الجمهوريـــة الجزائريـــة الديمقراطيـــة الشعبيـــة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المدرسة العليا للتجارة– الجزائر–

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية والمالية

تخصص: محاسبة، مراجعة وتدقيق

الموضوع

ضمان الجودة الداخلية لمؤسسات التعليم العالي

ـ دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف-

من إعداد الطالبة: **تحت إشراف الأستاذ الدكتور:**

مليكة طـــــاهري عبد الكريم مقراني

لجنة المناقشة:

أ.د.محمد براق.....رئيسا
أ.د.صادق باكوش.....ممتحنا
أ.د.عبد القادر بريش.....ممتحنا
د.محمد بوحديدة.....ممتحنا

2014/2013

الجمهوريـــة الجزائريـــة الديمقراطيـــة الشعبيـــة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المدرسة العليا للتجارة– الجزائر–

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية والمالية

تخصص: محاسبة، مراجعة وتدقيق

الموضوع

ضمان الجودة الداخلية لمؤسسات التعليم العالي

ـ دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف-

من إعداد الطالبة: **تحت إشراف الأستاذ الدكتور:**

مليكة طـــــاهري عبد الكريم مقراني

لجنة المناقشة:

أ.د.محمد براق.....رئيسا
أ.د.صادق باكوش.....ممتحنا
أ.د.عبد القادر بريش.....ممتحنا
د.محمد بوحديدة.....ممتحنا

2014/2013

بسم الله الرحمن الرحيم

شكـــر و عرفـــان

الحمد **لله** والصلاة والسلام على **رسول الله صلّى الله عليه وسلّم** وعلى آله وصحبه أجمعين...وبعد.

يطيب لي الكلام بدءا بشكر **الله سبحانه وتعالى** أن أمدني بعونه وتوفيقه على إنجاز هذا البحث.

أتقدم بالشكر إلى أستاذي **الدكتور عبد الكريم مقـراني** على قبوله الإشراف على هذا العمل وحسن توجيهه ورحابة صدره وآرائه السديدة النابعة من خبرته فله منّي كل التقدير والاحترام.

أشكر أختي الحبيبة **فاطمة** على توجيهاتها ونصائحها.

أشكر **الدكتور محمد بوحديدة والأستاذ الدكتور رابح كشاد** على توجيهاتهما.

أشكر كل **أساتذة** المدرسة العليا للتجارة -الجزائر-

أشكر **الأستاذ الدكتور صادق بأكوش** رئيس اللجنة الوطنية لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر والسيد **عبد المجيد** عضو في البرنامج الوطني لدعم السياسة القطاعية للتعليم العالي على توجيهاتهما.

أشكر **الدكتور قدور بن نافلة و الأستاذ محمد فلاق** بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف على المساعدة في القيام بالدراسة الميدانية.

أشكر كل **الإداريين** الذين ساعدوني في استرجاع الاستبيانات الموزعة على الأساتذة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف.

أشكر **كل** من أعانني من قريب أو بعيد ولو بكلمة بسيطة.

مليـــكة

إهـــــــــداء

إلى منبع الصبر والعطاء **والدتي** الغالية.

إلى من شقى لننعم بالراحة والهناء والذي لم يبخل بشيء من أجلنا ودفعنا إلى طريق النجاح والذي علمنا أن نرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر **والدي** الغالي.

إلى أخي الحبيب **خليفة** وأخواتي الحبيبات **فاطمة، زهيرة، سليمة، أمينة وفتيحة**.

إلى **كل** الأحبة في **اللـــــــــــــــــــه**.

مليـــكة

الفهـــــرس

الفهرس

قائمة الجداول III
قائمة الأشكال V
قائمة الملاحق VI
الملخص VIII
المقدمة العامة ..... أ
الفصل الأول: جودة التعليم العالي 2
المبحث الأول: مفهوم التعليم العالي 3
المطلب الأول: تعريف التعليم العالي، خصائصه وأنواعه 3
المطلب الثاني: أهداف ووظائف التعليم العالي 6
المطلب الثالث: التعليم العالي في الجزائر 9
المبحث الثاني: الجودة وجودة التعليم العالي 14
المطلب الأول: مفهوم الجودة 14
المطلب الثاني: مفهوم جودة التعليم العالي 17
خلاصة الفصل الأول 24
الفصل الثاني: ضمان جودة التعليم العالي 26
المبحث الأول: الإطار النظري لضمان جودة التعليم العالي 27
المطلب الأول : مفهوم ضمان جودة التعليم العالي 27
المطلب الثاني: أبعاد وآليات ضمان جودة التعليم العالي 31
المطلب الثالث: تطبيق ضمان الجودة الداخلية للتعليم العالي 33
المبحث الثاني: المبادرات الدولية في مجال ضمان جودة التعليم العالي 40
المطلب الأول: مبادرات الدول العربية لضمان جودة التعليم العالي 40
المطلب الثاني: مبادرات الدول الغربية لضمان جودة التعليم العالي 46
خلاصة الفصل الثاني 49

الفصل الثالث: دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف 51

المبحث الأول: تقديم مبادرة الجزائر في مجال ضمان الجودة الداخلية للتعليم العالي والمؤسسة محل الدراسة 52

المطلب الأول: مبادرة الجزائر في مجال ضمان الجودة الداخلية للتعليم العالي 52

المطلب الثاني: تقديم جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف.....56

المطلب الثالث: تقديم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير 59

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية.....62

المطلب الأول: أساليب تحليل بيانات الدراسة.....62

المطلب الثاني: تحليل خصائص عينة الدراسة 65

المطلب الثالث: اختبار ثبات الاستبيان واعتدالية التوزيع.....71

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة الميدانية 73

المطلب الأول: تحليل واختبار توفر النشاطات المرتبطة بجودة التكوين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف.....73

المطلب الثاني: تحليل واختبار توفر النشاطات المرتبطة بجودة البحث بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف.....84

خلاصة الفصل الثالث 93

الخاتمة العامة.....95

قائمة المراجع.....102

قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	البيـــــــان	الصفحة
(1-1)	الركائز الأساسية لتطبيق جودة التعليم العالي	23
(1-3)	مؤسسات التعليم العالي بالجزائر المشاركة في مشروع ضمان الجودة الداخلية لدول حوض البحر الأبيض المتوسط	53
(2-3)	مقياس الإجابة على سلم ليكارت الخماسي	63
(3-3)	عدد أفراد مجتمع الدراسة حسب الرتبة العلمية	64
(4-3)	عدد الاستبانات الموزعة والمسترجعة	65
(5-3)	خصائص عينة الدراسة	66
(6-3)	معامل الثبات ألفا كرومباخ Alpha Cronbach's	71
(7-3)	نتائج اختبار Kolmogorov-Smirnov لاعتدالية التوزيع (طبيعي)	72
(8-3)	إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الأول	74
(9-3)	نتائج تحليل إجابات عينة الدراسة عن توفر الكلية على نشاطات للتعريف بالتكوين وتسييره	75
(10-3)	نتائج تحليل إجابات عينة الدراسة على توفر الكلية على نشاطات لمرافقة الطالب في تكوينه	77
(11-3)	نتائج تحليل إجابات عينة الدراسة عن توفر الكلية على نشاطات لتوجيه وإدماج طلبتها مهنيا	78
(12-3)	نتائج تحليل إجابات عينة الدراسة على توفر الكلية على نشاطات للتكوين في الدكتوراه	79
(13-3)	نتائج تحليل إجابات عينة الدراسة على جميع مجالات محور الجودة في التكوين	80
(14-3)	نتائج اختبار T للفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الأولى	82
(15-3)	نتائج اختبار T للفرضية الرئيسية الأولى للبحث	83
(16-3)	إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الثاني	85
(17-3)	نتائج تحليل إجابات عينة الدراسة على توفر الكلية على نشاطات لتنظيم هيكلة البحث وتحسينه	86
(18-3)	نتائج تحليل إجابات عينة الدراسة على توفر الكلية على عقود لاتفاقيات علمية	87

(3-19)	نتائج تحليل إجابات عينة الدراسة عن توفر الكلية على نشاطات لرفع قيمة البحث	**88**
(3-20)	نتائج تحليل إجابات عينة الدراسة على جميع مجالات محور جودة البحث	**89**
(3-21)	نتائج اختبار T للفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الثانية	**91**
(3-22)	نتائج اختبار T للفرضية الرئيسية الثانية للبحث	**92**

قائمة الأشكال

الرقم	البيـــــــان	الصفحة
(1-1)	مكونات نظام التعليم العالي	4
(2-1)	طرق تحقيق الجودة	16
(1-2)	أشكال ضمان جودة التعليم العالي	30
(2-2)	مراحل ضمان الجودة الداخلية للتعليم العالي	34
(3-2)	مكونات مرجع جودة التعليم العالي	35
(1-3)	التمثيل البياني لمتغير الجنس	67
(2-3)	التمثيل البياني لمتغير السن	67
(3-3)	التمثيل البياني لمتغير الشهادة الأكاديمية	68
(4-3)	التمثيل البياني لمتغير الرتبة العلمية	69
(5-3)	التمثيل البياني لمتغير سنوات الخبرة في التعليم بمؤسسة التعليم العالي	69
(6-3)	التمثيل البياني لمتغير الوظيفة الحالية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	70

قائمة الملاحق

رقم الملحق	البيـــــــان
01	استبانة الدراسة
02	نتائج تحليل خصائص عينة الدراسة
03	نتائج اختبار ألفا كرونباخ Alpha Cronbach's
04	نتائج اختبار كولمقروف سميرنوف Kolmogorov-Smirnov
05	نتائج حساب متوسطات المحور الأول
06	نتائج اختبار ستيودنت student للمحور الأول
07	نتائج حساب متوسطات المحور الثاني
08	نتائج اختبار ستيودنت student للمحور الثاني
09	عدد أفراد مجتمع الدراسة حسب الرتب العلمية
10	الموارد الوثائقية المتوفرة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف
11	التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الأول
12	التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الثاني
13	مرجع ضمان الجودة الداخلية لمؤسسات التعليم العالي لدول حوض البحر الأبيض المتوسط (الجزائر، تونس والمغرب)

الملخص

الملخص

يهدف هذا البحث إلى إبراز أهمية ضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي، ودراسة توفر النشاطات المرتبطة بضمان الجودة في التكوين والبحث بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، وهذا من خلال عرض المفاهيم المرتبطة بجودة وضمان جودة التعليم العالي مع التركيز على ضمان الجودة الداخلية للتعليم العالي ومراحل تطبيقها والمقومات المساعدة على ذلك. أما فيما يخص الجانب الميداني فقد تم توزيع 110 استبانة على الأساتذة الدائمين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بهدف جمع بيانات الدراسة وتحليلها باستخدام البرنامج الاحصائيSPSS الإصدار 20، حيث تم التوصل إلى أن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تتوفر على النشاطات المرتبطة بتحقيق جودة تكوينها ومن جهة أخرى فهي تتوفر على نشاطات غير كافية لضمان جودة البحث.

الكلمات المفتاحية: التعليم العالي، الجودة، ضمان الجودة، ضمان الجودة الداخلية للتعليم العالي.

Abstract

This research aims to show the importance of the internal quality assurance in higher education institutions and to study the availability of activities related to the quality assurance of training and research in the Faculty of economic, commercial and management sciences at *Hassiba Ben Bouali* University of Chlef. To achieve those purposes, this research provides a presentation of concepts of both quality and quality assurance in higher education with a focus on internal quality assurance of higher education, its application's steps and basics that help to ensure it. In the practical part of this research, in order to collect data about this study, a questionnaire was distributed to 110 permanent professors at the Faculty of Economic, commercial and management sciences of Chlef. The collected data were analyzed by using the statistical software SPSS version 20. The main result obtained in this study is that the activities associated with achieving quality of training are available in the Faculty of economic, commercial and management sciences, but the activities associated with achieving quality of research are not enough to ensure the quality of research.

Key words: higher education, quality, quality assurance and internal quality assurance of higher education.

المقدمة العامة

المقدمة العامة

تعد قضية ضمان جودة التعليم العالي في الدول العربية عامة والجزائر خاصة من القضايا المهمة في الوقت الحاضر، خاصة في ظل ما فرضه الواقع والتوقعات المستقبلية التي تتجه نحو تدويل التعليم عامة والتعليم العالي خاصة. لذلك أصبح لزاما على الهيئات المسؤولة على التعليم العالي في هذه الدول الارتقاء بمستوى تعليمها العالي والاهتمام بتطبيق ضمان الجودة.

تهدف عملية ضمان جودة التعليم العالي إلى التحسين والتطوير المستمرين للوصول إلى الأهداف المخططة وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في المدخلات والعمليات والمخرجات.

وفي هذا الإطار بادرت الجزائر إلى الاهتمام بضمان الجودة في التعليم العالي من خلال شراكتها مع الاتحاد الأوروبي المتمثلة في برنامج دعم السياسة القطاعية في مجال التعليم العالي والبحث العلمي الذي تم التوقيع عليه بتاريخ السادس أكتوبر من سنة ألفين وعشرة للميلاد، بالإضافة إلى ذلك قامت بالمشاركة في مشروع ضمان الجودة الداخلية لمؤسسات التعليم العالي لدول حوض البحر المتوسط (الجزائر، تونس والمغرب) الذي يهدف لإيجاد مرجع موحد لجودة التعليم العالي للدول الثلاث.

