وزارة التعليـــم العـــالي و البحـــث العلمـــي- الجزائر
جـــامعة محـــمد خيضـــر – بسكرة –
كـــلية العلـــوم الاقتصـــادية و التجـــارية و علـــوم التسييـــر
قســـــم: علوم التسيير

الموضـــــوع

دور إدارة الجودة في تحسين مخرجات التعليم العالي

دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حمه لخضر – الـــوادي–

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في مسار علوم التسيير
فرع: تسيير المنظمات
تخصص: التسيير الاستراتيجي للمنظمات

إعـداد الطـالـب:

- نيـد بن سالـم

الأستاذ الـمشرف:

- منصوري كمـال

رقـــم التسجيـل:	...../Master-GE/GO-GSO/2015
تـــاريخ الإيـداع	.....

السنة الجـــامعية: 2014-2015

بسم الله الرحمن الرحيم

الإهداء

إلى روح أبي رحمه الله

إلى أمي أطال الله في عمرها

إلى إخوتي وأخواتي

نيد بن سالم

كلمة شكر وعرفان

اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا

وصل اللهم على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه وسلم

اشكر الله عز وجل على جزيل كرمه وفضل إحسانه وتوفيقه حتى أتممت هذا العمل

كما أتقدم بالشكر الخالص إلى المشرف على هذا العمل الأستاذ الدكتور منصوري كمال

أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حمه لخضر –الوادي–

و كل من ساعدني على انجاز هذا العمل من قريب أو من بعيد .

قال العماد الأصفهاني

إني رأيت انه لا يكتب احد كتابا في يومه

إلا قال في غده: لو غير هذا لكان أحسن،

ولو قدم هذا لكان أفضل، ولو ترك هذا لكان

أجمل، وهذا من أعظم العبر وهو دليل على

استيلاء النقص على جملة البشر

قال الله عز وجل

" وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون "

سورة التوبة الآية 105

عن أبي الدرداء ﷺ قال سمعت رسول الله ﷺ يقول:

من سلك طريقا يبتغي فيه علما سهل الله له طريقا إلى الجنة وإن الملائكة لتضع أجنحتها لطالب العلم رضا بما يصنع وإن العالم ليستغفر له من في السموات ومن في الأرض حتى الحيتان في الماء وفضل العالم على العابد كفضل القمر على سائر الكواكب وإن العلماء ورثة الأنبياء وإن الأنبياء لم يورثوا دينارا ولا درهما وإنما ورثوا العلم فمن أخذه أخذ بحظ وافر

رواه أبو داود والترمذي

بسم الله الرحمن الرحيم

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور إدارة الجودة في تحسين مخرجات التعليم العالي وذلك من خلال تحديد الإطار النظري لإدارة الجودة وآلياتها في التعليم العالي، ثم بيان سبل تحسين مخرجات التعليم العالي من خلال أربعة أبعاد هي: التحسين المستمر، أعضاء هيئة التدريس، البرامج والمقررات الدراسية والمباني والتجهيزات ومن خلال التحليل الوصفي والدراسة الميدانية توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها وجود إرتباط قوي بين مخرجات التعليم العالي (الطلبة الخريجين، البحوث العلمية، خدمة المجتمع) بعضها ببعض أي انه لا يكون هناك تحسين في خدمة المجتمع إن لم يكن هناك تحسين في البحوث العلمية والطلبة الخريجين، ولا يكون هناك تحسين في البحوث العلمية إن لم يكن هناك تحسين في الطلبة الخريجين.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة في التعليم العالي، مخرجات التعليم العالي.

Abstract

This study aimed to analyze the role of quality management in improving higher education outcomes and by identifying the theoretical framework for quality management and mechanisms in higher education, then a statement ways to improve higher education outcomes through four dimensions: continuous improvement, faculty, programs and courses of study and buildings and equipment and through descriptive analysis and field study, the study reached a number of conclusions most important and there is a strong correlation between higher education outputs (graduates, scientific research, community service) to each other any that there will be no improvement in the service of society if there is no improvement in scientific research students and graduates, and there is no improvement in scientific research if there is no improvement in graduates .

Key words: Quality Management in Higher Education, Higher Education and outputs.

فهرس المذكرة

الـــفـــــــــــرس

الـــمـــحـــتـــــــــوى	الصفحة
مقدمة	أ
إشكالية الدراسة.	ب
فرضيات	ج
أهمية وأهداف الدراسة.	ج – د
نموذج الدراسة	د
حدود الدراسة	هـــ
الدراسات السابقة	هـــ
الفصل الأول: إدارة الجودة في التعليم العالي – الإطار النظري–	
تمهيد.	2
المبحث الأول : ماهية إدارة الجودة في التعليم العالي .	3
المطلب الأول : مفهوم وتعريف إدارة الجودة في التعليم العالي.	3
المطلب الثاني : التطور التاريخي لمفهوم الجودة .	7
المطلب الثالث: أهمية ودوافع الاهتمام بإدارة الجودة في التعليم العالي.	10
المطلب الرابع: متطلبات وأهداف إدارة الجودة في التعليم العالي.	13
المبحث الثاني: آليات إدارة الجودة في التعليم العالي..	17
المطلب الأول: أبعاد ومبادئ إدارة الجودة في التعليم العالي.	17
المطلب الثاني: معايير وعناصر إدارة الجودة في التعليم العالي	20
المطلب الثالث: معوقات إدارة الجودة في التعليم العالي.	23
المطلب الرابع: نماذج إدارة الجودة في التعليم العالي	25
الفصل الثاني: تحسين مخرجات التعليم العالي	
تمهيد	30
المبحث الأول: مخرجات التعليم العالي	31
المطلب الأول: مفهوم مخرجات التعليم العالي	31
المطلب الثاني: علاقة مخرجات التعليم العالي بالمنظومة الجامعية	36
المطلب الثالث: مخرجات التعليم العالي وسوق العمل	38

المبحث الثاني: سبل تحسين مخرجات التعليم العالي	40
المطلب الأول: دور عضو هيئة التدريس في تحسين مخرجات التعليم العالي	40
المطلب الثاني: دور المقررات والبرامج الدراسية في تحسين مخرجات التعليم العالي	43
المطلب الثالث: دور المباني والتجهيزات في تحسين مخرجات التعليم العالي	45
الفصل الثالث: دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	
المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة	50
المطلب الأول: نشأة وتطور جامعة الوادي	50
المطلب الثاني: كلية العلوم الاقتصادية وتنظيمها	52
المبحث الثاني: منهجية الدراسة	56
المطلب الأول: أداة الدراسة	56
المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة	58
المطلب الثالث: المنهج المستخدم في الدراسة	60
البحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة الميدانية	61
المطلب الأول: عرض نتائج نتائج الدراسة	61
المطلب الثاني: تحليل وتفسير نتائج الدراسة	80
الخاتمة	
قائمة المراجع	
الملحق	

قائمة الجداول والأشكال

قائمـــــــــــــة الجـــــــداول

الرقـــم	العـنـــــــــــــــــــوان	الصفحـــــة
01	تصنيف الأساتذة حسب الأقسام	52
02	أعداد الطلبة المتخرجين	53
03	خصائص عينة الدراسة	53
04	نتائج السؤال الأول	62
05	نتائج السؤال الثاني	64-63
06	نتائج السؤال الثالث	65
07	نتائج الفرع الأول من السؤال الرابع	66-65
08	نتائج الفرع الثاني من السؤال الرابع	67-66
09	نتائج الفرع الثالث من السؤال الرابع	68
10	نتائج الفرع الاول من السؤال الخامس	69
11	نتائج الفرع الثاني من السؤال الخامس	71-70
12	نتائج الفرع الثالث من السؤال الخامس	72-71
13	نتائج الفرع الاول من السؤال السادس	73-72
14	نتائج الفرع الثاني من السؤال السادس	74
15	نتائج الفرع الثالث من السؤال السادس	76-75
16	نتائج الفرع الاول من السؤال السابع	77-76
17	نتائج الفرع الثاني من السؤال السابع	78
18	نتائج الفرع الثالث من السؤال السابع	79

قائـــمـــــــــة الأشكـــــــــــال

الرقم	العـنـــــــــــــــــوان	الصفحـة
01	نموذج kanji لامتياز الأعمال في مؤسسات التعليم العالي	26
02	نموذج إدارة الجودة الشاملة في المعاهد العليا	27
03	نموذج آرفن لإدارة الجودة الشاملة	28
04	مواصفات الخريج الذي نريد	33
05	أعداد الطلبة المتخرجين	53
06	الهيكل الإداري للكلية	54
07	الهيكل البيداغوجي للكلية	55

المقدمة العامة

المقدمـــــة

أصبح التعليم عامة والتعليم العالي خاصة من أهم المحاور التي تساعد الأمة على الاحتفاظ بشخصيتها وهويتها في عالم العولمة الذي يستخدم الأقوياء فيه الضعفاء لتحقيق مصالحهم الذاتية، حيث تشير حقائق عصر العولمة إلى انه لا يمكن لشعب أن يفوز بموقع متقدم بين الأمم إلا إذا تسلح بالعلم والأخذ بالتفكير والإبداع العلمي كأسلوب في التعامل مع الأفراد وفي تسيير الأمور العامة والخاصة، وأصبح الاعتقاد السائد بأن سر التفوق ومفتاح الوصول إلى مرتبة الأمم الغنية والقوية إنما يكمن في العلم، لذلك تهيأت الدول المتقدمة لإعداد التعزيزات الكفيلة بتوفير بيئة تساعد على كسب رهانات البحث العلمي والتطوير.

ومن أهم هذه التعزيزات تعزيز الخبرات البشرية المؤهلة مهما كان مصدرها وبلدها، فإن إعداد هذه الكوادر البشرية القادرة على المساهمة في بناء المجتمع وتقدمه خاصة في ظل التطورات التقنية الحديثة يفرض على التعليم العالي أن يكون قادرًا على إنتاج مخرجات ذات جودة عالية لمواكبة هذه التطورات، وبأن قضايا التعليم العالي تستحوذ على اهتمام واسع النطاق، فإن إصلاح مشاكل هذا الأخير يتوقف على استخدام الحل الإستراتيجي الشامل وذلك من خلال رؤية شاملة ومشتركة ذات بعد إستراتيجي تتضافر فيها كافة الجهود من الجهات المعنية.

ولا يخفى على احد منا أن التعليم العالي يعاني من مشكلات كبيرة نشأت عن المتغيرات التي غيرت شكل العالم وأوجدت نظاما عالميا جديدا يعتمد العلم والتطوير التكنولوجي المتسارع أساسا ويستند إلى تقنيات عالية التقدم والتفوق الأمر الذي لم يدع مجالا للتردد في البدء ببرامج شاملة للتطوير والتحديث تضمن لمؤسسات التعليم العالي تحقيق القدرة على التفوق وتجاوز مشاكلها ونقاط الضعف فيها ومن هذا المنطلق تظهر أهمية تبني إدارة الجودة من أجل التحسين المستمر.

واليوم في ظل الانفتاح العالمي وتشجيع البحث العلمي أصبح الإهتمام بإدارة الجودة في التعليم العالي والمؤسسات العلمية ذات الصلة أمر ضروري ومتطلب أساسي للعملية التعليمية التي تعتبر من أهم الخدمات الأساسية المقدمة للمجتمع، كما أن موضوع إدارة الجودة الشاملة في التربية والتعليم حظي بالاهتمام الكبير كما يمكن ملاحظته في المؤسسات الصناعية والهيئات والمنظمات بشكل عام، أما في المجال التربوي فإن القائمين عليه يسعون من خلال تطبيق إدارة الجودة إلى إحداث تطوير نوعي لجودة الخدمة التعليمية يتلائم مع المستجدات التعليمية ويواكب التطورات لتحقيق التميز والجودة في كافة العمليات وعلى قدر كبير من الكفاءة.

ونظرا للاهتمام والتوسع الكبير في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي من قبل الجهات الحكومية كان لابد أن تكون مخرجات العملية التعليمية الكمية والنوعية متميزة بقدر من الجودة مما جعل عملية إدخال مفهوم إدارة الجودة كأحد المفاهيم الإدارية الحديثة التي تقوم على مجموعة من المبادئ والأفكار التي يمكن لأي إدارة أن تتبناها من اجل أفضل أداء ممكن أمرا واقعا لتحقيق أهدافها.

الإشكالية

من خلال العرض السابق نطرح التساؤل الرئيسي التالي :

ما هو دور إدارة الجودة في تحسين مخرجات التعليم العالي ؟

وللإجابة على التساؤل الرئيسي نطرح هذه التساؤلات الفرعية :

- ما هي إدارة الجودة في التعليم العالي والأسس والمبادئ التي تقوم عليها ؟
- ما هي علاقة إدارة الجودة بمخرجات التعليم العالي ؟
- كيف تساهم إدارة الجودة في تحسين مخرجات التعليم العالي ؟
- ما هي نتائج تطبيق إدارة الجودة على مخرجات المؤسسة محل الدراسة ؟
- ما هو تقييم عينة الدراسة لمخرجات المؤسسة محل الدراسة في ظل إدارة الجودة ؟

الفرضيات

من خلال طرحنا للتساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية يمكن أن نضع الفرضيات التالية:

- ✓ تعتبر إدارة الجودة نواة للتغيير نحو الأحسن في المؤسسات التعليمية ومؤسسات التعليم العالي على نحو خاص وهذا بفضل العديد من الأبعاد والركائز التي تشتمل عليها ؛
- ✓ التطوير والتحسين المستمر يعتبر ركيزة أساسية في العملية التعليمية للحصول على مخرجات ذات جودة ؛
- ✓ إن توفر مباني وتجهيزات عصرية من شأنه توفير بيئة جامعية ممتازة تساعد على تحسين مخرجات التعليم العالي ؛
- ✓ المناهج والبرامج الأكاديمية المتبعة في عملية التدريس لها أثر على مكتسبات الخريج أي أنه كلما كانت هذه المناهج والبرامج مسايرة للتوجهات العالمية في التدريس كلما كانت المخرجات أكثر جودة ومواكبة لاحتياجات سوق العمل ؛
- ✓ كفاءة أعضاء هيئة التدريس من شأنه زيادة كفاءة الطلبة الخرجين وبالتالي تجويد البحوث العلمية المحصلة ؛

أهمية الدراسة

تتجلى أهمية الدراسة في توضيح مفهوم وأهمية إدارة الجودة ودورها في تحسين مخرجات التعليم العالي والوقوف على ما توصلت له المؤسسة محل الدراسة من تحسين لمخرجاتها في ظل إدارة الجودة، وتعد مهمة كذلك من خلال مشكلة التأخر الواضح في تطبيق أساليب إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية وعدم وجود الوعي الكافي بثقافة الجودة لدى القائمين على هذه المؤسسات وضعف المخرجات يشير كذلك إلى الحاجة إلى تطبيق إدارة الجودة.

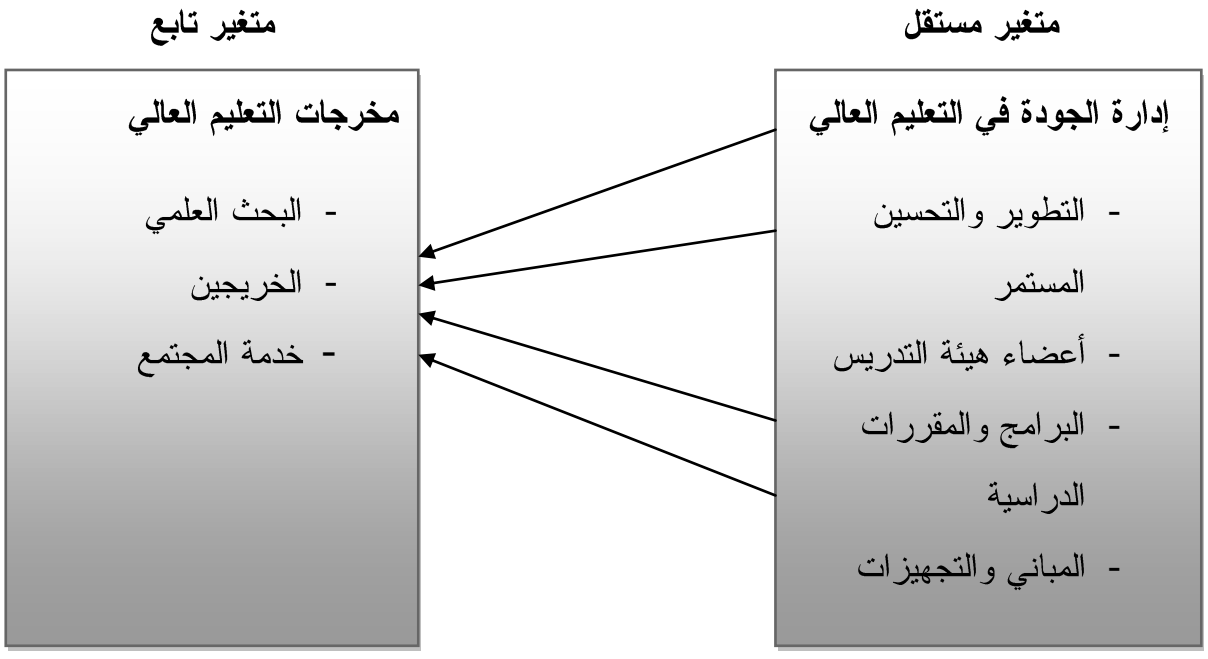
أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مخرجات التعليم العالي ودور إدارة الجودة في تحسينه ولفت أنظار القائمين على مؤسسات التعليم العالي بضرورة اعتماد إدارة الجودة في التعليم العالي وإبراز الحاجة الكبيرة إلى معرفة تطبيق مفاهيم إدارة الجودة في التعليم الجامعي الأمر الذي يتم عبر بناء المعرفة النظرية اللازمة في هذا المجال.

منهج الدراسة

إن أي موضوع مطروح للبحث في علم الاجتماع والعلوم الإنسانية عموما يتطلب وضعه في إطار علمي يرتقي به إلى مستوى التغيرات والتحليلات الموضوعية الهادفة، وتماشيا مع طبيعة الموضوع وللإجابة على الإشكالية المطروحة تم الاعتماد على المنهج الوصفي الذي يتلائم وطبيعة الموضوع وذلك بالاعتماد على المؤلفات العلمية والدراسات المتخصصة والبحوث بالإضافة إلى مواقع الانترنت التي لها علاقة بالموضوع.

نموذج الدراسة



حدود الدراسة

الحدودية المكانية: أجريت هذه الدراسة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الوادي.

الحدود الزمنية: أجريت هذه الدراسة خلال الموسم الجامعي 2015/2014.

الدراسات السابقة

- جعفر عبد الله موسى إدريس، أحمد عثمان إبراهيم أحمد، عبد الرحمن بن عبد الله الاختر ، إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من أجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول على الاعتمادية: دراسة حالة فرع جامعة الطائف بالخرمة، أماراباك مجلة علمية محكمة تصدر عن الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا، المجلد الثالث، العدد السابع، 2012.

توصل الباحثون إلى العديد من النقاط وهي:

1- 70.3% من أعضاء هيئة التدريس الذين تم استقصائهم هم على وعي بمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة على فرع الجامعة بالخرمة، إلا أن هنالك معوقات تحول دون تطبيقها في الوقت الراهن ويعزون ذلك لحداثة الفرع.

2- 89.2% من أعضاء هيئة التدريس يؤكدون أن الجودة تعني التحسين والتطوير المستمر في المدخلات يؤدي إلى جودة المخرجات ثم الحصول على الاعتمادية.

3- 77% من أعضاء هيئة التدريس يرون أن فرع الجامعة بالخرمة يلبي احتياجات المجتمع المحلي جزئياً.

4- 70% من المبحوثين يؤكدون عدم توفر الإمكانيات المتمثلة في القاعات الدراسية الكافية، والمعامل المجهزة، والمكتبة المتخصصة، وبيئة جامعية ممتازة تساعد على الإبداع والابتكار.

5- 87.8% من المبحوثين يؤكدون أن أعضاء هيئة التدريس بدرجة عالية من الكفاءة.

6- معظم أعضاء هيئة التدريس يؤكدون أهمية العمل الجماعي وتبادل الآراء والأفكار.

7- هنالك نقص وقصور في استخدام الأساليب الحديثة في التقويم وقياس الأداء.

8- 71.6% من أعضاء هيئة التدريس المبحوثين يؤكدون أن المناهج التدريسية ممتازة وتتسم بالمرونة.

9- معظم أعضاء هيئة التدريس على استعداد في المساهمة المجتمعية (خدمة المجتمع) في مجال اختصاصاتهم.

10- إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة تؤدي إلى تطوير وتحسين الأداء والمخرجات والحصول على الاعتمادية.

11- إن إدارة الجودة الشاملة تتطلب العمل في فريق واحد مع مؤازرة الإدارة العليا ومشاركة أعضاء هيئة التدريس والطلاب والعاملين.

12- إن الجودة الشاملة ليست مجرد تقنية حديثة مبتكرة تسعى المؤسسات التعليمية من أجل الحصول عليها، وإنما هي مجموعة من الجوانب يجب مراعاتها.

حلي محمود فارس، عمر عبد النبي الطلحي، دور إدارة الجودة الشاملة في تأكيد فعالية مخرجات التعليم العالي، المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء الخاصة، الأردن، 10-2011/5/12.

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من التوصيات التي تساعد على تحسين جودة وفعالية مخرجات التعليم العالي من خلال تطبيق إدارة الجودة الشاملة وهي كما يلي:

1 - الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة بصورة مستوفية وبدراسة علمية شاملة ومتكاملة.

2 - الاهتمام بتدريس مفاهيم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة وتضمينها في المقررات الدراسية في مرحلة التعليم الثانوي والجامعي مع تكثيف ذلك في التخصصات الاقتصادية والإدارية.

3 - التعاون في وضع خطط وبرامج واضحة لتحسين جودة خدمات التعليم العالي.

4 - عقد مؤتمرات وورش عمل وندوات دورية تهدف لتحسين جودة التعليم العالي.

5 - الأخذ بالاقتراحات المقدمة من الجامعات والتي تخص تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قرارات التعليم العالي.

6 - فتح أقسام جديدة في الجامعات تواكب سوق العمل المحلي والعربي.

7 - قيام الجامعات بتقييم أداء خريجيها في سوق العمل، والاستفادة من ذلك كتغذية عكسية في عملية إعداد المناهج الدراسية.

8 - ضرورة توافر مجموعة المعايير المعتمدة في الكتب والمراجع الجامعية.

9 - استحداث مراكز للتحليل الإحصائي في الجامعات التي لا تتوفر فيها مثل هذه المراكز، لكي تزود الباحثين بمهارات وقدرات التحليل الإحصائي، وتعمل على تحسين جودة الرسائل والبحوث في جامعاتها.

10- تفعيل نظام الإشراف من الجهات المختصة بإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي على الأداء العلمي والإداري في الجامعات.

- بن عيشي بشير، بن عيشي عمار، مبادئ إدارة الجودة الشاملة ودورها في تقويم الأداء بجامعة محمد خيضر بسكرة – استطلاعية من وجهة نظر الهيئة التدريسية –، المؤتمر العربي الدولي الثالث لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن.

توصلت هذه الدراسة إلى:

– أن المستقصين يوافقون على أن الجامعة تطبق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

– أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يعمل على تحسين جودة المدخلات وجودة العمليات وجودة المخرجات بالمؤسسة محل الدراسة.

– وجود علاقة بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة (نشر ثقافة الجودة، التزام الإدارة العليا، التدريب، التحسين المستمر) وبين جودة المدخلات وجودة العمليات وجودة المخرجات بالمؤسسة محل الدراسة.

– د. نغم حسين نعمة، د. خالد طلال بني حمدان، نحو آلية لتطبيق الجودة الشاملة في الجامعات العربية – قراءة لبعض التجارب الرائدة العالمية والعربية –، المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء الخاصة، الأردن، 10-2011/5/12.

توصل الباحثان إلى العديد من الاستنتاجات من أهمها أن تبني الجامعة لفلسفة إدارة الجودة الشاملة قضية لابد منها من اجل النهوض بمستوى أدائها ورفع مستوى إنتاجيتها وتحسين جودة مخرجاتها من الخريجين المؤهلين علميًا وعمليًا وتقنيًا لخدمة المجتمع وتحقيق أهدافه واللحاق بركب التقدم والتطور العالمي، لتسهم هذه المؤسسات بالتالي في تنمية المجتمع ودفع مسيرته التنموية في جميع جوانبها الاقتصادية والسياسية والاجتماعية.

د–إبراهيم بوالفلفل، د–رحماني نعيمة، معوقات تطبيق معايير الجودة في النظام الجديد ل م د من وجهة نطر الأساتذة –دراسة ميدانية بجامعة جيجل، الملتقى الدولي الثاني حول ضمان الجودة في التعليم العالي، جامعة 20أوت سكيكدة، 11/10 نوفمبر 2012.

توصلت هذه الدراسة في المحور الأول لها الذي وضع من اجل التطرق إلى مفهوم الجودة وبعض المعايير الواجب توفرها من اجل تحقيق الجودة في التعليم العالي إلى إشارة المبحوثين إلى أن الجودة مفهوم اقتصادي دخل إلى التربية والتعليم العالي من اجل تحسين مخرجات الجامعة وضمان انفتاحها على المجتمع

وتقديم خدمة أحسن في حين تطرق احدهم إلى أن الجودة بمفهومها الواسع هي تحقيق أفضل النتائج بأقل الإمكانيات، وهو من الناحية التربوية إرضاء العميل (الطالب) بأفضل الطرق والوسائل.

