنة فأكثر	1	3,3%
المجموع	30	100%

المصدر: من اعداد طالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول والشكل اعلاه نلاحظ ان الفئة من (10 - 14 سنة) بلغت اعلى نسبة قدرت ب(60%)، في حين الفئة من (5 إلى 9 سنوات) بلغت نسبة (16,7%)، وتليها الفئة التي أقل من 5 سنوات والفئة من (15 إلى 19 سنة) بنسبة (10%)، اما الفئة التي من 20 سنة فأكثر بلغت أقل نسبة قدرت

ب(3,3%)، كل هذا مؤشر على تراكم الخبرة في العمل لأفراد العينة، مما يؤثر على صدق الاجابات على الاستبيان لما تمنحه هذه الخبرة من قدرات ومهارات تنعكس في سهولة فهم المتغيرات المراد الاستفهام عنها، ويمكن توضيح في الشكل الموالي:

الشكل (08): يوضح توزيع العينة حسب الأقدمية



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

وأخيرا وبعد تفحص النتائج السابقة المتعلقة بالعوامل الديموغرافية لعينة الدراسة يمكن استنتاج أن تلك النتائج في مجملها توفر مؤشر يمكن الاعتماد عليه بشأن أهلية أفراد العينة للإجابة على الأسئلة المطروحة في الاستبيان ومن ثم الاعتماد على إجاباتهم أساسا لاستخلاص النتائج المستهدفة من الدراسة.

ثانيا: التحليل الوصفي للمتغير المستقل ابعاد جودة التعليم العالي

للحكم على مدى تبني كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة قلمة- لابعاد جودة التعليم العالي تم تقسيم المحور إلى عشرة ابعاد أساسية وكانت النتائج كما يلي:

الجدول (11): التحليل الوصفي للمتغير المستقل ابعاد جودة التعليم العالي

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارات	
أولاً: بعد كفاية وجدارة مؤسسة التعليم العالي					
2		1,006	3,43	تقدم المؤسسة خدماتها بشكل واضح وكفاءة مما يجعل الطالب يتجه لها بالمقارنة مع غيرها	1
1		0,937	3,47	تحرص الإدارة على توفير وإعداد الكوادر البشرية بشكل جيد لتضمن بناء خريجين على مستوى عالي من المعرفة فهما وتطبيقا	2
	موافق		3,45	المتوسط الحسابي الأول	
ثانيا: بعد اعتمادية مؤسسات التعليم العالي					
1		0,776	3,53	تحرص المؤسسة على تقديم خدماتها بصورة صحيحة لضمان عدم حدوث أخطاء	3
1		0,776	3,53	تحرص المؤسسة على تقديم خدمات على درجة عالية من الدقة والاتقان	4

	موافق		3,53	المتوسط الحسابي الثاني	
ثالثا: بعد التعامل بين الطالب والأستاذ					
1		0,699	3,83	يوجد إحترام متبادل وحسن التعامل بين الأستاذ والطالب الجامعي مما يضمن حقوقهم	5
2		1,015	3,07	تتوفر مؤسساتكم على درجة عالية من الولاء الذي يسهل السلوكيات لدى الطالب والأستاذ ويعكس سمعة الجامعة ومكانتها وميزتها التنافسية	6
	موافق		3,45	المتوسط الحسابي الثالث	
رابعا: بعد مدى استجابة مؤسسات التعليم العالي					
1		1,022	3,30	تحرص المؤسسة على امتلاك المرونة الكافية للاستجابة لمختلف التغيرات التي تطرأ على البيئة التعليمية	7
2		1,064	3,20	توفر المؤسسة على عدد كافي من الكوادر الأكاديمية والإدارية وجميع المستلزمات والتسهيلات المالية والمادية التي تكفل استمرار عملية التعليمية.	8
	محايد		3,25	المتوسط الحسابي الرابع	
خامسا: بعد مدى فهم مؤسسة التعليم العالي للطالب					
2		1,088	2,70	تقوم المؤسسة بدراسات دورية للطلبة ولسوق العمل من أجل فهم حاجات الطالب وإدراك حاجات	9

				سوق العمل	
1		0,935	3,57	تقوم المؤسسة بالإستماع إلى شكاوى الطالب ومشكلاته والعمل على إيجاد حلول لها	10
	محايد		3,135	المتوسط الحسابي الخامس	
سادسا : بعد توفر الأمن والحماية في مؤسسات التعليم العالي					
1		0,937	3,47	تخصص مؤسستكم طاقما متخصصا لغرض توفير خدمات تعليمية في جو أمن يخلو من المخاطر	11
2		0,950	3,17	تعتمد المؤسسة على برنامج صحي متكامل يوفر للطالب اطباء وسيارات اسعاف	12
	محايد		3,32	المتوسط الحسابي السادس	
سابعا: قدرة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها					
2		0,950	3,17	تحرص مؤسستكم على الوفاء وتعهداتها للطالب طيلة مشواره الدراسي	13
1		0,629	3,87	تحرص مؤسستكم على الوفاء بالتزاماتها للطالب	14
	موافق		3,52	المتوسط الحسابي السابع	
ثامنا: بعد إمكانية وسهولة الحصول على الخدمة					
1		0,830	4	توفر المؤسسة خدمات البريد كافية.	15

2		0,830	3,97	توفر المؤسسة خطوط الحافلات والسكنات الداخلية والمطاعم كافية.	16
	موافق		3,985		المتوسط الحسابي الثامن
تاسعا : بعد الاتصال المتبادل بين الطالب والأستاذ					
1		0,774	3,77	قدرة الأستاذ على فهم وإدراك حاجات الطالب.	17
2		0,923	3,10	قدرة الطالب على الإصغاء والمناقشة.	18
	موافق		3,435		المتوسط الحسابي التاسع
عاشرا: بعد التجسيد المادي للخدمة					
1		0,887	4,20	تحتوي مؤسستكم على قاعات يدراسة ومدرجات ومختبرات علمية كافية.	19
3		0,791	3,83	تحتوي المؤسسة على نوادي رياضية كافية.	20
4		0,961	3,80	تحتوي المؤسسة على الحدائق كافية.	21
2		0,730	4,13	تحتوي المؤسسة على مواقف السيارات كافية	22
	موافق		3,99		المتوسط الحسابي العاشر

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

- من خلال عرض النتائج المبينة في الجدول (11) بلغ المتوسط الحسابي لمتغيرات البعد كفاية وجدارة مؤسسات التعليم العالي مجتمعة (3,45) بدرجة موافق، حيث انحصرت إجابات الأفراد بين أعلى عبارة رقم (2) والتي تنص على ان " تحرص الإدارة على توفير وإعداد الكوادر البشرية بشكل جيد لتضمن بناء خريجين على مستوى عالي من

المعرفة فهما وتطبيقاً" والتي تحصلت على متوسط حسابي قدره (3,47) وانحراف معياري قدر ب (0,937) وأقل متوسط للعبارة رقم (1) والتي تنص على " تقدم المؤسسة خدماتها بشكل واضح وكفاءة مما يجعل الطالب يتجه لها بالمقارنة مع غيرها" والذي قدر ب (3,43) وانحراف معياري قدر ب(1,006).

- كما نلاحظ كذلك أن المتوسط الحسابي لمتغيرات البعد "اعتمادية مؤسسات التعليم العالي" مجتمعة (3,53) بدرجة موافق، حيث انحصرت إجابات الأفراد بين العبارة رقم (3) التي تنص على " تحرص المؤسسة على تقديم خدمات على درجة عالية من الدقة والإتقان" والتي تحصلت على متوسط حسابي قدره (3,53) وانحراف معياري قدر ب (0,776)، والعبارة رقم (4) والتي تنص على "تحرص المؤسسة على تقديم خدمات بصورة صحيحة لضمان عدم حدوث أخطاء" والتي تحصلت على متوسط حسابي والذي قدر ب (3.53) وانحراف معياري قدر ب (0,776).