في ظل هذه المبادرة وبهدف ضمان الجودة الداخلية لمؤسسات التعليم العالي بالجزائر، تم إنشاء اللجنة الوطنية لضمان جودة التعليم العالي على مستوى وزارة التعليم العالي بالدولة، بالإضافة إلى تأسيس خلايا ضمان جودة التعليم العالي على مستوى بعض مؤسسات التعليم العالي مكونة من مجموعة أعضاء يترأسها رئيس خلية ضمان الجودة التي تعمل على تحديد النشاطات والاجراءات اللازمة للوصول إلى الجودة المرغوبة.

1.أهمية البحث

تتضح أهمية هذا الموضوع في ضوء توجه الجزائر نحو الاهتمام بالجودة في التعليم العالي وسعيها إلى تدويل تعليمها العالي، وتلخص أهمية الموضوع في العناصر التالية:

- الحاجة إلى تطبيق ضمان جودة التعليم العالي لتحقيق جودة المخرجات؛
- المساهمة في إلقاء الضوء على أهمية موضوع ضمان جودة التعليم العالي عامة وضمان الجودة الداخلية بصفة خاصة؛
- المساهمة ولو بالقليل في نشر ثقافة الجودة بين الأساتذة والإداريين في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف.

2.أسباب اختيار الموضوع

يرتبط تصنيف الجامعات ارتباطا وثيقا بالجودة، لذلك تعتبر مبادرة الجزائر نحو الاهتمام بجودة التعليم العالي ضرورية لرفع مستوى تعليمها العالي وتحسين تصنيف مؤسسات تعليمها العالي عربيا ودوليا، هذه من أهم الأسباب الموضوعية لاختيار الموضوع.

بالإضافة إلى ذلك فإن انخفاض مستوى جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي بالجزائر يدعو إلى إعادة النظر في نظام التعليم العالي بالجزائر والسعي لتوجيهه نحو تحقيق الجودة وهذا ما يمثل الأسباب الشخصية لاختيار هذا الموضوع.

3.أهداف البحث

نهدف من خلال هذا البحث إلى:

- تحديد مفهوم ضمان جودة التعليم العالي وآليات تطبيقها؛
- إبراز المبادرات الدولية في مجال ضمان جودة التعليم العالي؛
- التعرف على الخطوات الأولية المتبعة من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر لضمان جودة تعليمها العالي؛
- التعرف على توفر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير محل الدراسة على النشاطات التي تمكنها من تحقيق الجودة في التكوين حسب المعايير المحددة في مشروع ضمان الجودة الداخلية لمؤسسات التعليم العالي لدول البحر الأبيض المتوسط؛
- التعرف على توفر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير محل الدراسة على النشاطات التي تمكنها من تحقيق الجودة في البحث حسب المعايير المحددة في مشروع ضمان الجودة الداخلية لمؤسسات التعليم العالي لدول البحر الأبيض المتوسط.

4.الدراسات السابقة

أجريت بعض الدراسات حول جودة التعليم العالي، ولكنها تكاد تكون حول ضمان جودة التعليم العالي من بين الدراسات نذكر ما يلي:

- بوشعور (الغازي) رضية، **الخطة الاستراتيجية المقترحة لضمان الجودة في جامعة أبي بكر بلقايد الجزائرية**، ورقة بحثية مقدمة في ملتقى جامعة الزيتونة، الأردن، 2013.

توصلت الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى أن الجامعة لا تتمكن من المنافسة في ظل التحديات المختلفة (إنخفاض الإنتاجية، زيادة التكاليف، نقص الموارد المالية، تبني أساليب غير فعالة لتحقيق

الأهداف المنشودة وتدني مستوى الرضا الوظيفي) إلا بتطبيق سليم وشامل لخطة استراتيجية تمكنها من التميز في ظل مؤثرات البيئة المحيطة. وتؤكد الباحثة أنه لكي تبقى الجامعة متصلة بالمجتمع وفاعلة فيه لابد أن تبقى منفتحة باستمرار على القضايا الاجتماعية والتنموية للمجتمع، ومنطلقة من احتياجاته ومعبرة عن مطالب التقدم والثورة العلمية والتكنولوجية وواعية بدور الجامعات كشريك أساسي في تحقيق التنمية المجتمعية المستدامة.

- حاجي العلجة، **جودة الخدمة التعليمية في قطاع التعليم العالي في الجزائر بين الواقع والآفاق دراسة تحليلية تقييمية للإصلاحات الجديدة ليسانس–ماستر–دكتوراه**، مقال بالأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، العدد 10، جوان 2013.

توصلت الباحثة إلى أن الاصلاحات التي تم الشروع فيها في 2004 لم تتحقق أهدافها وهذا ما يستدعي ضرورة إعادة تقييم هذه الإصلاحات للوقوف على مواطن الخلل، ضرورة توفير الظروف المادية اللازمة والهيئة التدريسية اللازمة بمواصفات ودرجات علمية ذات جودة عالية والعمل على إنشاء مكاتب على مستوى مؤسسة التعليم العالي لتساهم في إصلاح التعليم العالي وتوفير المتطلبات الضرورية لذلك وأن يكون شعار اعتمادها هو تحقيق الجودة في الخدمة التعليمية كروح للتنافس والابتكار داخل المؤسسات التعليمية.

- فليسي ليندة، **واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز–دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد بوقرة "بومرداس"–**، مذكرة ماجيستير في العلوم الاقتصادية، بومرداس،2012.

أكدت هذه الدراسة على ضرورة الاهتمام بجودة الخدمات خاصة التعليمية منها رغم صعوبة قياسها وصعوبة جمع هذه المؤسسات تحت معيار واحد لتحقيق الأداء المتميز.

- سوسن شاكر مجيد الجبلي، **ضمان جودة واعتماد البرامج الأكاديمية في المؤسسات التعليمية**، مؤتمر رابطة جامعة لبنان بالتعاون مع المكتب الوطني لبرنامج تمبوس الأوروبي، جامعة بغداد، كلية التربية ابن الهيثم، 2011.

توصلت الباحثة إلى ضرورة تأسيس هيئات ضمان الجودة في الوطن العربي ووضع معايير اعتماد عربية وتبنيها من طرف الجامعات العربية والبدء بإجراء التقييم الذاتي للوصول إلى ضمان الجودة والاعتماد الدولي، وفي الأخير تؤكد الباحثة على أهمية إنشاء شبكات وطنية للجودة تكون مرتبطة

بالشبكة العربية والشبكة العالمية للجودة بالإضافة إلى إنشاء قاعدة بيانات ومعلومات متكاملة حول البرنامج المعتمد لضمان الاستفادة لغرض التطوير والتحسين.

- Rabia KHELIF et Kamel CHAOUI, **La démarche qualité dans l'enseignement**, Article du laboratoire de recherche en mécanique des matériaux et maintenance industrielle, département de mécanique, université badji mokhtar, Annaba, Algerie, 2009.

تساهم هذه الدراسة في التقدم والتحسين المستمر للتطبيقات العلمية بتطوير سيرورة الجودة في مجال التعليم العالي، كما ركز الباحثان على المفاهيم التنظيمية لنشاط التعليم وقام باقتراح مقاربة منهجية توضح للفاعلين في التعليم المقاربات الممكنة لجودة التعليم.

- أحمد أبو قارة، **دراسة تحليلية لواقع جودة التعليم في جامعة القدس**، ورقة بحثية أعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، القدس، 2004.

قام الباحث باختبار جودة التعليم في القدس بالاعتماد على الاستبيان، وتوصل الباحث من خلال دراسته إلى أن الإدارة العليا في جامعة القدس تهتم بصورة نسبية (أعلى من المتوسط بقليل) بتحقيق جودة خدماتها التعليمية فهي بذلك تصل بنظام ضمان الجودة دون المستوى المتوقع، كما أن إدارة الجامعة تبذل جهودا لرفع مستوى ضمان جودة المدخلات، تتميز جودة عملياتها بتدني ملحوظ وهي تهتم بجودة مخرجاتها وتتابع خرجيها إلى سوق العمل وفي الأخير أكد الباحث على أن واقع ضمان الجودة في جامعة القدس دون المستوى المطلوب.

5. إشكاليات البحث

على ضوء ما سبق تم طرح الإشكاليتين الرئيسيتين التاليتين:

1.5.الإشكالية الرئيسية الأولى

هل تتوفر كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف على النشاطات التي تمكنها من تحقيق جودة تكوينها ؟

ولمعاجة هذه الإشكالية نطرح الإشكاليات الفرعية الآتية:

- هل تتوفر كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف على نشاطات للتعريف بتكوينها؟

- هل تتوفر كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف على نشاطات لمرافقة الطالب في تكوينه؟
- هل تتوفر كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف على نشاطات لتوجيه طلبتها وإدماجهم مهنيا؟
- هل تتوفر كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف على نشاطات لتحقيق جودة التكوين في الدكتوراه؟

2.5.الإشكالية الرئيسية الثانية

هل تتوفر كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف على النشاطات التي تمكنها من تحقيق جودة البحث؟

لمعالجة هذه الإشكالية نطرح الإشكاليات الفرعية الآتية:

- هل تتوفر كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف على نشاطات لتنظيم وتحسين البحث؟
- هل تتوفر كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف على نشاطات لتكوين علاقات في مجال البحث؟
- هل تتوفر كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف على نشاطات لرفع قيمة البحث؟

6. فرضيات البحث

نقترح كإجابات أولية للإشكاليتين الرئيسيتين ما يلي:

1.6.الفرضية الرئيسية الأولى

تتوفر كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف على النشاطات التي تمكنها من تحقيق جودة تكوينها.

تندرج تحت هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

- تتوفر كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف على نشاطات للتعريف بتكوينها؛

- تتوفر كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف على نشاطات لمرافقة الطالب في تكوينه؛
- تتوفر كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف على نشاطات لتوجيه طلبتها وإدماجهم مهنيا؛
- تتوفر كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف على نشاطات لتحقيق جودة التكوين في الدكتوراه.

2.6.الفرضية الرئيسية الثانية

تتوفر كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف على النشاطات التي تمكنها من تحقيق جودة البحث.

تندرج تحت هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

- تتوفر كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف على نشاطات لتنظيم وتحسين البحث؛
- تتوفر كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف على نشاطات لتكوين علاقات في مجال البحث؛
- تتوفر كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف على نشاطات لرفع قيمة البحث.

7. صعوبات البحث

تلخص صعوبات البحث فيما يلي:

- صعوبة تحديد النشاطات المرتبطة بمرجع الجودة المعتمد في البحث؛
- عدم تجاوب بعض الأساتذة ورفضهم لملأ الاستبانات.

8.حدود البحث

اقتصرت هذه الدراسة على بعض المجالات من ميدانين (ميدان التكوين وميدان البحث العلمي) فقط من مرجع ضمان الجودة المعد في مشروع ضمان الجودة لجامعات حوض البحر الأبيض المتوسط الصادر في أكتوبر من سنة ألفين واحدى عشر للميلاد[1] والذي يتم اعتماده في الجزائر على بعض

[1] أنظر الملحق رقم: 13.

مؤسسات التعليم العالي كمرحلة تجريبية ودراسة النتائج التي سيتم الوصول إليها وإمكانية تعميمها، كما تم تركيز الدراسة التطبيقية على كلية العلوم الاقتصادية والتجارية بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف لاختبار توفرها على النشاطات المرتبطة بتحقيق جودة التكوين والبحث العلمي.

9.منهجية البحث

لإنجاز هذا البحث والإلمام بمختلف جوانبه سيتم إتباع المنهج الوصفي التحليلي، أما المنهج الوصفي فسيعتمد عليه لعرض مفهوم جودة التعليم العالي، مفهوم ضمان جودة التعليم العالي بصفة عامة ومفهوم ضمان الجودة الداخلية بصفة خاصة والمراحل المتبعة من طرف مؤسسة التعليم العالي لضمان الجودة الداخلية لتعليمها العالي، بالإضافة إلى إبراز مبادرات بعض الدول العربية والغربية في مجال ضمان الجودة، أما المنهج التحليلي فسيعتمد عليه لتحليل بعض البيانات المجمعة والتي تمكننا من معرفة توفر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف على النشاطات التي تمكنها من تحقيق الجودة في التكوين والبحث.