أما فيما يخص المعايير فيرى المبحوثين أن التكوين المستمر للمؤطر والتكوين الذاتي وتحسين المعارف والاعتماد على تقنيات المعلومات والاتصالات تعتبر من أهم معايير الجودة في التعليم حيث لخصت هذه المعايير في أن التكوين وإعادة التكوين بالنسبة للأستاذ وكذلك التحكم في طرق التدريس الحديثة المعتمدة على الوسائط التكنولوجية وبالنسبة كطالب ضرورة اعتماده على النفس في الوصول إلى مصادر المعلومة والانفتاح على المحيط الخارجي حتى تتلاءم ومخرجات الجامعة مع متطلبات المجتمع.

أما دراستنا فتختلف من حيث تركيزها على أبعاد إدارة الجودة في التعليم العالي وإظهار دورها في تحسين مخرجات التعليم العالي بالتفصيل وهي الطلبة الخريجين، البحوث العلمية وخدمة المجتمع .

الفصل الأول

إدارة الجودة في التعليم العالي

– الإطار النظري –

تمهيـــــــد

لقد بدأ الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة حديثا في الجزائر وخاصة على مستوى مؤسسات التعليم العالي لمواجهة جميع التحديات والمستجدات العلمية من أجل تحقيق القدرة على تجسيد الأهداف المرجوة من العملية التعليمية، حيث أن جودة التعليم تتطلب توجيه كل الموارد البشرية، السياسات النظم والمناهج والعمليات والبنية التحتية، من أجل خلق ظروف مواتية للابتكار والإبداع في ضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهيأ الطالب لبلوغ المستوى الذي نسعى جميعا لبلوغه .في حين أن جودة التعليم تتطلب من مؤسسات التعليم العالي التي هي منظمات خدماتية أن تتخصص في إنتاج وتسويق حزمة من المدخلات التعليمية والبحثية والتدريبية، حيث تعد هذه المؤسسات أحد الركائز الأساسية لتحقيق البناء السليم للمجتمعات، ولذلك لا بد أن تعمل على تحقيق أهدافها من خلال إنتاج وتقديم مستوى متميز من الجودة في المخرجات التعليمية . ويعد أسلوب إدارة الجودة من الاتجاهات الحديثة في الإدارة، حيث تقوم فلسفته على مجموعة من المبادئ التي يمكن للإدارة وأعضاء هيئة التدريس أن يتبنوها قصد الوصول إلى أداء متميز وأعلى درجة من الرضا للطالب فبقاء المنظمة ونجاحها يعتمد على إحداث تغيرات جذرية داخل المنظمة أو المؤسسة، بحيث تشمل هذه التغيرات الفكر،السلوك، القيم التنظيمية، المفاهيم الإدارية،ونمط القيادة وإجراءات العمل المتبعة بالإضافة إلى مستوى الأداء ذلك لتحسين وتطوير كل مكونات المؤسسة للوصول إلى أعلى جودة.

وعلى ضوء هذا العرض سنحاول من خلال هذا الفصل أن نستعرض الجوانب النظرية لإدارة الجودة في التعليم العالي وتطبيقاتها في مؤسساته استنادا للخطة.

المبحث الأول: ماهية إدارة الجودة في التعليم العالي

يتناول هذا المبحث ماهية إدارة الجودة في التعليم العالي من خلال عرض المفهوم والتعريف، التطور التاريخي، الأهمية ودوافع الاهتمام بإدارة الجودة في التعليم العالي، متطلبات وأهداف إدارة الجودة في التعليم العالي.

المطلب الأول: مفهوم وتعريف إدارة الجودة في التعليم العالي

تعددت المفاهيم والتعريفات التي تناولت مفهوم الجودة وهذا لاختلاف وجهات نظر الباحثين وأرائهم لكنهم خلصوا إلى أن الجودة هي مفهوم متعدد الأبعاد وكذا كفاءتها وفعاليتها العالية.

فالجودة في اللغة يردها المعجم الوسيط إلى فعلها الثلاثي جاد ومصدره جودة بمعنى صار جيدا، ويقال جاد العمل فهو جيد وجاد الرجل أتى بالجيد من قول أو عمل.

وتعرف الجودة بأنها: تكامل الملامح والخصائص لمنتج أو خدمة ما بصورة تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة أو معروفة ضمنا، أو هي مجموعة من الخصائص والمميزات لكيان ما تعبر عن قدرتها على تحقيق المتطلبات المحددة أو المتوقعة من قبل المستفيد، ويعرفها معهد علوم الاتصالات بوزارة التجارة الأمريكية تعريفا إجرائيا بأنها جميع الأنشطة التي ينبغي القيام بها لضمان الالتزام بالمعايير والإجراءات التي تؤدي إلى مخرجات وخدمات تحقق متطلبات الأداء [1].

وأما في مجال التعليم العالي فهي تتعلق بكافة السمات والخصائص التي تتعلق بالمجال التعليمي والتي تظهر جودة النتائج المراد تحقيقها كما تعرف إدارة الجودة الشاملة بأنها أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع المنظمة التعليمية ومستوياتها ليوفر للعاملين وفرق العمل الفرصة لإشباع حاجات الطلاب والمستفيدين من

[1] عاقلي فضيلة بنت العربي، بايشي آمال، ضمان جودة التعليم العالي العربي وبعض التجارب العالمية الناجحة (نحو اقتراب سوسيو–نقدي)، المؤتمر العربي الدولي الاول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، 2011، ص4.

عملية التعليم ،أو هي فعالية تحقيق أفضل خدمات تعليمية وبحثية واستشارية بأكفأ الأساليب واقل التكاليف وأعلى جودة ممكنة [1].

كما تعرف إدارة الجودة في التعليم العالي حسب تعريف وكالة ضمان الجودة البريطانية بأنها دليل للممارسات الجيدة حول كيفية إدارة المعايير والجودة الأكاديمية لجامعات والكليات [2].

وإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي وفق خطة إستراتجية تعد أمرا جاد وجوهريا كما أنها عملية ممتدة لا تنتهي وتشمل كل مكون وكل فرد في المؤسسة التعليمية وتشركهم في منظومة التحسين المستمر ،وترتكز على تلاقي حدوث الأخطاء عن طريق التأكد من الأعمال قد أديت بالصورة الصحيحة من أول مرة لضمان جودة المنتج (الطالب وصولا إلى الخريج) والارتقاء به بشكل مستمر[3].

ولمفهوم الجودة في التعليم العالي معنيان مترابطان احدهما واقعي والآخر حسي، فالجودة بمعناها الواقعي تعني التزام المؤسسة التعليمية بانجاز مؤشرات ومعايير حقيقية متعارف عليها مثل معدلات الترفيع ومعدلات الكفاءة الداخلية الكمية، ومعدلات تكلفة التعليم، أما المعنى الحسي للجودة فيركز على مشاعر وأحاسيس متلقي الخدمة التعليمية كالطالب وأولياء أمورهم، ويعبر عن مدى رضا المستفيد بمستوى وكفاءة الخدمة التعليمية[4].

جاء مفهوم إدارة الجودة في التعليم العالي كفلسفة ومجموعة من الأسس والمبادئ الإرشادية التي تهدف إلى تحسين مدخلات الجامعة الكلية (طلبة ، أعضاء هيئة التدريس، الإداريين، مكتبات ومخابر...الخ) هذا من جهة وتحسين كذلك عمليات التعليم والتعلم المختلفة بما فيها من عمليات الاتصا ل والتواصل مما يؤدي إلى

[1] خالد احمد الصرايرة، ليلى عساف، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي

[2] هالة عبد القادر صبري، جودة التعليم العالي ومعايير الاعتماد الأكاديمي، تجربة التعليم الجامعي الخاص في الأردن، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، ص153.

[3] محمد الحاج حسن، د محمد مطر، د عبد الناصر نور، نوعية العنصر البشري ودوره في جودة التعليم العالي، المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء الخاصة ، الأردن، 2011، ص6.

[4] بربري محمد أمين، أ بكيحل عبد القادر، أسس تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، جامعة الشلف، ص 3.

أفضل المخرجات ذات الجودة العالية الملبية لطلبات واحتياجات المستهلكين في الحاضر وفي المستقبل، كما أن دارة الجودة الشاملة هي نظام متطور وبصفة مستمرة للممارسات والأدوات والتدريب والأساليب، ويستخدم هذا النظام في إدارة المنظمات لتحقيق رضا الزبون في عالم متغير[1].

إن مفهومها وفقا لما تم الاتفاق عليه في مؤتمر اليونسكو للتعليم، الذي أقيم في باريس من شهر أكتوبر 1998 الذي ينص على جودة التعليم العالي مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل: المناهج الدراسية، البرامج التعليمية، البحوث العلمية، هيئة التدريس، الطلاب، المباني والمرافق، توفير الخدمات للمجتمع المحلي وتحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دوليا.[2]

عموما إدارة الجودة الشاملة تعتبر مدخلا استراتيجيا تسعى مؤسسة التعليم العالي من خلاله إلى التطور والتحسين المستمر لأدائها بغية الوصول إلى الهدف المنشود والمتمثل في إرضاء عملائها (المجتمع ككل) وبالتالي تحقيق البقاء والاستمرارية والتفوق[3].

بعد دراسة مفهوم إدارة الجودة في التعليم العالي نصل إلى ابرز المؤشرات ومنها[4]:

- إن الجودة الشاملة للتعليم تمثل إستراتيجية متكاملة لتطوير المؤسسات التعليمية.
- يعزى اهتمام النظام التعليمي بتطبيق الجودة الشاملة إلى عدد من المعطيات أبرزها :المنافسة الدولية، وارتفاع معدلات الالتحاق والإنفاق على التعليم، وظهور تقنيات جديدة في نظم المعلومات وأساليب الإنتاج، والنظر إلى الخدمات التعليمية بروح المشروع التجاري.

---

[1] دويلي منصورية، صادق الحايك، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية دراسة حالة أقسام ومعاهد علوم وتطبيقات التربية البدنية والرياضية، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 2012، ص 548.

[2] قمري زينة، بوفامة عمر، أهمية الجودة في التعليم العالي، الملتقى الدولي حول رهانات ضمان الجودة في التعليم العالي، 20-21نوقمبر 2010، جامعة سكيكدة، ص96.

[3] د علي عبد الله، لخضر مداح، إدارة الجودة الشاملة، أساس التحسين والتطوير في مؤسسات التعليم العالي، الملتقى البيداغوجي الرابع ضمان جودة التعليم العالي –المبررات والمتطلبات– 25،26نوفمبر 2008 جامعة محمد خيضر بسكرة ، ص36.

[4] إيهاب عبد الرزاق حسين الحيالي، ندى عبد الأمير كريم مبارك، إدارة الجودة الشاملة ودورها في تطوير الميزة التنافسية في مؤسسات التعليم العالي، المؤتمر العربي الدولي الثالث لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 2013، ص637.

- تتمثل أهم معايير الجودة الشاملة للتعليم في تلبية احتياجات الطلبة، ورغبات ممولي النظام التعليمي، وكفاءة القيادة التربوية، والتطوير المهني للهيئة التعليمية والإدارية، تحسين الأداء ونوعية المخرجات.

- يمكن تطبيق عدة آليات لضبط الجودة الشاملة في التعليم ومن أهمها :التقويم الذاتي، والدارسات الذاتية، وتقويم إنتاج الطلاب التحصيلي.

ومما سبق يمكن أن نضع تعريف ومفهوم شامل لإدارة الجودة في التعليم العالي بأنها فلسفة ومجموعة من الأسس، والمبادئ الإرشادية التي تهدف إلى تحسين مدخلا ت الجامعة الكلية (الطلبة، أعضاء هيئة التدريس، الإداريين، مكتبات ومخابر،.....) هذا من جهة وتحسين كذلك عمليات التعليم والتعلم المختلفة بما فيها من عمليات الاتصال والتواصل مما يؤدي إلى أفضل المخرجات ذات الجودة العالية الملبية لطلبات واحتياجات المستهلكين في الحاضر وفي المستقبل، كما أن إدارة الجودة الشاملة هي نظام متطور وبصفة مستمرة للممارسات والأدوات والتدريب والأساليب، ويستخدم هذا النظام في إدارة المنظمات لتحقيق رضا الزبون في عالم متغير.

المطلب الثاني: التطور التاريخي لمفهوم الجودة

الجودة كمفهوم له جذور تاريخية في أعماق التاريخ والحضارات الإنسانية القديمة ويمكن تلخيص منهجيتها التاريخية كالتالي:

1. مرحلة ما قبل الثورة الصناعية: قبل الثورة الصناعية لم يكن هناك مصنع وإنتاج بمعنى الكلمة فالمصنع كان عبارة عن ورشة فيها رب العمل أو صاحب الورشة وعدد من العمال الذين يقومون بتصنيع سلعة معينة باستخدام أدوات يدوية وفق معايير جودة بسيطة يحددها الزبون من منطلق وجهة نظره ورغبته وما على صاحب الورشة إلا أن يلبي رغبة زبونه وبالنسبة لعملية الرقابة على الجودة فقد كانت تتم من قبل العامل نفسه ومنفردا مع تدقيق نهائي من قبل صاحب الورشة.[1]
2. مرحلة بعد الثورة الصناعية: (1900-1918) يقصد بها تلك الفترة الزمنية التي امتدت من منتصف القرن الثامن عشر حتى منتصف القرن التاسع عشر،حيث أحدثت الثورة الصناعية تغييرات جذرية في مجال الصناعة منها:

- ظهور المصنع ليحل محل الورشة
- ازدياد حجم العمل
- ازدياد أعداد العاملين
- ارتفاع مستوى جودة المنتجات نتيجة لاستخدام الآلة في العمل

وفي هذه المرحلة لم تعد الرقابة على الجودة تتم من قبل العامل نفسه بل من قبل المشرف الذي عليه مسؤولية التحقق من الجودة.[2]

[1] يزيد قادة، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص حوكمة الشركات، جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان، 2012/2011، ص5.

[2] يزيد قادة، مرجع سابق، ص6.

3. مرحلة الإدارة العلمية: (1920-1946) ظهرت الإدارة العلمية في مطلع القرن العشرين بريادة فرديريك تايلور وقدمت للعالم الصناعي دراسات الحركة والزمن وسبل تخفيض تكلفة الإنتاج من خلال الحد من الهدر والضياع في العمل المصنعي الذي كان سائدا آنذاك وفي هذه المرحلة ظهر مفهوم يدعى فحص الجودة الذي سحبت بموجبه مسؤولية الفحص من المشرف المباشر وأسندت إلى مفتشين مختصين بالعمل الرقابي على الجودة.[1]

4. مرحلة الرقابة الإحصائية على الجودة: (1946-1960) ظهرت الرقابة الإحصائية على الجودة مع ظهور أسلوب الإنتاج الكبير والذي صاحبه آنذاك مفهوم تنميط وتوحيد الإنتاج بهدف إقلال من أخطاء تصنيع المنتج وبالتالي تسهيل عملية الرقابة على الجودة هذه المرحلة مكنت من المستخدم أساليب وأدوات إحصائية في مجال الرقابة وكان أشهرها نظرية الاحتمالات باستخدام أسلوب العينات الإحصائية في مجال فحص الجودة.[2]

5. مرحلة تأكيد الجودة: بدا التفكير بمفهوم تأكيد الجودة عام 1956، ويعرف بأنه جميع الإجراءات المخططة والمنظمة اللازمة لتوفير الثقة الكافية من أن المنتج أو الخدمة ستحق متطلبات العميل، ويتضمن نظام تأكيد الجودة التخطيط للجودة، من خلال إعداد إجراءات وتعليمات لأنشطة العمل ومتابعة تنفيذها، وطلك لكي تتحقق الجودة داخل المنظمة بشكل ثابت ومتماثل، وتضمنت مرحلة تأكيد الجودة مجموعة من الأعمال المرتبطة بتحقيق الجودة داخل المنظمة، وتتمثل تلك الأعمال في إعداد إجراءات العميل، إصدار المواصفات الوطنية والعالمية، تطبيق مفهوم إدارة ومراقبة وتحسين الجودة، إعداد وتطبيق أدلة الجودة.[3]

---

[1] يزيد قادة، مرجع سابق، ص6.

[2] د علي عبد الله، لخضر مداح، مرجع سابق ص 35.34

[3] جمال مرازقة، متطلبات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر –تصور مقترح–، المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 10الى2011/5/12، ص4.

6. مرحلة حلقات الجودة: تعرف حلقات الجودة على أنها مجموعة من الموظفين تتطوع للاجتماع بشكل دوري، وذلك لمناقشة المواضيع والمشكلات المتعلقة بالعمل واقتراح الحلول المناسبة لها، ووضع هذه الحلول محل التنفيذ بعد موافقة الإدارة العليا عليها وقد ولدت حلقات الجودة على يد الدكتور Ichikawa (أستاذ الهندسة بجامعة طوكيو) عام 1961 وفي شهر ماي 1962 ظهرت أول حلقة جودة يابانية كترجمة حقيقية لمفهوم الدكتور Ichikawa وكان ذلك بمؤسسة نيبون للتلفزيون والتلغرام ثم بدأت تنتشر بسرعة في المؤسسات اليابانية بحثا منهم عن التحسين المستمر للجودة وأساليب العمل.[1]
7. مرحلة إدارة الجودة الشاملة: من سنة 1985 إلى يومنا هذا، في هذه المرحلة تطورت نظم الجودة لتشمل جودة مناخ العمل بما في ذلك الإدارة والأعمال للعمل سويا لتحسين وتطوير الجودة لتصبح الجودة مسؤولية كل فرد.[2]

وتمت استعارة هذا المفهوم من الصناعة إلى التعليم من منطلق انه إذا كان الهدف من تحقيق إدارة الجودة الشاملة في الصناعة هو الحصول على منتج صناعي عالي الجودة فان الهدف من تحقيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم هو تحسين مخرجات العملية التعليمية وعلى وجه الخصوص الطالب ذو الأداء المتميز الأمر الذي يدعم الرأي بان التعليم استثمار بشري[3].

[1] د علي عبد الله، لخضر مداح، مرجع سابق ص35

[2] جمال مرازقة، مرجع سابق، ص5.

[3] نبيل سعد خليل، إدارة الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في المؤسسات التربوية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2011، ص13.

المطلب الثالث: أهمية ودوافع الاهتمام بإدارة الجودة في التعليم العالي

أولا: أهمية إدارة الجودة في التعليم العالي

يرى كل من وفيق حلمي الأغا وإيهاب وفيق الأغا أن أهمية إدارة الجودة في قطاع التعليم العالي تتجسد في[1]:

- مراجعة المنتج التعليمي المباشر وهو الطالب.
- مراجعة المنتج التعليمي الغير مباشر.
- اكتشاف حلقات الهدر وأنواعه المختلفة.
- تطوير التعليم من خلال تقويم النظام التعليمي وتجسيد القصور في المدخلات والعمليات والمخرجات حتى يتحول التقويم إلى تطوير حقيقي وضبط فعلي لجودة الخدمة التعليمة.

ويرى ياسر ميمون بان الاهتمام بالجودة في التعليم الجامعي في كثير من الدول ينبع من عدة قطاعات لعل منها[2]:

- الحكومة التي هي المسئولة عن الإنفاق على التعليم في أغلب الدول.
- المواطنون الذين يدفعون الضرائب للحكومة.
- القائمون على توظيف الخريجين.
- الطلاب وأولياء أمورهم.

[1] وفيق حلمي الأغا، إيهاب وفيق الأغا، استراتيجيات مقترحة لمعايير ضمان جودة الأداء الجامعي، المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 10الى 2011/05/12، ص8.

[2] ياسر ميمون عباس،الجودة في التعليم الجامعي مفهومها وأهميتها وأساليب تقويمها ومعاييرها، المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 10الى12 /2011/5، ص6.

- أعضاء هيئة التدريس والقائمون على إدارة الجامعات.

ثانيا: دوافع الإهتمام بإدارة الجودة في التعليم العالي

تعددت الدوافع والمبررات التي أدت إلى الاهتمام بإدارة الجودة في التعليم العالي وأدت للفت الانتباه إلى ضرورة تبنيها ومن أهم هذه الأسباب نذكر[1]:

- ظهور بعض الشواهد السلبية على أداء المنظمات مما يدفعها إلى الاتجاه لتبني أسلوب إدارة الجودة الشاملة ومن أهم هذه الشواهد ما يلي:

أ – انخفاض جودة الناتج من العمل.

ب – استهلاك الكثير من الوقت في العملية الإنتاجية .

جـــ– تعدد صور وأشكال الرقابة .

د – هروب العاملين من ذوي الخبرات المتميزة من المنظمات .

ه – استهلاك الكثير من الوقت في الاجتماعات والخروج في بعض الأحيان دون اتخاذ قرار.

و – تبادل الاتهامات واللوم بين العاملين.

ي – كثرة الشكاوى الداخلية (من الموظفين) والخارجية (من العملاء).

- العجز التعليمي أي وجود استثمار في التعليم دون العائد لان المخرجات التعليمية والنواتج التربوية لا تسد الطلب الفعال في أسواق العمل بالشكل المطلوب.

- معدلات البطالة المرتفعة فالإنتاج لا يتيح عدد الوظائف الكافية والمناسبة للمخرجات التعليمية أو العكس.

[1] رافدة عمر الحريري، القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2010، ص31.32

- اتساع الهوة بين الإنتاج والتعليم فقد تظهر الحاجة لبعض المهن والوظائف التي لا يوفرها التعليم الحالي، أو قد لا تجد بعض التخصصات التعليمية الفرص المواتية للعمل بعد التخرج.
- ارتفاع تكلفة التعليم في جميع مراحله.
- انخفاض العائد على الاستثمار التعليمي.
- تركيز التعليم على المعارف والعلوم دون السلوكيات والمهارات والأمور العلمية.
- عدم مشاركة جميع المستويات في تصميم البرامج التعليمية.
- وجود ثغرات في الأدوار التنظيمية.
- التأخير في توظيف الخريجين.
- تحول بعض الخريجين للعمل في مجال بعيد عن تخصصاتهم.

ويرى ياسر ميمون أن من أهم دوافع الاهتمام بإدارة الجودة في التعليم العالي ما يلي[1]:

- زيادة التحرك الدولي للطلاب، مع نمو تدويل الأسواق العالمية، أدى إلى التأكيد على المعايير، والجودة، ويظهر هذا بوضوح في الدول النشطة في تصدير التعليم كما هو الحال في نيوزيلندا وماليزيا وسنغافورة وإندونيسيا واستراليا ,حيث تحاول هذه الدول تحسين جودة تعليمها الجامعي بهدف تصديره، وذلك بجذب المزيد من الطلاب الأجانب من الدول الأخرى والذين يدفعون نفقات تعليمهم.
- ضعف جدوى إصلاح هياكل النظم التعليمية دون إصلاح العملية التعليمية ذاتها مما أدى إلى وصول أعداد كبيرة من الطلاب إلى نهاية تعليمهم بمستويات تحصيلية منخفضة بشكل واضح وبدون حماس للتعليم، وكان هذا سببًا في زيادة الاهتمام بمتغيرات الجودة على مستوى المؤسسات التعليمية وطرائق التدريس وغيرها من الأمور الدقيقة التي بدونها تفقد الإصلاحات البنيوية جدواها وربما تصبح ضارة.

[1] ياسر ميمون، مرجع سابق، ص7.

- القصور التعليمي المتمثل في الاستثمار دون عائد مرضى نظرًا لأن المخرجات التربوية لا تلقى الطلب الفعال في أسواق العمل، وكذلك ارتفاع معدلات البطالة وارتفاع تكلفة التعليم والخلل في الأدوار التنظيمية، الأمر الذي أدى إلى المناداة بأهمية الجودة ودورها في تفعيل مخرجات هذا التعليم لتلبية احتياجات سوق العمل من خلال تحسين مدخلات التعليم وعملياته.

- تزايد الرغبة الأكاديمية على المستوى العالمي في تنمية معارف جديدة عن الجودة، مما دفع بعض الباحثين للاهتمام بالجودة على المستويين النظري والتطبيقي.

المطلب الرابع: متطلبات وأهداف إدارة الجودة في التعليم العالي

أولا: متطلبات إدارة الجودة في التعليم العالي

إن تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة التعليمية يستلزم بعض المتطلبات التي تسبق البدء بتطبيق هذا البرنامج في المؤسسة حتى يمكن إعداد العاملين على قبول الفكرة ومن ثم السعي نحو تحقيقها بفعالية وحصر نتائجها المرغوبة ولكي تترجم مفاهيم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية للوصول إلى رضا المستفيد الداخلي والخارجي للمؤسسة التعليمية، فإن هناك الكثير من المتطلبات أهمها[1]:

- إعادة تشكيل ثقافة المؤسسة: إن إدخال أي مبدأ جديد في المؤسسة يتطلب إعادة تشكيل لثقافة تلك المؤسسة إن ثقافة الجودة تختلف تماما عن الثقافة الإدارية التقليدية وبالتالي يلزم إيجاد هذه الثقافة الملائمة لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة.
- التعليم والتدريب: حتى يتم تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالشكل الصحيح فإنه يجب تدريب وتعليم المشاركين بأساليب وأدوات هذا المفهوم الجديد حتى يمكن أن يقوم على أساس سليم وصلب وبالتالي يؤدي

[1] صالح الحسين ادحيريج، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي (عرض بعض النماذج والتجارب العربية والعالمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي)، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 2012، ص618.

إلى النتائج المرغوبة من تطبيقه. وعلى العموم فإن التدريب يجب أن يتناول أهمية الجودة وأدواتها وأساليبها والمهارات اللازمة وأساليب حل المشكلات ووضع القرارات ومبادئ القيادة الفعالة والأدوات الإحصائية وطرق قياس الأداء.