- وفيما يتعلق بالمتوسط الحسابي لمتغيرات البعد "التعامل بين الطالب والأستاذ" مجتمعة بلغت (3.45) بدرجة موافق، حيث انحصرت إجابات الأفراد بين أعلى عبارة رقم (5) والتي تنص على "يوجد إحترام متبادل وحسن التعامل بين الطالب والأستاذ مما يضمن حقوقهم" والتي تحصلت على متوسط حسابي قدره (3.83) وانحراف معياري قدر ب(0.699)، وأقل متوسط للعبارة رقم (06) والتي تنص على " تتوفر مؤسستكم على درجة من الولاء الذي يصقل السلوكيات لدى الطالب والأستاذ ويعكس سمعة الجامعة ومكانتها وميزتها التنافسية" والتي تحصلت على متوسط حسابي يقدر ب(3.07) وانحراف معياري قدر ب (1.015) وهذا يدل ان المؤسسة تتوفر على درجة عالية من الولاء اتجاه الطالب والأستاذ.

- وفيما يتعلق بالمتوسط الحسابي لمتغيرات البعد "مدى إستجابة مؤسسات التعليم العالي" مجتمعة بلغت (3.25) بدرجة محايد، حيث انحصرت إجابات الأفراد بين أعلى عبارة والتي تنص على " تحرص المؤسسة على امتلاك المرونة الكافية لمختلف التغيرات التي تطرأ على البيئة" والتي تحصلت على متوسط حسابي قدره (3.30) وانحراف معياري قدر ب (1.022)، وأقل متوسط للعبارة رقم (08) والتي تنص على " توفر المؤسسة على عدد كافي من الكوادر الأكاديمية والإدارية وجميع المستزمات والتسهيلات المالية والمادية التي تكفل استمرار عملية التعليمية قدر ب (3.20) وانحراف معياري قدر ب (1.064) .

وفيما يتعلق بالمتوسط الحسابي لمتغيرات البعد "مدى فهم مؤسسات التعليم العالي للطالب" مجتمعة بلغت (3.135) بدرجة محايد، حيث انحصرت إجابات الأفراد بين أعلى عبارة رقم (10) والتي تنص على " تقوم

المؤسسة بالإستماع إلى شكاوى الطالب ومشكلاته والعمل على إيجاد حلول لها" والتي تحصلت على متوسط حسابي قدره (3.57) وانحراف معياري قدر ب (0.935)، وأقل متوسط للعبارة رقم (9) والتي تنص على "تقوم المؤسسة بدراسات دورية للطلبة من أجل فهم حاجات الطالب قدر ب (2.70) وانحراف معياري قدر ب (1.088) .

وفيما يتعلق بالمتوسط الحسابي لمتغيرات البعد" توفر الأمن والحماية في مؤسسات التعليم العالي" مجتمعة بلغت (3.32) بدرجة محايد حيث انحصرت إجابات الأفراد بين أعلى عبارة (11) والتي تنص على تخصص مؤسستكم طاقما متخصصا لغرض توفير خدمات تعليمية في جو أمن يخلو من المخاطر" والتي تحصلت على متوسط حسابي قدره (3.47) وانحراف معياري قدر ب (0.937)، وأقل متوسط للعبارة رقم (12) والتي تنص على "تعتمد المؤسسة على برنامج صحي متكامل يوفر للطالب اطباء وسيارات اسعاف" قدر ب (3.17) وانحراف معياري قدر ب (0.950) .

وفيما يتعلق بالمتوسط الحسابي لمتغيرات البعد" قدرة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها" مجتمعة بلغت (3.52) بدرجة موافق، حيث انحصرت إجابات الأفراد بين أعلى عبارة رقم (14) والتي تنص على "تحرص مؤسستكم على الوفاء بالتزاماتها للطالب" والتي تحصلت على متوسط حسابي قدره (3.87) وانحراف معياري قدر ب (0.629) وأقل متوسط للعبارة رقم (13) والتي تنص على "تحرص مؤسستكم على الوفاء وتعهداتها للطالب طيلة مشواره الدراسي يقدر ب (3.17) وانحراف معياري قدر ب (0.950) .

وفيما يتعلق بالمتوسط الحسابي لمتغيرات البعد"إمكانية وسهولة الحصول على الخدمة" مجتمعة بلغت (3.985) بدرجة موافق، حيث انحصرت إجابات الأفراد بين أعلى عبارة رقم (15) والتي تنص على "توفر المؤسسة خدمات البريد كافية" والتي تحصلت على متوسط حسابي قدره (4) وانحراف معياري قدر ب (0.830)، وأقل متوسط للعبارة رقم (16) والتي تنص على "توفر المؤسسة خطوط الحافلات والسكنات الداخلية والمطاعم كافية" قدر ب (3.97) وانحراف معياري قدر ب (0.830) .

وفيما يتعلق بالمتوسط الحسابي لمتغيرات البعد"الاتصال المتبادل بين الطالب والأستاذ" مجتمعة بلغت (3.435) بدرجة موافق حيث انحصرت إجابات الأفراد بين أعلى عبارة رقم (17) والتي تنص على " قدرة الأستاذ على فهم وإدراك حاجات الطالب" والتي تحصلت على متوسط حسابي قدره (3.77) وانحراف معياري قدر ب (

0.774)، وأقل متوسط للعبارة رقم (18) والتي تنص على "قدرة الطالب على الإصغاء والمناقشة" قدر ب(3.10) وانحراف معياري قدر ب (0.923) .

وفي الاخير نلاحظ ان المتوسط الحسابي لمتغيرات البعد "التجسيد المادي للخدمة" مجتمعة بلغت (3.99) بدرجة موافق، حيث انحصرت إجابات الأفراد بين أعلى عبارتين رقم (19) والتي تنص على "تحتوي مؤسستكم على قاعات دراسة ومدرجات ومختبرات علمية كافة" والتي تحصلت على متوسط حسابي قدره (4.20) وانحراف معياري قدر ب(0.887)، وأقل متوسط للعبارة رقم (21) والتي تنص على تحتوي المؤسسة على الحدائق كافية (3.80) وانحراف معياري قدر ب (0.961) .

ومن خلال نظرة متفحصة للأواسط الحسابية للفقرات المشمولة في الجداول يتضح أن المتوسطات الحسابية جميعها مرتفعة أي أن المؤسسة تحتوي على معظم أبعاد جودة التعليم العالي.

ومن خلال مطالعة الجدول السابق نجد أن المتوسطات الحسابية في أبعاد المتغير المستقل تراوحت بين (3.17) و(4.20) وبتقدير موافق، مما يشير إلى أن أفراد العينة يعتبرون المؤسسة تمتلك معظم أبعاد جودة التعليم العالي.