10.خطة البحث

من أجل تحقيق أهداف البحث سيتم تقسيم الجانب النظري إلى فصلين: ففي الفصل الأول سيتم عرض أهم المفاهيم المرتبطة بجودة التعليم العالي مرورا أولا بالحديث عن مفهوم التعليم العالي، أهدافه ووظائفه مع التطرق إلى مشاكل التعليم العالي في الجزائر والمراحل التي مر بها بعد الاستقلال وهيكلته الجديدة، بالإضافة إلى التطرق إلى مفهوم جودة التعليم العالي، أما الفصل الثاني فسيركز على تحديد مفهوم ضمان جودة التعليم العالي وآليات تطبيقها، ضمان الجودة الداخلية ومراحلها والطريقة المتبعة من طرف مؤسسة التعليم العالي لتحديد مرجع الجودة الخاص بها، بالإضافة إلى إبراز المبادرات الدولية في مجال ضمان جودة التعليم العالي. أما فيما يخص الجانب التطبيقي وللإجابة على الإشكاليتين المطروحتين فسيتم الاعتماد على تحليل بعض البيانات المجمعة من طرف الأساتذة الدائمين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف.

الفصل الأول:

جودة التعليم العالي

الفصل الأول: جودة التعليم العالي

تعتبر المنافسة العالمية بين مؤسسات الإنتاج في معظم دول العالم الدافع الرئيسي لظهور مفهوم الجودة، الذي طبق لأول مرة في المجال الصناعي، ولم يبقى تطبيق الجودة محصور في هذا المجال ولكن تعدى تطبيقه مجالات أخرى من بينها التعليم.

يهدف هذا الفصل إلى تحديد مفهوم التعليم العالي وكذا مفهوم جودة التعليم العالي، بالإضافة إلى بيان أهمية هذه الأخيرة في ظل الهيكلة الجديدة للتعليم العالي بالجزائر وأيضا الهدف من هذه الجودة وكيفية تحقيقها.

ولأجل ذلك ارتأينا تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين كما يلي:

- **مفهوم التعليم العالي؛**
- **الجودة وجودة التعليم العالي.**

المبحث الأول: مفهوم التعليم العالي

يعتبر التعليم أداة للإعداد والتكوين وتلقي المعرفة والخبرة ونقل المعلومات والمهارات من جيل إلى جيل ومن مكان إلى مكان، وهو من أهم مرتكزات التنمية وذلك من خلال مساهمته في إعداد الإطارات الفنية والأكاديمية لمؤسسات المجتمع المختلفة.

سيتناول هذا المبحث ثلاثة مطالب، يعالج المطلب الأول تعريف التعليم العالي، خصائصه وأنواعه، أما المطلب الثاني فيعالج أهداف ووظائف التعليم العالي وفيما يخص المطلب الثالث فيتضمن التعليم العالي بالجزائر.

المطلب الأول: تعريف التعليم العالي، خصائصه وأنواعه

يتناول هذا المطلب تعريف التعليم العالي بالإضافة إلى خصائصه ومختلف أنواعه.

1. تعريف التعليم العالي

على الرغم من الدلائل على وجود معاهد عليا في العهد الفرعوني، وكذلك العهود اليونانية والرومانية، إلا أن النموذج التاريخي لظهور مؤسسة التعليم العالي يعود إلى العصور الوسطى. وتعد جامعة بولونيا الإيطالية التي تم إنشاؤها لتكون مركزا للدراسات القانونية في أواخر القرن الثاني عشر كأول مؤسسة تعليم عالي في الغرب. ويعتبر الجامع الأزهر الذي تم إنشاؤه في عام (1070م) أول وأقدم مؤسسة تعليم عالي إسلامية في الشرق العربي الإسلامي، إلا أنه لم يسمى بمؤسسة تعليم عالي إلا بعدما أعيد تنظيمه في عام 1961م. وكان ظهور مؤسسات التعليم العالي في تلك الفترة الزمنية يأتي نتيجة لرسالة علمية محددة، وتلبية لاحتياجات مجتمعية في مجالات معينة مثل الدراسات القانونية والفنون والعلوم العربية والاسلامية. ومن بين أهم أسباب ظهور مؤسسات التعليم العالي في تلك الفترة أيضا اتساع الميدان الفكري والمعرفي وذلك بفضل التواصل بين العلماء العرب والمفكرين اليونانيين، وظهور التجمعات السكانية والمدن وتغير نمط الحياة والحاجة للتعمق في دراسة بعض العلوم وهكذا تطور ظهور مؤسسات التعليم العالي في العديد من الدول (إيطاليا، فرنسا، انجلترا، اسبانيا، تشيكوسلوفاكيا، لبنان ومصر...).

يعد التعليم العالي من أهم المراحل التعليمية في حياة الإنسان لأنه يأتي استكمالا لما تم تحقيقه في مراحل التعليم الأساسية والثانوية ولذلك فإن تحقيق الأهداف التعليمية التي يتوقعها المجتمع يعتمد على قدرة نظام التعليم على تحقيق أهدافه في هذه المراحل.[1]

---

[1] منصور بن عمارة ، **الإبداع والابتكار كوسيلة لتحقيق الجودة في التعليم العالي**، ملتقى دولي حول الابداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة- جامعة باجي مختار- ، عنابة، 2011، ص:3.

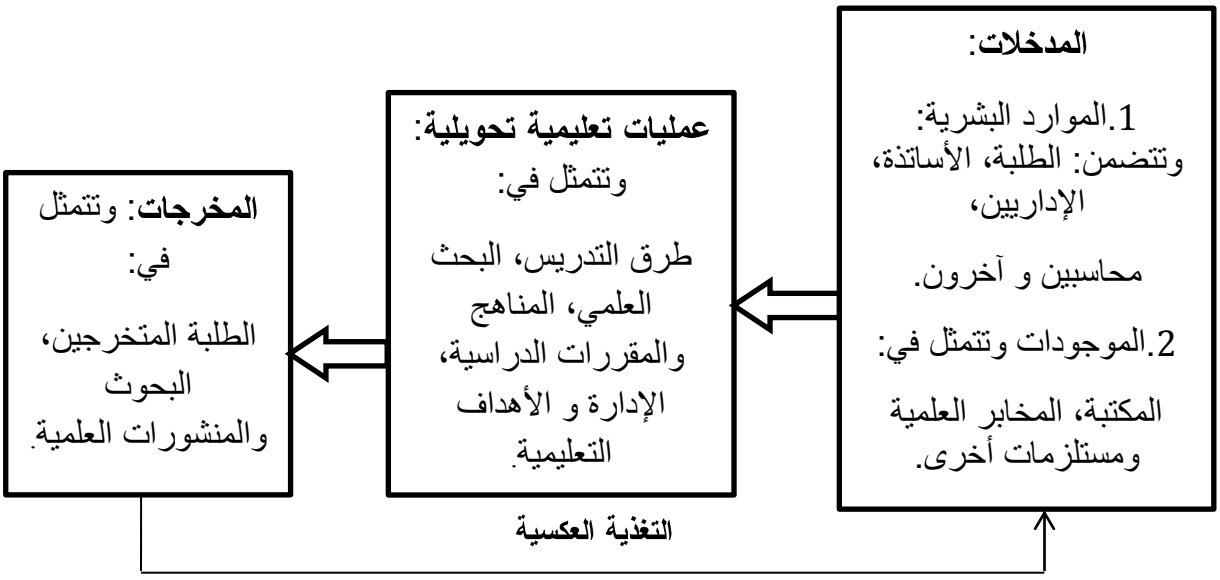
وتشترط الكثير من الدول ومنها دول الوطن العربي نجاح الطالب في امتحان البكالوريا للإلتحاق بمؤسسة التعليم العالي.[1]

تعرف منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة[2] (United Nations Educational, Scientific and Organisation UNESCO) التعليم العالي كمفهوم على أنه: "كل أنواع الدراسات، التكوين أو التكوين الموجه للبحث الذي يتم بعد المرحلة الثانوية على مستوى مؤسسات التعليم العالي من قبل السلطات الرسمية للدولة".[3]

عرفت الجريدة الرسمية التعليم العالي على أنه:" كل نمط للتكوين أو البحث يقدم على مستوى ما بعد الثانوي من طرف مؤسسات التعليم العالي ويمكن أن يقدم تكوينا تقنيا على مستوى عال من طرف مؤسسات معتمدة من طرف الدولة ".[4] وهو التعريف المعتمد في هذا البحث.

كما يتكون التعليم العالي كنظام من العناصر التالية:

شكل رقم (1-1): مكونات نظام التعليم العالي.



المصدر: هاشم فوزي العبادي و يوسف حجيم الطائي، **التعليم الجامعي من منظور إداري: قراءات وبحوث**، دار اليازوري، الأردن، الطبعة الأولى، 2011، ص: 161.

[1] هناك اختلاف بين مؤسسة التعليم العالي والجامعة، فالجامعة هي إحدى مؤسسات التعليم العالي وتضم مجموعة من الكليات ذات التخصصات المختلفة، أما مؤسسة التعليم العالي يمكن أن تكون جامعة، معهد للتعليم العالي، مدرسة للتعليم العالي أو مركز جامعي (المركز الجامعي هو مؤسسة تعليم عالي مرشحة للترقية إلى جامعة وفق مقاييس معينة).

[2] **منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة**: هي منظمة أنشئت بموجب المصادقة من طرف عشرون دولة عالمية، من بينها ثلاث دول عربية هي: السعودية ولبنان ومصر، وتهدف هذه المنظمة إلى المساهمة في حفظ السلم والأمن بالعمل عن طريق التربية والعلم والثقافة، كما تعمل المنظمة على توثيق التعاون بين الأمم لضمان الاحترام الشامل للعدالة والقانون وحقوق الإنسان والحريات الأساسية للناس كافة من دون تميز بسبب العنصر أو الجنس أو اللغة أو الدين. وقد حددت هذه المنظمة استراتيجية متوسطة الأجل تمتد من 2008 إلى 2013.

[3] UNESCO, **conférence mondiale sur l'enseignement supérieur : la nouvelle dynamique de l'enseignement supérieur et de la recherche au service du progrès social et du développement**, paris, 5-8 juillet 2009, P : 1, sur le site web www.unesco.org, consultée le : 5/8/2013, à : 10 :11.

[4] الجريدة الرسمية، العدد 24، القانون رقم 99-05 المؤرخ في 18 ذي الحجة 1419 الموافق ل 4 أفريل 1999 والمتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي المعدل والمتمم ، ص:5.

2. خصائص التعليم العالي

يعتبر الطالب في مرحلة التعليم العالي باحثا، لذا فإن هذا التعليم يساعده على البحث والتحليل والتوصل إلى تحقيق الأهداف بالطرق العلمية، إذا فالتعليم العالي يهتم بتعليم الطالب على الإنتاج الشخصي كالتأليف وكتابة البحوث ليصبح في المستقبل قادرا على الإنتاج في ميادين مختلفة . فمؤسسات التعليم العالي في العالم تقود مجتمعاتها، وتشكل أحد أهم مفاتيح القوة لدولها، فقوة الدول تقاس بدرجة إنتاجها من البحث العلمي الذي تقوم به مؤسسات التعليم العالي، فعند الاستناد على القدرات والمهارات تتقدم الدولة ويتطور المجتمع.[1]

3. أنواع التعليم العالي

عرف سابقا طريقة واحدة للتعليم العالي من خلال الأستاذ وقاعة التدريس ومع تطور الزمن ظهرت طرق أخرى لتقديم التعليم العالي ومع ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتزايد الطلب على التعليم العالي تنوعت طرق وأساليب تقديم البرامج الخاصة بالتعليم العالي، ومن بين الطرق نجد ما يلي:[2]

- **التعليم العالي النظامي**

وهو التعليم العالي التقليدي السائد حاليا في مؤسسات التعليم العالي الحكومية والخاصة؛

- **التعليم عن بعد**

هو نظام يكون فيه الأستاذ والطالب غير مجتمعين في مكان واحد، ولكنهم يتواصلون من خلال تقنيات الاتصال، والمعلومات الحديثة. وتعرف اليونسكو التعليم عن بعد بأنه "عملية تعليمية لا يكون فيها اتصال مباشر بين الطالب والأستاذ، بحيث يكونوا متباعدين زمنيا ومكانيا ويتم الاتصال بينهما بالوسائط التعليمية (إلكترونية ومطبوعات)؛

- **مؤسسات التعليم العالي المفتوحة**

تقوم فكرتها على أساس إتاحة فرص التعليم العالي المستمر للدارسين، وتيسير عمليات التعليم للطلبة في أماكن إقامتهم وذلك باستخدام تقنيات الاتصال والمعلومات الحديثة؛

- **التعليم العالي التعاوني**

هو تعليم عالي يتم توفير مرافقه وتمويله وعملياته التعليمية من قبل مؤسستين: أحدهما مؤسسة تعليم عالي والأخرى مؤسسة إنتاجية أو صناعية، وذلك عن طريق المشاركة والتكامل بين المؤسستين؛

---

[1] هشام يعقوب مريزق وفاطمة حسين الفقيه، **قضايا معاصرة في التعليم العالي**، دار الراية، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2008، ص:23.

[2] سعيد بن حمد الربيعي، **التعليم العالي في عصر المعرفة: التغيرات والتحديات وآفاق المستقبل**، دار الشروق، عمان، الطبعة الأولى، 2008، ص: 33.

- **مؤسسات التعليم العالي للشركات**

وهي مؤسسات تنشؤها الشركات العالمية الكبرى، وتحمل عادة نفس اسم الشركة، وتقدم تعليما نوعيا يخدم مجالات واختصاصات عمل الشركة، وتهدف من ذلك إلى إعداد إطارات مؤهلة في اختصاصات محددة تساهم في تطوير إنتاج الشركة ورفع مستوى جودة الأداء والإنتاج ومن أمثلتها جامعة موتورولا.