- الترويج وتسويق البرنامج: إن تسويق البرنامج يساعد كثيرا في التقليل من المعارضة للتغيير، ويتم الترويج للبرنامج عن طريق تنظيم المحاضرات أو المؤتمرات والدورات التدريبية للتعريف بمفهوم الجودة وفوائدها على المؤسسة.
- الاستعانة بالاستشاريين: الهدف من الاستعانة بالخبرات الخارجية من مستشارين ومؤسسات متخصصة عند تطبيق البرنامج هو تدعيم خبرة المؤسسة ومساعدتها في حل المشاكل التي ستنشأ وخاصة في المراحل الأولى.
- التشجيع والتحفيز: إن تقدير الأفراد نظير قيامهم بعمل عظيم سيؤدي حتما إلى تشجيعهم وزرع الثقة بداخلهم وتدعيم هذا الأداء المرغوب، وهذا التشجيع له دور كبير في تطوير برنامج إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة واستمراريته .وعلى المؤسسة أن تبني برنامج حوافز فعال ومرن يخلق جو من الثقة والتشجيع والشعور بالانتماء للمؤسسة وبأهمية الدور الموكل إليهم في تطبيق البرنامج.
- الإشراف والمتابعة: من ضروريات تطبيق برنامج الجودة الشاملة هو الإشراف على فرق العمل بتعديل أي مسار خاطئ ومتابعة إنجازاتهم وتقويمها إذا تطلب الأمر، وكذلك فإن من مستلزمات لجنة الإشراف والمتابعة هو التنسيق بين مختلف الأفراد والإدارات في المؤسسات وتذليل الصعوبات التي تعترض فرق العمل مع الأخذ في الاعتبار المصلحة العامة.

كما نجد أن هناك مقومات أخرى جديرة بالذكر لإدارة الجودة في التعليم العالي وهي[1]:

[1] محمد غصاب ابو عليم، واقع إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الأردنية (دراسة حالة كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة اليرموك)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في الاقتصاد العمومي، جامعة الجزائر 3، 2011.2012، ص39،38.

- دعم وتأييد الإدارة العليا لمدخل إدارة الجودة الشاملة.
- التوجه بالعميل وتعميق فكرة العميل يدير المنظمة.
- وضع مقاييس الأداء (الإنتاجية والجودة) لتقييم الأداء الكلي للمنظمة والعاملين.
- وجود هيكل تنظيمي مرن يتيح حرية الحركة ومرونة التفاعل بين قطاعات المنظمة ومستوياتها.
- تهيئة مناخ ملائم للمنظمة الإيجاد ثقافة تنظيمية ملائمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- تأسيس نظام معلومات لإدارة الجودة الشاملة، ووجود إدارة فعالة للموارد البشرية تقوم بما يلي:
- التعليم والتدريب المستمر لجميع العاملين على كافة مستويات ووحدات الإدارة
- توفر نظام اتصال فعال بين العملاء الخارجيين والداخليين داخل وخارج المنظمة
- توفير نظام للحوافز وتقدير العاملين الملتزمين بتطبيق الجودة في الأداء
- تبني أنماط قيادية مناسبة في الوحدات والأقسام وعلى مختلف المستويات التنظيمية تتبنى فكرة الجودة وتدعيمها.

ثانيا: أهداف إدارة الجودة في التعليم العالي

وفي الوقت عينه تحقق إدارة الجودة في التعليم العالي العديد من الأهداف المنشودة منها[1]:

- التأكيد على أن الجودة وإتقان العمل وحسن الأداء مطلب وظيفي وحصري وواجب وطني تتطلبه مقتضيات المرحلة الراهنة والحالية.
- تنمية روح العمل الجماعي والتعاوني للاستفادة من كافة العاملين في المؤسسة.

[1] حرنان نجوى، مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي–دراسة عينة من الجامعات الجزائرية–، أطروحة دكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير، غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014/2013، ص90.

- ترسيخ مفاهيم الجودة تحت شعارات لا بديل عن الصحيح والوقاية خير من العلاج، والتعلم مدى الحياة من اجل تحقيق التقدم النوعي في العملية التدريسية، وذلك بتفعيل كافة الأنظمة المعمول بها في مؤسسة التعليم العالي دون استثناء بما يحقق رغبات الطلبة من جهة والمجتمع من جهة أخرى.

- المحافظة على الأداء لأعضاء الهيئة التدريسية والطلبة في مؤسسة التعليم العالي، من خلال المتابعة الميدانية المستمرة، وإبداء التوجيهات اللازمة بروح من المسؤولية كما دعت الحاجة.

- حل المشاكل التدريسية ميدانيا وبالطرق العلمية واقتراح الحلول المناسبة لها ومتابعة تنفيذها.

- فتح قنوات الاتصال والتواصل بين مؤسسة التعليم العالي والجهات الرسمية والمجتمعية، والتعاون مع الشركات التي تعنى بالنظام التعليمي لتحديث برامجه وتطويرها.

كما تتضمن الجودة الشاملة في التعليم العالي أهداف أخرى منها [1]:

- تطوير النظام الإداري في الجامعة من خلال توصيف الأدوار والمسؤوليات لكل فرد بحسب الصفة الوظيفية التي أسندت إليه.

- الارتقاء بمستوى الطلبة الأكاديمي والاجتماعي والنفسي.

- تحسين كفاءة المشرفين والأساتذة ورفع مستوى الأداء الإداري من خلال التدريس المستمر.

- تطوير جو التفاهم بين جميع منتسبي الجامعة.

- رفع مستوى الوعي لدى الطلبة تجاه عملية التعلم وأهدافه وإيجاد فرص تحويل الطالب كطرف فعال في العملية التعليمية وليس متلقي وحسب.

- السعي لزيادة التقدير المحلي والوطني بالجامعة من خلال ما تقدمه الجامعة للمجتمع وكسب الاعتراف العالي بالجامعة.

[1] غربي صباح، قاسمي شوقي، تطبيق الجودة في مجال التعليم العالي، ضمان جودة التعليم العالي المبررات والمتطلبات، الملتقى الوطني الرابع للبيداغوجيا، جامعة محمد خيضر بسكرة، 25و26نوفمبر2008، ص66.

- استقصاء حاجة المستفيدين من مخرجات الجامعة والسعي إلى تحقيق المطلوب كما ونوعا في المخرجات واستخدام التغذية الراجعة للخرجين الذين عملوا في بقية دوائر الدولة لتحسين مستوى التعليم.

المبحث الثاني: آليات إدارة الجودة في التعليم العالي

يتناول هذا المبحث آليات إدارة الجودة في التعليم العالي المتمثلة في الأبعاد والمبادئ، المعايير والعناصر، معوقات تطبيق إدارة الجودة في التعليم كما قمنا باختيار أهم النماذج لإدارة الجودة في التعليم العالي

المطلب الأول: أبعاد ومبادئ إدارة الجودة في التعليم العالي

أولا: أبعاد إدارة الجودة في التعليم العالي

إن إدارة الجودة في التعليم العالي مفهوم ذو أبعاد متعددة حسب ما جاء في تصنيف كل باحث ولكن سنتطرق إلى الأبعاد التي تتعلق ولها صلة بدراستنا الحالية وهي:

1. التطوير والتحسين المستمر: تؤكد فلسفة إدارة الجودة الشاملة على أهمية التحسين المستمر لمختلف الأنشطة الوظيفية والعمليات التسييرية في المؤسسات ويؤكد هذا البعد فرضية إن الجودة النهائية ما هي إلا نتيجة لسلسلة من الخطوات والنشاطات المترابطة لذا فان جودة الخدمات والسلع المنتجة تخضع إلى التحسين والتطوير المستمرين دون توقف، وينظر إلى أن التحسين المستمر يعد مفهوما يؤمن بأن أي شيء وكل شيء يؤدى في مجال العمل هو موضوع تقويم مستمر، وان الوقاية خير من العلاج، ويركز في إنجاز عمل الأشياء الصحيحة بطريقة صحيحة منذ البداية[1].
2. عضو هيئة التدريس: يعتبر المدخل الأساسي و المهم في العملية التعليمية، حيث تتوقف العملية التعليمية على حجم هيئة التدريس و كفاءتها(تعتمد العملية التعليمية بدرجة كبيرة على ما يتاح من أساتذة)، بحيث يتناسب عددهم مع الحاجة إليهم، فلا يزداد العدد عن الحاجة فتظهر معه حالات عدم استخدام للبعض

[1] ناجي عبد الستار محمود، ياسين موسى جاسم، متطلبات إدارة الجودة الشاملة في جامعة تكريت –دراسة تحليلية–، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 2012، ص212.

أو استخدام جزئي للبعض منهم، و هو ما يؤدي إلى هدر و ضياع للموارد التي استخدمت في تكوينهم و إعدادهم، وتقتضي تكاليف مرتفعة في الغالب، كما أن توفر عدد أقل من الأساتذة بالقياس إلى حاجة هذه العملية يؤدي إلى إعاقة و عرقلة العملية التعليمية، و انخفاض نوعيتها بسبب ارتفاع نسبة الطلبة إلى هيئة التدريس، وارتفاع عبء التدريس بالشكل الذي لا يتيح لعضو هيئة التدريس الفرصة الكافية لتطوره الذاتي من ناحية، ولا يتيح له الارتفاع بنوعية العملية التعليمية من ناحية أخرى[1].

3. المناهج الدراسية والبرامج الأكاديمية: تمثل البرامج التعليمية وما تحويه من مقررات دراسية المحور الأساسي لأي مؤسسة تعليمية حيث أن الوظيفة الرئيسية للمؤسسة التعليمية هي إعداد المهنيين، ولا يتم الإعداد دون وجود برامج ومقررات، ويعد الحرص على تطوير البرامج التعليمية والارتقاء بالمقررات الدراسية هدفا أساسيا لأي مؤسسة تسعى إلى توفير مقومات الجودة الشاملة لأدوارها، وتعبر البرامج الأكاديمية عن الكفاءات التي يجب أن يكتسبها الطالب للحصول على المؤهلات المختلفة التي تمنحها المؤسسات التعليمية[2].

4. المباني والتجهيزات [3]: يعد مبنى مؤسسة التعليم في مختلف مراحله وبخاصة في مرحلة التعليم الجامعي على وجه الخصوص من المدخلات المهمة في العملية التعليمية لما له من أدوار في التعليم فبقدر جودة المبنى بقدر ما يتوفر لعضو هيئة التدريس المناخ المناسب الذي يشجعه على العمل، حيث المخصصة له، واستخدام الوسائل التعليمية ، وغير ذلك من وسائل الراحة المادية والنفسية.

---

[1] نوال نمور، كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الموارد البشرية، جامعة منتوري قسنطينة، 2012/2011، ص18.

[2] زروقي إبراهيم، بدري عبد المجيد، الجودة الشاملة غاية في حد ذاتها أم وسيلة لرفع مستوى أداء المؤسسات الجامعية، الملتقى الدولي الثاني حول ضمان الجودة في التعليم العالي: تجارب ميدانية ومؤشرات حسن الأداء والاستشراف، جامعة 20 أوت سكيكدة، 10و11 نوفمبر 2012، ص55.

[3] عبد السلام مهنا فريوان، سليمة رمضان الكوت، تطبيق معايير جودة المؤسسة التعليمية، المؤتمر العربي الدولي الرابع لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزوقاء، الأردن، 1-3افريل 2014، ص953.

كما أن المبنى المؤسسي المناسب يوفر للطالب الكثير من وسائل الراحة من مقاعد وحدائق ومظلات وضوابط للنظام يشعر من خلالها بالاحترام والتقدير الذي بدوره يحترم ويقدر تلك الأشياء، لأن كل الأشياء تكتسب حرمتها من خلال جودتها وهو ما ينطبق على كل جوانب المبنى المؤسسي، وما به من قيادات إدارية وعمالة فنية وخدمية، وغير ذلك.

يتضمن نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي العديد من المبادئ الواجب التقيد والالتزام بها لتحقيق النجاح في تطبيقها ومن أهمها[1]:

- الوعي بمفهوم الجودة الشاملة في التعليم الجامعي لدى جميع الجهات الإدارية والعملية بالجامعة واقتناعهم في نجاح تنفيذ الجودة الشاملة.
- وجود أهداف محددة وواضحة للجامعة، يشارك في وضعها جميع العاملين.
- توافر القيادة الفعالة التي تتمكن من تنمية مفهوم وثقافة الجودة لدى العاملين بالجامعة.
- التزام إدارة الجامعة بتنمية ثقافة الجودة والحرص على تنفيذ أسسها.
- تبني فلسفة منع الخطأ، وليس مجرد كشفه والتركيز على تصحيح العمليات.
- احترام العاملين في الجامعة، ومراعاة حقوقهم وتلبية رغباتهم.
- تصميم البرامج التعليمية والمناهج الدراسية، ودراسة احتياجات ومتطلبات سوق العمل.
- تحقيق التكامل بين البرامج التعليمية للأقسام المختلفة على مدى سنوات الدراسة في مرحلتي البكالوريوس والدراسات العليا.
- وجود قاعدة بيانات متكاملة يتم استخدامها بالشكل الذي يضمن سلامة ما يتخذ من قرارات
- انفتاح الجامعة على البيئة المحيطة بمؤسساتها المختلفة.

[1] أحمد يوسف دودين، إدارة الجودة الشاملة، الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن ، ط1، 2012، ص ص206،207.

- تطبيق مبادئ التعليم المستمر، والتدريب المتواصل للعاملين على عمليات الجودة الشاملة وعلى كل جديد.
- التركيز على العمل الجماعي، وتحقيق الترابط والتعاون بين الأقسام والنظم الفرعية.

المطلب الثاني: معايير وعناصر إدارة الجودة في التعليم العالي

أظهرت الجهود البحثية عن اتفاق الغالبية من الباحثين على البنود العشرة التالية كمعايير للجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمتمثلة في[1]:

- توفر المصادر المادية الكافية لدعم التعليم والتعلم.
- توفر المصادر البشرية الكافية لدعم التعليم والتعلم (الموظفون المؤهلون بشكل مناسب).
- توفر أهداف وغايات واضحة يفهمها كل من هيئة التدريس والطلبة.
- ارتباط محتوى الموضوعات الدراسية بأهداف البرنامج وغاياته.
- تشجيع الطلبة على المشاركة الفاعلة، وإعطائهم المسؤولية الكاملة بتعلمهم.
- معيار البرنامج المناسب للمكافأة.
- التقييم الصادق، والموضوعي، والعادل.
- التقييم الذي يغطي مدى واسع من أهداف المساق وغاياته.
- تلقي الطلبة التغذية الراجعة المفيدة من التقييم (وتزويدهم باستمرار بمدى التقدم والتحسن).
- يتخرج الطلبة وقد حصلوا على معرفة ومهارات قابلة للانتقال خارج الجامعة.

[1] محمد عوض الترتوري ، اغادير فرحات جويحان، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ط1، 2006، ص81و82.

تطرق عدد من الكتاب والباحثين في موضوع إدارة الجودة إلى عدة عناصر، إلا أن هذه العناصر اختلفت من شخص إلى آخر، فبعض الكتاب حددها بأربعة عناصر وهناك من حددها بأكثر من ذلك، ويرى فريد النجار أن من أهم أدوات وعناصر إدارة الجودة في الجامعات هي[1]:

* التدريب والتعليم المستمر .
* التقييم الذاتي.
* التركيز على خدمة المجتمع .
* المشاركة في اتخاذ القرارات.
* التخطيط والتوجيه .
* القيادة الديمقراطية.
* حلقات الجودة وروح الفريق.
* الاتصالات.
* المكافآت والحوافز.
* التعاون بين القيادات والكليات.
* التجديد والتحسين المستمر.
* قياس الجودة بصفة دورية.
* الاعتراف بالأداء الفعال.
* الرؤية الثاقبة.
* المقارنات التجديدية.
* التكامل مع العمل.
* إدارة العمليات والتحسينات.
* المنافسة مع الجامعات الأخرى.
* تطبيق التفكير المنتظم.
* مراقبة وتوكيد الجودة.

وهناك من الباحثين من تطرق لهذه العناصر كالآتي:[2]

[1] فريد النجار،ادارة الجامعات بالجودة الشاملة، إيتراك للنشر والتوزيع، مصر، ط1، 1999، ص78،79.

[2] مهدي صالح مهدي السامرائي، علاء حاكم محسن الناصر، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الذاكرة للنشر والتوزيع، العراق، ط 1، 2012، ص ص 43،،39.

1. دعم الإدارة العليا: إن أهمية دعم الإدارة تعود إلى ابعد من مجرد تخصيص الموارد المطلوبة إذ تضع كل منظمة مجموعة أسبقيات لها، فإذا كانت الإدارة العليا غير قادرة على إظهار التزامها الطويل بدعم هذه الإدارة، فلن تنجح في تنفيذ إدارة الجودة الشاملة.

2. رضا المستفيد: يعد المستفيد (متلقي الخدمة) هو الخدمة في إدارة الجودة الشاملة حيث تمثل حاجاته ورغباته قوة الدفع المطلوبة لانطلاق العمليات الإدارية كافة وتشغيلها لتلبية هذه الحاجات واستمرار تحسينها وتطويرها لتحقيق الرضا.

3. التحسين المستمر للجودة: هو البحث المستمر عن الطرائق التي تحسن العمليات، وهذا يتضمن المقارنة بالتطبيقات المتميزة، وتنمية الشعور والوعي لدى الأفراد بملكيتهم للأنشطة والعمليات.

4. مشاركة العاملين: تعد إدارة الجودة الشاملة مهمة أساسية لكل الأفراد العاملين في المنظمة، ولا يقتصر دورها على الأفراد العاملين في حقول التوعية فحسب.

5. التدريب والتعليم: تقدم الجودة الشاملة الأساس لطريقة فضلى ومستمرة لتحسين الأفراد في المنظمة، ففي منظمات الجودة كل يشخص يتعلم باستمرار والإدارة تشجع أفرادها وترفع مهاراتهم التقنية وتزيد خبراتهم المتخصصة، ونتيجة لذلك يتفوق الأفراد في وظائفهم.

6. الثقافة المشتركة: ويقصد بذلك أن تكون هناك رؤية واحدة واضحة ومشتركة تمثل توجيها موحدا للتنظيم الإداري، أي بمنزلة الثقافة والبيئة التنظيمية الجديدة التي تهيئ للمناخ الخاص بالجودة بما فيها من قيم وأعراف وتقاليد وسلوكيات داخل المنظمة وخارجها، وتمثل تلك الصورة والصبغة التي تميز تلك البيئة المشتركة من بقية الثقافات.

المطلب الثالث: معوقات تطبيق إدارة الجودة في التعليم العالي

هناك العديد من الصعوبات التي تواجه المؤسسة التعليمية في حالة تطبيقها لنظام إدارة الجودة الشاملة وهي بنفس الوقت تعيق من تطورها وتبنيها للمشروع ومن بين تلك المعوقات كما يراها يوسف حجيم الطائي ما يلي[1]:

- استعجال النتائج.
- مقاومة التغيير.
- ضعف العمل الجماعي.
- المركزية الخانقة في بعض الإدارات والأقسام العلمية.
- التعقيد في بعض إجراءات وأساليب العمل القائمة.
- الحاجة إلى تفعيل أدق لتقويم أداء العمل والعاملين.
- عدم وجودة نظام دقيق للمعلومات.

ونضيف أيضا بعض الصعوبات التي تواجه إدارة الجودة في الجامعات مما يحول دون إمكانية تطبيقها منها[2]:

- ضعف بنية نظم المعلومات في قطاع التعليم، معان البيانات هي بمثابة الجهاز العصبي لنموذج إدارة الجودة الشاملة.
- نقص الكوادر التدريبية المؤهلة في ميدان تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي.

[1] يوسف حجيم الطائي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص87.

[2] بوطبة إلهام، بحث حول إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العلي، تخصص دكتوراه تسيير المنظمات، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2011/2010، ص42.

- المركزية في رسم السياسة التعليمية وصنع القرار التعليمي، إذ تتطلب إدارة الجودة الشاملة اللامركزية في صيانة السياسات واتخاذ القرارات كما تعتمد على البيانات والمعلومات الصادرة عن القادة.
- عدم قناعة بعض القيادات الإدارية العليا بالتدريب.
- جمود القوانين والأنظمة وعدم مرونتها.
- صعوبة قياس نتائج العمل قياسا دقيقا وتقييما.

ويضيف زكريا أحمد محمد عزام ما يلي[1]:

- تتصف مخرجات النظام الجامعي من خريجين ونتاج علمي وخدمة المجتمع بالتعدد والنوع وعدم التجانس، وهذا يفرض الاعتماد على أعداد كثيرة من المؤشرات والخصائص في قياس الجودة، مما يعني الحاجة إلى الكثير من الوقت والجهد للمؤسسات التعليمية لتحديد خصائص هذه المخرجات.
- من الصعب معرفة الفائدة التي تحققها مخرجات العملية التعليمية للمجتمع، لان أعداد كبيرة من تلك المخرجات تبقى دون الاستفادة منها، كما أن الفوائد المتخصصة من تلك المخرجات لا تأتي ثمارها مباشرة بل تحتاج إلى سنوات طويلة.
- الثقافة التنظيمية السائدة في الجامعات والتي تركز على الانجازات التي يقوم بها الأفراد أكثر من تركيزها على تشجيع ورعاية الأعمال والانجازات الجماعية وهذا يعتبر من المعوقات التنظيمية التي تؤثر على تطبيق مفهوم الجودة في الجامعات.
- الاتجاه السلبي لبعض العاملين في الجامعات نحو تطبيق مفهوم الجودة وعدم معرفتهم الكافية بهذا المفهوم.

[1] زكريا أحمد محمد عزام، دور مؤسسات التعليم العالي في تطوير جودة مخرجات الخدمات التعليمية في الجامعات الأردنية، المؤتمر العربي الدولي الثالث لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 2013، ص194.

- قصور العلاقة بين الجامعة والمجتمع الأمر الذي يؤدي إلى عدم الموائمة بين متطلبات سوق العمل ومخرجات التعليم العالي.

المطلب الرابع: نماذج إدارة الجودة في التعليم العالي

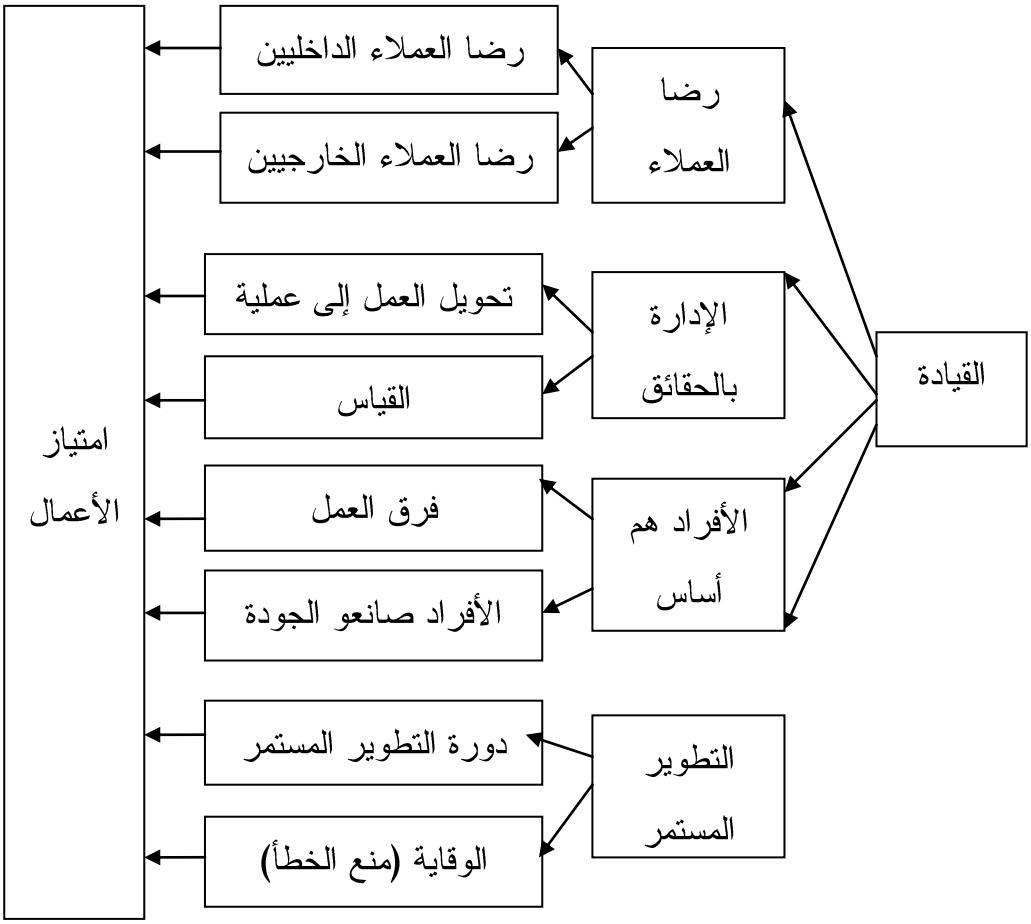
كشفت الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة عن عدد من النماذج النظرية التي يمكن اعتمادها كقاعدة نظرية لإدارة الجودة الشاملة ومن أبرزها:

1. نموذج kanji لامتياز الأعمال في مؤسسات التعليم العالي[1]:

ويرى الباحث أن هذا النموذج وإن كان لا يشمل العوامل الخارجية التي ينبغي توافرها للوصول إلى إدارة الجودة الشاملة إلا أنه يمكن تطبيقه والإفادة منه لمعرفة توجه المنظمة التعليمية نحو تحقيق معايير الجودة الشاملة لأن العوامل الداخلية التي يحتويها النموذج تقع تحت سيطرة المؤسسة التعليمة وتستطيع أن تتحكم بها وبذا يمكن أن يطلق عليه نموذج إداري للجودة الشاملة بخلاف النموذج الاستراتيجي الذي يعنى أن هناك عوامل داخلية وأخرى خارجية لا تقع تحت سيطرة الإدارة وهذا النوع يصعب تطبيقه بينما النموذج الإداري كنموذج kanji قابل للتطبيق ولديه مقدرة على إعطاء مؤشرات ايجابية للمؤسسة التعليمية بحيث تتجه نحو تحقيق الجودة الشاملة، والشكل التالي يوضح النموذج:

[1] سعيد بن علي العضاضي، تطبيق نموذج إداري لإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي –دراسة ميدانية–، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 2012، ص ص144 146.