أي ان المؤسسة تسعى دائما ان تكون صادقة في جميع تعاملاتها من خلال تقديم خدمات تتوافق مع قدرات الطالب والأستاذ وهذا راجع لكون المؤسسة هي عبارة عن مؤسسة تعليمية تسعى من خلال نشاطاتها الى تحقيق اقصى جودة في التعليم والسعي للوصول الى درجة عالية من الكفاءة في العمل، اضافة الى حرصها على احترام وتطبيق القوانين السائدة من أجل تحقيق الأهداف، واعتمادها على نظام اخلاقي لتعامل مع الأساتذة والطالب للوصول إلى ألى مراتب الرقي والحضارة وضمن الإستمرارية في العمل

ثالثا: التحليل الوصفي للمتغير التابع الإلتزام التنظيمي

الجدول رقم (12): يوضح المقاييس الوصفية للمتغير التابع الإلتزام التنظيمي

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارات	
5		0,820	3,50	سأكون بغاية السعادة لو قضيت عمري المهني في العمل بالجامعة.	23
8		0,890	3.37	أشعر أن أي مشكلة بالجامعة جزء من مشاكلها الخاصة.	24
10		1,165	3.23	أعتبر أغلب زملاء العمل هم جزء من أفراد عائلتي.	25
7		0,935	3,43	تتجانس قيمي الشخصية والقيم السائدة في الجامعة.	26
7		1,104	3,43	أجد راحتي أثناء قيامي بعمل لي لدرجة تجعلني متعلق بجامعتي وأخطط لنفس أهدافها.	27
3		0,922	3,67	يمثل بقائي في عملي الحالي ضرورة أكثر منها رغبة.	28
3		0,758	3,67	ستتأثر أمور كثيرة في حياتي إذا قررت ترك العمل في هذه الجامعة .	29
6		1,074	3,47	أشعر بالرضا بما يحققه لي	30

				عملي في الجامعة من مكاسب وأشعر بأنه يسد حاجاتي الشخصية والوظيفية.	
9		1,055	3,30	لولا بذلي الكثير من العمل في هذه الجامعة لفكرت في العمل في جامعات أخرى.	31
2		0,935	3,77	أشعر بالتزام أخلاقي إيجابا الجامعة للبقاء في العمل فيها.	32
11		1,406	2,77	أعتبر ترك عملي الحالي بالجامعة عملا غير لائق حتى لو حصلت على عروض عمل أفضل في جامعات أخرى.	33
2		1,006	3,77	تستحق جامعتي إخلاصي وولائي لها.	
1		0,669	4,03	تمسكي بأهداف وقيم الجامعة ناتج عن التأثير بالقيم الاجتماعية والثقافية والدينية السائدة.	34
4		0,890	3,63	أعتبر نفسي مدينا للجامعة لما لها من فضل وأثر في حياتي.	35
	موافق		3,50	المتوسط الحسابي العام	

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال ماسبق يمكن القول بان اغلبية اجابات افراد العينة الدراسة على محور الالتزام التنظيمي كانت نحو الاجابة موافق بمتوسط حسابي قدره (3,50)، حيث انحصرت إجابات الأفراد بين أعلى عبارة رقم (34) والتي تنص على " تمسكي بأهداف وقيم المجتمع ناتج عن التأثير بالقيم الاجتماعية والثقافية والدينية السائدة " والتي تحصلت على متوسط حسابي قدره (4,03) وانحراف معياري قدر ب (0,669)، وأقل متوسط للعبارة رقم (11) والتي تنص على " أعتبر ترك عملي الحالي بالجامعة عملا غير لائق حتى لو حصلت على عروض عمل أفضل في جامعات أخرى " والذي قدر ب (2,77) وانحراف معياري قدر ب (1,406).

نجد ان مجمل الاجابات مرتفعة وهذا يعطي مؤشر الى ان هناك إلتزام تنظيمي من قبل الأساتذة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة قالمة - مما قد يساهم في تطور المؤسسة من خلال تقديم الأساتذة أفضل ما لديهم وإعطاء صورة إيجابية وقوية للكلية مقارنة بالمؤسسات التعليمية الأخرى .

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

سنحاول من خلال هذا الفصل معالجة الجانب التطبيقي، عبر اختبار كل من الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها، من أجل إثبات صحتها أو نفيها.

✓ اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

تتضمن الإجابة عن التساؤل الفرعي الثالث المتمثل في " هل توجد علاقة تأثير وارتباط بين أبعاد جودة التعليم العالي والإلتزام التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة ؟ اختبار صحة الفرضية الرئيسية الأولى القائلة بأنه " لا توجد علاقة تأثير وارتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة التعليم العالي (كفاية وجدارة مؤسسات التعليم العالي، اعتمادية مؤسسات التعليم العالي، التعامل بين الطالب والأستاذ، مدى إستجابة مؤسسات التعليم العالي مدى فهم مؤسسة التعليم العالي للطلاب، توفر الأمن والحماية في مؤسسات التعليم العالي، قدرة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها، إمكانية وسهولة الخدمة، الإتصال المتبادل بين الطالب والأستاذ، التجسيد المادي للخدمة) المقدمة والإلتزام التنظيمي في الكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة قلمة - عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$."

ان اختبار هذه الفرضية يقتضي كذلك اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عنها والتي تعالج كل منها بعدا من أبعاد الجودة.

غير أنه قبل المباشرة في اختبار أي فرضية من فرضيات الدراسة فإنه لا بد من التأكد أولا من طريقة توزيع البيانات المجمعة، في ما اذا كانت تتبع التوزيع الطبيعي أو لا، وذلك لتحديد النمط التحليلي الأنسب للتعامل مع هذه البيانات، وقد قامت الباحثتان بذلك من خلال الاعتماد على اختبار (كولمغروف-سمرنوف (Kolmogrove-Smirnov) أو (K.S Test).

ان الحكم على نتائج هذا الاختبار يتم على أساس فرضيتين هما كالتالي:

(H₀) : الفرضية العدمية: بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.

(H₁) : الفرضية البديلة: بيانات الدراسة لا تتبع التوزيع الطبيعي.

حيث يتم قبول الفرضية الصفرية (H_0) اذا ما كانت درجة الدلالة (Sig) الخاصة بقيمة (K-S) أكبر من درجة المعنوية المفترضة في الدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، ويتم رفضها وقبول الفرضية البديلة (H_1) في حالة العكس.

ويوضح الجدول رقم (13) نتائج اختبار كولمغروف-سمرنوف (K.S Test) بالنسبة لاختبار التوزيع الطبيعي لكافة متغيرات الدراسة، وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (13): اختبار التوزيع الطبيعي (K.S Test)

مستوى الدلالة SIG	عدد الفقرات	الأبعاد	المحور
0.009	2	كفاية وجدارة مؤسسات التعليم العالي	الأول
0.000	2	إعتمادية مؤسسات التعليم	
0.018	2	التعامل بين الطالب والأستاذ	
0.110	2	مدى إستجابة مؤسسات التعليم العالي	
0.003	2	مدى فهم مؤسسة التعليم العالي للطالب	
0.007	2	توفر الأمن والحماية في مؤسسات التعليم العالي	
0.006	2	قدرة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها	
0.002	2	إمكانية وسهولة الحصول على الخدمة	
0.069	2	الإتصال المتبادل بين الطالب والأستاذ	

0.183	4	التجسيد المادي للخدمة	
0.200	14	الإلتزام التنظيمي	الثاني

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.25.

من خلال نتائج الجدول أعلاه، نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة لبعض المتغيرات (كفاية وجدارة مؤسسات التعليم العالي، التعامل بين الطالب والاساتاذ، مدى استجابة مؤسسات التعليم العالي، توفر الامن والحماية في مؤسسات التعليم العالي، قدرة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها، امكانية وسهولة الحصول على الخدمة الاتصال المتبادل بين الطالب والاساتاذ) كانت أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، بينما اخذت قيمة مستوى الدلالة لباقي المتغيرات (مدى فهم مؤسسة التعليم العالي للطالب، التجسيد المادي للخدمة) قيم أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، بينما بلغت بالنسبة للمتغير التابع القيمة (0.200)، وبالتالي رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، مما يعني أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

بما أن متغيرات الدراسة لا تتبع التوزيع الطبيعي، فإنه لا يمكن اجراء الاختبارات المعلمية، وبالتالي سنعتمد في هذه الحالة على الاختبارات البديلة (Tests non-paramétriques).