المطلب الثاني: أهداف ووظائف التعليم العالي

يعالج هذا المطلب أهداف التعليم العالي والأسس التي تحكمها، بالإضافة إلى التفصيل في الوظائف الأساسية للتعليم العالي.

1.أهداف التعليم العالي

تساهم الأهداف في تحديد وسائل وأساليب التعليم العالي، كما تشكل نقطة البداية للعمل المتقن البعيد عن العشوائية، فعلى مستوى السياسة التعليمية تساهم الأهداف في تحديد بنية نظام التعليم وأنواعه، بالإضافة إلى أنها تحدد وسائل وأساليب وبرامج التعليم وترسم صورة للطالب المراد إعداده ، أما على مستوى الأستاذ فتساعد الأهداف على تنظيم التعليم وإيجاد الأساليب المساهمة في تطوير معرفة الطالب واختيار الوسائل اللازمة للوصول إلى النتائج المتوقعة، بالإضافة إلى مساهمتها في تحديد اتجاهات الطالب وجهوده والتقليل من الصراع والاختلاف في وجهات النظر بين الأستاذ والطالب، كما توجه عملية إعداد المورد البشري حسب حاجات المجتمع.

كما أن أهداف التعليم العالي تحكمها عدة أسس من أهمها:[1]

- **الشمولية**: بمعنى إحاطة الأهداف بكل المجالات التي يسعى التعليم العالي إلى تحقيقها؛
- **التكامل**: تعني ربط الأهداف مع بعضها، بحيث لا تكون متعارضة أو متناقضة؛
- **الواقعية**: ضرورة اقتراب الأهداف من الواقع؛
- **المستقبلية**: بمعنى يجب أن تكون الأهداف مرنة تتوقع للمستقبل وتتنبأ بما هو آت مستقبلا؛
- **القابلية للتطبيق**: بمعنى أن تكون الأهداف عملية قابلة للتطبيق.

[1] هشام يعقوب مريزق وفاطمة حسين الفقيه، **مرجع سبق ذكره**، 2008، ص ص:26-27.

وتصنف أهداف التعليم العالي إلى أهداف عامة وأخرى خاصة والتي نفصلها فيما يلي:[1]

1.1.الأهداف العامة للتعليم العالي

تلخص الأهداف العامة للتعليم العالي في العناصر الآتية:

- إعداد أفراد ذوي كفاءات متخصصة في مختلف المجالات، ويعد الهدف العام والأساسي للتعليم العالي والذي يتطلب من مؤسسات التعليم العالي التركيز على إحتياجات المجتمع والإهتمام بجودة التعليم فيها؛
- تنمية شخصية الطالب بأبعادها المختلفة، وهذا يتطلب تنويع في نشاطات مؤسسات التعليم العالي التي تساعد على نماء شخصية الطالب روحيا، معرفيا، لغويا، وجسمانيا؛
- تطوير الالتزام بتحكيم العقل والأخذ بالمنهج العلمي وتطوير استخدامه في الحصول على المعرفة واكتشاف الحقائق؛
- الاستمرار في متابعة التعليم لتطوير المعارف والقيم والاتجاهات ومواكبة التقدم العلمي المتسارع؛
- تحقيق النمو والتقدم للمجتمع من خلال تطوير الانفتاح على الخبرات الإنسانية.

2.1.الأهداف الخاصة بالتعليم العالي

وهي الأهداف التي يؤدي تحقيقها إلى تحقيق الأهداف العامة وتلخص الأهداف الخاصة للتعليم العالي في ما يلي:

- القدرة على الحصول على المعرفة المرغوبة بسهولة ويسر من خلال إتقان المهارات اللازمة للحصول على المعرفة؛
- استخدام المنهج العلمي في التفكير؛
- القدرة على التطوير والإبداع والتجديد؛
- التعامل مع الآخرين بمودة واحترام؛
- القدرة على التعامل مع المعرفة وحل القضايا بموضوعية ومسؤولية.

[1] نفس المرجع ، ص ص:27-28.

2.وظائف التعليم العالي

يتطلب تحديد دور التعليم العالي معرفة حاجات المجتمع وتطلعاته لتحديد المناهج التي يجب أن يتبعها نظام التعليم العالي لإحداث الموازنة بين التغيرات الاقتصادية السريعة وما يقابلها من تغيرات اجتماعية، ولذلك لا تقتصر وظائف مؤسسات التعليم العالي على التكوين وإعداد الكفاءات البشرية المتخصصة فقط بل تعددت وأصبح من أهم وظائفها ما يلي: [1]

1.2.الإعداد والتأهيل والتكوين

من خلال التركيز على مضامين برامج التعليم ومنهجياته ومقارباته وممارسته ووسائل نقل المعرفة من أجل تحقيق الأهداف التالية:

- تزويد المتخرجين بالمعارف والمهارات الكافية التي تتيح لهم الانخراط والمشاركة الفعالة في المجتمع؛
- تعزيز العلاقات بين المحيط الأكاديمي وسوق العمل، وإنشاء شراكات مع مختلف القطاعات وتحليل إحتياجات المجتمع والعمل على تلبيتها، مع الأخذ بعين الإعتبار التطورات العلمية والتقنية والإقتصادية.

2.2.البحث العلمي

يمثل البحث العلمي أحد الوظائف الهامة في التعليم العالي وعاملا أساسيا من عوامل تعزيز وتحسين الكفاءة الداخلية والخارجية لنظام التعليم العالي، ويحقق البحث العلمي ما يلي:

- تنشيط البحث العلمي وخاصة في الميادين التطبيقية وكشف أسرار العلم وتفسير نتائج البحوث العلمية ونشرها بما يؤدي إلى تطوير المعرفة وتعميقها وتوسيع نطاقها لتوفير قاعدة علمية لإتخاذ القرارات؛
- ضمان الإعداد والتكوين المناسبين للباحثين من خلال تطوير الدراسات العليا؛
- تعزيز نشر المعارف في جميع المجالات والاعتراف بالحريات الأكاديمية وخاصة حرية البحث والنشر.

3.2.خدمة المجتمع

تشكل خدمة المجتمع إحدى الوظائف الهامة للتعليم العالي، ذلك لا يتوقف عند الإعداد والتكوين والبحث العلمي وإنما يمتد إلى خدمة قضايا المجتمع وذلك من خلال:

- حماية التراث الإنساني والمساهمة في الحفاظ على قيم المجتمع وتعزيزها؛

[1] يوسف حجيم الطائي وآخرون، **إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي**، دار الوراق، عمان ، الطبعة الأولى ، 2008، ص:140.

- المساهمة في فهم الثقافات المحلية والإقليمية والدولية والتاريخية وتعزيزها في إطار التنوع الثقافي؛
- بناء القدرات الشخصية عند الطلبة على التفكير والحوار وتقبل الرأي الآخر، والمهارات الإبداعية وترسيخ التفكير العلمي في سلوكه؛
- تهيئة الطلبة لتطبيق المعارف وتوظيفها في حياتهم اليومية والعملية؛
- نشر القيم المتفق عنها عالميا وأهمها: السلام، العدالة، المساواة، التضامن وحقوق الإنسان؛
- تزويد المجتمع بإطارات مؤهلة ومتخصصة.

المطلب الثالث: التعليم العالي في الجزائر

يعالج هذا المطلب بعض مشاكل التعليم العالي في الجزائر، بالإضافة إلى أنه يعطي نظرة على مراحل التعليم العالي بعد الاستقلال وهيكلته الجديدة.

1. مشاكل التعليم العالي

رغم تشابه مشاكل التعليم العالي في دول العالم، إلا أن المشاكل الخاصة باستقلال مؤسسات التعليم العالي، أساليب التقويم، آليات الإلتحاق، إختيار المقررات الدراسية وأسلوب الإمتحانات والتقويم تختلف إختلافا شديدا بين الدول.

ولكن تعتبر مشاكل التعليم العالي في الدول النامية والعربية وبالأخص الجزائر أشد تعقيدا، وفي ما يلي نلخص مشاكل التعليم العالي بالجزائر:[1]

- انفجار عدد كبير للطلبة في الجامعات مما أدى إلى ضعف الطاقة الاستيعابية وهذا بسبب تشجيع الجزائر للتعليم (ديموقراطية التعليم)؛
- العلاقة بين وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ومؤسسات التعليم العالي الجزائرية علاقة مركزية (عدم استقلالية الجامعة الجزائرية)؛
- فقدان الشهادة الأكاديمية لقيمتها في الحصول على وظيفة أو عمل؛
- عدم تخطيط المناهج، فلا يوجد ربط بين النظريات والتطبيق العملي لأن أسواق العمل تحتاج لمهارات لا يحصل عليها الطالب من مؤسسات التعليم العالي؛
- عدم تناسب نوعية المخرجات مع حجم الإنفاق على التعليم العالي، وعلى الرغم من إعطاء قطاع التعليم العالي والبحث العلمي الأولوية في مجال الإنفاق، إلا أنه لا يكفي في تحقيق الفعالية لدى

---

[1] عبد القادر طلحة ، **محاولة قياس كفاءة الجامعة الجزائرية باستخدام أسلوب التحليل التطويقي للبيانات**، مذكرة ماجستير في علوم التسيير- تخصص حوكمة الشركات بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير ، جامعة أبي بكر بلقايد ، تلمسان، 2012، ص ص:88-91.

الخريج الجامعي فالتعليم كم وكيف، وبالتالي يصبح الخريج غير كفئ وتنقصه المهارات والمعرفة والدراسات التقنية مما يؤدي إلى نقص إنتاجيته في العمل المخصص له؛

- اتساع الفجوة بين أهداف التعليم العالي ومردوده الاقتصادي والاجتماعي، حيث يؤثر النقص المهاري الذي تعاني منه الجزائر، بالرغم من كثرة الجامعات والمعاهد والمدارس العليا، إلا أنها تركز على الكم على حساب الكيف، مما يجعلها غير قادرة على تغطية احتياجاتها المحلية، ناهيك عن عجزها عن دخول سوق المنافسة الدولية مما يمكن وصفه بالقصور، إن لم يكن تدهورا في هذه المهارات؛
- تزايد حدة الصراع الفكري داخل مجتمع التعليم العالي الجزائري، وهذا يعود لوجود تيارات فكرية متصارعة من الممكن تعمل على زعزعة استقرار الجامعة الجزائرية؛
- إبتعاد مؤسسات التعليم العالي على توعية الطلبة بمشكلات المجتمع وقضاياه وبمتطلبات التنمية وتأمين المستقبل؛
- التعليم العالي الجزائري يعاني من مشكلة عدم ملاءمته لاحتياجات التنمية الوطنية من القوى البشرية، وأن هناك فجوة بين ما يقوم به التعليم العالي الجزائري من أدوار وما ينتظره المجتمع منه؛
- ضعف هيئات التدريس في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، وهذا نظرا لعدم تعلمهم البيداغوجيا وطرق إيصال المعلومات، مما أدى الى تكهرب العلاقة بين الأستاذ والطالب؛
- بطالة الخريجين، بدأت معاناة الخريجين تتزايد في الآونة الأخيرة، وزادت بطالتهم وخاصة في العلوم الإنسانية والإجتماعية، وقد وصلت هذه البطالة المقنعة إلى مستويات كبيرة، خاصة الحاملين لشهادة الليسانس، وبعض الشهادات فيما يخص الماجستير مما أدى إلى لجوء الدولة الجزائرية إلى توفير فرص عمل مؤقتة (عقود ما قبل التشغيل) وهذا ما أثر في نفسية طلاب الجامعة؛
- الضغط التدريسي على أساتذة الجامعة مما يرهق كاهله بالمحاضرات وحصص الأعمال الموجهة، ولا يتاح له المجال للقيام بالبحوث العلمية أو بتعليم الطلاب البحث العلمي، فيقتصر دوره على المحاضرات وبعض الندوات والإشراف على الطلاب في إعداد المذكرات والأطروحات؛
- الانحلال الأخلاقي وانتشار ظاهرة الغش داخل مؤسسات التعليم العالي، مما أدى إلى فقدان مصداقية الشهادات المحصل عليها، وإلى عدم وجود بيئة جامعية مشجعة لطلب العلم بالنسبة للطالب والأستاذ.

2. التعليم العالي بعد الاستقلال

سجلت الجزائر بعد الاستقلال نقصا في الإطارات نتيجة للفراغ الذي تركه المعمر في كل القطاعات، فاتخذت سياسة لتشجيع التعليم بإنشاء مؤسسات التعليم العالي في مدن أخرى لتخفيف الضغط على جامعة الجزائر التي كانت أنذاك هي الجامعة الوحيدة، ولكن تنظيمها وشكلها إلى يومنا هذا مر بعدة مراحل:[1]

1.2.المرحلة الأولى: 1962-1971

خلال هذه المرحلة كانت جامعة الجزائر هي الجامعة الأم في كل التخصصات تقريبا ولتخفيف الضغط عليها تم فتح جامعة وهران سنة 1967 وجامعة قسنطينة سنة 1969 إلا أن تنظيم الجامعة خلال هذه الفترة استمر على نفس النمط الذي كانت تسير عليه قبل الاستقلال، حيث كانت مشكلة من كليات ذات تنظيم بسيط وتجانس كبير على المستوى الإداري ومستوى القيم فتنمية المعارف العلمية ونشاط البحث العلمي، لم يكون الجهاز الإداري عائقا أمامها أبدا وبقيت نفس الكليات مثل كلية الحقوق، كلية العلوم الطبية والعلوم الاجتماعية والأدب، إلا أنها توسعت إلى جامعة أخرى ابتداء من 1965.