الشكل رقم(1): نموذج kanji لامتياز الأعمال في مؤسسات التعليم العالي



المصدر: سعيد بن علي العضاضي، مرجع سابق، ص144.

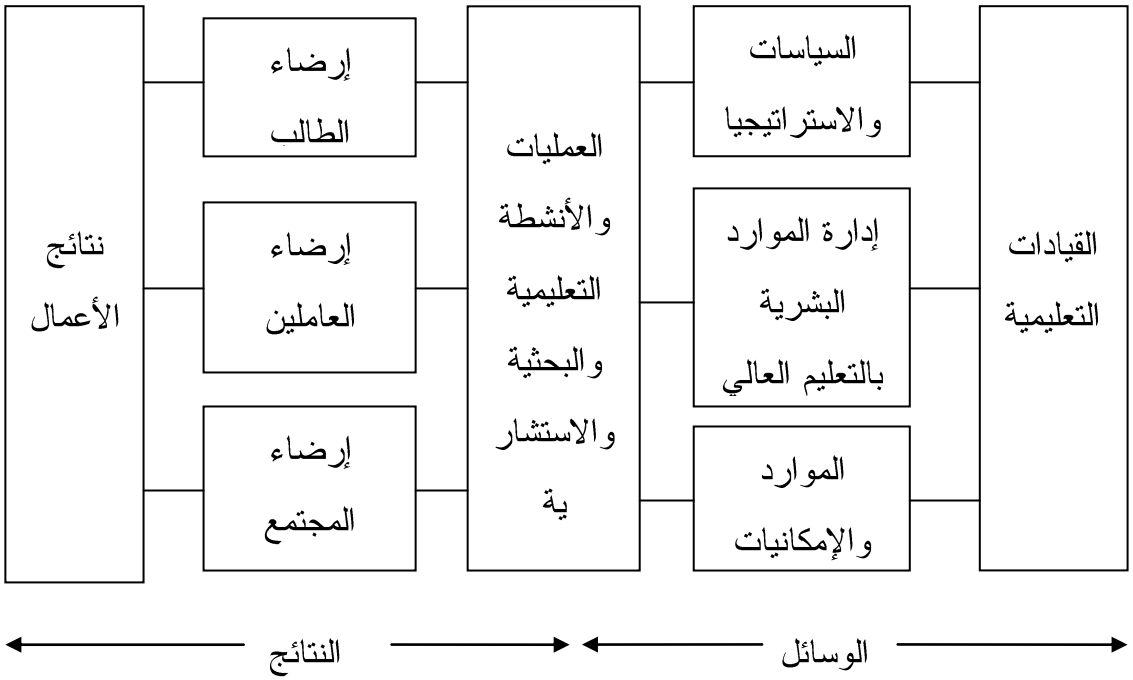
2. نموذج إدارة الجودة الشاملة في المعاهد العليا[1]:

تم تطبيق هذا النموذج في مقاطعة ويلز بانجلترا من منظور إستراتيجية تحسين الانجازات وتوزيع ميداليات التفوق على أساس أسلوب التحسينات المستمرة، وكانت اللغة ومهارات سرعة الاستيعاب والمباني والتجهيزات والمعامل من أهم المشكلات في هذه التجربة واعتمدت الفلسفة المطبقة على ضرورة تحسين القدرات القيادية والارتقاء بنتائج العملية التعليمية، واعتمد هذا النموذج على بناء ثقافة جديدة للجودة الشاملة يعتمد على:

[1] فريد النجار، مرجع سابق، ص 175،176.

- قيادة تنشر فكر وثقافة الجودة في التعليم العالي.
- سياسة تحقق الالتزام والنماء والتحسينات المستمرة التي لا تنتهي.
- منظومة إدارية تفجر طاقات وتنفيذ أقصى استفادة من إمكانات وملكات ورؤى العاملين.
- تشغيل مثالي للموارد لدعم ومساندة السياسات والاستراتيجيات المتفق عليها.
- المراجعات الدقيقة للتشغيل والأداء والنتائج بغرض تحقيق التحسينات المستمرة في بيئة دائمة.

الشكل رقم (2): نموذج إدارة الجودة الشاملة في المعاهد العليا



المصدر: فريد النجار،مرجع سابق، ص176.

3. نموذج آرفن لإدارة الجودة الشاملة[1]:

يقترح هذا النموذج أبعادا تبين استراتجيات تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، حيث تمثل هذه الأبعاد كما يشير الشكل إلى ما يلي:

- الضغط الخارجي من اجل التغيير– المتغيرات الداخلية، والخارجية في عملية التغيير.

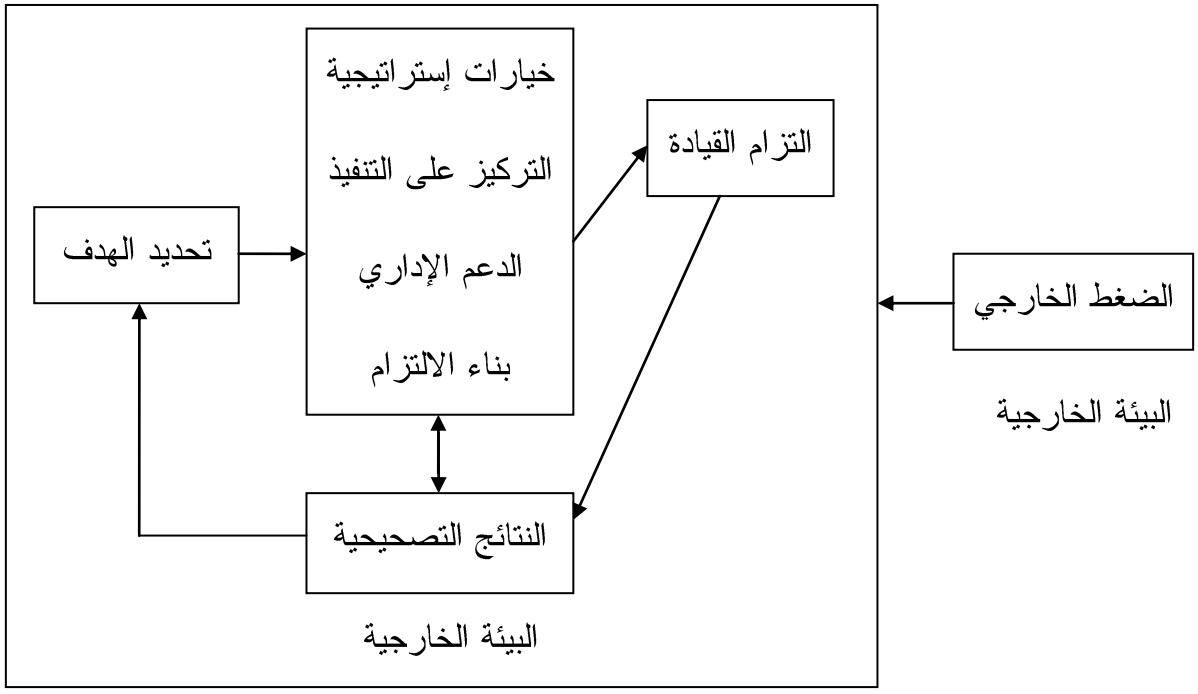
[1] أحمد الخطيب، التعليم العالي –الاشكاليات والتحديات–، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، إربد–الاردن، ط 1، 2009، ص88و89.

- خيارات إستراتيجية– سواء قصدت المؤسسة التعليمية إحراز تحسين على مستوى المؤسسة كلها، أو هدفت إلى بذلك الجهود لتحقيق التنفيذ، أو توفير الدعم الإداري، أو وضع الاستراتيجيات لبناء التزامات عملية التغيير.

- المنهج التقييمي– اختيار مؤشرات المؤسسات التعليمية لتقييم التقدم ومساندة النظام لجمع المعلومات وإيصالها إلى أعضاء المنظمات.

- خصوصية الهدف– الأهداف الدقيقة لمبادرات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية.

الشكل رقم (3): نموذج آرفن لإدارة الجودة الشاملة



المصدر: احمد الخطيب، مرجع سابق، ص89.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تقدم من عرض في هذا الفصل أمكن القول بأن إدارة الجودة فلسفة حديثة تنتهجها جميع المؤسسات، في ظل التطورات والتغييرات الحاصلة باعتبارها تقوم على مبادئ وأسس تلتزم بها كافة الأطراف للوصول إلى أفضل أداء ممكن، لان جودة الخدمات هي العامل الأساسي لتقييم أي مؤسسة خدمية، قد كانت مؤسسات التعليم العالي هي الأخرى مطالبة بتطبيق هذه الفلسفة نتيجة الانتقادات التي وجهت إليها باعتبار لها دور في تنمية وتحقيق متطلبات سوق العمل والمجتمع.

كما تم القيام باستعراض أهم الجوانب النظرية لإدارة الجودة في التعليم العالي مع التطرق لأهم النماذج والمعوقات والمبادئ من وجهة نظر الباحثين والدارسين في هذا الميدان.

الفصل الثاني

تحسين مخرجات التعليم العالي

تمهيـــــد

تعاني مؤسسات التعليم العالي تحديات تتصل بتدني نوعية مخرجاتها وعدم موائمتها لاحتياجات سوق العمل وخطط التنمية في معظم البلدان العربية على حد سواء، وان كثيرا من تخصصات وبرامج هذه المؤسسات لم تعد تشكل ذات أولوية لحاجة المجتمع وأصبح سوق العمل المحلي مشبعا منها وتعاني مخرجاتها من البطالة وخاصة تخصصات العلوم الإنسانية والاجتماعية، وأصبحت بعض الأنظمة العربية مثقلة بتوظيف هذه التخصصات في الهيئات والمؤسسات والوزارات بهدف حل مشكلة البطالة السافرة لمثل هذه المخرجات، إلا أن القطاع الخاص يشترط لتوظيف هذه المخرجات توفر المهارات الإضافية الأخرى مثل اللغات الأجنبية والقدرة على استخدام الحاسب الآلي إضافة إلى بعض المهارات والقدرات الشخصية الأخرى ولذلك تسعى مؤسسات التعليم العالي إلى العمل على تحسين جودة مخرجاتها من خلال مدخل إدارة الجودة، وسنستعرض في هذا الفصل مفهوم هذه المخرجات وحال سوق العمل كما سنحاول إبراز دور أبعاد إدارة الجودة في التعليم العالي في تحسين نوعية المخرجات.

المبحث الأول: مخرجات التعليم العالي

إن احد أسباب الاهتمام بمؤشرات جودة العملية التعليمية هو لرفع مستوى وتحسين مخرجاتها، وهذا ما تؤكده المواصفة القياسية لـــــــ ISO 2008 التي كان أهم سماتها هو التركيز على الزبون، مما يدعو المؤسسات التي تبني أساليب واضحة لمعرفة مدى رضا الزبون عن المنتجات أو الخدمات التي تقدمها، وعن أداء المؤسسة ودرجة استجابتها لمتطلبات وحاجات الزبون.

المطلب الأول: مفهوم مخرجات التعليم العالي

تعد مؤسسات التعليم العالي من المؤسسات ذات المخرجات المتنوعة والمتعددة إلى حد كبير باعتبارها الوسيلة الأساسية لتقدم وازدهار أي مجتمع في العالم، كما يلاحظ أن مخرجات العملية التعليمية لها تتسع أطرها وفقا لمتطلبات البيئة الخارجية السريعة التغير مما جعلها أكثر تنوع وشمولية.

ويشير دليل إدارة الجودة الشاملة للتعليم العالي في الوطن العربي في مستوى المخرجات الذي تتطلبه إدارة الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي أن تكون مخرجاتها أي محصلة أشغالها متوائمة مع غاية التعليم وأهدافه، وان ضمان جودة المخرج منه يقتضي التركيز على المتعلم في ملامحه المعرفية والسيكولوجية والاجتماعية والثقافية[1].

وهنا نقصد بمخرجات التعليم العالي كل من الطلبة الخريجين، البحوث العلمية وخدمة المجتمع .

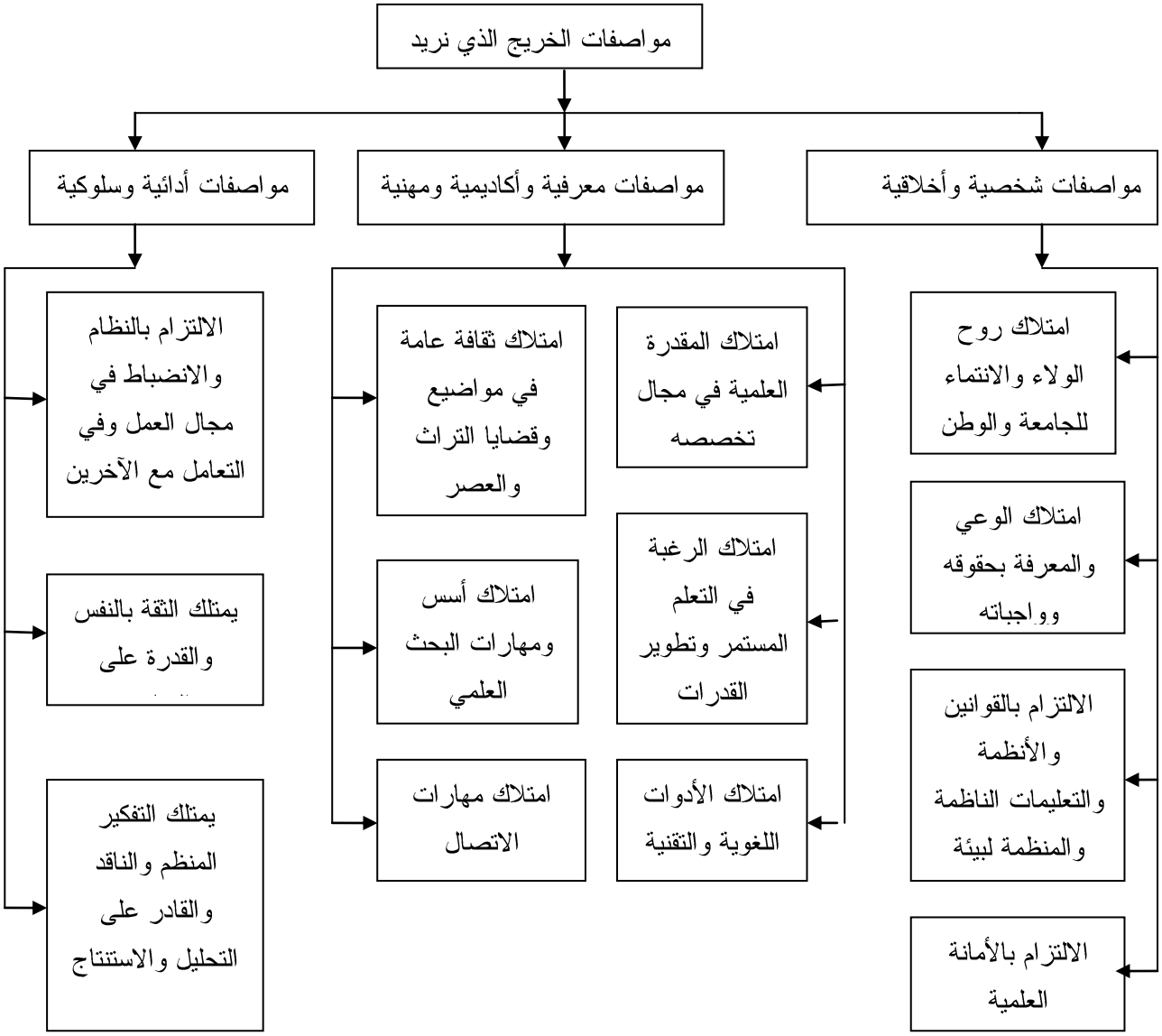
[1] سيلان جبران العبيدي، ضمان جودة مخرجات التعليم العالي في إطار حاجات المجتمع، المؤتمر الثاني عشر للوزراء المسئولين عن التعليم والبحث العلمي في الوطن العربي، بيروت، 6-10 ديسمبر 2009، ص10.

أولا:الطلبة الخريجين

إن الطالب من أهم مدخلات العملية التعليمية في مسار التعليم العالي، ومن هنا لابد من إيلاء هذا العنصر الأهمية اللازمة والكافية، وذلك من خلال تحديد الفئة التي يمكن أن تقبل في البرامج المختلفةومرورا بجوانب عديدة تتعلق بالعناية به والاهتمام برأيه، فهو الذي سيصبح الخريج الذي نتدارس جوانب تحقيق الجودة فيه وبمواصفات ذات جودة[1]، والشكل التالي يبن ذلك:

[1] محمد الحاج حسن وآخرون، نوعية العنصر البشري ودوره في جودة التعليم، المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 10-2011/05/12، ص7.

الشكل رقم (4): مواصفات الخريج الذي نريد



المصدر: دموش وسيلة، زكرياء مسعودي، ضمان الجودة في التعليم كأساس للموائمة بين مخرجات التعليم العالي واحتياجات سوق العمل، الملتقى الدولي الثاني حول ضمان الجودة في التعليم العالي تجارب ميدانية ومؤشرات حسن الأداء والاستشراف، جامعة 20 أوت، سكيكدة، 2012، ص156.

ثانيا:البحوث العلمية

المقصود بها البحوث الكاملة التي تمتاز عن غيرها من البحوث بوجود مشكلة يسهم في حلها، وتوفر الموضوعية في البحث والاعتماد على الملاحظة والتجربة وليس الاعتماد على العادات والتقاليد والخبرة الشخصية بحيث يمكن علميا تعميم النتائج التي تم التوصل لها، ودور أخلاقيات البحث العلمي فيها بحيث تمتاز بالمرونة في التعامل مع المشكلات التنموية المتنوعة ويجمع بين الاستقراء الذي يقرأ الباحث فيه الحقائق الموجودة كما هي في الواقع وبهدي من النظريات العلمية السائدة في مجاله[1].

ثالثا: خدمة المجتمع

وهي مجمل الخدمات التي يتلقاها المجتمع من الجامعة والتي تسعى الجامعة أيضا لتلبيتها ويحدد المختصون أن للجامعة ثلاثة مجموعات من الأهداف تسعي بها لإشباع رغبات المجتمع وهي[2]:

1. أهداف معرفية: وتتناول ما يرتبط بالمعرفة تطورا أو تطويرا أو انتشارا.
2. أهداف اقتصادية: والتي من شانها أن تعمل على تطوير اقتصاد المجتمع والعمل على تزويده بما يحتاج إليه من خدمات بشرية وما يحتاج إليه من خبرات في معاونته للتغلب على مشكلاته الاقتصادية وتنمية ما يحتاج إليه من مهارات وقيم اقتصادية.
3. أهداف اجتماعية: والتي من شانها أن تعمل على استقرار المجتمع وتخطي ما يواجهه من مشكلات اجتماعية منها:

- تزويد المجتمع بحاجاته من القوى العاملة المدربة تدريبا يتناسب وطبيعة تغير المهن.

[1] تحسين احمد الطراونة، أخلاقيات البحث العلمي ودورها في تجويد مخرجات الدراسات العليا، المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، ص446.

[2] غربي صباح، دور التعليم العالي في تنمية المجتمع المحلي دراسة تحليلية لاتجاهات القيادات الإدارية في جامعة محمد خيضر بسكرة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم الاجتماع تخصص تنمية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014/2013، ص154و155.

- تدريب الطلاب على ممارسة الأنشطة الاجتماعية مثل مكافحة الأمية، الإدمان، نشر الوعي الصحي وغيره.
- الربط بين نوعية الأبحاث العلمية ومشاكل المجتمع المحلي.
- إجراء الأبحاث البيئية الشاملة التي تعالج بعض المشكلات المتداخلة وهكذا يبدو أن أهداف الجامعات في المجتمعات الديمقراطية لابد أن تختلف عن أهدافها في المجتمعات الشمولية لما بين من المجتمعات من اختلافات ولذلك يجب صيانة الأهداف التعليمية بما يتناسب مع ما حدث من تغير في أوضاع العالم.

المطلب الثاني: علاقة مخرجات التعليم العالي بالمنظومة الجامعية

إن النظر في مستوى المخرجات يحيل بالضرورة إلى الأهداف والغايات المتوقعة من منظومة التعليم العالي في صلتها بـــ:

أولا صلة المخرجات بالمتعلم:

باعتبار أن الطالب هو أهم زبائن المؤسسة، والمخرجات ذات الصلة بالمتعلم تتعلق أساسا بنوعية الخريج باعتباره منتجا لابد أن يستجيب لخصائص معينة مثل:

- ✓ أن يكون مزودا بالمعارف والمهارات والكفاءات التي تساعده في الاندماج في عالم العمل وتحقيق الذات كمهارات البحث عن عمل، وروح المبادرة والقدرة على اتخاذ القرار المناسب.
- ✓ أن يكتسب خبرة تجعله قادرا على اكتساب المعارف والبحث عنها وإتقانها والوسائل والأدوات الموصلة إليها حتى يتحقق لديه التعليم مدى الحياة.
- ✓ أن يكون قادرا على التكيف مع ما يستجد من أحداث وتغيرات في عالم العمل.
- ✓ أن تقوى لديه الدافعية للتعلم وتطور معارفه وكفايته باستمرار بحيث لا يعتبر تخرجه من الجامعة خاتمة المطاف يل بداية مرحلة لتكفل بالذات في جميع المجالات.
- ✓ أن يتحلى بالانفتاح على الآخر وعلى العمل الجماعي مما يجعله يفيد ويستفيد ويحقق نموه الذاتي الذي لا ينتهي مدى الحياة.
- ✓ أن ينمو لديه الفكر الناقد المساعد على الإبداع[1].

[1] بوزيان عثمان، مخرجات التعليم العالي في الجزائر ومتطلبات سوق العمل، الملتقى الدولي الثاني حول ضمان الجودة في التعليم العالي:تجارب ميدانية ومؤشرات حسن الأداء والاستشراف، جامعة 20 أوت سكيكدة، 10-11 نوفمبر 2012، ص8.

ثانيا صلة المخرجات بالمعرفة:

والتي يتوقع من المؤسسة الجامعية القيام بالتالي:

- ✓ أن تلعب الدور المنوط بها في إنتاج المعرفة عن طريق البحث العلمي في المجالات ذات الأولوية بالنسبة إلى النمو الاقتصادي والاجتماعي محليا وعالميا وخاصة في المجالات التي تعتبر إستراتيجية.
- ✓ أن يتناول البحث العلمي مجالات تتيح الاستباق وتقوي القدرة على المنافسة، وتشكل إسهاما في إنماء الثقافة الإنسانية.
- ✓ وينبغي ألا يتوقف ذلك على العلوم الصحية المتفق على دورها في تطوير مجالات الحياة بكل مظاهرها، بل تنال العلوم الإنسانية والاجتماعية حظها من الاهتمام لإضافتها المتميزة لجعل الإنسان واعيا بالموقع الذي يحتله في هذا الكون وحتى تتحقق الاستفادة الرشيدة من المعارف المنتجة وتسخيرها لخدمة الإنسان لا لأن تكون وباءا عليه[1].

ثالثا صلة المخرجات بالمجتمع:

المخرجات في صلتها بالمجتمع تتمثل أساسا في الاستجابة المثلى لحاجات المجتمع الحقيقية وفي توظيف قدرات كل فرد في تحقيق النماء الاقتصادي والاجتماعي، حتى لا يكون خريجو المؤسسات الجامعية عبئا على الفئات المنتجة في المجتمع، وهذا ما شكل احد عناصر الرؤية المستقبلية للتعليم في الوطن العربي والمتمثل في إعداد أفراد قابلين للتعلم الذاتي والمستمر، وقادرين عليه عوضا عن مجرد متعلمين، لذلك

[1] سيلان جبران العبيدي، مرجع سابق، ص11.10

يتعين أن يكتسب التعليم العالي مقومين أساسيين: التنوع والمرونة، خاصة في الاستجابة لمقتضيات التغيرات السريعة محليا وعالميا[1].

المطلب الثالث: مخرجات التعليم العالي وسوق العمل

أولا مفهوم وخصائص سوق العمل : هو المكان الذي يجد فيه العمال أعمالا مدفوعة الأجر، بينما يجد فيه المستخدمون عمالا راغبين وتحدد فيه الأجور، ومن هذا المنطلق فان سوق العمل يعني كافة الجهات المستفيدة من كافة الخدمات التي يقدمها المخرج الأكاديمي أي انه مجال للمنافسة الحادة في صناعة الخدمات، ويتميز بالخصائص التالية:

- يختلف سوق العمل عن سوق المنتجات الأخرى في أنها محكومة بحقوق الإنسان مما يجعل صاحب العمل حريصا على الكفاية ومواصفات الجودة حرصا كاملا، ويتحرى الكفاءات والمهارات المطلوبة.
- إن سوق العمل متغير بصورة مستمرة وسريعة بتغير الاحتياجات وفق متغيرات الحياة ومطالبها، وتطور الإمكانات والوسائل والتقنيات مما يقتضي المواكبة المستمرة.
- يتميز سوق العمل في مستوياته المحلية والإقليمية بمنافسة حادة تقضي إحكام المخرج وترقية بصورة مستمرة حتى يحصل المخرج على صفة المطابقة والتفوق التي تقتضيها الجودة[2].