ولاختبار الفرضية الرئيسية قمنا باعتماد اختبار (Spearman) او ما يسمى باختبار ارتباط الرتب الذي "يستخدم لقياس العلاقة بين المتغيرات التي تتبع التوزيعات الحرة (غير المعلمية)، أي التي لا يشترط فيها استيفاء شرط التوزيع الطبيعي لقيم بياناتها"¹ وتعتمد قاعدة القرار لهذا الاختبار على معنوية الإحصائية (I)، التي تشير إلى قوة العلاقة بين متغيرات الدراسة، وتتم قراءة قيمة معامل الارتباط سبيرمان (I) وفق الجدول الموالي:

¹ عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، أساليب الاحصاء للعلوم الاقتصادية وادارة الأعمال باستخدام SPSS ، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، الأردن، 2009، ص 204.

الجدول رقم (14): مجالات معامل الارتباط سبيرمان

نوع العلاقة	مجال (r)
علاقة معدومة	$r = 0$
علاقة طردية ضعيفة	$0 < r < 0.25$
علاقة طردية متوسطة	$0.25 < r < 0.75$
علاقة طردية قوية	$0.75 < r < 1$

المصدر: script.univ-paris-diderot.fr (بتصرف).

ويقوم اختبار سبيرمان على الفرضيات التالية:

(H₀): الفرضية العدمية: لا توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) أي $r = 0$.

(H₁): الفرضية البديلة: توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) أي $r \neq 0$.

حيث يتم قبول الفرضية الصفرية (H₀) إذا ما كانت درجة الدلالة (Sig) أكبر من درجة المعنوية المفترضة في الدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، ويتم رفضها وقبول الفرضية البديلة (H₁) في حالة العكس.

الفرع الأول: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

لاختبار الفرضية الفرعية الأولى القائلة أنه: " لا توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة إحصائية بين بعد كفاية وجدارة مؤسسات التعليم العالي وبين الالتزام التنظيمي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة قلمة- عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، قمنا باستخدام اختبار (Spearman)، وكانت النتائج كمايلي:

الجدول رقم (15): نتائج اختبار (Spearman) للفرضية الفرعية الأولى

الالتزام التنظيمي	-	
0.562	معامل الارتباط Spearman	كفاية وجدارة مؤسسات التعليم العالي
0.001	Sig	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.25.

تظهر نتائج الجدول أعلاه إن قيمة معامل الارتباط سبيرمان بين بعد كفاية وجدارة مؤسسات التعليم العالي وبين الالتزام التنظيمي يساوي (0.562)، يعني هناك ارتباط طردي (لأن الإشارة موجبة) ومتوسط كما يبينه الجدول رقم (15)، ومستوى الدلالة (Sig) يساوي (0.001) وهو أقل من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ($\alpha \leq 0.05$).

وبالتالي فإنه يمكن الحكم برفض الفرضية الفرعية الأولى القائلة بأنه: لا توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة احصائية بين بعد كفاية وجدارة مؤسسات التعليم العالي وبين الالتزام التنظيمي وقبول الفرضية البديلة لها القائلة في هذه الحالة، بأنه توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة احصائية بين بعد كفاية وجدارة مؤسسات التعليم العالي وبين الالتزام التنظيمي وذلك بمقدار (0.562)، أي كلما زادت جودة بعد كفاية وجدارة مؤسسات التعليم العالي كلما زاد الإلتزام التنظيمي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير-جامعة قلمة-.

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

لاختبار الفرضية الفرعية الثانية القائلة أنه: "لا توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة إحصائية بين بعد اعتمادية مؤسسات التعليم العالي وبين الالتزام التنظيمي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير-جامعة قلمة- عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) قمنا بإجراء اختبار (Spearman)، وكانت النتائج كمايلي:

الجدول رقم (16): نتائج اختبار (Spearman) للفرضية الفرعية الثانية

الالتزام التنظيمي	-	
0.423	معامل الارتباط Spearman	اعتمادية مؤسسات التعليم العالي
0.020	Sig	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.25.

تظهر نتائج الجدول أعلاه إن قيمة معامل الارتباط سبيرمان بين بعد اعتمادية مؤسسات التعليم العالي وبين الالتزام التنظيمي (0.423)، يعني هناك ارتباط طردي (لأن الإشارة موجبة) ومتوسط كما يبينه الجدول (16)، ومستوى الدلالة (Sig) يساوي (0.020) وهو أقل من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ($\alpha \leq 0.05$).

وبالتالي فإنه يمكن الحكم برفض الفرضية الفرعية الثانية القائلة بأنه: لا توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة احصائية بين بعد اعتمادية مؤسسات التعليم العالي وبين الالتزام التنظيمي، وقبول الفرضية البديلة لها القائلة في هذه الحالة بأنه توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة احصائية بين بعد الاعتمادية وذلك بمقدار (0.57)، أي كلما زادت جودة بعد اعتمادية مؤسسات التعليم العالي كلما زاد الإلتزام التنظيمي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير-جامعة قلمة-.

الفرع الثالث: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة القائلة أنه: " لا توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة إحصائية بين بعد التعامل بين الطالب والاستاذ وبين الالتزام التنظيمي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة قلمة- عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) قمنا بإجراء اختبار (Spearman)، وكانت النتائج كمايلي:

الجدول رقم (17): نتائج اختبار (Spearman) للفرضية الفرعية الثالثة

الالتزام التنظيمي	-	
0.292	معامل الارتباط Spearman	التعامل بين الطالب والاسستاذ
0.048	Sig	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.25.

تظهر نتائج الجدول أعلاه إن قيمة معامل الارتباط سبيرمان بين بعد التعامل بين الطالب والاسستاذ وبين الالتزام التنظيمي يساوي (0.292)، يعني هناك ارتباط طردي (لأن الإشارة موجبة) ومتوسط كما يبينه الجدول (17)، ومستوى الدلالة (Sig) يساوي 0.048 وهو أقل من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ($\alpha \leq 0.05$).

وبالتالي فإنه يمكن الحكم برفض الفرضية الفرعية الثالثة القائلة بأنه " لا توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة احصائية بين بعد التعامل بين الطالب والاسستاذ وبين الالتزام التنظيمي، وقبول الفرضية البديلة لها القائلة في هذه الحالة بأنه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد التعامل بين الطالب والاسستاذ وبين الالتزام التنظيمي وذلك بمقدار (0.292)، أي كلما زادت جودة بعد التعامل بين الطالب والاسستاذ كلما زاد الإلتزام في الكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة قلمة-.

الفرع الرابع: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة القائلة أنه: " لا توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة إحصائية بين بعد مدى استجابة مؤسسات التعليم العالي وبين الالتزام التنظيمي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة قلمة- عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) قمنا بإجراء اختبار (Spearman)، وكانت النتائج كما يلي

الجدول رقم (18): نتائج اختبار (Spearman) للفرضية الفرعية الرابعة

الالتزام التنظيمي	-	
0.365	معامل الارتباط Spearman	مدى استجابة مؤسسات التعليم العالي
0.048	Sig	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.25.

تظهر نتائج الجدول أعلاه إن قيمة معامل الارتباط سبيرمان بين بعد "مدى استجابة مؤسسات التعليم العالي والإلتزام التنظيمي" يساوي (0.365)، يعني هناك ارتباط طردي (لأن الإشارة موجبة) ومتوسط كما يبينه الجدول (18). ومستوى الدلالة (Sig) يساوي (0.048) وهو أقل من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ($\alpha \leq 0.05$).

وبالتالي فإنه يمكن الحكم برفض الفرضية الفرعية الرابعة القائلة بأنه: "لا توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة احصائية بين بعد مدى استجابة مؤسسات التعليم العالي وبين الإلتزام التنظيمي"، وقبول الفرضية البديلة لها القائلة في هذه الحالة، بأنه توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة احصائية بين بعد مدى استجابة مؤسسات التعليم العالي وبين الإلتزام التنظيمي وذلك بمقدار (0.048)، أي كلما زادت جودة بعد مدى استجابة مؤسسات التعليم العالي كلما زاد الإلتزام التنظيمي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة قلمة-.