2.2. المرحلة الثانية: 1971-1974

تميزت هذه المرحلة بقانون 1971 الخاص بإصلاح التعليم العالي، الذي كانت أهدافه الأساسية ترمي إلى:

- تنمية وتطوير التعليم والبحث في الميادين والفروع الجديدة؛
- فتح فروع جديدة للتكوين واصدار شهادات متلائمة مع الاحتياجات الاقتصادية والاجتماعية؛
- العمل على ربط الجامعة مع المحيط؛
- تعريب كلي لبعض الفروع في العلوم الاجتماعية.

في هذا القانون نظام الكليات ألغي والتعليم بالجامعة أصبح يجري في إطار نظام جديد يسمى المعهد، مثل معهد الاقتصاد بدلا من الكلية، وتمركز نظام التسيير خلافا للنظام القديم الذي كان للكلية فيه الاستقلالية في التسيير، فهذا التسيير الجديد بلور التسيير الإداري لمؤسسة التعليم العالي فمن خلاله تراجعت سلطة الأستاذ لصالح المسيرين الإداريين، وعرفت هذه المرحلة نشاطا إداريا قويا كما أصبح للإداريين دورا مهما في تجسيد القوانين النموذجية لمؤسسات التعليم العالي وسن اجراءات تسيير هياكلها.

---

[1] جيلالي عياد غلام الله ، **تكييف وآليات تكييف المؤسسات الجامعية مع متغيرات المحيط -دراسة تطبيقية على جامعة الشلف-**، رسالة دكتوراه في علوم التسيير بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2013، ص ص:46-48.

3.2.المرحلة الثالثة: 1974-1977

بقي التنظيم الخاص بمؤسسة التعليم العالي منظم بالمعاهد إلا أنه قسمت الجامعات الكبرى وأحدثت جامعات العلوم والتكنولوجيا مثل جامعة هواري بومدين للعلوم والتكنولوجيا، جامعة وهران للعلوم والتكنولوجيا، واحداث نظام المراكز الجامعية على مستوى المدن الجامعية الصغيرة.

4.2. المرحلة الرابعة: 1978-1984

تم خلال هذه المرحلة تعريب الفروع الخاصة بالعلوم الإجتماعية بعدما تم بموجب قانون 1971 تعريب بعض الفروع فقط.

5.2. المرحلة الخامسة: 1984-1992

زيادة على التنظيم الخاص بالجامعات وهو نظام المعاهد أحدثت أنماط جديدة من المؤسسات وهي المعهد الوطني للتعليم العالي على مستوى المراكز الجامعية مع اعطائها استقلالية في التسيير، كذلك بالجامعات الكبرى أصبحت معاهد العلوم الطبية مستقلة عن الجامعة وكذلك العلوم الاسلامية.

6.2. المرحلة السادسة: 1992-1998

البقاء على التنظيم القديم للجامعات وتم حل المعاهد الوطنية للتعليم العالي وأحدثت من جديد المراكز الجامعية بالنسبة للمدن الجامعية الجديدة.

7.2. المرحلة السابعة: من 1998 الى يومنا هذا

ألغي نظام المعاهد بالجامعات وأصبحت الوحدات التعليمية تتكون من نظام الكليات، المدارس والمعاهد وهذا حسب طبيعة الفروع المكونة للجامعات مع اتباع هذا النمط من التنظيم باستقلالية في التسيير للكليات والمعاهد والمدارس.

3. الهيكلة الجديدة للتعليم العالي

نظرا للعوائق التي تعاني منها مؤسسات التعليم العالي ولتمكينها من القيام بدورها، صادق مجلس الوزراء في 30 أفريل 2002 على مخطط توجيهي حددت فيه وزارة التعليم العالي والبحث العلمي استراتيجية عشرية 2013/2004 تركز على إعداد وتطبيق إصلاح شامل وعميق للتعليم العالي، تتمثل المرحلة الأولى لهذا الإصلاح في وضع هيكلة جديدة تستجيب للمعايير الدولية للتعليم العالي (ليسانس، ماستر، دكتوراه)، ويهدف هذا الإصلاح إلى ما يلي:[1]

- ضمان نوعية التكوين من خلال الاستجابة للطلب الاجتماعي المشروع على التعليم العالي؛

[1] وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، **إصلاح التعليم العالي سنة 2007**، ص ص:11-12، www.mesrs.dz، تاريخ المطالعة:2014/01/05، على الساعة:22:55.

- تحقيق انسجام حقيقي مع المحيط الاقتصادي عبر تطوير كل التفاعلات الممكنة ما بين مؤسسة التعليم العالي وسوق العمل؛
- تطوير آليات التكييف المستمر مع تطور المهن؛
- تدعيم المهمة الثقافية لمؤسسة التعليم العالي من خلال ترقية القيم، خاصة تلك المتعلقة بالتسامح واحترام الغير في إطار قواعد أخلاقيات المهنة الجامعية وآدابها؛
- التفتح أكثر على التطورات العالمية خاصة تلك المتعلقة بالعلوم والتكنولوجيا؛
- تشجيع التبادل والتعاون الدوليين وتنويعهما؛
- ارساء أسس الحاكمية الراشدة المبنية على المشاركة والتشاور؛

ويضاف لهذه الأهداف البعد الدولي للتعليم العالي الذي يبرز من خلال:

- التفتح والمنافسة اللتين أصبحتا تميزان أنظمة التعليم العالي؛
- انشاء فضاءات جامعية إقليمية ودولية (فضاء مغاربي، أورو متوسطي...) لتسهيل حركة الطلبة والأساتذة والباحثين ومن ثم تشجيع التبادلات العلمية والتكنولوجية والثقافية على مستوى التعليم والبحث.

وبالتالي يمكن لمؤسسة التعليم العالي الجزائرية من خلال انخراطها في هذه الفضاءات أن تثبت مصداقيتها على المستوى الدولي وأن تحقق أفضل استفادة من هذه التبادلات والتمكن من جعل الشهادات الوطنية ذات مقروئية.

ومن هذا المنطلق أصبحت مؤسسة التعليم العالي فضاء ينظم ويتحقق فيه اكتساب المعرفة ونقلها ونشرها وهي كعامل حاسم للتنمية وتحقيق التنافسية الاقتصادية، فنظام ليسانس-ماستر-دكتوراه يسعى لإدخال ممارسات بيداغوجية جديدة ومقاربات ابتكارية في بناء برامج للتعليم والتكوين مستوحاة من احتياجات المجتمع كذلك من خلال تطوير قدرات البحث وتطبيقاته، بالإضافة إلى إعادة تحديد المهام الموكلة لمؤسسة التعليم العالي في علاقتها مع القطاع الاجتماعي والاقتصادي وإعادة ضبط مشاركتها في حل المشاكل المرتبطة بالنمو الاقتصادي والتطور الاجتماعي.

يتطلع هذا الإصلاح أن يكون عميقا وشاملا ومنسجما يمس في نفس الوقت هيكلة لتعليم وتنظيم الدراسات الجامعية ومحتويات البرامج البيداغوجية وتسيير مؤسسة التعليم العالي، فهو إصلاح يرتكز على مقاربة جديدة للعلاقات البيداغوجية والعلمية (الطلبة، الأساتذة والإدارة) ضمن مسعى يضع الطالب في قلب جهاز التكوين، ويجعل من هيئة التدريس العنصر المحرك الذي تقع عليه عملية تعريف برامج التكوين والبحث وتصميمها وتجسيدها تحت مسؤولية وإشراف مؤسسة التعليم العالي التي خولتها أحكام هذا الإصلاح صلاحيات جديدة ومنحتها صفة صاحب المشروع في صياغة سياستها التطويرية.

المبحث الثاني: الجودة وجودة التعليم العالي

يعتبر مصطلح الجودة مفهوما اقتصاديا ظهر بناء على التنافس الصناعي والتكنولوجي بين الدول الصناعية المتقدمة بهدف مراقبة جودة الإنتاج وكسب ثقة السوق والمستفيد، وبالتالي تركز الجودة على التفوق والامتياز لنوعية المنتج أو الخدمة.

يتضمن هذا المبحث مطلبين، بحيث يعالج المطلب الأول مفهوم الجودة أما المطلب الثاني فيعالج مفهوم جودة التعليم العالي.

المطلب الأول: مفهوم الجودة

يتناول هذا المطلب التعريف العام للجودة وخصائصها، بالإضافة إلى مختلف الطرق التي تمكن المؤسسة من تحقيقها والأهداف التي تسعى لتحقيقها من خلال تطبيق هذه الجودة.

1. تعريف الجودة

الجودة (Quality) هي كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية (Qualities) ويعنى بها إمداد المستهلك بما يحتاج إليه من سلع وخدمات ذات خصائص وسمات تفي بمتطلباته وحاجاته وتوقعاته في الوقت الذي يريد، فهي بذلك تبنى في المنتج من خلال أنشطة متداخلة متكاملة ويشارك في صنعها وبنائها جميع العاملين على كافة مستوياتهم سواء أن كانوا مديرين أو مخططين، منفذين، مراجعين.[1]

والجودة هي عملية بنائية تهدف إلى تحسين المنتج النهائي ولا يمكن اعتبارها عملية خيالية أو معقدة حيث تستند على الإحساس العام للحكم على الأشياء.[2]

حسب قاموس اكسفورد الأمريكي تعرف الجودة على أنها درجة أو مستوى التميز.[3]

وذكرت الجودة في قاموس Webster على أنها صفة أو درجة تفوق يمتلكها شيئ ما، كما تعني درجة الامتياز لنوعية معينة من الخدمة أو المنتج.[4]

يعرف جوزيف جوران (Joseph M .Juran) [5]الجودة على أنها " الملاءمة للاستخدام"[6]

---

[1] هاشم فوزي العبادي و يوسف حجيم الطائي، **مرجع سبق ذكره**، 2011، ص: 121.
[2] أحمد إبراهيم أحمد، **الجودة الشاملة في الادارة التعليمية والمدرسية**، دار الوفاء، مصر، الطبعة الأولى ، 2003، ص:17.
[3] محمد عبد العال النعيمي وآخرون، **إدارة الجودة المعاصرة**، دار اليازوري، عمان، 2009، ص: 31.
[4] مهدي السامرائي، **إدارة الجودة الشاملة في القطاع الإنتاجي والخدمي**، دار جرير، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2007، ص:29.
[5] جوزيف جوران هو المعلم الأول للجودة ومن أبرز روادها ساهم في تطوير نظريات الجودة وتجسدت إسهاماته منذ 1960 وذلك عندما أصدر كتابه "السيطرة النوعية" وكان لانشغالاته أثر كبير في تطوير الجودة الشاملة، كما يعود له الفضل في التقدم الصناعي لليابان إذ قام بتدريب اليابانيين على مبادئ إدارة الجودة الشاملة وهو أول من تنبأ في عام 1966 بأن اليابان ستصل إلى مركز القيادة في مجال الجودة.
[6] نفس المرجع ، ص:34.

يعرف ادوارد ديمنج (deming) [1] الجودة على أنها "درجة التوافق والإعتمادية التي تتناسب مع السوق مع انخفاض التكلفة".[2]

ويعرفها mitra "الجودة هي ملاءمة السلعة أو الخدمة لتلبية الاستعمال المقصود منه كما يطلبه العميل".[3]

وتعرف الجودة من قبل بعض المنظمات الدولية كما يلي:

تعرفها المنظمة الدولية للتقييس[4] International standardisation organisation (iso) على أنها مجموعة الصفات والخصائص التي تتمتع بها السلعة أو الخدمة والتي تؤدي إلى إمكانية تحقيق رغبات معلنة أو مفترضة ضمنا.[5]

تعرف الجمعية الأمريكية للجودة على أنها " مجموعة من المواصفات والخصائص للمنتج أو الخدمة والتي تولد القدرة لإشباع الحاجات المعلنة والضمنية.[6]

والمقصود بالجودة من خلال هذا البحث الإلتزام بتطبيق المعايير المحددة.

2.خصائص الجودة

للجودة عدة خصائص تعتبر كل خاصية كمدخل لتعريف الجودة، ونبين هذه الخصائص في ما يلي:[7]

- **الجودة درجة التفضيل**

الجودة تعني درجة التفضيل عند معظم الناس، لذلك تعد سيارة مرسيدس سيارة جودة، وكذلك ساعة رولكس هي ساعة جودة، ففي هاذين المثالين السابقين تعد الجودة مرادفا للرفاهية والتمييز وهذه من الصعب قياسها.