ثانيا إختلالات سوق العمل : يعاني سوق العمل في الجزائر من العديد من الاختلالات، ويرجع ذلك إلى التطور الكبير في عدد المتخرجين من مؤسسات التعليم العالي، وبالتالي زيادة عرض العمالة، كما أن هناك عدم توافق فرص العمل المتوفرة ومؤهلات الطلب على العمل، فلا يوجد هناك تناسق بين المنظومة التعليمية

[1] بوزيان عثمان، مرجع سابق، ص9.

[2] عمر احمد سعيد، جودة المخرجات الأكاديمية وملاءمتها لسوق العمل، المؤتمر السنوي الرابع للمنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم آليات التوافق والمعايير المشتركة لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في التعليم، القرية الذكية، مصر، 2-3 سبتمبر 2012، ص112.111.

واحتياجات سوق العمل، وهناك عدم ملائمة بين بعض الوظائف واختصاصات العاملين بها، ومن بين الاختلالات التي يعيشها سوق العمل في الجزائر:

- عدم توافق بين مخرجات التعليم والتدريب واحتياجات سوق العمل.
- ضعف التنسيق بين القطاعات.
- وجود فجوة بين الإنتاج والتعليم، فهناك بعض المؤهلات لا توفرها الجامعة، كما أن هناك تخصصات لا تجد فرص للعمل.
- يركز التعليم على المعارف والمعلومات، ولا يركز على المهارات والسلوكيات.
- في كثير من الأحيان العمالة الجديدة لا تستطيع التأقلم مع الأعمال نتيجة لتدهور التعليم والإنتاج ...الخ[1].

ثالثا: آلية المواءمة بين سوق العمل والمخرج الأكاديمي لسد الفجوة المهارية:

- ارتكاز التخطيط الأكاديمي بالمؤسسات على بحوث ميدانية علمية شاملة نحو احتياجات السوق الفعلية.
- استفتاء المؤسسات الأكاديمية خريجيها وأولياء الأمور حول الجوانب، القصور والثغرات في مجال إعداد المخرج.
- إشراك المستفيدين من جماعات سوق العمل في التخطيط الأكاديمي بالمؤسسات، وفي مجالس إدارة الجامعة.
- إقامة شراكة حقيقية بين جماعات سوق العمل وبين المؤسسات الأكاديمية لإنتاج المخرج المطلوب.
- إيجاد صيغة مناسبة لمرونة منح الدرجات الأكاديمية توفر للدارس فرص التعرف على سوق العمل ومتطلباته الفعلية.

[1] حميد بوزيدة، مدخلات ومخرجات التعليم العالي في الجزائر، بحوث وأوراق عمل ملتقى مخرجات التعليم العالي وسوق العمل في الدول العربية (الاستراتيجيات–السياسات–الآليات)، المنامة، مملكة البحرين، أكتوبر 2010، ص80–81.

- العناية الكافية، تمويلا، ورعاية، وتأهيلا بمؤسسات التدريب على المهن بأنواعها المختلفة[1].

المبحث الثاني: سبل تحسين مخرجات التعليم العالي

مخرجات العملية التعليمية تعتبر محصلة أشغال وجهود الجامعة والهدف الأساسي المنشود لها وبالتالي تسعى مؤسسات التعليم العالي ومن خلال إدارة الجودة إلى تحسين هذه المخرجات بما يتلائم مع المجتمع و متطلبات سوق العمل، وحتى يكون هناك تحسين وجودة في هذه المخرجات تضافرت الأدوار من خلال جهود مختلف الوظائف والأشخاص في مؤسسة التعليم العالي للوصول بالمخرجات إلى أعلى جودة.

المطلب الأول: دور عضو هيئة التدريس في تحسين مخرجات التعليم العالي

إن تحديث نظم إعداد عضو هيئة التدريس في التعليم العالي وتدريبه بما يحقق الارتقاء بمستوى تكوينه وتنميته المهنية وتمكينه من اكتساب المعارف والمهارات في المجلات العلمية المختلفة المستندة إلى الخبرة الحياتية في المؤسسة والميدان التربوي ورعايته اجتماعيا وماديا بما يوفر فيه القدرة على القيام بعمليات الترابط بين أجزاء العملية التعليمية من طلاب ومجتمع، في ظل رؤية نهائية واضحة لنواتج العمل أي الموائمة بين التعليم العالي وحاجات الطلاب الحياتية ومتطلبات الاندماج في سوق العمل.

كفاءة عضو هيئة التدريس بالجامعة لا تقاس فقط بما لديه من علم في تخصصه وبما يمتلكه من حقائق هذا العلم ومفاهيمه وأسسه ونظرياته ولكنها تقاس بكفاءة تدريسه واستمرار بحثه وإشرافه وتوجيهه وقدرته على توظيف كل ذلك في خدمة المجتمع والبيئة والتزامه بكل مواثيق الشرف وأخلاق المهنة والقيم المرغوبة،

[1] إيهاب عبد الرزاق حسين الحيالي، ضمان جودة مخرجات التعليم العالي من اجل تلبية احتياجات المجتمع وسوق العمل، المؤتمر العربي الدولي الثالث لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء،الأردن، 2013، ص576.575.

ونظرا لتعدد وظائف وادوار الجامعة تعددت معها وظائف وادوار عضو الهيئة التدريسية المتمثلة أساسا في السعي إلى تحسين مخرجات التعليم العالي[1].

ويتجلى دور عضو هيئة التدريس في تحسين مخرجات التعليم العالي كما يلي:

أولا: دور عضو هيئة التدريس في تحسين الطلبة الخريجين

وتشتمل على التدريس والتقويم والإرشاد والتوجيه والإشراف على البحوث والدراسات وإعداد المواد التعليمية وتسهيل عملية التعلم وهذا من خلال:

- رعاية الطلاب فكريا وتربويا وثقافيا.
- شرح المقررات الأكاديمية وتقويم تقارير الطلاب.
- الإرشاد الأكاديمي للطلاب حديثي العهد بالجامعة.
- إجراء الامتحانات ومتابعة سيرها.
- الفهم التام لحاجات الطلاب وميولهم وقدراتهم مع خبرة وافية في مجال التوجيه التعليمي[2].

ثانيا: دور عضو هيئة التدريس في خدمة المجتمع

هناك مجموعة من الأدوار لعضو هيئة التدريس في مجال خدمة المجتمع ومن أهمها:

- إجراء البحوث العلمية لصالح المؤسسات والمنظمات الجماهيرية.
- مساعدة أفراد المجتمع في التعامل بكفاءة مع مظاهر الفن والثقافة.
- الانتقال من تسويق ما يتم إنتاجه من الخدمات إلى إنتاج ما يجب تسويقه.

[1] محمد عبد الفتاح عسقول، تقيم عمليات إدارة الجودة المتعلقة بعضو هيئة التدريس في الجامعة الإسلامية من وجهة نظره، المؤتمر العربي الدولي الرابع لضمان جودة التعليم العال، جامعة الزرقاء، الأردن، 1-2014/04/3، ص594.

[2] حسان بن عمر بصفر، وآخرون، التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس بالتعليم الجامعي، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، ط 1، 2011، ص61-62

- إنشاء قاعدة البيانات والاستفادة منها.
- استغلال المقررات المدرسية ومحاضرات في تدريب الطلاب على خدمة المجتمع
- القدرة على جذب المشروعات للكلية والجامعة.
- إلقاء المحاضرات في الموسم الثقافي في المجتمع المحلي.
- المشاركة في عضوية المجلس الإداري داخل المجتمع المحلي.
- الإسهام في الخدمات الصحية في الريف .
- تقديم الخدمات للعاملين بالمؤسسات المختلفة.
- إنشاء علاقات شراكة مع منظمات المجتمع.
- غرس قيم استهلاكية تتناسب مع ظروف المجتمع.
- القيام بدراسات مستقبلية خاصة بمتطلبات سوق العمل.
- الاشتراك في برامج تعليم الكبار.
- تدريب أفراد المجتمع على التكنولوجيا الحديثة.
- توعية أفراد المجتمع ببعض القضايا المستحدثة (كالاستنساخ ونقل الأعضاء).
- توعية أفراد المجتمع بكيفية مواجهة الاتفاقيات الدولية كالجات.
- تقديم الخدمات الفورية للمجتمع من خلال الوسائل التكنولوجية الحديثة.
- الإعلان عن خدمات الجامعة عبر الانترنت والوسائل الحديثة.
- توظيف الطلاب كسفراء لخدمات الجامعة داخل المجتمع.
- القيام بزيارات ميدانية لمؤسسات المجتمع.

- التعرف على الاحتياجات المتجددة لأفراد المجتمع[1].

المطلب الثاني: دور البرامج الدراسية والمقررات الدراسية في تحسين مخرجات التعليم العالي

إن المناهج والبرامج الدراسية هي الأداة الرئيسية التي تحقق أهداف المنظمات الجامعية بوصفها لب العملية التعليمي الجامعية ووسيلتها، لذا يجب التركيز على المناهج التي تفيد الطالب وتمده بمختلف أنواع المعارف والمهارات والاتجاهات الايجابية، وبما أن المناهج تعكس حالة المجتمع وثقافته لا بد من أن تخضع لعمليات النقد والتقويم المستمر، لان المناهج الجامعية التي توضع في فترة زمنية معينة قد تصبح قليلة الأهمية ومحدودة الجدوى بعد بضع سنوات [2]، حيث أن المناهج والبرامج الدراسية ذات الجودة والمواكبة لها مردود كبير على جودة مخرجات التعليم العالي

وفي إطار تحسين مخرجات التعليم العالي على ضوء المناهج والبرامج الدراسية تلعب هذه الأخيرة دورا مهما يظهر من خلال[3]:

أولا: المنهج والبرنامج الدراسي يعين الطلاب على التعلم الذاتي:

يراعى في محتوى المقرر الدراسي التأكيد على مبدأ التعلم الذاتي لتعظيم دور الطلاب في اكتساب المعرفة، وكلك تنمية القدرة الإبتكارية لدى الطلاب وتدريبهم على استخدام الأسلوب العلمي في التفكير لمواجهة جميع المشكلات العامة والخاصة وعلاجها، لذا فان من الشروط المهمة لجودة المناهج الدراسية مساعدتها للطالب على تطوير نفسه بنفسه، أي أنها لا تقتصر على إكساب الطالب معارف ومعلومات فحسب، بل تعلمه كيفية

[1] حسان بن عمر بصفر، وآخرون، مرجع سابق، ص 62-36.

[2] ماجدة محسن عبد الرحمان، العلاقة والأثر بين التحسين المستمر للمنهج الجامعي وعملياته دراسة استطلاعية لآراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة دهوك، مجلة تنمية الرافدين، العدد 99 مجلد 32 ص ص1- 33، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، 2010، ص7.

[3] ياسر ميمون، الجودة في التعليم الجامعي مفهومها وأهميتها وأساليب تقويمها ومعاييرها، المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 10-2011/05/12، ص20-21.

اكتساب المعرفة حتى يصبح الطالب قادرا عن البحث عن هذه المعرفة بنفسه لان ذلك من شانه تقوية معارف الطالب ومهاراته وتحسين قدرته على التنافس.

ثانيا: المقررات الدراسية تعد الطلاب للتعامل مع المجتمع هذا بالإضافة إلى تنمية المناهج الدراسية لقدرة الطالب على تحديد وحل مشكلاته والحساسية المرتبطة بالتخصص المهني المعين وذات التأثيرات الاجتماعية التي تجابه المتخصص، والفهم وحسن التقدير لخصائص المهنة وممارستها والمقدرة على الاحتفاظ بالمهارة المهنية والتفوق في مجال التخصص من خلال التعلم المستمر مدى الحياة ويتم تحقيق هذه الأغراض عادة من خلال التدريبات والعمل الذي يتضمنه المقرر الدراسي.

المطلب الثالث: دور المباني والتجهيزات في تحسين مخرجات التعليم العالي

تعد المباني والتجهيزات النموذجية من مقومات البيئة الجامعية المهمة لخلق المواقف التي تدعو إلى الاهتمام بالنظام والنظافة، وتجعل مجتمع الطلاب مجتمعا يعيش حياة سعيدة منظمة كما تهيئ الطالب نفسيا وتربويا على استيعاب المناهج والمقررات الدراسية والأنشطة الجامعية على الوجه الأمثل كما أن اتساع القاعات داخل المبنى الدراسي وعدم اكتظاظها بالطلبة ، و وجودة الإضاءة والتهوية واستيفائها للشروط العامة لسلامة مستخدميها بالإضافة إلى وجود مختبرات ومعامل بمواصفات جيدة يعد من المقومات الجاذبة للبيئة الجامعية وتعد التجهيزات عنصرا أساسيا لا غنى للعملية التعليمية الجيدة عنها، حيث يعتبر شرطا أساسيا في تحقيق الأهداف التربوية والتعليمية (معارف ومهارات) بشكل متكامل وفعال.

أولا: التجهيزات التقنية والمحوسبة

تعد تقنية المعلومات ممثلة في الحاسب الآلي والإنترنت مما يلحق بهما من وسائط متعددة من أنجح الوسائل لتوفير بيئة جامعية ثرية وجاذبة ، إن استخدام التقنيات الحديثة والمحوسبة في التعليم الجامعي يوفر بيئة تعليمية غنية ومتعددة المصادر، ويشجع على التواصل بين أطراف المنظومة التعليمية ويسهم في نمذجة التعليم وتقديمه في صورة معيارية ، كما يسهم في إعداد جيل من المتعلمين القادرين على التعامل مع التقنية متسلحين بأحدث مهارات العصر[1].

ثانيا: حسن توظيف المباني

[1] أكرم بن محمد بن سالم بريكيت وآخرون، مقومات البيئة الجامعة الجاذبة، جامعة طيبة، مقال منشور على الموقع http://www.shatharat.net/vb/showthread.php?t=8990، تاريخ الاطلاع 2015/02/23.

يؤدى حسن توظيف المباني إلى تفاعلها بكفاءة مع العمليات و المدخلات الأخرى مما يؤدى إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من الأهداف التعليمية، بالإضافة إلى معايير الجودة الخاصة بالقاعات التعليمية لما فيها من مؤثرات مادية ومعنوية تؤثر تأثيرا بالغا على جودة العملية التعليمية وعلى مخرجاتها وتتمثل محاور جودة مكان التعليم في مدى تناسب اتساعه مع كثافة الطلاب ومدى جودة التهوية ومدى جودة الإضاءة ومدى كفاية تجهيزه بوسائل الإيضاح والعرض والصوت ,ومدى كفاية وصلاحية المقاعد والمناضد أو المساند ,حيث تؤثر محصلة العوامل السابقة على قدرات ومزاج كل من المعلم والمتعلم ,أما بالنسبة للمعلم فتؤثر على قدراته العقلية في استدعاء المعلومات من الذاكرة وحسن تأليفها وترتيبها منطقيا في هيكل واضح منسجم كما تؤثر على مزاجه واتزانه الانفعالي وتؤثر محصلة هذه العوامل على قدرة المتعلم على الاستقبال لا سيما السمعي البصري وعلى وظائف الأعصاب والمخ فما يتلقاه الطالب أو الطالبة يرتقل عبر الأعصاب إلى المخ ليمارس وظائفه في التفسير والإدراك وكلما حسنت واكتملت جودة قاعة التعليم زادت الفاعلية العصبية والمخية للمتعلم[1].

[1] ياسر ميمون، مرجع سابق، ص21-22.

خلاصة الفصل

يعد إعداد الخريجين بأعلى كفاءة وخدمة المجتمع وتلبية احتياجات سوق العمل من ابرز وظائف الجامعة الوقت الحالي بما توفره من مناخ يتيح ممارسة الديمقراطية وفى المشاركة الفعالة في الرأي والعمل، كما تنمى لدى المتعلمين القدرة على المشاركة والإسهام في بناء المجتمع وحل مشكلاته، كما تنمى لديهم الرغبة الجادة في البحث عن المعرفة وتحدى الواقع واستمرار المستقبل في إطار منهج علمي دقيق يراعي الظروف الاجتماعية والاقتصادية والسياسية للمجتمع بهذا تصل الجامعة بالمجتمع إلى الرقى والتقدم عن طريق ربطها باحتياجات قطاعات الإنتاج والخدمات الأمر الذي يجعل المجتمع دائم الازدهار ومواكبا لتطورات العصر، كما أن الجامعة بما تقدمه من كفاءات مدربة تعتبر عاملا من عوامل التنمية الاقتصادية والاجتماعية في المجتمع، ويعود الفضل في هذا إلى إدارة الجودة في التعليم ووظائفها الهادفة وما تحققه من تحسينات في العملية التعليمية الأمر الذي ينعكس بالإيجاب على المخرجات .

الفصل الثالث

دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الوادي

تمهيـــــد

بعد التطرق في الجانب إلى دراسة الإطار النظري لإدارة الجودة في التعليم العالي وآلياتها في مؤسسات التعليم العالي في الفصل الأول ودراسة سبل تحسين مخرجات التعليم العالي في الفصل الثاني، ولان دراستنا لا تكتمل إلا بالجانب التطبيقي الذي سنحاول من خلاله تطبيق الدراسة النظرية وسنتطرق خلال هذا الفصل حسب ما تم تقسيمه إلى:

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

تعد جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي جامعة حديثة النشأة مرت بالعديد من المراحل، وتعد كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير النواة الأولى لتأسيس الجامعة وسنتطرق من خلال هذا المبحث إلى نشأة وتطور جامعة الوادي بالإضافة إلى عرض إحصائيات وتنظيم الكلية محل الدراسة.

المطلب الأول: نشأة وتطور جامعة الوادي

مرت جامعة الوادي بأربعة مراحل بداية من سنة 1995 إلى يومنا هذا وهي:

1. المرحلة الأولى ملحقة المعهد الوطني للتجارة بالوادي من سنة 1995 إلى غاية 1998: والتي أنشأت بموجب قرار وزاري مشترك مؤرخ في 03 جوان 1995 حيث انطلقت الدراسة لأول مرة خلال الموسم الجامعي 1996/1995 والتي تعتبر أول نواة جامعية بولاية الوادي كان مقرها بثانوية تكسبت والتي ظلت لموسمين حتى تم تحويلها إلى مركز الشهداء سنة 1998 والتي يدرس بها شعبة العلوم التجارية بتخصصين:
   - إدارة أعمال بداية من الموسم الجامعي 1998/1997 .
   - تجارة دولية بداية من الموسم الجامعي 2000/1999.
2. المرحلة الثانية الملحق الجامعي بالوادي و التابع لجامعة محمد خيضر ببسكرة من سنة 1998 إلى غاية 2001: إضافة إلى ملحقة المعهد الوطني للتجارة التابعة للمعهد الوطني للتجارة ببن عكنون – الجزائر العاصمة – فقد استفادت ولاية الوادي من فتح فرع العلوم القانونية والإدارية في الموسم 1999/1998 ومعهد الأدب العربي في الموسم 1999/2000 والتابعتين لجامعة بسكرة ليتشكل الملحق الجامعي بالوادي.

3. المرحلة الثالثة المركز الجامعي بالوادي من سنة 2001 إلى غاية جوان 2012: انشأ بموجب المرسوم التنفيذي رقم 06/280 مؤرخ في 16 أوت 2006 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 01/277 المؤرخ في 18 سبتمبر 2001 بموجبه تحول الملحق الجامعي إلى مركز جامعي والذي ضم خمسة معاهد وهي:

- معهد العلوم القانونية والإدارية
- معهد الآداب واللغات
- معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
- معهد العلوم والتكنولوجيا
- معهد العلوم الاجتماعية والإنسانية

4. المرحلة الرابعة جـــــامعة الـــــوادي ابتداء من جوان 2012: أنشئت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 243-12 والمؤرخ في 4 جوان الموافق لـــ 14 رجب 1433 و تضم:

- كلية العلوم و التكنولوجيا
- كلية علوم الطبيعة و الحياة
- كلية الآداب و اللغات
- كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
- كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
- كلية الحقوق و العلوم السياسية[1]

[1] الموقع الإلكتروني لجامعة الوادي، http://www.univ-eloued.dz/index.php/2012-09-18-14-31-01/2012-09-18-14-31-3

المطلب الثاني: كلية العلوم الاقتصادية وتنظيمها

تقع كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة الوادي بحي الشهداء جنوب مركز مدينة الوادي، منفصلة عن باقي الكليات الأخرى، وفي ما يلي سنعرض بعض الإحصائيات حول الكلية وكذا الهيكل التنظيمي.

1. إحصائيات حول الكلية:

يؤطر الكلية 107 أستاذ دائم في الموسم الجامعي 2013/2012 مصنفين حسب الأقسام كما يلي:

الجدول رقم(1) تصنيف الأساتذة حسب الأقسام

القسم	العدد
علوم اقتصادية	41
علوم تجارية	21
علوم تسيير	44
إعلام آلي	1
المجموع	107

المصدر: الموقع الالكتروني للكلية

والجدول التالي يوضح أعداد الطلبة الخرجين خلال خمسة مواسم من الموسم الجامعي 2011/2010 إلى الموسم الجامعي 2015/2014:

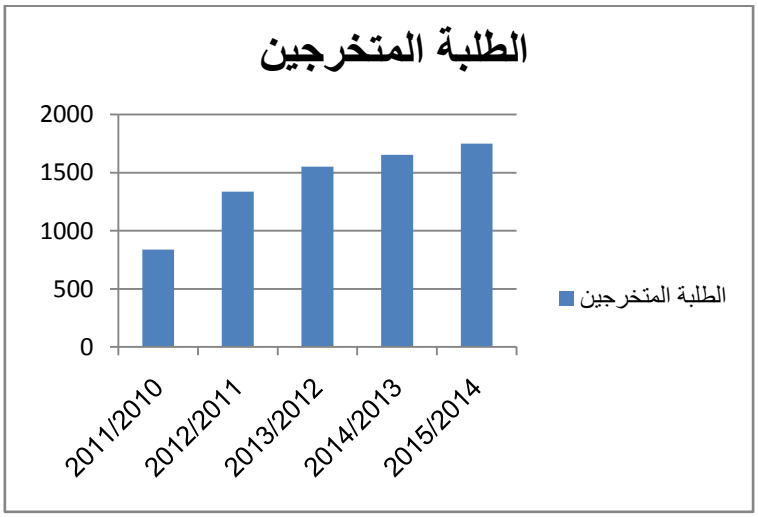
الجدول رقم(2): أعداد الطلبة المتخرجين

الموسم الجامعي	عدد الطلبة المتخرجين
2011/2010	838
2012/2011	1337
2013/2012	1552
2014/2013	1652
2015/2014	1749

المصدر من إعداد الطالب اعتمادا على إحصائيات الكلية

يظهر الجدول تزايد عدد الطلبة من موسم إلى آخر بشكل ملحوظ وهذا يعود لكثرة الإقبال على الدراسة وتحسن الأوضاع الاقتصادية وعزوف الطلبة عن الخروج للدراسة خارج الولاية والشكل التالي يوضح أعداد الطلبة المتخرجين من الكلية

الشكل رقم(5): أعداد الطلبة المتخرجين



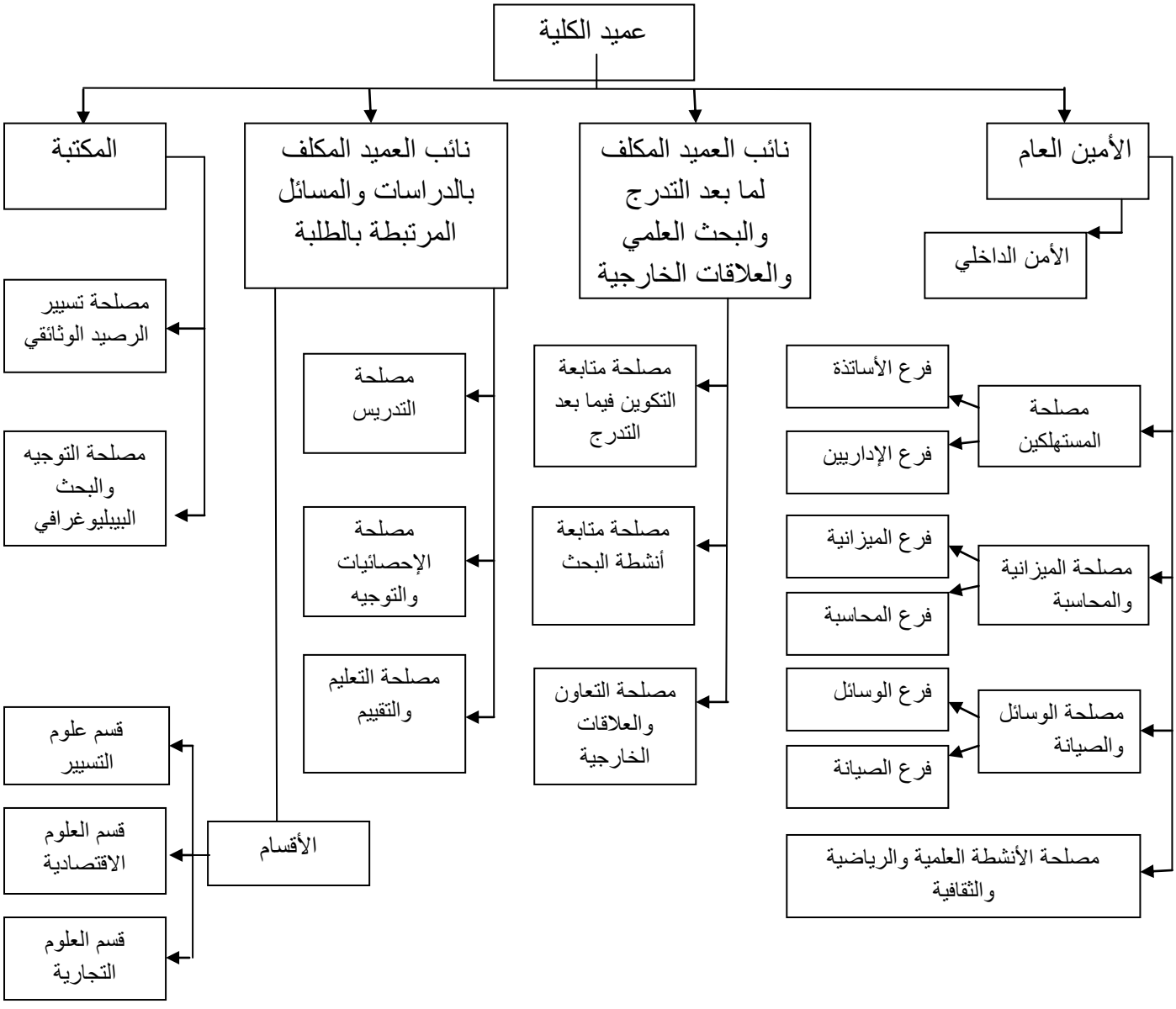
المصدر: من إعداد الطالب اعتماد على إحصائيات الكلية