الفرع الخامس: اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة القائلة أنه: "لا توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة إحصائية بين بعد مدى فهم مؤسسات التعليم العالي للطلاب وبين الإلتزام التنظيمي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة قلمة- عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) قمنا بإجراء اختبار (Spearman)، وكانت النتائج كمايلي:

الجدول رقم (19): نتائج اختبار (Spearman) للفرضية الفرعية الخامسة

الالتزام التنظيمي	-	
0.115	معامل الارتباط Spearman	مدى فهم مؤسسات التعليم العالي للطالب
0.546	Sig	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.25.

تظهر نتائج الجدول أعلاه إن قيمة معامل الارتباط سبيرمان بين بعد مدى فهم مؤسسات التعليم العالي للطالب والإلتزام التنظيمي يساوي (0.115)، يعني عدم وجود علاقة ارتباط بين بعد مدى فهم مؤسسات التعليم العالي للطالب والإلتزام التنظيمي كما يبينه الجدول (19) ومستوى الدلالة (Sig) يساوي (0.546) وهو أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ($\alpha \leq 0.05$).

وبالتالي فإنه يمكن الحكم بقبول الفرضية الفرعية الخامسة القائلة بأنه: "لا توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة احصائية بين بعد مدى فهم مؤسسات التعليم العالي للطالب والإلتزام التنظيمي، ورفض الفرضية البديلة لها القائلة في هذه الحالة بأنه توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة احصائية بين بعد مدى فهم مؤسسات التعليم العالي للطالب والإلتزام التنظيمي بالكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة قلمة-.

الفرع السادس: اختبار الفرضية الفرعية السادسة

لاختبار الفرضية الفرعية السادسة القائلة أنه: "لا توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة إحصائية بين بعد توفر الامن والحماية في مؤسسات التعليم العالي وبين الإلتزام التنظيمي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة قلمة- عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) قمنا بإجراء اختبار (Spearman)، وكانت النتائج كمايلي:

الجدول رقم (20): نتائج اختبار (Spearman) للفرضية الفرعية السادسة

الالتزام التنظيمي	-	
-0.253	معامل الارتباط Spearman	توفر الامن والحماية في مؤسسات التعليم العالي
0.178	Sig	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.25.

تظهر نتائج الجدول أعلاه إن قيمة معامل الارتباط سبيرمان بين "توفر الامن والحماية في مؤسسات التعليم العالي والالتزام التنظيمي" يساوي (-0.253)، يعني عدم وجود علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة إحصائية بين "بعد توفر الامن والحماية في مؤسسات التعليم العالي والالتزام التنظيمي" ومستوى الدلالة (Sig) يساوي 0.178 وهو أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ($\alpha \leq 0.05$).

وبالتالي فإنه يمكن الحكم بقبول الفرضية الصفرية القائلة بأنه: "لا توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة إحصائية بين بعد "توفر الامن والحماية في مؤسسات التعليم العالي والالتزام التنظيمي"، ورفض الفرضية البديلة لها القائلة في هذه الحالة، بأنه توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة إحصائية بين "بعد توفر الامن والحماية في مؤسسات التعليم العالي والالتزام التنظيمي" في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة قلمة-.

الفرع السابع: اختبار الفرضية الفرعية السابعة

لاختبار الفرضية الفرعية السابعة القائلة أنه: "لا توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة إحصائية بين بعد قدرة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها وبين الالتزام التنظيمي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة قلمة- عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) قمنا بإجراء اختبار (Spearman)، وكانت النتائج كمايلي:

الجدول رقم (21): نتائج اختبار (Spearman) للفرضية الفرعية السابعة

الالتزام التنظيمي	-	
0.083	معامل الارتباط Spearman	قدرة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها
0.662	Sig	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.25.

تظهر نتائج الجدول أعلاه إن قيمة معامل الارتباط سبيرمان بين بعد قدرة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها والإلتزام التنظيمي يساوي (0.083)، مما يعني عدم وجود علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة إحصائية بين بعد قدرة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها والإلتزام التنظيمي ومستوى الدلالة (Sig) يساوي 0.662 وهو أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ($\alpha \leq 0.05$).

وبالتالي فإنه يمكن الحكم بقبول الفرضية الصفرية القائلة بأنه: "لا توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة إحصائية بين بعد قدرة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها والإلتزام التنظيمي، ورفض الفرضية البديلة القائلة في هذه الحالة، بأنه توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة إحصائية بين بعد قدرة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها والإلتزام التنظيمي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية-جامعة قلمة-".

الفرع الثامن: اختبار الفرضية الفرعية الثامنة

لاختبار الفرضية الفرعية الثامنة القائلة أنه: "لا توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة إحصائية بين إمكانية وسهولة الحصول على الخدمة وبين الإلتزام التنظيمي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة قلمة- عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) قمنا بإجراء اختبار (Spearman)، وكانت النتائج كمايلي:

الجدول رقم (22): نتائج اختبار (Spearman) للفرضية الفرعية الثامنة

الالتزام التنظيمي	-	
-0.126	معامل الارتباط Spearman	إمكانية وسهولة الحصول على الخدمة
0.507	Sig	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.25.

تظهر نتائج الجدول أعلاه إن قيمة معامل الارتباط سبيرمان بين بعد إمكانية وسهولة الحصول على الخدمة والالتزام التنظيمي يساوي (-0.126)، مما يعني عدم وجود علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة إحصائية بين بعد إمكانية وسهولة الحصول على الخدمة والالتزام التنظيمي ومستوى الدلالة (Sig) يساوي (0.507) وهو أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ($\alpha \leq 0.05$).

وبالتالي فإنه يمكن الحكم بقبول الفرضية الصفرية القائلة بأنه: " لا توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة إحصائية بين بعد إمكانية وسهولة الحصول على الخدمة والالتزام التنظيمي، ورفض الفرضية البديلة لها القائلة في هذه الحالة بأنه توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة إحصائية بين بعد إمكانية وسهولة الحصول على الخدمة والالتزام التنظيمي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة قلمة-.

الفرع التاسع: اختبار الفرضية الفرعية التاسعة

لاختبار الفرضية الفرعية التاسعة القائلة أنه: " لا توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة إحصائية بين بعد الاتصال المتبادل بين الطالب والاساذ وبين الالتزام التنظيمي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة قلمة- عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) قمنا بإجراء اختبار (Spearman)، وكانت النتائج كمايلي:

الجدول رقم (23): نتائج اختبار (Spearman) للفرضية الفرعية التاسعة

الالتزام التنظيمي	-	
0.191	معامل الارتباط Spearman	الاتصال المتبادل بين الطالب والاساتاذ
0.312	Sig	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.25.

تظهر نتائج الجدول أعلاه إن قيمة معامل الارتباط سبيرمان بين بعد الاتصال المتبادل بين الطالب والاساتاذ والإلتزام التنظيمي يساوي (0.191)، مما يعني عدم وجود علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة إحصائية بين بعد الاتصال المتبادل بين الطالب والاساتاذ والإلتزام التنظيمي عند مستوى الدلالة (Sig) يساوي 0.312 وهو أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ($\alpha \leq 0.05$).

وبالتالي فانه يمكن الحكم بقبول الفرضية الصفرية القائلة بأنه: لا توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة احصائية بين بعد الاتصال المتبادل بين الطالب والاساتاذ والإلتزام التنظيمي، ورفض الفرضية البديلة لها القائلة في هذه الحالة، بانه توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة احصائية بين بعد الاتصال المتبادل بين الطالب والاساتاذ والإلتزام التنظيمي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة قلمة -.