---

[1] ادوارد ديمنج هو رائد من رواد الجودة، كان مسؤول عن الجودة في اليابان والولايات المتحدة وكان له دور كبير في التحسين المستمر للجودة، توفي سنة 1993.

[2] سونيا محمد البكري، **إدارة الجودة الكلية**، الدار الجامعية، مصر، الطبعة الأولى، 2004، ص:33.

[3] رعد عبد الله الطائي و عيسى قدادة، **إدارة الجودة الشاملة**، دار اليازوري العلمية، الأردن، الطبعة العربية، 2008، ص: 29.

[4] المنظمة الدولية للتقييس هي إتحاد عالمي يضم هيئات التقييس الوطنية في دول العالم تأسست سنة 1947، مقرها جنيف بسويسرا وتضم 162 دولة (كل دولة ممثلة بعضو واحد) والجزائر هي أحد هذه الأعضاء وهي ممثلة بالمعهد الجزائري للتقييس.

[5] Nassima TERFAYA, **démarche qualité dans l'entreprise et l'analyse des risque**, ED houma : alger, 2004, p :13.

[6] محمد الطائي وآخرون، **ضمان الجودة وأثره في أداء كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية**، تحرير محمود حسين الوادي وآخرون، مكتبة المجتمع العربي، عمان، الطبعة الأولى، 2012، ص:395.

[7] محمد عبد الوهاب العزاوي، **إدارة الجودة الشاملة**، دار اليازوري العلمية، الأردن، الطبعة العربية، 2005، ص ص:13-14 .

- **الجودة المطابقة للاستعمال**

تعرف الجودة بأنها الملائمة للاستعمال وذلك لأهمية الجودة في الإنتاجية من حيث المستلزمات الضرورية للعمل بما يحقق الأمان للعاملين عند انجازهم أعمالهم، بالإضافة إلى مشاركة الزبون في وضع متطلبات جودة السلع والخدمات التي يحصل عليها (أو وضع متطلبات مواصفاتها وفقا للمتطلبات العلمية وتوقعاته إذا كان غير قادر على التعبير عنها)، ويحقق ملاءمة السلع للاستعمال الذي يقصده.

- **الجودة المطابقة مع المتطلبات**

تتحقق الجودة إذا كان المنتوج أو الخدمة يشبع كل المتطلبات المحددة من الزبائن سواء حددت في عقد الشراء أو حددت بموجب المواصفات المحددة أو حددت بموجب قانون.

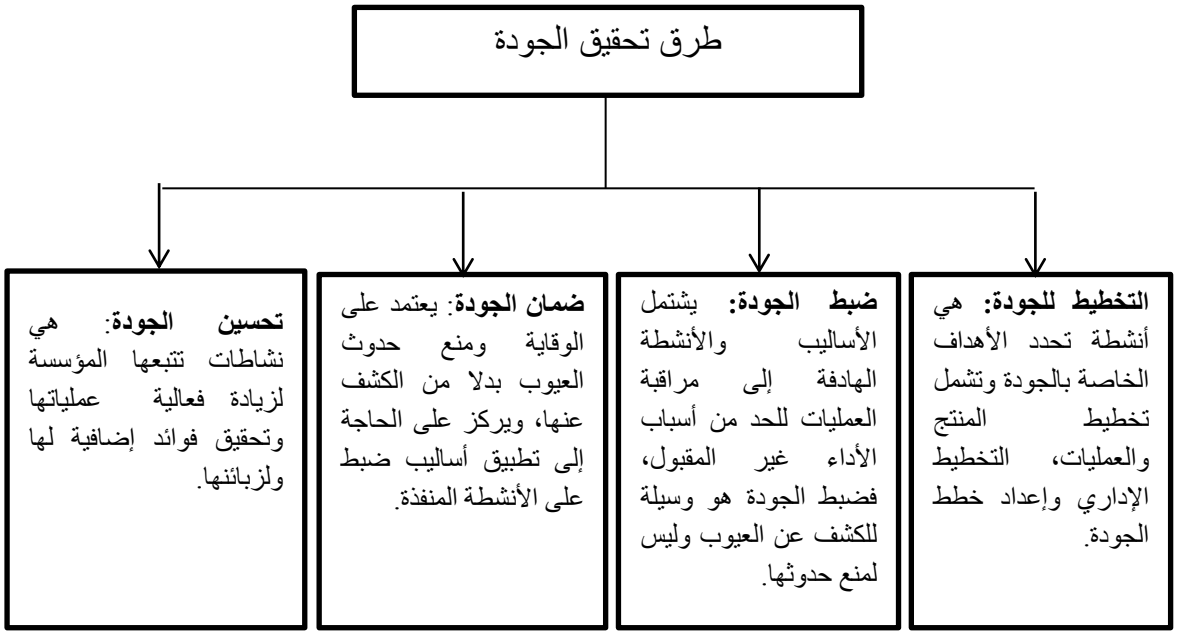
- **الجودة تركز على الزبون**

بفضل التطورات التي شهدتها أنظمة الإنتاج والتطور التكنولوجي الذي دخل ميادين الحياة، فقد انعكست أثارها على أذواق المستهلكين بشكل واضح، مما أدى إلى أن يصبح تعريف الجودة مجموعة الخصائص الشمولية في السلع والخدمات المؤثرة في تلبية حاجات الزبائن.

3.طرق تحقيق الجودة

توجد عدة طرق يمكن للمؤسسة إتباعها لتحقيق الجودة والتي نلخصها في الشكل الموالي:

شكل رقم (1-2): طرق تحقيق الجودة.



المصدر: تم إعداد الشكل بالاعتماد على: رداح الخطيب و أحمد الخطيب، **الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية (نموذج مقترح)**، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2010، ص: 43.

4.أهداف الجودة

تصنف أهداف الجودة بشكل عام إلى نوعين هما:[1]

- **أهداف تخدم ضمان الجودة**

وهي التي تتعلق بالمعايير التي ترغب المؤسسة في المحافظة عليها؛

- **أهداف تحسين الجودة**

وهي غالبا ما تنحصر في الحد من الأخطاء وتطوير المنتجات والخدمات التي ترضي العملاء بفعالية أكبر.

ومن هنا يمكن تصنيف أهداف الجودة بنوعيها إلى:

- أهداف الأداء الخارجي للمؤسسة ويتضمن الأسواق والبيئة والمجتمع؛
- أهداف الأداء للمنتوج أو الخدمة وتتناول حاجات العملاء والمنافسة؛
- أهداف العمليات وتتناول مقدرة العمليات، فعاليتها وقابليتها للتحسين؛
- أهداف الأداء الداخلي وتتناول مقدرة المؤسسة وفعاليتها ومدى استجابتها للتغيرات ومحيط العمل؛
- أهداف الأداء للعاملين وتتناول المهارات والقدرات والتحفيز وتطوير العاملين.

المطلب الثاني: مفهوم جودة التعليم العالي

يشكل التعليم أحد الخدمات، لذلك قبل تعريف جودة التعليم العالي نعرف أولا جودة الخدمة وأبعاد جودة الخدمة التعليمية ثم نتطرق إلى تعريف جودة التعليم العالي وأسباب إهتمام مؤسسات التعليم العالي بتطبيقها والركائز الأساسية لهذا التطبيق.

1.تعريف جودة الخدمة

جودة الخدمة هي مجموعة الخصائص والصفات الإجمالية للخدمة والتي تكون قادرة على تحقيق رضا الزبون واشباع حاجاته ورغباته.[2]

ويقصد بها جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة وهي المحدد الرئيسي لرضا المستفيد أو عدم رضاه، وهناك ثلاث مصطلحات لجودة الخدمة:[3]

- **الجودة المتوقعة**

وتعني ما يتوقعه العملاء عن جودة الخدمة المقدمة إليهم وتتعلق هذه التوقعات بعوامل رئيسية مثل: حاجات الزبون، صورة المؤسسة ووعود مقدم الخدمة؛

---

[1] نور الدين بوعنان، **جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء**، مذكرة ماجيستير في علوم التسيير بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2007، ص:9.

[2] محمد عواد الزيادات وسوسن شاكر مجيد، **إدارة الجودة الشاملة: تطبيقات في الصناعة والتعليم**، دار صفاء، عمان، الأردن، 2007، ص: 18.

[3] هاشم فوزي العبادي و يوسف حجيم الطائي، **مرجع سبق ذكره**، 2011، ص: 121 .

- **الجودة المجربة**

ويقصد بها الجودة التي يشعر بها الزبون أثناء تجربة حصوله الفعلي على الخدمة؛

- **الجودة المدركة**

وهي الجودة التي يقدرها الزبون عند قيامه بالمقارنة بين الجودة المتوقعة والجودة المجربة، فإذا كانت الجودة المتوقعة غير واقعية (المتوقعة أعلى من المجربة) فتكون الجودة المدركة منخفضة، وتكون الجودة المدركة مرتفعة عندما يتقابل مستوى الجودة المجربة مع الجودة المتوقعة.

وتعرف جودة الخدمة من منظور مقدم الخدمة ومن منظور المستفيد من هذه الخدمة كما يلي:[1]

الجودة من منظور مقدم الخدمة هي مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعة مسبقا لهذه الخدمة؛

- الجودة من منظور المستفيد فهي ملائمة هذه الخدمة لاستخداماته واستعمالاته.

وفي هذا البحث يتم الأخذ بمفهوم الجودة من منظور مقدم الخدمة (مؤسسة التعليم العالي).

2.أبعاد جودة الخدمة التعليمية

حدد الباحثون أبعادا متنوعة للجودة، والتي يركز عليها المستفيد (الطالب الجامعي وسوق العمل) من الخدمة المقدمة من طرف مؤسسة التعليم العالي بهدف تقييم هذه الخدمة، وتسعى مؤسسة التعليم العالي إلى مراعاة أبعاد الجودة وتحقيقها في خدماتها التعليمية لذلك يجب عليها أن تقوم بتحديد الأبعاد الأساسية التي لها علاقة بعملية التعليم وبحاجات الطالب لدخول سوق العمل، وتباينت أراء الباحثين حول عدد الأبعاد الأساسية للجودة إلا أن الأبعاد العشرة التي اقترحها (**Love Lock**) ذات أساس واقعي لأبعاد جودة التعليم.

لذلك يجب على مؤسسة التعليم العالي تنفيذ الخطة الكفيلة بتحقيق كل بعد من هذه الأبعاد وبدرجة عالية وتوضح هذه الأبعاد في ما يلي:[2]

- **الكفاية**

يشير هذا البعد إلى أن الطالب يتجه إلى مؤسسات التعليم التي توفر له خدماتها بكفاية، والتي تتميز عن مؤسسات التعليم الأخرى في تقديم خدمات التعليم. ويمكن لمؤسسة التعليم العالي أن تحقق هذا البعد من خلال توفير المهارات والخبرات الأكاديمية والإدارية التي تجعلها قادرة على تقديم خدمات تعليمها المختلفة بمستوى مرتفع من الجودة، ولضمان جودة التعليم العالي ينبغي التركيز على كفاية الهيئة التدريسية بصورة أساسية، إذ ينبغي أن تحرص الإدارة على توفير الأستاذ الذي يمتلك مستوى علمي محدد والمعرفة العلمية الكافية التي تمكنه من بناء خريجين على معرفة عالية فهما وتطبيقا، كما يجب أن

---

[1] محمد عواد الزيادات وسوسن شاكر مجيد، **مرجع سبق ذكره**، 2007، ص: 18.

[2] هاشم فوزي العبادي و يوسف حجيم الطائي، **مرجع سبق ذكره**، 2011، ص ص: 149-156.