2. الهيكل الإداري للكلية: كما هو موضح في الشكل

الشكل رقم (6): الهيكل الإداري للكلية

جامعة الوادي

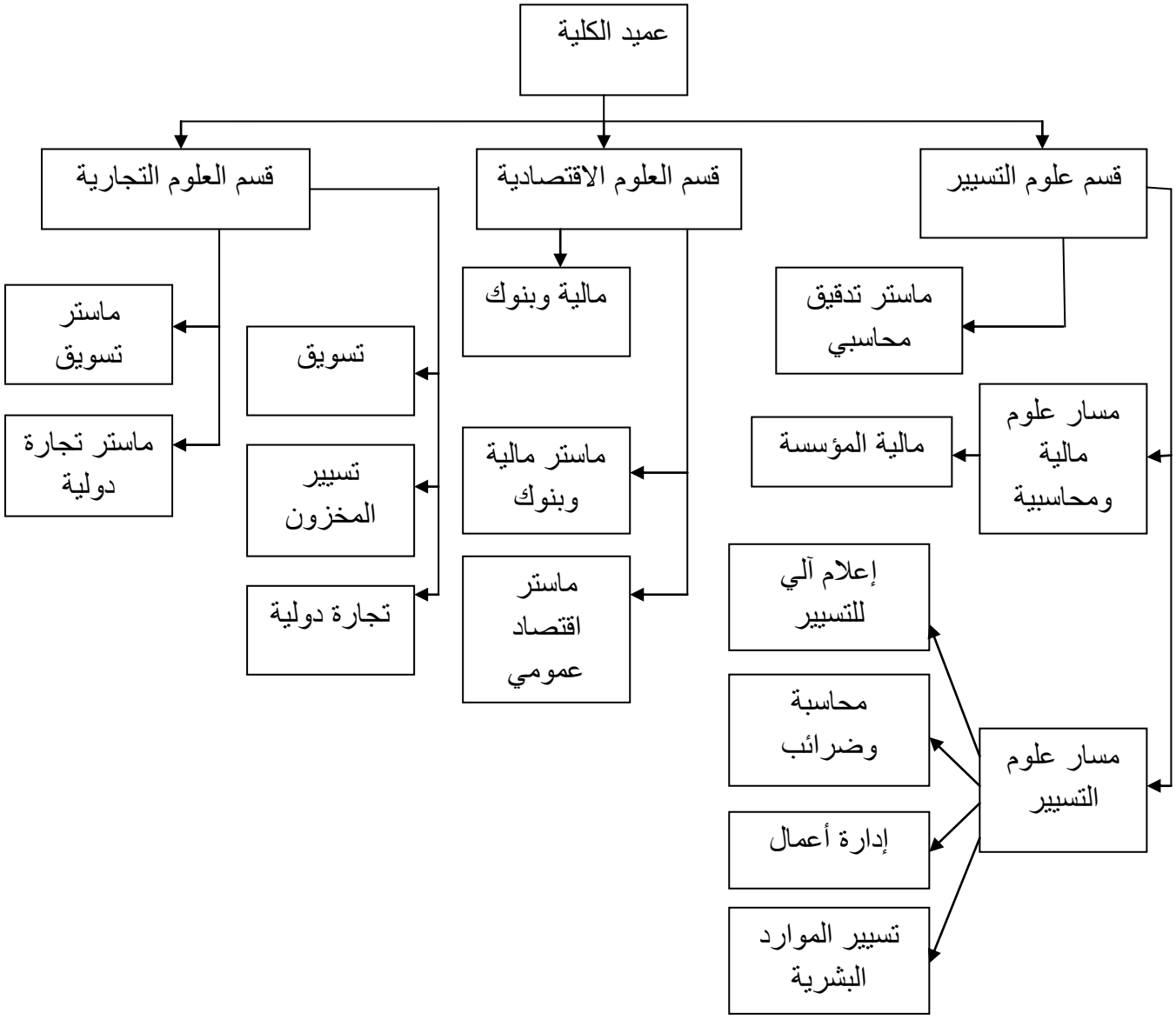
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



المصدر: الموقع الالكتروني للكلية

3. الهيكل البيداغوجي للكلية: كما هو موضح في الشكل

الشكل رقم (7): الهيكل البيداغوجي للكلية



المصدر: الموقع الالكتروني للكلية

المبحث الثاني: منهجية الدراسة

بعد التعريف بالمؤسسة محل الدراسة سنقوم في هذا المبحث بعرض منهجية الدراسة المتمثل في أداة الدراسة، المجتمع وعينة الدراسة، والمنهج المستخدم في الدراسة.

المطلب الأول: أداة الدراسة

تم الاعتماد في انجاز الدراسة الميدانية على المقابلة المباشرة مع أفراد عينة الدراسة للمسائلة على انفراد حول تساؤلات تتعلق بالبحث تم إعدادها مسبقا البحث على الإجابات التي نهدف من خلالها إلى الإجابة عن الإشكالية واختبار الفرضيات المتعلقة بالبحث.

أولا تعريف المقابلة: المقابلة الشخصية هي مقابلة وجه لوجه حيث يقوم من يجري المقابلة بتوجيه الأسئلة للمستجيبين بقصد استخلاص إجابات ذات صلة بفروض البحث وتتحدد بنية المقابلة بالأسئلة وصياغتها وطريقة تتابعها، ولقد أورد محمد حسن عبد الباسط في كتابه أصول البحث الاجتماعي مجموعة من التعاريف للمقابلة حيث أشار إلى أن بنجهام يعرف بأنها المحادثة الجادة الموجهة نحو هدف محدد غير مجرد الرغبة في المحادثة، بينما يعرفها أنجلش بأنها محادثة موجهة يقوم بها شخص مع شخص آخر أو أشخاص آخرين هدفها استشارة أنواع معينة من المعلومات لاستقبالها في بحث علمي أو للاستعانة بها في التوجيه والتشخيص والعلاج[1].

ثانيا: أنواع المقابلة[2]

1. المقابلة غبر الموجهة: وهي أن يقترح الباحث موضوعا على المبحوث و يقوم بطرح أسئلة حرة غير محددة، ولا يتدخل الباحث إلا لاستثارة المبحوث و تشجيعه وهذا بشرح بعض معاني الكلمات كذا الهدف

[1] نبيل حميدشة، المقابلة في البحث الاجتماعي، مجلة العلوم الانسانية، العدد الثامن، جوان 2012، ص98.
[2] نبيل حميدشة، نفس المرجع، ص102

من السؤال، و بصيغة أخرى لا يقوم الباحث بصياغة أسئلة محددة من قبل ويتم كل هذا خروج الباحث عن موضوع المقابلة، و ذلك بوضع خطوط عريضة توجه مقابلته.

2. المقابلة نصف الموجهة: في هذا النوع من المقابلة يقوم الباحث بتحديد مجموعة من الأسئلة بغرض طرحها على المبحوث، مع احتفاظ الباحث بحقه في طرح أسئلة من حين لأخر دون خروجه عن الموضوع.
3. مقابلة ذات استمارة أسئلة مغلقة: وتسمى أيضا بالمقابلة القياسية حيث تحدد فيها مجموعة من الأسئلة صياغة وترتيبا، وإعطاء المبحوث بعض البدائل في بعض الأحيان و كل هذا دون الخروج عن موضوع المقابلة.
4. مقابلة ذات استمارة أسئلة مفتوحة: وهي المقابلة التي يقوم فيها الباحث بتحديد الأسئلة صياغة وترتيبا ولكن تعطي للمبحوث الحرية في التوسع في الإجابة وقد يكون هذا بدفع من الباحث دون الخروج عن الموضوع.
5. المقابلة المركزة: في هذا النوع من المقابلة يكون الباحث مزود بمجموعة من المواضيع محددة سلفا، و كل الظواهر التي لها علاقة بالبحث.

وتم بناء وصياغة الأسئلة المتعلقة بالمقابلة اعتمادا على فرضيات الدراسة، وهي عبارة عن أسئلة موجهة لأعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين لإبداء رأيهم حول دور إدارة الجودة في تحسين مخرجات التعليم العالي في الكلية محل الدراسة.

تحتوي الاستمارة على جزئين الجزء الأول خاص بالمعلومات الشخصية وهي تاريخ المقابلة، مؤسسة الانتساب، الرتبة والمؤهل الوظيفي والجزء الثاني يحتوي على الأسئلة وقد تم مراعاة التسلسل المنطقي في

تدرجها وترابطها وعدم تداخلها كشرط من شروط كتابة أسئلة المقابلة، والاستمارة كما هو موضح في الملحق رقم (1).

المطلب الثاني: المجتمع وعينة الدراسة

1. مجتمع البحث هو: مصطلح علمي منهجي يراد به كل من يمكن أن تصحح عليه نتائج البحث سواء أكان مجموعة أفراد أو كتب أو مباني مدرسية...الخ، وذلك طبقا للمجال الموضوعي لمشكلة البحث وبعبارة أخرى فان المجتمع هو المجموعة التي يهتم بها الباحثين والتي تريد أن يعمم عليها النتائج التي يصل إليها من العينة. [1] يشتمل مجتمع الدراسة على أساتذة وإداريين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الوادي حيث تكونت عينة الدراسة من تسعة أفراد واعتذار الباقي لأسباب خاصة منها انشغالاتهم وعدم علمهم بموضوع أسئلة المقابلة، ويلعب حجم العينة دور مهم في اختيار المقابلة أو الاستمارة كأداة في جمع البيانات، فالعدد الكبير يعيق تطبيق المقابلة لما يتطلب من وقت وجهد كبيرين لا يقوي عليهما الباحث، إلا إذا كانت الجهة التي تقوم بالبحث منظمة أو جهة رسمية لها من المدربين على تطبيق المقابلة ولها متسع من الوقت[2].
2. تعرف العينة على أنها جزء من مجتمع الدراسة بحيث يتم اختيارها لتمثل المجتمع تمثيلا جيدا، ويتم دراستها والتعرف على خصائصها، ومنها نستنتج خصائص المجتمع الذي سحبت منه العينة[3]، أو هي مجموعة جزئية من مجتمع البحث وممثلة لعناصر المجتمع أفضل تمثيل، بحيث يمكن تعميم نتائج تلك العينة على المجتمع بأكمله وعمل استدلالات حول معالم المجتمع ، وفي هذه الدراسة تم اختيار العينة الهادفة وهي نوع من العينات الغير عشوائية التي يستخدم فيها الباحث الحكم الشخصي على أساس أنها

[1] عادل مرابطي، عائشة، العينة، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، جامعة غرداية، العدد 4، 2009 ، ص95.

[2] نبيل حميدشة، مرجع سابق، ص100.

[3] أىمن أحمد راشد ومحمد أحمد أبو زيد، مبادئ الإحصاء وتطبيقاتها باستخدام برنامج SPSS، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، د س ن، ص16 .

هي الأفضل لتحقيق أهداف الدراسة ، وتقوم على أساس اختيار أفراد معينين يحققون أهداف الدراسة ويعتقد بأنهم يمثلون المجتمع الذي سحبت منه العينة[1].

وتمثلت عينة الدراسة في تسعة أفراد ينتسبون إلى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الوادي من جنس ذكر والجدول التالي يوضح خصائص العينة:

الجدول رقم(3): خصائص عينة الدراسة

الرتبة	المؤهل الوظيفي	الجنس
أستاذ محاضر	رئيس المجلس العلمي	ذكر
أستاذ محاضر	رئيس اللجنة البيداغوجية	ذكر
أستاذ محاضر	دكتوراه	ذكر
أستاذ محاضر	دكتوراه	ذكر
أستاذ مساعد	ماجستير	ذكر
أستاذ مساعد	ماجستير	ذكر
أستاذ مساعد	ماجستير	ذكر
أستاذ مساعد	ماجستير	ذكر
متصرف	الأمين العام	ذكر

المصدر: إعداد الطالب

[1] ضياء عويد حربي العرنوسي، العينات، http://www.uobabylon.edu.iq/uobColeges/lecture.aspx?fid=11&depid=6&lcid=10685 ،تم الاطلاع في 2015/05/25.

المطلب الثالث: المنهج المستخدم في الدراسة

إن اختيار منهج الدراسة يخضع لطبيعة الموضوع المدروس وكذا الهدف منه، حيث يعرف منهج الدراسة بأنه" الوسيلة التي يمكننا عن طريقها الوصول إلى الحقيقة أو مجموعة من الحقائق في أي موقف من المواقف ومحاولة اختبارها للتأكد من صلاحيتها في مواقف أخرى، وتعميمها لنصل إلى ما نطلق عليه اصطلاحا (نظرية)، وهي هدف كل بحث علمي، ويعرف منهج الدراسة أيضا بأنه: الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة تهيمن على سير العقل، وتحديد عملياته حتى يصل إلى نتيجة[1] .

واعتمد في الجانب النظري على المنهج الوصفي وهو طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية أو مشكلة اجتماعية أو إنسانية، ويعطي أمين الساعاتي تعريفا شاملا للمنهج الوصفي فيقول: يعتمد المنهج الوصفي على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبّر عنها كيفيا أو كميا فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطيها وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى[2].

وفي الجانب التطبيقي لهذه الدراسة تم الاعتماد على أسلوب التحليل الكيفي في استخراج النتائج وهو التركيز في معالجة التجارب الواقعة والأحداث الجارية سواء في الماضي أو الحاضر على ما يدركه الباحث منها ويفهمه ويستطيع تصنيفه ولمح العلاقات التي يمكن ملاحظتها ملاحظة عقلية وهذا الأسلوب هو الذي اعتمد عليه كبار المنظرين في العلوم الاجتماعية وهدوا به إلى صياغة نظريات ووضع قوانين اجتماعية تم استقرائها من العديد من الوقائع والأحداث التي وقعت في الماضي أو الحاضر على شكل تجارب طبيعية أي

[1] مروان عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق، الأردن، ط1 ،2000، ص58.

[2] شيث يوسف عيسى ، تعرف المنهج الوصفي، http://vb.mediu.edu.my/showthread.php?t=13461، تم الاطلاع في 2015/05/25.

لم تتدخل فيها الصنعة البشرية [1]، وقد حدد بول هنري وسارج موسوكوفي تعريف تحليل المحتوى على انه مجموعة متداخلة من التقنيات تستعمل أساسا عند تناول الوسائل اللسانية، ومن بين التعريفات الحديثة التي شهدها تحليل المحتوى تلك التي أوردها كلود كريندرف حيث يرى أن تحليل المحتوى هو احد الأساليب البحثية التي تستخدم في تحليل المواد الإعلامية بهدف التوصل إلى الاستدلالات و استنتاجات صحيحة ومطابقة في حالة إعادة البحث والتحليل[2].

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

قسمنا هذا المبحث إلى مبحثين: المبحث الأول تم فيه عرض منظم لنتائج الدراسة والمبحث الثاني تم فيه تحليل هذه النتائج .

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

استخدمت في الدراسة الميدانية استمارة مقابلة موجهة إلى الأساتذة والإداريين في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعه الوادي، وقد تم تطبيق منهج تحليل المحتوى على الإجابات للوصول إلى إثبات صحة الفرضيات من عدمه وفي ما يلي .

السؤال الأول: ما هي إدارة جودة التعليم العالي؟

[1] عبد الرحمان الخراشي، الأسلوب الكمي والكيفي في البحث الاجتماعي، http://www.social-team.com/forum/showthread.php?t=1496 ، تم الاطلاع في 2015/05/25.

[2] يوسف تمار، تحليل المحتوى للباحثين والطلبة الجامعيين، طاكسيج-كوم للدراسات والنشر والتوزيع، الجزائر، ط 1، 2007، ص ص 9،10.

الجدول رقم (4): نتائج السؤال الأول

المقابلة	الإجـــــــــــابـــــــة
المقابلة 1	هو ضبط المواصفات البشرية التي تسهم في الرفع من إنتاجية وفعالية مؤسسات التعليم العالي بما يسهم في تحسين التحصيل العلمي وإنتاج المعارف.
المقابلة 2	هي عملية إدارية لتطوير مستمر وشامل يقوم على الجهد الجماعي في كافة مراحل التعامل مع الطالب منذ الالتحاق بالمؤسسة التعليمية ومرورا بعمليات التعليم والتدريب والخدمة وحتى التقديم إلى ممثلي سوق العمل، وكذا متابعة قبول ورضا هذا السوق للخريج.
المقابلة 3	يمكن القول بان إدارة جودة التعليم العالي هي استخدام الأساليب والبرامج التي تمكننا من دفع عجلة التعليم العالي والبحث العلمي نحو الأمام.
المقابلة 4	هي تكاتف مختلف الجهود الإدارية من اجل تحسين التعليم وذلك بمسايرة مقاييس الجودة العالمية للوصول إلى أفضل النتائج التي تصب في صالح الطلبة وسوق العمل والمجتمع.
المقابلة 5	هي كل الأساليب والبرامج الحديثة في عمليات وأفراد إدارة الجامعات التي تمكن من تغيير نوعية التعليم إلى تعليم حديث مساير للسوق واحتياجات المجتمع.
المقابلة 6	هي جميع الأسس والمبادئ الإدارية التي تمس كل جوانب محيط الجامعة، أي تحسين العملية التعليمية وذلك بتحسين المدخلات والعمليات للوصول إلى أفضل المخرجات.
المقابلة 7	إدارة جودة التعليم العالي هي محاولة الرقي بكل من هم في هذا الإطار من طلبة بدرجة أولى ومستواهم وأساتذة وإداريين وهياكل.
المقابلة 8	إن مرحلة الجودة التي تصلها الجامعة لابد من المحافظة عليها وعلى إستمراريتها وهذا ما تعنيه إدارة الجودة للتعليم العالي.
المقابلة 9	هي تقديم أفضل الخدمات لمختلف المتعاملين مع الجامعة (الطلبة، الأساتذة، إدارات ومتعاملين اقتصاديين).

المصدر: من إعداد الطالب اعتماد على نتائج المقابلة

الجدول رقم (5): نتائج السؤال الثاني

السؤال الثاني: ما هي أهم الدوافع التي تدفع مؤسسات التعليم العالي إلى تبني فلسفة الجودة ؟

المقابلة	الإجـــــــــــــابـــــــــة
المقابلة 1	تتبنى المؤسسات فلسفة الجودة في سياق التنافس مع مؤسسات التعليم الأخرى، والرغبة في التفوق في مجال التعليم واحتلال مراتب متقدمة في تصنيف المؤسسات.
المقابلة 2	– من اجل نوعية التعليم. – من اجل المحافظة على استمرار مؤسسات التعليم العالي والاطمئنان على تطويرها وقدرتها على مواجهة التحديات – إنماء الفكر المنظومي الشامل عند التفكير في حل أي مشكلة. – الارتقاء بمستوى التعليم في المستويات العليا مثل: التطبيق، التحليل، الرتيب وصولا إلى الإبداع. – زيادة كفاءة التدريس والتعليم.
المقابلة 3	– تطوير وعصرنة التعليم العالي والتشجيع على البحث العلمي. – التشجيع على البحث العلمي. – تكوين إطارات يمكنها قيادة الأمة إلى الأمام. – بث روح الإيمان والأخلاق في نفوس الطلبة.
المقابلة 4	– تحسين نوعية التعليم. – تحقيق رضا الطالب والمجتمع وتجسيد الثقة في الجامعة. – تطوير دور الجامعة اقتصاديا واجتماعيا.

	– زيادة المنافسة بين الجامعات وتغير احتياجات سوق العمل.
المقابلة 5	إن من أهم الدوافع التي تدفع مؤسسات التعليم العالي إلى تبني فلسفة الجودة هو دافع تحسين الطلبة ليتمكنوا من الدخول في سوق العمل واكتساب مهارات ومعارف قوية.
المقابلة 6	–تدني المستوى التحصيلي للمعرفة عند الطلبة الخرجين. –إصلاح المنظومة الجامعية. –زيادة دور الجامعة في خدمة المجتمع. –ظهور المنافسة بين الجامعات.
المقابلة 7	يعتبر التعليم عامة أهم نواة لبناء المجتمع وذلك فيما يخص الاستثمار في الفرد من بين أهم العوامل من اجل الازدهار في جميع الجوانب، حيث أصبح يعتبر أهم من بقية عوامل الإنتاج.
المقابلة 8	أهم الدوافع التي تدفع مؤسسات التعليم العالي إلى تبني فلسفة الجودة هي محاولة الوصول إلى الغاية التي رسمها القانون والمتمثلة في السعي إلى تعليم الطلبة دون استثناء أو تمييز للحصول على جيل يكون الأقدر على تحمل المسئوليات والنهوض بالبلاد نحو الرقي والتقدم في كل المجالات.
المقابلة 9	– الرفع من المستوى العلمي والتحصيلي للطلبة المتخرجين. – السهر والسعي إلى تقديم برنامج تدريس متطور وحديث. – الاستعانة بالكفاءات في التأطير والتدريس. – المنافسة مع محيط الجامعة. – التطور الذي تشهده مختلف جامعات الوطن.

المصدر: من إعداد الطالب اعتماد على نتائج المقابلة

السؤال الثالث: من هم الفئات الذين تخدمهم الجامعة ؟

الجدول رقم (6): نتائج السؤال الثالث

المقابلة	الإجـــــــــــابـــــــة
المقابلة 1	الطلبة، المجتمع، المؤسسات، الحكومات.
المقابلة 2	الطلبة، المجتمع، أرباب العمل.
المقابلة 3	الطلبة ، الأساتذة، العمال الإداريين، المجتمع، الإدارات والهيئات العامة والخاصة.
المقابلة 4	الطلبة ، المجتمع، سوق العمل، الإدارات والجماعات المحلية.
المقابلة 5	الطلبة، المجتمع، المؤسسات الاقتصادية.
المقابلة 6	الطلبة، أولياء الأمور، سوق العمل، المجتمع.
المقابلة 7	الطلبة، الأساتذة، المجتمع.
المقابلة 8	تخدم الجامعة كل مستفيد من التعليم قريب كان أو بعيد.
المقابلة 9	الطلبة، الأساتذة، المتعاملين الاقتصاديين.

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج المقابلة

السؤال الرابع: كيف يساهم أعضاء هيئة التدريس في تحسين كل من ؟

أولا: كيف يساهم أعضاء هيئة التدريس في تحسين الطلبة الخرجين

الجدول رقم (7):نتائج الفرع الأول من السؤال الرابع

المقابلة	الإجـــــــــــابـــــــة
المقابلة 1	بالرفع من مستوى التحصيل العلمي والرفع من كفاءة الطلبة في مجال تخصصهم.
المقابلة 2	المراقبة العينية أثناء تربصهم والتقييم المستمر للأعمال الموجهة لهم خصوصا المذكرات.

المقابلة 3	إن الأستاذ يعتبر نموذج وقدوة للطالب وبالتالي كلما كان الأستاذ يتحلى بروح المسؤولية والإيمان وكذا الثقة في النفس ومدى واقعية البرنامج الذي يقدمه فسوف يقدم إضافة معلوماتية للطلبة.
المقابلة 4	بطريقة التدريس الكفؤة والفعالة مما يتجسد في الاستيعاب الجيد للطالب مما ينعكس على مستواه التحصيلي وكذلك طريقة التعامل حيث يشعر الطالب بأنه طرف في العملية التعليمية.
المقابلة 5	من خلال التأكد إن المعلومة قد استوعبت من طرف الطالب والحرص على إيصالها بمختلف الطرق.
المقابلة 6	من خلال أسلوب إلقاء المحاضرة والمعاملة بينه وبين الطالب لخلق جو مناسب لاستقبال المعلومة مما يؤدي إلى الاستيعاب الجيد الذي يزيد في رصيده المعرفي.
المقابلة 7	التقيد التام بالبرنامج المسطر من الإدارة بصفتها أكثر قدرة على النظر في المستقبل، والاهتمام بالفكرة وإيصالها أكثر من الاهتمام بالحجم الساعي.
المقابلة 8	لم يجب عن السؤال.
المقابلة 9	ذلك من خلال تكوين الطلبة تكوين أكاديمي بحيث يكون الرصيد التحصيلي والعلمي للطلبة وفير إذا كان المدرس والبرنامج يتوافق مع متطلبات المحيط (الطلبة، أساتذة، مؤسسات).