الفرع العاشر : اختبار الفرضية الفرعية العاشرة

لاختبار الفرضية الفرعية العاشرة القائلة أنه: "لا توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة إحصائية بين بعد التجسيد المادي للخدمة وبين الالتمار التنظيمي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة قلمة- عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) قمنا بإجراء اختبار (Spearman)، وكانت النتائج كمايلي:

الجدول رقم (24): نتائج اختبار (Spearman) للفرضية الفرعية العاشرة

الالتزام التنظيمي	-	
-0.119	معامل الارتباط Spearman	التجسيد المادي للخدمة
0.530	Sig	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.25.

تظهر نتائج الجدول أعلاه إن قيمة معامل الارتباط سبيرمان بين بعد التجسيد المادي للخدمة والالتزام التنظيمي يساوي (-0.119)، مما يعني عدم وجود علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة إحصائية بين بعد التجسيد المادي للخدمة والالتزام التنظيمي عند مستوى الدلالة (Sig) يساوي 0.530 وهو أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ($\alpha \leq 0.05$).

وبالتالي فإنه يمكن الحكم بقبول الفرضية الصفرية القائلة بأنه: "لا توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة إحصائية بين بعد التجسيد المادي للخدمة والالتزام التنظيمي، ورفض الفرضية البديلة لها القائلة في هذه الحالة بأنه توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة إحصائية بين بعد التجسيد المادي للخدمة والالتزام التنظيمي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة قلمة-.

الجدول رقم (25): ترتيب أبعاد الجودة التعليم العالي حسب درجة ارتباط كل بعد بالالتزام التنظيمي

الأبعاد	معامل الارتباط الرتب سبيرمان (r)	قوة العلاقة	الترتيب
كفاية وجدارة مؤسسات التعليم العالي	0,562	متوسطة	1

2	متوسطة	0,423	إعتمادية مؤسسات التعليم العالي
4	متوسطة	0,292	التعامل بين الطالب والأستاذ
3	متوسطة	0,365	مدى استجابة مؤسسات التعليم العالي
6	ضعيفة	0,115	مدى فهم مؤسسة التعليم العالي للطالب
-	علاقة عكسية	-0,253	توفر الأمن والحماية في مؤسسات التعليم العالي
8	ضعيفة	0,083	قدرة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها
-	علاقة عكسية	-0,126	امكانية وسهولة الحصول على الخدمة
7	ضعيفة	0,191	الاتصال بين الطالب والأستاذ
-	علاقة عكسية	-0,119	التجسيد المادي للخدمة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.25.

من الجدول اعلاه يتضح ان أربعة أبعاد من أبعاد جودة التعليم العالي لها علاقة بالالتزام التنظيمي وان كانت بدرجات مختلفة حيث كانت في أولها البعد المتعلق بكفاية وجدارة مؤسسات التعليم العالي.

وبالتالي فانه يمكن الحكم برفض الفرضية الرئيسية القائلة بأنه: " لا توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة احصائية بين أبعاد جودة التعليم العالي والالتزام التنظيمي، وقبول الفرضية البديلة لها القائلة في هذه الحالة بانه توجد علاقة تأثير وإرتباط ذات دلالة احصائية بين أربعة أبعاد (كفاية وجدارة مؤسسات التعليم العالي، اعتمادية مؤسسات التعليم العالي، التعامل بين الطالب والأستاذ، مدى إستجابة مؤسسات التعليم العالي) وبين الالتزام التنظيمي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة قلمة-.

المطلب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة :

لقد تم التركيز في هذه الدراسة على إبراز أثر تطبيق أبعاد جودة التعليم العالي في تنمية الإلتزام التنظيمي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة قلمة-، ولقد تم التوصل لعدة نتائج ساهمت في حل مشكلة الدراسة والاجابة عن التساؤلات ، ومن ابرز النتائج التي تم التوصل اليها :

✓ دلت النتائج التي تم التوصل لها من خلال التحليل الاحصائي ان بعد كفاية وجدارة مؤسسات التعليم العالي - جامعة قلمة - مرتفع، وهذا راجع الى كون المؤسسة هي مؤسسة تعليمية تسعى من خلال نشاطاتها الى تحقيق جودة التعليم العالي، بالاضافة الى الصدق في تعاملاتها والسعي الى الوصول الى درجة عالية من الكفاءة في العمل.

✓ كما كشفت نتائج الدراسة الميدانية ان مستوى بعد اعتمادية مؤسسات التعليم العالي مرتفع في مؤسسة محل الدراسة ، وهذا ما يدل على ان المؤسسة تطبق القوانين الخاصة بنشاطها في أحسن صورة.

✓ كما كشفت النتائج ان مستوى البعد التعامل بين الطالب والأستاذ ايضا مرتفع في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية -جامعة قلمة - ، وهذا يدل على ان المؤسسة تعتمد على نظام اخلاقي للتعامل مع الأساتذة والطلاب ، كما تقوم بانجاز اعمالها بالاسلوب الذي يتوافق مع قيم و اخلاق المجتمع المحلي ، و على اساس مبادئ وقيم وعادات و تقاليد هذا المجتمع .

✓ مستوى البعد مدى استجابة مؤسسات التعليم العالي مرتفع وهذا راجع على ان المؤسسة تحرص على إمتاك المرونة الكافية للإستجابة لمختلف التغيرات التي تطرأ على البيئة التعليمية

خلاصة الفصل

بعد التقديم العام للمؤسسة محل الدراسة والمتمثلة في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة قالمة - من خلال تعريفها والتعرف على مهامها وهيكلها التنظيمي بالإضافة إلى شرح مختلف المصالح المكونة له كما تم التعريف بمجتمع وعينة الدراسة، من خلال وصف العينة حسب أهم متغيراتها كما تم شرح بنية أداة الدراسة ووضحنا كيفية توزيع عبارات الإستمارة، ولقد أثبتت نتائج إختبار ألفا كرونباخ التي أجريت على أسئلة الإستمارة مدى صدقها وثباتها، كما تم التعرف على أساليب المعالجة الإحصائية للتأكد من أن أبعاد جودة التعليم العالي والإلتزام التنظيمي متوفران في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ام لا، ولقد تم الكد من خلال إختبار الفرضيات أنه توجد علاقة تأثير وإرتباط بين أبعاد جودة التعليم العالي والإلتزام التنظيمي بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة قالمة -.

الخاتمة العامة

بعد التطرق لموضوع ابعاد جودة التعليم العالي والالتزام التنظيمي والذي يعتبر أحد المرتكزات التي تسعى كل المؤسسات الجامعية لتحقيقها حيث أن زيادة ابعاد جودة التعليم العالي أصبح ضرورة على مؤسسات التعليم العالي.

فجودة التعليم العالي مرتبطة بعدة أبعاد وهي: الكفاية والجدارة، الاعتمادية، التعامل، الاستجابة، فهم الطالب الامن، الوفاء والالتزام، سهولة الحصول على الخدمة، الاتصال والتجسيد المادي، تداخل معا لتؤثر على تنمية الإلتزام التنظيمي سلبا ام ايجابا.

وبعد الدراسة النظرية والتطبيقية حول الموضوع قمنا بدراسة ميدانية معتمدين على دراسة مؤسسة التعليم العالي المتمثلة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة قلمة للكشف عن مدى تأثير أبعاد جودة التعليم العالي في تنمية الإلتزام التنظيمي.