يمتلك الأستاذ مهارات البحث العلمي بحيث يساهم في تطوير المعرفة النظرية والتطبيقية في مجال اختصاصه، بالإضافة إلى ضرورة امتلاكه للقيم الأخلاقية التي تنسجم مع أهداف مؤسسة التعليم العالي ورسالتها؛

- **الاعتمادية**

ينبغي على مؤسسة التعليم العالي تقديم خدماتها بدرجة عالية من الثبات، إن تحقيق مؤسسة التعليم العالي اعتمادية خدماتها ينعكس على أدائها؛

- **التعامل**

يجب أن يسود مؤسسة التعليم العالي الاحترام المتبادل والتعامل الحسن الذي يعتمد على الأسس الأخلاقية والتنظيمية والمهنية التي تحفظ للأستاذ والإداري مكانته واحترامه وهيبته، وتحفظ للطالب كرامته، وفي حالة حدوث تجاوزات بين الطرفين لا تنسجم مع أسس التعامل المذكورة فإن أنظمة مؤسسة التعليم العالي وقوانينها وتعليماتها تعالج ذلك، كما أن تحقيق هذا البعد من أبعاد الجودة يتطلب توفر درجة عالية من الولاء لدى الأستاذ والإداري والطالب؛

- **الاستجابة**

لتحقيق هذا البعد يجب أن تتوفر مؤسسة التعليم العالي على المرونة الكافية للاستجابة للتغيرات الحاصلة في بيئتها ، ومن أهم التغيرات التي تطرأ على البيئة التغير في احتياجات سوق العمل، والاستجابة العالية والسريعة ينبغي أن لا تقتصر على عناصر البيئة الخارجية، بل ينبغي أيضا التركيز على عناصر البيئة الداخلية، ولتحقيق الاستجابة الداخلية يجب توفير الأساتذة والإداريين الكافيين وتوفير المستلزمات والتسهيلات المالية والمادية التي تكفل عملية التعليم دون توقف؛

- **فهم المستفيد**

لتحقيق مؤسسة التعليم العالي هذا البعد يجب التركيز على فهم الطالب الجامعي وادراك حاجاته التعليمية، والعمل على دراستها من منظور الطالب وسوق العمل، لأنه ربما يكون الطالب يجهل الحاجات الحقيقية الحالية والمستقبلية لسوق العمل ويتأثر فقط برغبة أهله وبالنظرة الاجتماعية لبعض المهن والوظائف، وهنا يبرز دور مؤسسة التعليم العالي في التأثير على الطالب وسوق العمل واظهار وابراز الحاجات الحقيقية التي تخدم الطالب والمجتمع وتلبي الطموحات المستقبلية، ويمكن فهم الطالب وادراك حاجاته وحاجات سوق العمل من خلال دراسات دورية للطلبة على مقاعد المدارس، ولسوق العمل ويجري استخدام وسائل وأدوات البحث العلمي المناسبة لهذا الغرض مثل الاستبيان والمقابلات الشخصية، ويندرج ضمن هذا البعد أيضا الاستماع إلى شكاوي الطلبة والعمل على إيجاد الحلول

المناسبة لها، وكذلك الاستماع إلى مقترحاتهم ومناقشة امكانية تبنيها بصورة جزئية أو كلية، بالإضافة إلى التركيز على دراسة وتحليل آراء ومقترحات الخريجين؛

- **الأمان**

يجب على مؤسسة التعليم العالي أن تحرص على توفير الخدمة التعليمية للطالب في جو آمن خال من المخاطر، إذ أن الطالب يميل إلى تفضيل مؤسسة التعليم العالي التي توفر له درجة أفضل من الأمان، لذلك يجب عليها التركيز على جوانب الأمان المختلفة مثل منع السرقات وحوادث الاعتداء والمتاجرة في الممنوعات والحوادث الناتجة عن خطورة الممرات، بالإضافة إلى عدم قبول طلبة ذوي ملفات جنائية وعدم قبول عدد الطلبة فوق استيعاب مرافق مؤسسة التعليم العالي مما يخلق اكتظاظ ينعكس على الجوانب الصحية والنفسية للطلبة، كما يعد من الضروري اعتماد برنامج صحي متكامل في مؤسسة التعليم العالي يوفر للطلبة أطباء وسيارات اسعاف والتأمين الصحي، هذا بالإضافة إلى خدمات البريد؛

- **المصداقية**

إن مصداقية مؤسسة التعليم العالي هو بعد مهم جدا في تحقيق جودة التعليم العالي، ويقصد بمصداقية مؤسسة التعليم العالي مدى قدرتها على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها للطالب قبل وأثناء التحاقه بها فمؤسسات التعليم العالي تحاول استقطاب الطلبة الجدد من خلال إعلاناتها في وسائل الإعلام عن امتلاكها أساتذة وإدارة متميزة وبرامجها التعليمية الرائدة، وهنا تبرز مصداقية الجامعة في مدى تلبية وتحقيق ما وعدت به في إعلاناتها وفي وعودها للطلبة أثناء زيارتهم لها؛

- **إمكانية وسهولة الحصول على الخدمة**

يجب التركيز على هذا البعد من خلال اختيار الموقع المناسب لمؤسسة التعليم العالي ليتمكن الطلبة من الوصول إليها بسهولة، ويجب التركيز على مجموعة من العوامل في اختيار الموقع أهمها الهدوء وتوفر المساحات الكافية التي تتيح إمكانية التوسع مستقبلا، كما يمكن التسهيل للطلبة الحصول على خدمة التعليم الجامعي ووصولهم إلى مؤسسة التعليم العالي عن طريق توفير حافلات خاصة بالطلبة وتوفير السكنات الداخلية لهم؛

- **الاتصالات**

إن تحقيق الاتصال بين الطالب ومؤسسة التعليم العالي هو من الأبعاد التي تصب في تحقيق جودة التعليم العالي، فالاتصال يتيح للأستاذ الجامعي مناقشة وتحليل وفهم وإدراك كل ما يتعلق بالطالب وحاجاته ومقترحاته، ويتيح للطالب إيصال أفكاره وآرائه إلى مؤسسة التعليم العالي، وتوفير التغذية العكسية التي تساهم في تحسين التعليم وكل ما يتعلق بالمدخلات، وهذا ينعكس على مستوى فاعلية

مخرجات مؤسسة التعليم العالي، وحتى تكون عملية الاتصال عملية قادرة على تحقيق أهداف التعليم العالي فيجب أن يمتلك الأستاذ والطالب مهارات الاتصال الناجح؛

- **التجسيد المادي للخدمة**

تتسم خدمات التعليم العالي بعدم الملموسية وحتى تحقق هذه الخدمات أهدافها فإنها تحتاج إلى مجموعة من المظاهر المادية التي تجسد هذه الخدمة، وتقسم هذه المظاهر إلى نوعين:

* **النوع الأول** هي المظاهر المادية التي تتعلق بخدمات التعليم العالي بصورة مباشرة مثل قاعات التدريس، المدرجات والأدوات ووسائل التعليم والمكتبة؛
* **النوع الثاني** هي المظاهر المادية التي تتعلق بخدمات التعليم العالي بصورة غير مباشرة مثل الاستراحات، النوادي الصحية والرياضية والحدائق ومواقف السيارات.

3.تعريف جودة التعليم العالي وأسباب الإهتمام بتطبيقها

نظرا للأثر المباشر لتطبيق مفهوم الجودة على تفوق المؤسسات المطبقة له في المجال الصناعي الذي يعتبر المستفيد الأول من تطبيقه، انتقل الإهتمام به وإدخاله في مجالات أخرى من بينها التعليم وتزايد تطبيق مفهوم الجودة في التعليم لما له من أثر في تحسين أداء هذا الأخير.[1]

1.3.تعريف جودة التعليم العالي

تعرف جودة التعليم على أنها مجموعة من الإتصالات بالطلاب بهدف إكسابهم المعارف والمهارات والإتجاهات التي تمكنهم من تلبية توقعات الأطراف المستفيدة والمؤسسات في سوق العمل.

تعرف جودة التعليم العالي على أنها مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة، إننا نعرف جيدا أن تحقيق جودة التعليم العالي يتطلب توجيه كل الموارد البشرية والسياسات والنظم والمناهج والعمليات من أجل خلق ظروف ملائمة للإبتكار والإبداع في ضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهيئ الطالب لبلوغ المستوى الذي نسعى جميعا لبلوغه.[2]

ويعتبر الهدف الأساسي لجودة التعليم العالي هو ضمان الأداء الجيد في مؤسسة التعليم العالي الذي يؤدي في النهاية إلى مخرجات نوعية عالية الكفاءة، وقادرة على إثبات الذات والمنافسة في سوق العمل.

---

[1] Rabia KHELIF et Kamel CHAOUI, **La démarche qualité dans l'enseignement**, laboratoire de recherche en mécanique des matériaux et maintenance industrielle, département de mécanique, université Badji mokhtar, annaba, 2009 , p :6.

[2] يوسف حجيم الطائي و آخرون، **مرجع سبق ذكره**، 2008، ص:135.

2.3.أسباب اهتمام مؤسسات التعليم العالي بتطبيق الجودة

يعتبر اهتمام مؤسسات التعليم العالي بتطبيق الجودة نابع من الوعي بأهمية توفير بيئة عملية مقبولة تؤدي إلى الحصول على مخرجات قادرة على التنافس في ميدان العمل وإثبات جدارتها وقدرتها، وهناك عدة أسباب أدت بهذه المؤسسات إلى الإهتمام بتطبيق الجودة والتي نبينها في ما يلي:[1]

- التغيرات الاقتصادية التي جاءت نتيجة للإنفجار العلمي والتكنولوجي؛
- التغير في نوع المهارات المطلوبة لسوق العمل والبحث عن المتخرجين ذوي الجودة العالية؛
- التوسع في التعليم و الإقبال عليه؛
- زيادة عدد الطلبة في مؤسسات التعليم العالي مما صاحبه عدم تناسب بين أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة؛
- ضرورة توفير خدمات إضافية جديدة للطلبة؛
- وجود منافسة بين مؤسسات التعليم العالي في طرح برامج جديدة؛
- انتشار مفهوم وفكرة الجودة في مختلف مجالات الخدمات المقدمة للجمهور؛
- الإستمرار في تقديم الخدمات التعليمية بأسلوب لا يحقق الطموحات المطلوبة؛
- ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما ترتب عليها من تأثير على عملية التعليم؛
- المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات التعليم العالي تجاه المجتمع.

4.الركائز الأساسية لتطبيق جودة التعليم العالي

يتضمن تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي مجموعة من الركائز والتي نلخصها في الجدول الموالي:

[1] سعيد بن حمد الربيعي، **مرجع سبق ذكره**، 2008، ص ص:375-376.

جدول رقم(1-1): الركائز الأساسية لتطبيق جودة التعليم العالي.

ركائز تطبيق الجودة	البيان
التميز	يمكن لمؤسسات التعليم العالي أن تكون متميزة من خلال: جودة البرامج التعليمية التي تقدمها، تحديث هذه البرامج وتطويرها حسب المتغيرات المستمرة في مجال العلم والتكنولوجيا، حسن اختيار الطلبة وهيئة التدريس بالإضافة إلى تحسين مستوى الخدمات الطلابية والإدارية لتنفيذ البرامج التعليمية.
التركيز على الجودة	يقصد به تحقيق التطابق بين مواصفات الخريجين واحتياجات سوق العمل، ويتضمن ذلك عدد الخريجين والمواصفات المتوفرة فيهم بالإضافة إلى اختيار الأساليب المناسبة لإكسابها للطالب.
التحسين والتطوير	يقصد به حاجة مؤسسات التعليم العالي لوجود وحدات متخصصة في مجال الجودة وذات مستوى عال من الكفاءة العلمية للتقييم المستمر وتحديث البرامج وأساليب التنفيذ والتقييم.
العمل الجماعي	ويقصد به بناء روح الفريق داخل مؤسسات التعليم العالي، وإيجاد جماعات العمل لإظهار المواهب والطاقات الإبتكارية والمساهمة الجماعية في أداء المهام والواجبات.

المصدر: تم إعداد الجدول بالإعتماد على: **نفس المرجع** ، ص ص:383-384.

خلاصة الفصل الأول

للتعليم العالي ثلاث وظائف أساسية تتمثل في الإعداد والتأهيل والتكوين، البحث العلمي وخدمة المجتمع.

ضمان نوعية التكوين هو أول هدف لتطبيق الهيكلة الجديدة للتعليم العالي في الجزائر إضافة إلى وجود الهدف ذي البعد الدولي المتمثل في إنشاء فضاءات جامعية إقليمية ودولية (مغاربية، أورو متوسطية) والتي تمكن مؤسسات التعليم العالي من إثبات مصداقيتها على المستوى الدولي وتحقيق أفضل إستفادة من هذه التبادلات والتمكن من جعل الشهادات الجامعية الوطنية ذات مقروئية.

الهدف الأساسي من تطبيق الجودة في التعليم العالي هو الوصول إلى تحقيق مخرجات ذات كفاءة عالية قادرة على إثبات الذات والتنافس في سوق العمل.

تعتمد مؤسسة التعليم العالي في تطبيقها للجودة على مجموعة من الركائز الأساسية المتمثلة في تحقيق التميز، التركيز على الجودة، التحسين والتطوير والعمل الجماعي.

الفصل الثاني:

ضمان جودة

التعليم العالي

الفصل الثاني: ضمان جودة التعليم العالي

أصبحت جودة التعليم العالي غاية تسعى كل مؤسسات التعليم العالي إلى تحقيقها، ومن أجل ذلك فهي تعمل على تطبيق النشاطات والإجراءات التي تمكنها من بلوغ الجودة المرغوبة، ومع ظهور هذا المفهوم وجهت العديد من الدول اهتمامها لتطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي للارتقاء بمستوى جودة تعليمها العالي.

يهدف هذا الفصل إلى تحديد الإطار النظري لضمان جودة التعليم العالي بنوعيها الخارجية والداخلية خاصة، بالإضافة إلى التطرق إلى بعض المبادرات العربية والغربية في هذا المجال. ولأجل ذلك ارتأينا تقسيم الفصل إلى مبحثين كما يلي:

- **الإطار النظري لضمان جودة التعليم العالي؛**
- **المبادرات الدولية في مجال ضمان جودة التعليم العالي.**

المبحث الأول: الإطار النظري لضمان جودة التعليم العالي

سنحاول من خلال هذا المبحث معالجة ثلاث مطالب، أما الأول فيتضمن مفهوم ضمان جودة التعليم العالي، يعالج المطلب الثاني أبعاد وآليات ضمان جودة التعليم العالي أما المطلب الأخير فيعالج تطبيق ضمان جودة التعليم العالي الداخلية.