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج المقابلة

ثانيا: كيف يساهم أعضاء هيئة التدريس في تحسين البحوث العلمية

الجدول رقم (8):نتائج الفرع الثاني من السؤال الرابع

المقابلة	الإجـــــــــــابـــــــة
المقابلة 1	إنتاج بحوث علمية ذات جودة ومعترف بها على الصعيد الدولي.
المقابلة 2	– تحكيم علمي بحت ويكون مستقل للبحوث العلمية.

	– تشكيل لجان خاصة بالبحوث العلمية. – إشراك الطلبة في بعض البحوث العلمية.
المقابلة 3	إن الرقابة والمتابعة المستمرة من طرف الأساتذة للطلبة سوف يحفزهم على البحث، كما يجب على الأستاذ إن لا يبخل بالمعلومات والمراجع التي لديه ومن بذل الوقت والجهد في سبيل ذلك.
المقابلة 4	مساعدة الطلبة في اختيار البحوث وتصحيح الأخطاء التي يقع فيها الطالب أثناء إعداد البحث، وكذلك إرشاد وتوجيه الطالب وتعليمه لأخلاقيات البحث العلمي.
المقابلة 5	من خلال مساعدة الطالب وإرشاده في عملية البحث عن المراجع ومحاولة تشتيت الغموض واللبس المحيط بالإشكالية للوصول إلى نتائج مرضية في البحث.
المقابلة 6	من خلال التأطير الجيد للطالب والفهم للمشكلة محل البحث وحث الطالب على بذل مجهود اكبر من اجل انجاز بحثه.
المقابلة 7	– قبل الإعداد: من خلال مساعدة الطلبة على اختيار مواضيع جديدة في تخصصهم. – أثناء الإعداد: محاولة تسهيل جميع العقبات التي تواجههم ومرافقتهم مرافقة فعلية. – بعد الإعداد: تنبيه الطلبة بالأخطاء التي وقعوا فيها.
المقابلة 8	عن طريق إنشاء بحوث علمية لها أهدافها والتي تخدم المسار العلمي للباحث وكذا الطلبة كما تخدم الجامعة والبلاد بصفة عامة.
المقابلة 9	إن توجيه الطلاب السليم من شانه إفراز بحوث علمية جديدة ومؤثرة ولا تكون معادة أو منسوخة وهنا يكمن في اختيار الموضوع وتوافقه مع الواقع.

المصدر: من إعداد الطالب اعتماد على نتائج المقابلة

ثالثا: كيف يساهم أعضاء هيئة التدريس في تحسين خدمة المجتمع

الجدول رقم (9):نتائج الفرع الثالث من السؤال الرابع

المقابلة	الإجـــــــــــــابـــــــــة
المقابلة 1	المساهمة في ثقافة ورفاهية المجتمع.
المقابلة 2	تبسيط الأفكار العلمية للمجتمع ونشر ثقافة تبادل المعلومات.
المقابلة 3	لم يجب عن السؤال.
المقابلة 4	إذا ساهم الأستاذ في إنتاج طلبة وبحوث بجودة عالية سينعكس ذلك على المجتمع من خلال الرقي بمستواه الثقافي وتشخيص وابتكار حلول للمشاكل التي يعيشها.
المقابلة 5	لم يجب عن السؤال.
المقابلة 6	-المشاركة في الفعاليات الثقافية. -تسليط الضوء على مشاكل وقضايا المجتمع من خلال بحوثه ومداخلاته في مختلف الملتقيات. -إنشاء جيل متعلم ومثقف من الطلبة الخرجين.
المقابلة 7	تقديم طالب قادر على البناء الفكري والاقتصادي، والمشاركة في الفعاليات والتظاهرات العلمية.
المقابلة 8	بان يكون خير مثال يحتذى به في الجانب العلمي من حيث البحث والتدريس، وإعطاء أهمية للعلم سواء بتقدير العالم واحترام المتعلم.
المقابلة 9	من خلال طرح مذكرات أو محاضرات تخص المجتمع من توجيه وإرشاد وإعطاء حلول مناسبة أو إجراءات لتفادي السلبيات.

المصدر: من إعداد الطالب اعتماد على نتائج المقابلة

السؤال الخامس: كيف تساهم المباني والتجهيزات العصرية في تحسين كل من ؟

أولا: كيف تساهم المباني والتجهيزات العصرية في تحسين الطلبة الخريجين

الجدول رقم (10): نتائج الفرع الأول من السؤال الخامس

المقابلة	الإجـــــــــــابـــــــة
المقابلة 1	توفير الراحة للطالب، وتقديم الإمكانيات المادية للحصول على التحصيل العلمي كالحاسوب والمخبر وغيرها...
المقابلة 2	إن وضع المعدات والتجهيزات في صالح الطلبة واستعمالها بما يخدم العلم والمعرفة يساهم في التحسين.
المقابلة 3	تمكن الأستاذ من توفير الجو الملائم من اجل تلقي وتقبل المعلومات من طرف الطلبة كما ان المباني والتجهيزات العصرية والجيدة تشعر الطالب بأنه في محيط علمي بحت.
المقابلة 4	خصائص ومميزات حداثة المباني والتجهيزات التي توفر المناخ والجو الملائم للدراسة واستقبال المعلومة وسرعة الحصول عليها وكذا الراحة النفسية للطالب كل هذا يساهم في تحسين الطلبة الخريجين.
المقابلة 5	توفر الراحة والقدرة على الاستيعاب والاستماع وخلق مناخ مناسب للتعليم.
المقابلة 6	توفر الراحة ووسائل السمعية والبصرية التي تساعد الطالب على تلقي المعلومة، وتوفي مكتبة عصرية يسهل على الطالب الحصول على الكتب في وقت قصير، كما إن توفر المخابر على مختلف الأجهزة الحديثة يساعد على التعلم وانجاز البحوث.
المقابلة 7	– برمجة حصص متوافقة مع احتياجات الطالب. – الحصول على قاعات دراسية أوسع.

	– تسهيل حصول الطالب على المعلومة. – الإصغاء الجيد للطالب من خلال توفر مكبرات الصوت.
المقابلة 8	تساهم المباني والتجهيزات في تكوين جو لائق للطلبة في عملية التلقي وكذلك الأستاذ في عملية التعليم وكذا العامل والموظف الإداري في أداء مهامه.
المقابلة 9	إن توفير التجهيزات العصرية والمباني من شانه أن يوفر الراحة للطلبة وكذلك سهولة الوصول للمعلومة واختصار واغتنام الوقت وكذلك سهولة البحث من خلال مواقع الانترنت.

المصدر: من إعداد الطالب اعتماد على نتائج المقابلة

ثانيا: كيف تساهم المباني والتجهيزات العصرية في تحسين البحوث العلمية

الجدول رقم (11): نتائج الفرع الثاني من السؤال الخامس

المقابلة	الإجـــــــــــــابـــــــــة
المقابلة 1	إنتاج بحوث قائمة على أساس مخابر وتجهيزات وتسريع وتيرة إنتاج المعرفة باستخدام التقنيات الحديثة.
المقابلة 2	تساهم في سرعة وصول المعلومة ودقتها وبالكيفية السليمة مع وجود تكنولوجيا حديثة (السرعة والدقة).
المقابلة 3	طبعا إن وجود قاعة الانترنت ومكتبة حديثة ومباني جديدة سوف يساهم في تفعيل البحث العلمي.
المقابلة 4	توفير قاعات واسعة تساعد الطالب في المطالعة ، وزيادة كفاءة البحوث ومصداقية نتائجها بفضل الأجهزة والتقنيات الحديثة واختصارا أقول بان كل العوامل المساهمة في تحسين الطلبة تساعد كذلك على تحسين البحوث العلمية.

المقابلة 5	توفير قاعات واسعة تساعد الطالب في المطالعة ، وزيادة كفاءة البحوث ومصداقية نتائجها بفضل الأجهزة والتقنيات الحديثة واختصارا أقول بان كل العوامل المساهمة في تحسين الطلبة تساعد كذلك على تحسين البحوث العلمية.
المقابلة 6	تساعد التجهيزات الحديثة على انجاز البحوث من خلال النتائج الدقيقة التي تقدمها هذه المعدات خاصة في التخصصات العلمية من خلال المخابر المجهزة.
المقابلة 7	كما ذكرت فيما يخص الطلبة الخريجين فان المباني والتجهيزات تساعد على تحسين البحوث العلمية إذا حسنت في الطالب أولا لان هذا الأخير هدفه البحث العلمي.
المقابلة 8	إفصاح المجال للطالب في إعداد بحوثه وذلك من خلال توفير أماكن يستطيع التحضير فيها، كما يسهل ممارسة جميع النشاطات العلمية في إعداد البحوث.
المقابلة 9	إن وجود أجهزة عصرية من شانها المساعدة في الوصول للمعلومة الصحيحة والدقيقة كذلك السرعة والوضوح في توفير المعلومة وسهولة الوصول إليها.

المصدر: من إعداد الطالب اعتماد على نتائج المقابلة

ثالثا: كيف تساهم المباني والتجهيزات العصرية في تحسين خدمة المجتمع

الجدول رقم (12): نتائج الفرع الثالث من السؤال الخامس

المقابلة	الإجـــــــــــابـــــــة
المقابلة 1	تحقيق رفاهية ورقي المجتمع، وجعل المجتمع متحضر.
المقابلة 2	تنعكس على المجتمع بتأثيرها على المستوى العلمي للطالب ومردوده المتوقع منه جراء المنفعة من استحداث وسائل وتجهيزات جديدة من شانها أن تعود بالفائدة على الطالب والمجتمع.
المقابلة 3	عندما تتوفر الجامعة على التجهيزات المناسبة من اجل البحث العلمي، فان ذلك سوف يساهم

	في إخراج جيل متعلم يمكنه التأثير على المجتمع ودفع عجلة التنمية إلى الإمام.
المقابلة 4	لم يجب عن السؤال.
المقابلة 5	تحسين صورة المحيط بمباني جامعية عصرية والمحافظة على التراث المعماري كما تساعد المباني على إنتاج طلاب يساهمون في خدمة المجتمع.
المقابلة 6	لم يجب عن السؤال.
المقابلة 7	– رقي المجتمع وتحسين الصورة الحضارية. – القدرة على برمجة هذه التجهيزات في القيام بتظاهرات علمية. – إعطاء صورة للمجتمع والمنطقة على الصعيد الوطني والدولي. – الطابع المعماري للجامعة بعكس الموروث الثقافي للمجتمع.
المقابلة 8	تساعد التجهيزات والمباني أيضا في خدمة المجتمع، فلأفراد يتطلبون خدمة المرفق العام، ينزاح عنهم عبء كبير إذا كان المرفق مجهزا التجهيز اللازم.
المقابلة 9	إن وجود الجامعة داخل المجتمع من شانه إن تمنحه فرصة للتطور وإبراز مواهب وذهنيات ترمي إلى التطور ومعالجة مشاكله دون الاعتماد على الغير.

المصدر: من إعداد الطالب اعتماد على نتائج المقابلة

السؤال السادس: كيف تساهم البرامج والمقررات الدراسية في تحسين كل من ؟

أولا: كيف تساهم البرامج والمقررات الدراسية في تحسين الطلبة الخريجين

الجدول رقم (13): نتائج الفرع الأول من السؤال السادس

المقابلة	الإجـــــــــــابـــــــة
المقابلة 1	– ضبط المعرفة والتعليم. – تنظيم منهجي للبحث وتحديد مسار للبحث. – التخصص في مجال معين من البحث.

المقابلة 2	يجب أن تكون البرامج والمقررات حديثة تواكب التطورات والمستجدات العلمية والثقافية.
المقابلة 3	هذه النقطة مهمة جدا بالنسبة للطالب، خصوصا في عصرنا هذا حيث أصبحت المناهج بعيدة كل البعد عن الواقع أو على الأقل ما يمكن أن يفيد الطالب سواء في الحاضر أو في المستقبل وبالتالي كلما كانت البرامج والمقررات أكثر واقعية ويمكن تنفيذها على ارض الواقع كان تحصيل الطالب وتحسين مستواه اكبر.
المقابلة 4	المقررات الدراسية من أهم المدخلات التعليمية فإذا كانت ذات جودة وتدرس جوانب التخصص ومفصلة يجعل من الطالب أكثر معرفة بمحيطه ومستعد للدخول في سوق العمل.
المقابلة 5	– التحفيز على البحث العلمي. – الاستفادة منها من خلال ما تحتويه من مواضيع جديدة. – الإلمام بكل ما يخص التخصص المدروس. – زيادة ثقافة ونوعية الطالب الخريج.
المقابلة 6	تساهم من خلال حداثتها ومواكبتها لسوق العمل والتغيرات التكنولوجية.
المقابلة 7	– تلبية سوق العمل مع مراعاة احتياجات المنطقة من ذلك. – تقديم طالب قادر على مواصلة الدراسة بالخارج. – إنشاء الفكر الإبداعي في الطالب.
المقابلة 8	تساهم البرامج والمقررات الدراسية في تحسين الطلبة الداخليين وتساعد أيضا في تحسين الطلبة الخريجين فقد يكون المتخرج موظفا في مؤسسة ما ويحتاج إلى معلومة معينة لا يجدها إلا في تلك البرامج.
المقابلة 9	إن وجود برنامج ومقررات جديدة ومعاصرة من شانه تطوير المنظومة التدريسية وتحديثها ومن ثم يعود بالنفع على نوعية الطلبة الخريجين.

المصدر: من إعداد الطالب اعتماد على نتائج المقابلة

ثانيا: كيف تساهم البرامج والمقررات الدراسية في تحسين البحوث العلمية

الجدول رقم (14): نتائج الفرع الثاني من السؤال السادس

المقابلة	الإجـــــــــــابـــــــة
المقابلة 1	– ضبط البحوث العلمية. – تخصص البحوث العلمية. – تحسين جودة البحوث العلمية.
المقابلة 2	تساهم البرامج والمقررات الدراسية في خلق إشكاليات من شانها أن تكون محل دراسة في المستقبل في شكل بحوث علمية مدرجة في رسائل و أطروحات.
المقابلة 3	كما قلت سابقا كلما كان الموضوع أكثر واقعية ويمكن قياسه في الواقع كان البحث العلمي ذو قيمة ومنه يمكن استنتاج أن البرامج والمقررات الدراسية هي التي تحدد قيمة الأستاذ والتحصيل العلمي لدى الطالب التي بدورها تدفع عجلة البحث العلمي للأمام.
المقابلة 4	إذا ساهمت البرامج والمقررات الدراسية في تحسين الطلبة الخريجين سوف يساهم حتما في تحسين البحوث العلمية وذلك بإنتاج طالب مشبع بالمعلومة المتميزة بالحداثة والمسايرة للسوق، ويتوفر على كل مواصفات الباحث.
المقابلة 5	– الدراسة الجيدة لموضوع البحث. – تحديد ميدان وتخصص البحث. – تبين أفكار ونتائج الدراسات السابقة والباحثين.
المقابلة 6	تفتح آفاق جديدة للبحث، وتساعد على الفهم الجيد للإشكالية كما تلقن الطالب وتساعده على فهم أخلاقيات البحث العلمي

المقابلة 7	تقديم بحث يفيد مختلف الأطراف سواء كان طالب أو المؤسسات الناشطة في ذلك الميدان وترك لبنة للجيل القادم من اجل إكمال البناء.
المقابلة 8	إن المقررات والبرامج العلمية تعتبر هي الأساس للطالب في عملية إعداد البحوث العلمية، فعلى ضوئها يكون اختيار عنوان البحث ثم بعدها تكون عملية البحث عن المراجع.
المقابلة 9	إن مواضيع البحوث العلمية تكون وفق برنامج التدريس وبالتالي تحديد البرنامج من شانه إفراز بحوث جديدة وفق متطلبات الحياة.

المصدر: من إعداد الطالب اعتماد على نتائج المقابلة

ثالثا: كيف تساهم البرامج والمقررات الدراسية في تحسين خدمة المجتمع

الجدول رقم (15): نتائج الفرع الثالث من السؤال السادس

المقابلة	الإجـــــــــــــابـــــــــة
المقابلة 1	إنتاج كفاءات وموارد بشرية متخصصة، وإنتاج مجتمع مثقف ويملك مهارات وكفاءات مختلفة.
المقابلة 2	يجب أن تتلاءم مع متطلبات البيئة والمجتمع ، وان تتوفر هذه البرامج تجد لها مكان في دنيا العمل.
المقابلة 3	إن البرامج والمقررات الدراسية يحددها إطارات في الجامعة أو يحددها في بعض الأحيان الأستاذ نفسه، وليحاول الأستاذ غرس الإيمان وروح المسئولية وروح التعلم لدى الطلبة هذه العناصر الثلاثة إذا استطاع الأستاذ أن يقدمها إلى الطالب فعندها يمكننا القول بأنه سوف يتأثر المجتمع بهذا الفضاء الجامعي وبالتالي نحو رقيه وقيادته للأمام.
المقابلة 4	إن مساهمة البرامج والمقررات الدراسية في تحسين كل من الطلبة الخرجين والبحوث العلمية يكون بذلك قد ساهمت في خدمة المجتمع.

المقابلة 5	– تتناول مشاكل المجتمع. – تساعد في الوصول إلى حلول لمشاكل المجتمع. – المحافظة على الثقافة المحلية.
المقابلة 6	يتجلى دور المقررات الدراسية في خدمة المجتمع من خلال المعرفة والتحصيل العلمي للطالب.
المقابلة 7	التأثير من خلال بعض المذكرات التي تعالج مختلف القضايا الاجتماعية (الإدمان، البطالة، ومختلف الآفات الاجتماعية...) وتقديم فرد واعي وصالح وقادر على التغيير.
المقابلة 8	تساهم المقررات والبرامج الدراسية في خدمة المجتمع وذلك عن طريق وضع معالم السير العلمي الذي سوف ينحو نحوه الطالب الذي سيكون غدا حامل مشعل خدمة المجتمع ككل.
المقابلة 9	إن تحديث برامج التدريس من شانه أن يبرز طلبة مشبعين بثقافة وتكوين عالي المستوى وموافق لتطورات العولمة ومن شانه رفع قدرة الموارد البشرية وتنميتها.

المصدر: من إعداد الطالب اعتماد على نتائج المقابلة

السؤال السابع: كيف يساهم التدريب والتحسين المستمر في ؟

أولا: تحسين الطلبة الخريجين

الجدول رقم (16): نتائج الفرع الأول من السؤال السابع

المقابلة	الإجـــــــــــابـــــــة
المقابلة 1	يمكن التدريب من ربط الجانب النظري بالجانب التطبيقي وذلك يجعل الطالب على دراية واطلاع بالجانب التطبيقي لمجال تخصصه ما يزيده كفاءة.

المقابلة 2	تزويد المتخرجين بكفاءات عامة من معارف ومهارات تتيح لهم الانخراط والمشاركة الفعالة في المجتمع والعمل على تكوين مواطنين ملتزمين بقضايا المجتمع أي خريج كفؤ.
المقابلة 3	طبعا إن المراقبة المستمرة والتدريب الفعال الذي يحاكي الواقع أو على الأقل ما يحتاجه الطلبة بالفعل سوف يساهم في تنمية قدراتهم والتي سوف تنعكس إيجابا عليهم من حيث تقييمهم من الأستاذ وعلى نقاطهم أيضا.
المقابلة 4	يؤهل الطالب للاستقبال في سوق العمل وهذا بفضل ما يقدمه التدريب والتحسين المستمر من تواصل فعلي بين الطالب والواقع الخارجي.
المقابلة 5	من خلال التطبيق الميداني للدراسة النظرية يساعد الطالب على اكتشاف النظري لكي يسهل عليه الاندماج في سوق العمل لاحقا.
المقابلة 6	لم يجب عن السؤال.
المقابلة 7	أمر ضروري وغير موجود فيما يخصص هذه المؤسسة وان وجد فهو صوري وذلك من اجل أغراض غير ما سطرت له على المستوى الإداري وأعضاء الهيئة التدريسية.
المقابلة 8	من خلال تلقيح الجانب النظري للطالب بالجانب التطبيقي.
المقابلة 9	إن التكوين والتوجيه المستمر من شانه أن يؤسس قاعدة متينة بين الطلاب والواقع المحيط فالتكوين والتدريب المستمر ينتج طالب بتكوين عالي المستوى.

المصدر: من إعداد الطالب اعتماد على نتائج المقابلة

ثانيا: البحوث العلمية

الجدول رقم (17): نتائج الفرع الثاني من السؤال السابع

المقابلة	الإجـــــــــــابـــــــة
المقابلة 1	– إنتاج بحوث علمية قائمة على أساس التجربة الميدانية. – تحسين مستوى المعرفة من خلال التحسين المستمر. – زيادة فعالية البحوث العلمية.
المقابلة 2	يساهم في تطوير الدراسات العليا والرفع من جودة وأصالة البحوث العلمية.
المقابلة 3	إن التدريب والمتابعة أثناء انجاز البحث العلمي من طرف الأستاذ مهم جدا وما على الطلبة إلا إتباع النصائح التي تقدم لهم في أول جلسة مع الأستاذ، وهذا العنصر للأسف غائب من طرف غالبية الطلبة ليصبح رصيد الطالب صفر في البحث العلمي ولهذا على الأستاذ أن يتابع ويراقب ويدرب الطالب على كيفية وطرق البحث العلمي من البداية.
المقابلة 4	يساهم التدريب والتحسين المستمر في تحسين البحوث العلمية من خلال حداثة المواضيع والإشكاليات المتعلقة بالمجتمع واحتياجات السوق.
المقابلة 5	– ظهور إشكاليات ومواضيع جديدة. – تصحيح أخطاء البحوث السابقة. – الوصول إلى نتائج أكثر دقة ومصداقية في البحوث.
المقابلة 6	لم يجب عن السؤال.
المقابلة 7	الرفع من كفاءة البحث المنجز والحصول على مواضيع حديثة ومواكبة لمتطلبات محيط الجامعة.

المقابلة 8	كل بحث علمي لابد له من دراسة ميدانية وتسمى بالدراسة التطبيقية ولا يؤتي البحث ثماره إذا لم يشفع بهذا الجانب العملي والذي يعتمد على التدريب والتحسين المستمر.
المقابلة 9	إن إجراء أي بحث يكون بدراسة حالة في الواقع وهنا يكمن دور المؤطر وتقديم الجانب النظري والجانب التطبيقي.

المصدر: من إعداد الطالب اعتماد على نتائج المقابلة

ثالثا: خدمة المجتمع

الجدول رقم (18): نتائج الفرع الثالث من السؤال السابع

المقابلة	الإجـــــــــــابـــــــة
المقابلة 1	إنتاج معارف علمية تفيد المجتمع في شتى مجالات الحياة وتكوين أفراد المجتمع بما يتماشى مع المستجدات العلمية والمعرفية.
المقابلة 2	تعزيز العلاقات بين المحيط الأكاديمي وعالم الشغل والتحسين من نوعية الإنتاج كميا ونوعيا.
المقابلة 3	إن التدريب والمتابعة المستمرة من طرف الأستاذ للطلبة من شانه أن يخرج جيلا يقود الأمة إلى الأمام إذ أن التدريب والمتابعة تفتح العقول وتنير الأبصار.
المقابلة 4	لم يجب عن السؤال.
المقابلة 5	لم يجب عن السؤال.
المقابلة 6	لم يجب عن السؤال.
المقابلة 7	تصحيح الأخطاء التي كشفت عنها الدراسات السابقة والقدرة الفعالة على توصيل رسالة الجامعة هذا بالإضافة إلى ما ذكر سالفا في مجال خدمة المجتمع.

المقابلة 8	كل موظف مر بمرحلة التدريب والتحسين المستمر حتما سوف يكون عنصرا فعالا في خدمة المجتمع من نتائجه ازدياد الخبرات لدى الموظف الذي سيؤدي خدمة للمجتمع.
المقابلة 9	إن وجود كفاءات متكونة في المجتمع من شانها أن تؤثر فيه وتؤدي به إلى التطور والتغلب على الصعوبات والمشاكل التي يعيشها.

المصدر: من إعداد الطالب اعتماد على نتائج المقابلة

المطلب الثاني: تحليل وتفسير نتائج الدراسة

أولا تحليل وتفسير نتائج السؤال الأول: ما هي إدارة جودة التعليم العالي؟

يؤيد 88% من المبحوثين أن إدارة الجودة في التعليم العالي هي التحسين في العملية التعليمية وتشمل جميع الأفراد العاملين والمعنيين باستخدام الأساليب الحديثة للتعليم لتقديم أحسن وأفضل الخدمات لمختلف المستفيدين (الطلبة، المجتمع، سوق العمل...) من الجامعة وذلك بتحسين المدخلات للحصول على أفضل المخرجات للرقي بالتعليم العالي ودفع العجلة التعليمية للأمام أي التغيير نحو الأحسن بينما يرى ما نسبته 12% منهم أن إدارة الجودة في التعليم العالي هي المحافظة على مستوى الرضا الذي تحققه الجامعة للمستفيدين منها وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى القائلة تعتبر إدارة الجودة نواة للتغيير نحو الأحسن في المؤسسات التعليمية ومؤسسات التعليم العالي على نحو خاص وهذا بفضل العديد من الأبعاد والركائز التي تشتمل عليها.