ولقد بينت النتائج أن أفراد عينة الدراسة بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير يرون ان أبعاد جودة التعليم العالي معظمها متوفرة بدرجة موافق حيث أن أكثر الأبعاد توفرا بالمؤسسة هي (كفاية وجدارة مؤسسات التعليم العالي، إعتمادية مؤسسات التعليم العالي، التعامل بين الطالب والأستاذ، قدرة المؤسسة على الوفاء بالالتزامات، وإمكانية وسهولة الحصول على الخدمة، والإتصال المتبادل بين الطالب والأستاذ، والتجسيد المادي للخدمة)، كما بينت أن الأبعاد (مدى إستجابة مؤسسات التعليم العالي، مدى فهم مؤسسة التعليم العالي للطالب، توفر الأمن والحماية في مؤسسات التعليم العالي).

كما أظهرت النتائج أن الإلتزام التنظيمي موجود في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بدرجة موافق حيث جاءت في مقدمتها الإلتزام المتعلق بالتمسك بأهداف وقيم الجامعة ناتج عن التأثير بالقيم الإجتماعية والثقافية والدينية السائدة وتستحق جامعتي إخلاصي وولائي لها.

كما سمحت الدراسة بالتوصل من خلال إختبار الفرضيات إلى وجود علاقة تأثير وإرتباط بين أبعاد جودة التعليم العالي والإلتزام التنظيمي في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة قلمة - بمعنى كلما زادت جودة التعليم العالي زاد الإلتزام التنظيمي لدى أساتذة الكلية.

وعلى ضوء ما تم عرضه من نتائج فقد تم الخروج بتوصيات من طرف الباحثين تتمثل في الآتي:

- ✓ ضرورة تطبيق المؤسسة لأبعاد جودة التعليم العالي ضمن رسالتها ورؤيتها الإستراتيجية نظرا لدورها في تحسين سمعتها ومركزها المالي، وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية لها.
- ✓ ضرورة العمل على تنمية الإلتزام التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة.
- ✓ على المؤسسة الاستمرار في تحسين صورتها .
- ✓ تركيز على الاتصال بين مؤسسات التعليم العالي والطالب .
- ✓ بناء ثقافة تنظيمية تقوم على أساس جودة التعليم العالي لترسيخ هد المفهوم.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

- الكتب:

- أغادير عرفات جويحان، مُجَّد عوض الترتوري، "إدارة الجودة الشاملة: في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2006.
- رمزي أحمد عبد الحى، "التعليم العالي والتنمية"، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية 2002.
- صلاح الدين مُجَّد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003.
- علي مُجَّد أحمد المصاورة، إدارة التنوع منظور الالتزام التنظيمي، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
- ماجدة العطية، سلوك المنظمة، سلوك الفرد والجماعة، دار الشروق للنشر والتوزيع، 2003.
- هاشم فوزي العبادي، يوسف حجيم الطائي، "التعليم الجامعي من منظور إداري"، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
- هاشم فوزي العبادي، يوسف حجيم الطائي، أفنان عبد علي الأسدي، "إدارة التعليم الجامعي مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
- هاشم فوزي دباس العبادي، يوسف حجيم الطائي، أفنان عبد علي الأسدي، "إدارة التعليم الجامعي: مفهوم حديث في الفكر المعاصر"، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
- يوسف حجيم الطائي، مُجَّد فوزي عبادي، هاشم فوزي العبادي، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- نعيم إبراهيم الظاهر، "إدارة التعليم العالي"، الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع الأردن، 2013.

المذكرات:

- سامي إبراهيم حماد حنون، قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير، قسم إدارة أعمال، كلية التجارة غزة، 2006.
- أحمد زرزور، "تقييم تطبيق الإصلاح الجامعي الجديد"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم النفس جامعة قسنطينة، الجزائر.
- صليحة رقاد، "تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية"، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه تخصص علوم اقتصادية، جامعة سطيف 1، الجزائر، 2014.
- عاشوري إبتسام، الإلتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014 .
- ماحي محمد الأمين، المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير، قسم علم النفس والأرطوفونيا كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران، الجزائر، 2015.
- محمد حسن محمود الغرباوي، دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2014.
- نوال نمور، "كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 1012.
- هادي عذاب سلمان، دور الأنماط القيادية المعاصرة في تحقيق الإلتزام التنظيمي، رسالة دكتوراه، قسم الإدارة العامة، جامعة سانت كليمنتس، بغداد، 2013 .

المجلات والمقالات:

- احمد مُجدُ بني عيسى، دور الالتزام التنظيمي في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني، مجلد41 العدد2، 2014.
- بلخيري مراد، شناف خديجة، "معايير ضمان جودة التعليم العالي"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية قسنطينة ، الجزائر، 27 نوفمبر 2016.
- زبيدة مشري، شهرزاد بولحية، "التعليم العالي في الجزائر وسياسات التشغيل"، مجلة دراسات في علوم الإنسان والمجتمع، مجلد02، العدد2، 1مارس 2019.
- صباح النجار، مها كامل جواد، "دراسة عقبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي"، مجلة كلية التراث، العدد الرابع عشر، بغداد.
- غربي ياسين سي لاخضر، نوى طه حسين، "سياسات التعليم العلي ومتطلبات التنمية المستدامة في الجزائر، مجلة أفق للعلوم، العدد الحادي عشر، مارس 2008، 353.
- قاصدي فايزة، طيب فتيحة، "مفهوم الجودة في التعليم العالي"، مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 27، فيفري 2017.
- كباهم خميسة، نادية طيايية، "التعليم الالكتروني وتقنياته التكنولوجية المعاصرة"، مجلة البيداغوجيا، مجلد1 جانفي 2019.

الملاحق

جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

اثر أبعاد جودة التعليم العالي في تنمية الالتزام التنظيمي

دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة قالمة -

السلام عليكم ورحمة الله و بركاته، وبعد:

تعتبر الجودة أساس البقاء و الاستمرار لأي مؤسسة كانت، لذا توجهت العديد من مؤسسات التعليم العالي إلى وضع آليات تمكنها من بلوغ مستوى الجودة، والسعي للمحافظة عليه لاعتلاء القمة في المنافسة، فالجامعة ملزمة بمواكبة التطورات والتغيرات العالمية والعمل بأبعاد جودة التعليم العالي ، لتكون قادرة على مواكبة التغيرات العصرية .

ونظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال، فإنه يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صمم لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالا للحصول على شهادة ماستر أكاديمي في إدارة الأعمال، والتي تحمل عنوان " اثر أبعاد جودة التعليم العالي في تنمية الالتزام التنظيمي " .

هذا ونأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان بدقه حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجابتكم، لذلك نرجو أن تولوا هذا الاستبيان اهتمامكم، وستحظى إجابتكم بالسرية التامة، فالمعطيات المقدمة لن تستخدم إلا في أغراض البحث العلمي.

كل ما نرجوه منكم هو التكرم بقراءة كل محور ثم الإجابة بوضع علامة (x) أمام كل عبارة في الحقل المناسب.

شكرا لكم على حسن تعاونكم.

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية:

الغرض من هذا الجزء هو معرفة بعض المتغيرات الشخصية والوظيفية الخاصة بكم، الرجاء وضع إشارة (X)

(X) أمام العبارة المناسبة وتعبئة الفراغ بما يناسبكم وذلك حسب المطلوب فيما يلي:

- الجنس: ذكر أنثى

- السن:

- أقل من 30 سنة

- من 30 إلى 39 سنة

- من 40 إلى 49 سنة

- 50 سنة وأكثر

- الرتبة:

- أستاذ مساعد "أ"

- أستاذ مساعد "ب"

- أستاذ محاضر "أ"

- أستاذ محاضر "ب"

- أستاذ التعليم العالي

- الحالة الاجتماعية: أعزب (ة) متزوج (ة)

- الأقدمية:

- أقل من 5 سنوات

- من 5 إلى 9 سنوات

- من 10 إلى 14 سنة

- من 15 إلى 19 سنة

- 20 سنة فأكثر

الجزء الثاني : محاور الدراسة:

الرجاء وضع الإشارة (X) في الخانة التي تعبر عن رأيكم

المحور الأول : أبعاد جودة التعليم العالي.

- ما مدى موافقتكم على ما يلي:

العبارات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
كفاية وجدارة مؤسسات التعليم العالي					
1- تقدم المؤسسة خدماتها بشكل واضح وكفاءة مما يجعل الطالب يتجه لها بالمقارنة مع غيرها.					
2- تحرص الإدارة على توفير وإعداد الكوادر البشرية					

					بشكل جيد لتضمن بناء خريجين على مستوى العالي من المعرفة فهما و تطبيقا.
اعتمادية مؤسسات التعليم العالي					
					3- تحرص مؤسساتكم على تقديم خدمات بصورة صحيحة لضمان عدم حدوث أخطاء.
					4- تحرص مؤسساتكم على تقديم خدمات على درجة عالية من الدقة و الإتقان.
التعامل بين الطالب و الاستاذ					
					5- يوجد احترام متبادل وحسن التعامل بين الاستاذ و الطالب الجامعي مما يضمن حقوقهم.
					6- تتوفر مؤسساتكم درجة عالية من الولاء الذي يسهل السلوكيات لدى الطالب و الاستاذ ويعكس سمعة الجامعة و مكانتها وميزتها التنافسية .
مدى استجابة مؤسسات التعليم العالي					
					7- تحرص المؤسسة على امتلاك المرونة الكافية للاستجابة لمختلف التغيرات التي تطرأ على البيئة التعليمية.
					8- توفر المؤسسة عدد كافي من الكوادر الأكاديمية و الإدارية و جميع المستلزمات و التسهيلات المالية و المادية التي تكفل استمرار عملية التعليمية .
مدي فهم مؤسسة التعليم العالي للطالب					

					9- تقوم المؤسسة ا بدراسات دورية للطلبة و لسوق العمل من أجل فهم حاجات الطالب و إدراك حاجات سوق العمل.
					10-تقوم مؤسستكم بالاستماع إلى شكاوي الطالب ومشكلاته و العمل على إيجاد حلول لها.
توفر الأمن و الحماية في مؤسسات التعليم العالي					
					11-تخصص مؤسستكم طاقما متخصصا لغرض توفير خدمات تعليمية في جو أمن يخلو من المخاطر.
					12- تعتمد المؤسسة على برنامج صحي متكامل يوفر للطلاب أطباء وسيارات إسعاف .
قدرة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها					
					13- تحرص مؤسستكم على الوفاء بتعهداتها للطلاب طيلة مشواره الدراسي.
					14- تحرص مؤسستكم على الوفاء بالتزاماتها للطلاب.
إمكانية وسهولة الحصول على الخدمة					
					15- توفر المؤسسة لخدمات البريد كافية.
					16- توفير خطوط الحافلات و السكنات الداخلية و المطاعم كافية.
الاتصال المتبادل بين الطالب و الاستاذ					

					17- قدرة الاستاذ على فهم و إدراك حاجات الطالب.
					18- قدرة الطالب على الإصغاء و المناقشة.
التجسيد المادي للخدمة					
					19- تحتوي مؤسسات التعليم العالي على قاعات دراسة و مدرجات و مختبرات علمية كافية
					20- تحتوي المؤسسة على النوادي الرياضية كافية
					21- تحتوي المؤسسة على الحدائق كافية
					22- تحتوي المؤسسة على مواقف السيارات كافية

المحور الثاني : الالتزام التنظيمي:

- ما مدى توفر الالتزام التنظيمي في مؤسسات التعليم العالي؟

					الإجابة
ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	عالي	عالي جدا	العبارة
					23- سأكون بغاية السعادة لو قضيت عمري المهني في العمل بالجامعة .
					24- اشعر أن أي مشكلة بالجامعة جزء من مشاكلنا الخاصة.
					25- أعتبر اغلب زملاء العمل هم جزء من أفراد عائلتي.
					26- تتجانس قيمي الشخصية و القيم السائدة في الجامعة.
					27- أجد راحتي أثناء قيامي بعملتي لدرجة تجعلني متعلق بجامعتي وأخطط لنفس أهدافها.
					28- يمثل بقائي في عملي الحالي ضرورة أكثر منها رغبة.
					29- ستتأثر أمور كثيرة في حياتي إذا ما قررت ترك العمل في هذه الجامعة.
					30- أشعر بالرضا بما يحققه لي عملي في الجامعة من مكاسب وأشعر بأنه يسد حاجاتي الشخصية و الوظيفية .
					31- لو لا بذلي الكثير من العمل في هذه الجامعة لفكرت في العمل في جامعات أخرى.

					32- أشعر بالتزام أخلاقي اتجاه الجامعة للبقاء في العملي فيها .
					33- اعتبر ترك عملي الحالي بالجامعة عملا غير لائق حتى لو حصلت على عروض عمل أفضل في جامعات أخرى.
					34- تستحق جامعتي إخلاصي و ولائي لها.
					35- تمسكي بأهداف و قيم الجامعة ناتج عن التأثر بالقيم الاجتماعية و الثقافية و الدينية السائدة.
					36- أعتبر نفسي مدينا للجامعة لما لها من فضل و أثر في حياتي.

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أبعاد جودة التعليم العالي وأثرها على الالتزام التنظيمي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة قلمة- حيث اعتمدت الدراسة على استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيعها على 30 أستاذ في الكلية لغرض الحصول على المعلومات الكافية لدراسة.

وبعد المعالجة والتحليل للبيانات المتحصل عليها، وبالاعتماد على برنامج SPSS توصلنا إلى أن هناك علاقة ارتباط متوسطة بين ابعاد جودة التعليم العالي والالتزام التنظيمي وذلك من خلال ثلاثة ابعاد، البعد كفاية وجدارة مؤسسات التعليم العالي بمعامل ارتباط قيمته (0.562) عند مستوى معنوية (5%)، والبعد الثاني اعتمادية مؤسسات التعليم العالي بمعامل ارتباط قيمته (0.423) عند مستوى معنوية (5%)، والبعد الرابع مدى استجابة مؤسسات التعليم العالي بمعامل ارتباط قيمته (0.365) عند مستوى معنوية (5%).

بناء على هذه النتائج يمكن القول أن هناك علاقة تأثير وإرتباط بين ابعاد جودة التعليم العالي والالتزام

التنظيمي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قلمة.

Résumé

Cette étude vise à identifier les dimensions de la qualité de l'enseignement supérieur et leur impact sur l'engagement organisationnel au collège des sciences économiques, commerciales et de gestion de l'Université de Guelma, car l'étude reposait sur l'utilisation du questionnaire comme outil de collecte de données car il a été distribué à 30 professeurs du collège dans le but d'obtenir suffisamment d'information pour étudier.

Après avoir traité et analysé les données obtenues en s'appuyant sur le programme SPSS, nous avons conclu qu'il existe une corrélation modérée entre les dimensions de la qualité de l'enseignement supérieur et l'engagement organisationnel à travers quatre dimensions, la dimension d'adéquation et de mérite des établissements d'enseignement supérieur avec un coefficient de corrélation de valeur (0.562) à un niveau significatif (0.05) la deuxième dimension est l'accréditation des établissements d'enseignement supérieur avec un coefficient de corrélation de valeur (0.423) au niveau de signification (0.05) et la troisième dimension est l'interaction entre l'étudiant et le professeur, et la quatrième dimension est l'étendue de la réponse des établissements d'enseignement supérieur et de l'engagement organisationnel à la faculté des sciences économiques commerciales et de gestion –université de Guelma–.