ثانيا تحليل وتفسير نتائج السؤال الثاني: ما هي أهم الدوافع التي تدفع مؤسسات التعليم العالي إلى تبني فلسفة الجودة؟

يؤيد اغلب المبحوثين أن أهم دوافع تبني فلسفة الجودة هي المنافسة مع باقي الجامعات الأخرى وتحسين نوعية التعليم للوصول إلى تعليم أكثر ريادة وعصرية وزيادة لدور الجامعة في خدمة المجتمع ويضيف

البعض الآخر مشكلة تدنى المستوى التحصيلي فيما يخص المعارف المكتسبة لدى الطلبة الخريجين والتنسيق مع احتياجات سوق العمل، أي الابتعاد النظرة التقليدية للجامعة المتمثلة في التدريس فيما تشهد الجامعات تعدد وتنوع لأدوارها وطريقة تقديم خدماتها ونوع هذه الخدمات وهذا ما يدعم ما تطرقنا له في الدراسة النظرية.

ثالثا تحليل وتفسير نتائج السؤال الثالث: من هم الفئات الذين تخدمهم الجامعة؟

يؤكد 66.66% من المبحوثين أن الفئات الذين تخدمهم الجامعة هم الطلبة، المجتمع وسوق العمل فيما يضيف 33.33 % فئة الأساتذة وهذا يعتبر إضافة إلى ما تطرقنا له في الدراسة النظرية.

رابعا تحليل وتفسير نتائج السؤال الرابع: كيف يساهم أعضاء هيئة التدريس في تحسين مخرجات التعليم العالي؟

1. كيف يساهم أعضاء هيئة التدريس في تحسين الطلبة الخريجين؟

12.12% من المبحوثين لم يجب عن السؤال ويؤكد 88.88% أن عضو هيئة التدريس يساهم في تحسين الطلبة الخريجين من خلال مختلف عناصر الكفاءة التي يتوفر عليها والمتمثلة في الكفاءات الشخصية الذاتية وكفاءات تدريسية ناتجة عن الخبرة والفهم الصحيح لاحتياجات الطالب وهذا ما يؤكد صحة الشطر الأول من الفرضية القائلة أن كفاءة أعضاء هيئة التدريس من شأنه زيادة كفاءة الطلبة الخرجين وبالتالي تجويد البحوث العلمية المحصلة.

2. كيف يساهم أعضاء هيئة التدريس في تحسين البحوث العلمية؟

يؤكد مجمل المبحوثين أن كفاءة أعضاء هيئة التدريس في مجال البحث العلمي والتأطير ينعكس على جودة البحوث وان كان هذا الدور لا يمس البحوث بصفة مباشرة إلا انه إذا تمكن الأستاذ من تحسين الطالب إضافة إلى عناصر الكفاءة البحثية التي يتميز بها فانه حتما سوف يساهم في تحسين البحوث وإنتاجها بأعلى

جودة وهذا ما يؤكد الشطر الثاني من الفرضية القائلة أن كفاءة أعضاء هيئة التدريس من شأنه زيادة كفاءة الطلبة الخرجين وبالتالي تجويد البحوث العلمية المحصلة.

3. كيف يساهم أعضاء هيئة التدريس في تحسين خدمة المجتمع؟

22.22% من العينة لم يجب عن السؤال و 33.33% يرى بان دور عضو هيئة التدريس في خدمة المجتمع يتمثل في تخريج طلبة وبحوث بجودة عالية من شانها خدمة المجتمع وهناك 55.55% من العينة من يرى أن الدور يتجسد في محاولة حل مشاكل المجتمع من خلال المشاركة في التظاهرات الثقافية ومختلف الملتقيات وتشخيص مشاكل المجتمع وطرح حلولها في بحوثه.

خامسا تحليل وتفسير نتائج السؤال الخامس: كيف تساهم المباني والتجهيزات في تحسين مخرجات التعليم العالي؟

1. كيف تساهم المباني والتجهيزات في تحسين الطلبة الخريجين؟

إن الخصائص والمميزات التي تتمتع بها المباني والتجهيزات العصرية من شانها أن تحسن في الطلبة الخريجين ويظهر هذا من خلال ما اجمع عليه المبحوثين بأنها تساعد على تحسين الطلبة الخريجين كأحد أهم المخرجات بما توفره من عوامل الراحة النفسية وسرعة الحصول على المعلومات ومنهم من أضاف على ما سبق ذكره أنها تساعد على برمجة الحصص وتفادي الاكتظاظ وهذا ما يؤكد صحة الفرضية القائلة أن توفر مباني وتجهيزات عصرية من شأنه توفير بيئة جامعية ممتازة تساعد على تحسين مخرجات التعليم العالي.

2. كيف تساهم المباني والتجهيزات في تحسين البحوث العلمية؟

مجمل أفراد العينة يرى أن المباني والتجهيزات العصرية إضافة إلى تحسينها للطلبة المقدمين على إنجاز البحوث تساهم كذلك في تحسين هذه الأخيرة من خلال المعدات والمخابر الحديثة التي تسهم في تفعيل البحث العلمي و دقة نتائجه وتسهيل الحصول على المعلومة وتوفير المراجع مما يسهم في تجويد البحوث

باعتبارها احد أهم مخرجات التعليم العالي وهذا ما يؤكد صحة الفرضية القائلة بأن توفر مباني وتجهيزات عصرية من شأنه توفير بيئة جامعية ممتازة تساعد على تحسين مخرجات التعليم العالي.

3. كيف تساهم المباني والتجهيزات في تحسين خدمة المجتمع؟

22.22% من أفراد العينة لم يجب عن السؤال، ويشير محتوى 88.88% من إجابات المبحوثين إلى أن للمباني والتجهيزات دور في خدمة المجتمع يظهر من خلال المحافظة على الموروث الثقافي والمعماري وجمالية الظهر إضافة لدورها في تحسين الطالب الذي هو جزء من المجتمع والبحوث العلمية التي تساهم في معالجة قضاياه ومشاكله كلها عوامل تسهم في رقي وازدهار المجتمع.

سادسا تحليل وتفسير نتائج السؤال السادس: كيف تساهم البرامج والمقررات الدراسية في تحسين مخرجات التعليم العالي؟

1. كيف تساهم البرامج والمقررات الدراسية في تحسين الطلبة الخريجين؟

77.77% من أفراد العينة يرى أن دور البرامج والمقررات الدراسية في تحسين الطلبة ينحصر في مساعدة الطالب على الدخول في سوق العمل إذا كانت مرتبطة بواقع الشغل و 33.33% يرى أنها تزيد في المستوى التحصيلي والمعرفي والثقافي للطالب وتشجيعه على البحث والإبداع، كلما عوامل تساعد على تحسين الطالب الخريج هذا ما يثبت صحة الفرضية القائلة المناهج والبرامج الأكاديمية المتبعة في عملية التدريس لها أثر على مكتسبات الخريج أي أنه كلما كانت هذه المناهج والبرامج مسايرة للتوجهات العالمية في التدريس كلما كانت المخرجات أكثر جودة ومواكبة لاحتياجات سوق العمل.

2. كيف تساهم البرامج والمقررات الدراسية في تحسين البحوث العلمية؟

يظهر محتوى إجابات كل المبحوثين أن البرامج والمقررات الدراسية تساهم في تحسين البحوث العلمية بتحديد نسق البحث للطالب مما يؤدي إلى تنوعها وإزالة اللبس والغموض في الإشكالية هذا بالإضافة إلى دورها في تحسين الطالب الذي يعد الجزء الأهم في عملية البحث والمؤثر المباشر فيها وعليه نثبت صحة الفرضية التي تقول بأن المناهج والبرامج الأكاديمية المتبعة في عملية التدريس لها أثر على مكتسبات الخريج أي أنه كلما كانت هذه المناهج والبرامج مسايرة للتوجهات العالمية في التدريس كلما كانت المخرجات أكثر جودة ومواكبة لاحتياجات سوق العمل.

3. كيف تساهم البرامج والمقررات الدراسية في تحسين خدمة المجتمع؟

يؤكد مجمل أفراد العينة أن دور البرامج والمقررات الدراسية لها دور في خدمة المجتمع يظهر من خلال الطالب والبحوث التي تساعد المجتمع على حل مشاكله وتساهم في زيادة ثقافته ورقيه كما أن مضمونها الذي يدرس واقع المجتمع واحتياجاته يجعل من المخرجات الأخرى تصب في صالح خدمة المجتمع.

سابعا تحليل وتفسير نتائج السؤال السابع: كيف التدريب والتحسين المستمر في تحسين مخرجات التعليم العالي؟

1. كيف التدريب والتحسين المستمر في تحسين الطلبة الخريجين؟

12.12% من أفراد العينة يرى انه لا وجود للتدريب والتحسين المستمر في الكلية محل الدراسة ويجمع اغلب المبحوثين أي 88.88% من أفراد العينة على أن للتدريب والتحسين المستمر دور فعال في تحسين الطلبة الخرجين حيث انه ينمي قدراتهم ويزيد من المعرفة والكفاءة لديه وربطه بالواقع مما يساعده على الاندماج في سوق العمل دون أي عائق وهذا يؤكد صحة الفرضية القائلة التطوير والتحسين المستمر يعتبر ركيزة أساسية في العملية التعليمية للحصول على مخرجات ذات جودة.

2. كيف التدريب والتحسين المستمر في تحسين البحوث العلمية؟

12.12% لم يجب عن السؤال، و 22.22% يرى بان التدريب والتحسين المستمر يساعد في تحسين البحوث العلمية من خلال تحديث مواضيعها لمسايرة التقدم واحتياجات سوق العمل بينما يرى 33.33% أنها تحسن من خلال تنقيح البحوث من خلال الدراسة الميدانية أي ربط الجانب النظري بالجانب التطبيقي وباقي أفراد العينة 33.33% يرى أنها تساعد على التحسين من خلال زيادة فعاليتها ودقة نتائجها، أي ما يؤكد فرضية التطوير والتحسين المستمر يعتبر ركيزة أساسية في العملية التعليمية للحصول على مخرجات ذات جودة.

3. كيف التدريب والتحسين المستمر في تحسين خدمة المجتمع؟

33.33% من أفراد العينة لم يجيبوا عن هذا السؤال يشير محتوى إجابات 77.77% من أفراد العينة أن دور التدريب والتحسين يساهم في خدمة المجتمع من خلال ما قدمه للطلبة والبحوث العلمية التي هي الأخرى تساهم إلى حد بعيد في خدمته.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل تم تطبيق الدراسة النظرية على المؤسسة محل الدراسة، فوجدنا أن هناك بطء في تطبيق إدارة الجودة في التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الوادي ويعود هذا إلى حداثة نشأة الجامعة ونقص الخبرة لدى الإداريين في هذا المجال.

الخاتمة العامة

الخاتمة:

شهد التعليم الجامعي في السنوات الأخيرة تحولا جذريا في أساليب وأنماط التعليم ومجالاته نتيجة لتطور التقنيات التكنولوجية وزيادة الإقبال عليه، لذا فقد أصبحت إدارات التعليم الجامعي مطالبة أكثر من أي وقت مضى بالعمل على الاستثمار في المجال البشري بأقصى طاقاته واستحداث التخصصات الجديدة التي تتناسب وتحولات العصر، كما يمكن القول أن مختلف الدراسات والبحوث التي قام بها العديد من المفكرين الاقتصاديين أثبتت أن التعليم والتعليم العالي خاصة له دور هام على المستوى الشخصي الفردي وعلى المستوى الكلي للدولة، ولكن بدون توفر مؤسسات ملائمة للتعليم العالي من ناحية النوعية والبحوث القادرة على تخريج النواة اللازمة من ذوي المهارات والمثقفين لخدمة المجتمع فانه لا يمكن لأي بلد أن يضمن تكوين رأس مال بشري فعال ولما كانت إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تبرز في طليعة العوامل المتعددة والمختلفة الأوجه التي تتضافر لإحداث التقارب بين الاختلافات في مستوى الإنتاجية والتي تساعد المؤسسات على الارتقاء بأدائها وتحقيق التميز في مستويات جودة منتجاتها، أدركت مؤسسات التعليم الجامعي انه بإمكانها تبني مفاهيم وآليات هذه الفلسفة الإدارية لتحقيق مستويات الجودة المطلوبة، ومن خلال هذه الدراسة تم توضيح دور إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي في تحسين مخرجات هذا الأخير وقد تم توصل إلى هذه النتائج:

أولا: نتائج الدراسة النظرية

- الارتباط الكبير بين مخرجات التعليم العالي (الطلبة الخريجين، البحوث العلمية، خدمة المجتمع) ببعضها أي انه لا يكون هناك تحسين في خدمة المجتمع إن لم يكن هناك تحسين في البحوث العلمية والطلبة الخريجين، ولا يكون هناك تحسين في البحوث العلمية إن لم يكن هناك تحسين في الطلبة الخريجين هذا دليل على أن الطالب هو الجوهر والأساس في المخرجات فبدونه لا يكون هناك تحسين بالمعنى الحقيقي.

- يمثل عضو هيئة التدريس في عملية التحسين من خلال دوره في البحوث وتخريج الطلبة الأكفاء.

ثانيا: نتائج الدراسة الميدانية

- وجود دور كبير لإدارة الجودة في تحسين مخرجات التعليم العالي كما لاحظنا في الدراسة النظرية وكما وجدنا في الدراسة التطبيقية.
- عدم وجود الوعي الكافي بفلسفة الجودة في المؤسسة محل الدراسة باستثناء بعض الأفراد من أعضاء هيئة التدريس.
- التأخر الواضح في تطبيق إدارة الجودة في المؤسسة محل الدراسة خاصة فيما يخص المباني والتجهيزات.
- مستوى المخرجات في المؤسسة محل الدراسة يسير بنفس الوتيرة القديمة والملاحظ فقط زيادة في عدد الطلبة الخريجين والبحوث العلمية المقدمة من طرفهم.

التوصيات:

وفي نهاية بحثنا هذا لا يسعنا إلا تقديم بعض التوصيات التي نرى أنها من الممكن أن تساعد في تحسين مخرجات الكلية محل الدراسة:

- نشر ثقافة الجودة في الكلية محل الدراسة لزيادة الوعي والتخلص من التعليم التقليدي.
- التوجه للتدريب والتحسين المستمر لكل من الطلبة وأعضاء هيئة التدريس للربط بين التعليم العالي وسوق العمل.
- زيادة الدعم المالي لتوفير متطلبات إدارة الجودة من مباني وتجهيزات.

آفاق البحث

بعد الانتهاء من هذا العمل وفي سبيل مواصلة البحث العلمي نتيح المجال للباحثين لمتابعة البحث في هذا المجال ونقترح ما يلي:

- دور الحاكمية في تحسين جودة مخرجات التعليم العالي.
- مخرجات التعليم العالي في ظل الجودة الشاملة.

قائمة المراجع

قائمـــــــــة المراجـــــــــع

أولا: الكتب

-أحمد الخطيب، التعليم العالي – الإشكاليات والتحديات-، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، إربد-الأردن، ط1، 2009.

-أحمد يوسف دودين، إدارة الجودة الشاملة، الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن ، ط1، 2012.

-أيمن أحمد راشد ومحمد أحمد أبو زيد، مبادئ الإحصاء وتطبيقاتها باستخدام برنامج SPSS، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، د س ن.

-حسان بن عمر بصفر، وآخرون، التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس بالتعليم الجامعي، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2011.

- رافدة عمر الحريري، القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، ط 1، 2010.

-فريد النجار،إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، إيتراك للنشر والتوزيع، مصر، ط1، 1999.

-محمد عوض الترتوري ، اغادير فرحات جويحان، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ط1، 2006.

-مروان عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق، الأردن، ط 1، 2000.

-مهدي صالح مهدي السامرائي، علاء حاكم محسن الناصر، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الذاكرة للنشر والتوزيع، العراق، ط1، 2012.

-نبيل سعد خليل، إدارة الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في المؤسسات التربوية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2011.

-يوسف تمار، تحليل المحتوى للباحثين والطلبة الجامعيين، طاكسيج-كوم للدراسات والنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، 2007.

-يوسف حجيم الطائي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.

ثانيا: الدوريات العلمية المحكمة

-خالد احمد الصرايرة، ليلى عساف، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي .

-عادل مرابطي، عائشة، العينة، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، جامعة غرداية، العدد 4، 2009 .

-ماجدة محسن عبد الرحمان، العلاقة والأثر بين التحسين المستمر للمنهج الجامعي وعملياته دراسة استطلاعية لآراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة دهوك، مجلة تنمية الرافدين، العدد 99 مجلد 32 ص ص1- 33، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، 2010.

-نبيل حميدشة، المقابلة في البحث الاجتماعي، مجلة العلوم الانسانية، العدد الثامن، جوان 2012..

ثالثا: الملتقيات والمؤتمرات العلمية

-إيهاب عبد الرزاق حسين الحيالي، ضمان جودة مخرجات التعليم العالي من اجل تلبية احتياجات المجتمع وسوق العمل، المؤتمر العربي الدولي الثالث لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء،الأردن، 2013.

-إيهاب عبد الرزاق حسين الحيالي، ندى عبد الأمير كريم مبارك، إدارة الجودة الشاملة ودورها في تطوير الميزة التنافسية في مؤسسات التعليم العالي، المؤتمر العربي الدولي الثالث لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 2013.

-بربري محمد أمين، بكيحل عبد القادر، أسس تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 2012.

-بوزيان عثمان، مخرجات التعليم العالي في الجزائر ومتطلبات سوق العمل، الملتقى الدولي الثاني حول ضمان الجودة في التعليم العالي:تجارب ميدانية ومؤشرات حسن الأداء والاستشراف، جامعة 20 أوت سكيكدة، 10-11 نوفمبر 2012.

-تحسين احمد الطراونة، أخلاقيات البحث العلمي ودورها في تجويد مخرجات الدراسات العليا، المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن..

-جمال مرازقة، متطلبات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر – تصور مقترح-، المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 10الى2011/5/12.

-حميد بوزيدة، مدخلات ومخرجات التعليم العالي في الجزائر، بحوث وأوراق عمل ملتقى مخرجات التعليم العالي وسوق العمل في الدول العربية (الاستراتيجيات-السياسات-الآليات)، المنامة، مملكة البحرين، أكتوبر 2010.

-دويلي منصورية، صادق الحايك، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية دراسة حالة أقسام ومعاهد علوم وتطبيقات التربية البدنية والرياضية، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 2012.

-زروقي إبراهيم، بدري عبد المجيد، الجودة الشاملة غاية في حد ذاتها أم وسيلة لرفع مستوى أداء المؤسسات الجامعية، الملتقى الدولي الثاني حول ضمان الجودة في التعليم العالي: تجارب ميدانية ومؤشرات حسن الأداء والاستشراف، جامعة 20 أوت سكيكدة، 10و11 نوفمبر 2012.

-زكريا أحمد محمد عزام، دور مؤسسات التعليم العالي في تطوير جودة مخرجات الخدمات التعليمية في الجامعات الأردنية، المؤتمر العربي الدولي الثالث لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 2013.

-سعيد بن علي العضاضي، تطبيق نموذج إداري لإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي –دراسة ميدانية-، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 2012.

-سيلان جبران العبيدي، ضمان جودة مخرجات التعليم العالي في إطار حاجات المجتمع، المؤتمر الثاني عشر للوزراء المسئولين عن التعليم والبحث العلمي في الوطن العربي، بيروت، 6-10 ديسمبر 2009.

-صالح الحسين ادحيريج، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي (عرض بعض النماذج والتجارب العربية والعالمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي)، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 2012.

-عاقلي فضيلة بنت العربي، بايشي آمال، ضمان جودة التعليم العالي العربي وبعض التجارب العالمية الناجحة (نحو اقتراب سوسيو-نقدي)، المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، 2011.

-عبد السلام مهنا فريوان، سليمة رمضان الكوت، تطبيق معاير جودة المؤسسة التعليمية، المؤتمر العربي الدولي الرابع لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزوقاء، الأردن، 1-3افريل 2014.

-علي عبد الله، لخضر مداح، إدارة الجودة الشاملة، أساس التحسين والتطوير في مؤسسات التعليم العالي، الملتقى البيداغوجي الرابع ضمان جودة التعليم العالي -المبررات والمتطلبات- 25،26 نوفمبر 2008 جامعة محمد خيضر بسكرة .

-عمر احمد سعيد، جودة المخرجات الأكاديمية وملاءمتها لسوق العمل، المؤتمر السنوي الرابع للمنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم آليات التوافق والمعايير المشتركة لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في التعليم، القرية الذكية، مصر، 2-3 سبتمبر 2012.

-غربي صباح، قاسمي شوقي، تطبيق الجودة في مجال التعليم العالي، ضمان جودة التعليم العالي المبررات والمتطلبات، الملتقى الوطني الرابع للبيداغوجيا، جامعة محمد خيضر بسكرة، 25و26 نوفمبر2008.

-قمري زينة، بوفامة عمر، أهمية الجودة في التعليم العالي، الملتقى الدولي حول رهانات ضمان الجودة في التعليم العالي، 20-21نوقمبر 2010، جامعة سكيكدة.

-محمد الحاج حسن وآخرون، نوعية العنصر البشري ودوره في جودة التعليم، المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 10-2011/05/12.

-محمد الحاج حسن، د محمد مطر، د عبد الناصر نور، نوعية العنصر البشري ودوره في جودة التعليم العالي، المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء الخاصة ، الأردن، 2011.

-محمد عبد الفتاح عسقول، تقيم عمليات إدارة الجودة المتعلقة بعضو هيئة التدريس في الجامعة الإسلامية من وجهة نظره، المؤتمر العربي الدولي الرابع لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 1-2014/04/3.

-ناجي عبد الستار محمود، ياسين موسى جاسم، متطلبات إدارة الجودة الشاملة في جامعة تكريت -دراسة تحليلية-، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 2012.

-هالة عبد القادر صبري، جودة التعليم العالي ومعايير الاعتماد الأكاديمي، تجربة التعليم الجامعي الخاص في الأردن، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي.

-وفيق حلمي الأغا، إيهاب وفيق الأغا، استراتيجيات مقترحة لمعايير ضمان جودة الأداء الجامعي، المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 10الى 2011/05/12.

-ياسر ميمون عباس،الجودة في التعليم الجامعي مفهومها وأهميتها وأساليب تقويمها ومعاييرها، المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 10الى12 /2011/5.

-ياسر ميمون، الجودة في التعليم الجامعي مفهومها وأهميتها وأساليب تقويمها ومعاييرها، المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 10-2011/05/12.

رابعا: المذكرات

-حرنان نجوى، مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي-دراسة عينة من الجامعات الجزائرية-، أطروحة دكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير، غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014/2013.

-غربي صباح، دور التعليم العالي في تنمية المجتمع المحلي دراسة تحليلية لاتجاهات القيادات الإدارية في جامعة محمد خيضر بسكرة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم الاجتماع تخصص تنمية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014/2013

-محمد غصاب ابو عليم، واقع إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الأردنية (دراسة حالة كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة اليرموك)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في الاقتصاد العمومي، جامعة الجزائر3، 2012.2011.

-نوال نمور، كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الموارد البشرية، جامعة منتوري قسنطينة، 2012/2011.

-يزيد قادة، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص حوكمة الشركات، جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان، 2012/2011.

خامسا: المواقع الالكترونية

- أكرم بن محمد بن سالم بريكيت وآخرون، مقومات البيئة الجامعة الجاذبة، جامعة طيبة، مقال منشور على الموقع http://www.shatharat.net/vb/showthread.php?t=8990، تاريخ الاطلاع 2015/02/23.

- شيث يوسف عيسى ، تعرف المنهج الوصفي، http://vb.mediu.edu.my/showthread.php?t=13461، تم الاطلاع في 2015/05/25.

- ضياء عويد حربي العرنوسي، العينات، http://www.uobabylon.edu.iq/uobColeges/lecture.aspx?fid=11&depid=6&lcid=10 685 ،تم الاطلاع في 2015/05/25.

- عبد الرحمان الخراشي، الأسلوب الكمي والكيفي في البحث الاجتماعي، http://www.social-team.com/forum/showthread.php?t=1496 ، تم الاطلاع في 2015/05/25.

الملاحق

جامعة محمد خيضر – بسكرة –

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

دليـــــــل المـــقـــابلـــــة

تاريخ المقابلة: ..../..../..... مؤسسة الانتساب: ..... الرتبة: ..... المؤهل الوظيفي: .....

....

الأسئلة:

1. ما هي إدارة جودة التعليم العالي ؟

.....

.....

.....

.....

.....

2. ما هي أهم الدوافع التي تدفع مؤسسات التعليم العالي إلى تبني فلسفة الجودة ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. من هم الفئات الذين تخدمهم الجامعة ؟

.....

.....

.....

.....

.....

4. كيف يساهم أعضاء هيئة التدريس في تحسين كل من ؟

- الطلبة الخريجين:

.....

.....

.....

.....

- البحوث العلمية:

.....

.....

.....

.....

- خدمة المجتمع:

.....

.....

.....

.....

5. كيف تساهم المباني والتجهيزات العصرية في تحسين كل من ؟

- الطلبة الخريجين:

.....

.....

.....

.....

- البحوث العلمية:

.....

.....

.....

.....

- خدمة المجتمع:

.....

.....

.....

.....

6. كيف تساهم البرامج والمقررات الدراسية في تحسين كل من ؟

- الطلبة الخريجين:

.....

.....

.....

.....

- البحوث العلمية:

.....

.....

.....

.....

- خدمة المجتمع:

.....

.....

.....

7. كيف يساهم التدريب والتحسين المستمر في ؟

- تحسين الطلبة الخريجين:

.....
.....
.....
.....
.....

- البحوث العلمية:

.....
.....
.....
.....
.....

- خدمة المجتمع:

.....
.....
.....
.....
.....

تم بحمد الله