المطلب الأول : مفهوم ضمان جودة التعليم العالي

نتناول من خلال هذا المطلب ثلاث عناصر تتمثل في تعريف، أنواع وأهداف ضمان جودة التعليم العالي.

1.تعريف ضمان جودة التعليم العالي

ضمان جودة التعليم العالي هو عبارة عن كافة النشاطات المخططة والمنهجية المطبقة في نظام الجودة التي تعتبر ضرورية لتأكيد درجة معقولة من الثقة في جودة التعليم العالي،[1] فضمان الجودة يمنح الثقة لمؤسسة التعليم العالي كما يعطي ثقة للطالب والأسرة وصاحب العمل.

حسب الرابطة الأوروبية لضمان جودة التعليم العالي" ضمان جودة التعليم العالي هو مجموعة الإجراءات الإدارية والتعليمية ذات الطابع المنهجي المنظم والتي تهدف إلى مراقبة الأداء والوصول إلى أعلى مستويات الجودة".[2]

ويختلف ضمان الجودة عن ضبط الجودة ونوضح هذا الاختلاف فيما يلي:[3]

- ضمان الجودة هو عملية إيجاد إجراءات ونشاطات تطبق في الوقت الصحيح والمناسب للتأكد من أن الجودة المرغوبة ستتحقق بغض النظر عن كيفية تحديد معايير هذه الجودة؛
- ضبط الجودة هو مجموعة من الإجراءات التي تقيس مدى تطابق المنتج لمجموعة من المعايير المحددة مسبقا وقد تؤدي عند الضرورة إلى تعديل في عمليات الإنتاج ليصبح المنتج أكثر اتفاقا مع المواصفات المرسومة.

---

[1] Wouter van den Berghe, **Application des normes ISO 9000 dans l'enseignement et la formation**, la revue européenne, N° :15, p : 2.

[2] عصام جمال سليم غانم و حسن سالم الشهوبي، **إطار عمل مقترح لضمان إدارة جودة مؤسسات التعليم العالي العربية من منظور التخطيط الاستراتيجي**، جامعة الزيتونة، الأردن، 2013، موجود على الرابط، http://www.zuj.edu.jo/**pdf**/conf_iacqa_2013_papers/440-ok.**pdf**، ص:5، تاريخ المطالعة: 2013/11/15، على الساعة:22:33.

[3] ربا جزا جميل المحاميد، **دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، الأردن، 2008،ص:46.

وعلى المستوى الواقعي فإن عمليتي ضمان الجودة وضبط الجودة يجب أن تتلازما بحيث ضبط الجودة يتبع ضمان الجودة ويؤثر فيها.

2.أنواع ضمان جودة التعليم العالي

يوجد نوعين لضمان جودة التعليم العالي، وفي ما يلي نوضح مفهوم كل منهما وفروعهما:

1.2.ضمان الجودة الداخلية

لبلوغ مؤسسة التعليم العالي الجودة التي تهدف إليها فإنها تقوم بتفعيل مجموعة من الممارسات على مستواها، فضمان الجودة الداخلية تهدف إلى تحقيق أو بلوغ تلك الممارسات، ويرتكز ضمان الجودة الداخلية على المبادئ التالية:[1]

- استقلالية الإجراءات والطرق المستعملة؛
- إدخال إجراءات وطرق ضمان الجودة ضمن مهام مؤسسات التعليم العالي مع الحفاظ على استقلاليتها؛
- شمول كل المعنيين بمبادئ ضمان الجودة؛
- عرض النتائج بشكل خاص بالمؤسسة.

ويتفرع هذا النوع من ضمان الجودة إلى:[2]

- ضمان الجودة البرامجية[3]: خاصة ببرامج التكوين في مؤسسة التعليم العالي ؛
- ضمان الجودة المؤسساتية: تخص كل ما يتعلق بمؤسسة التعليم العالي (أعضاء هيئة التدريس، البرامج، الموارد...).

2.2.ضمان الجودة الخارجية

هو مسار تقييم مسير كليا من طرف هيئة خارجية، مستقلة عموما. إن التقييم يمكن أن يكون إراديا كما يمكن أن يكون حتميا، فالممارسة الدولية أثبتت أن التقييم الخارجي هو أولا إراديا ولكن يمكن أن يصبح حتميا، في حالته الأولى تقوم المؤسسة باستدعاء هيئة خارجية مختصة لإضفاء شفافية وموضوعية على نتائج ممارساتها أما في الحالة الثانية فالوزارة الوصية أو لجنة مستقلة أو وكالة تقييم خارجية تقوم بإنجاز عملية التقييم في إطار السياسة القطاعية أو تأهيل مخبر بحث أو تقييم مؤسساتي،

---

1 Abdallah LOUCIF et autre, **en place une démarche qualité dans l'enseignement supérieur et la recherche scientifique** , *P :3,* consulté sur le site : www.umc.edu.dz/...qualite/rabia%20khelif1%20zineddine%20bouras2%20abdallah%20loucif. , le : 22/11/2013, à : 5 :19.

2 Fares BOUBAKOUR, **assurance qualité interne et autoévaluation :séance N° :I « Modalités de mise en œuvre de système d'assurance qualité :rappel de quelques principes de base »,** p :4, consulté sur le site : www.ciaqes.mesrs.dz, consulté le : 24/12/2013, à : 5 :00 .

3 البرنامج هوعبارة عن مجموعة من الأنشطة العلمية النظرية والعملية تدرس للحصول على درجة علمية.

وفي كلتا الحالتين يكون التقرير المعد في إطار القيام بالتقييم الذاتي ضروريا. ونلخص أنواع ضمان الجودة الخارجية في ما يلي:[1]

- **التدقيق**

التدقيق هو مسار من التحري الذي يسمح للخبراء (المدققين) ويمكنهم من تحديد درجة تحقيق المهمة المسطرة كبرامج التكوين والموارد ودرجة تحقق المهام والأهداف.

يقوم الخبراء بعدة زيارات للموقع ويركزون على المعايير والأهداف الخاصة بالمؤسسة، وليس المعايير الخارجية عن المؤسسة. وعليه يقوم المدققون بالبحث عن نقاط القوة المسجلة من طرف المؤسسة خلال سعيها لتحقيق أهدافها.

- **التقييم**

التقييم الخارجي هو فحص دقيق يقوم به مدققون خارجيون حول برامج التكوين، نشاطات البحث، الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة والنتائج المحصل عليها. التقييم يمكن أن يشمل جميع نشاطات المؤسسة (تقييم مؤسساتي) كما يمكن أن يقتصر على برامج التكوين أو البحث، كما يهدف التقييم الخارجي إلى مساعدة مؤسسة التعليم العالي على معرفة نقاط القوة ونقاط الضعف بالإضافة إلى أنه يهدف إلى الاقتراح على الأطراف المشاركة وعلى المجتمع في مجمله نظرة خارجية محايدة حول نشاطات مؤسسة التعليم العالي. التقييم الخارجي يفضي غالبا إلى زيارة ميدانية وتقدم مؤسسة التعليم العالي محل التقييم تقريرها الذاتي ووثائق أخرى في مجال تقييم البرامج أو البحوث وينتهي هذا التقييم بعلامات تصنيف المؤسسة.

- **التفويض**

التفويض هو عملية تركز على مدى تطابق الفرع محل الدراسة، مثلا: البرامج لها مرجع[2] تضعه هيئة خارجية ومستقلة، المدققون المعينون لهذه العملية عليهم إصدار حكم وإعداد تقرير التفويض. التفويض ينتهي غالبا بجواب "نعم" أو "لا" وهي صالحة لمدة معينة.

- **التأهيل**

التأهيل[3] هو عملية دقيقة يقوم بها مدققون معينون من طرف الوزارة الوصية المسؤولة عن التعليم العالي في الدولة لتحديد مدى احترام مؤسسة التعليم العالي للمعايير المحددة من طرفها أو من طرف هيئة دولية مختصة في هذا المجال. الهدف من التأهيل هو منح أو عدم منح الاعتماد للمشروع

---

[1] كمال بداري وآخرون، **ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي: إعداد وإنجاح التقييم الذاتي**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، نوفمبر 2013، ص ص:25-27.

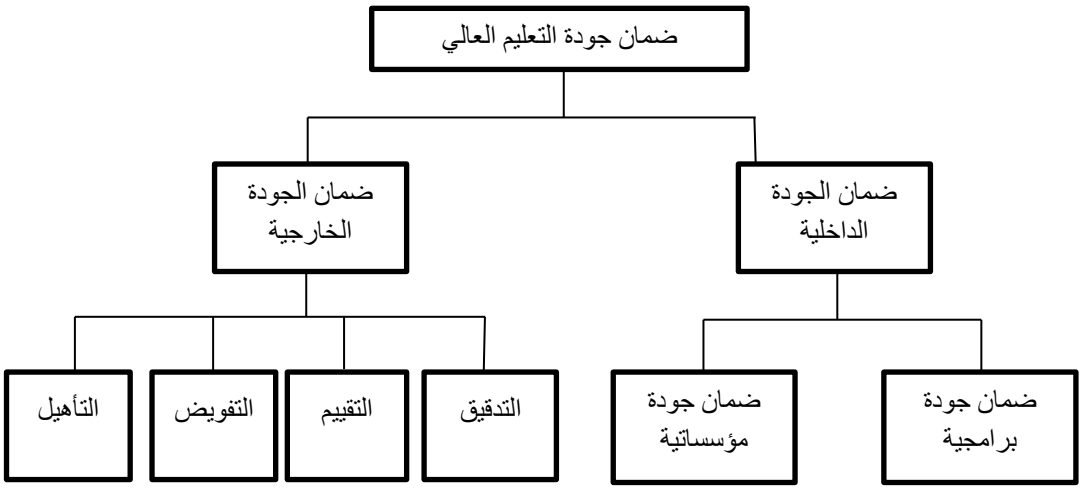
[2] **مرجع الجودة** هو جملة أهداف تعدها مؤسسة التعليم العالي تحسبا للتقييم الذاتي ليكون بمثابة دليل اندماج إدارة المؤسسة في مسار الجودة.

[3] **يختلف التأهيل عن التفويض:** أما التفويض فهو حكم صادر عن هيئة خارجية مستقلة حول مدى تطابق التكوين بمؤسسة بالمقارنة مع مرجع محدد من طرف هذه الهيئة وعادة ما تكون مثل هذه الهيئة مختصة في ميدان معين، أما التأهيل فهو إجراء متخذ من طرف الوزارة لتحويل التفويض إلى أحكام تشريعية أو تنظيمية.

المستهدف. ومن أمثلة التأهيل: مواصلة أو إعادة فتح الدكتوراه. تشمل عملية التأهيل زيارات ميدانية ومن أجل نجاحها فإن التأهيل يمنح لمدة معينة.

ونلخص أنواع ضمان جودة التعليم العالي السابقة الذكر في الشكل التالي:

شكل رقم (2-1): أنواع ضمان جودة التعليم العالي



المصدرمن إعداد الطالبة.

3.أهداف تطبيق ضمان جودة التعليم العالي

تلخص أهداف تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في العناصر الآتية:[1]

- تغيير وتطوير أساليب وبيئة العمل الأكاديمي إلى الأفضل؛
- تحديث إدارة مؤسسات التعليم العالي وزيادة كفاءة أدائها؛
- زيادة كفاءة التعليم العالي ورفع مستوى الأداء في مؤسسات التعليم العالي؛
- تطوير مناهج ووسائل التعليم العالي بما يساعد على تحقيق الإبداع والإبتكار؛
- رفع مهارات و قدرات العاملين؛
- بناء علاقات جيدة بين العاملين في مؤسسات التعليم العالي؛
- ترسيخ حب العمل وتقوية الولاء والإنتماء للمؤسسة؛
- تشجيع العاملين على المشاركة في الفعاليات؛
- تسهيل الإجراءات واختصارها لتوفير الوقت والجهد والتكلفة؛
- التمكن من توفير قاعدة بيانات علمية وإدارية متكاملة؛
- الوفاء بمتطلبات الطلاب والمجتمع والوصول إلى رضاهم؛

[1] سعيد بن حمد الربيعي، **مرجع سبق ذكره**، 2008، ص:384.

- الإرتقاء بجودة المخرجات وتأهيلها للمنافسة في سوق العمل والمقدرة على المشاركة في خدمة المجتمع بفعالية.

المطلب الثاني: أبعاد وآليات ضمان جودة التعليم العالي

يتضمن هذا المطلب كل من أبعاد وآليات ضمان جودة التعليم العالي.

1.أبعاد تطبيق ضمان جودة التعليم العالي

بالإضافة إلى أهداف ضمان الجودة في التعليم العالي، هناك أبعاد لتطبيق ضمان الجودة في مجال التعليم العالي والمتمثلة في العناصر التالية:[1]

- تحقيق قيمة مضافة للتعليم العالي؛
- تجنب الانحرافات في العملية التعليمية؛
- تحقيق تطابق مخرجات التعليم العالي مع الأهداف المخططة والمواصفات والمتطلبات؛
- تحقيق التفوق في التعليم العالي؛
- ملاءمة مخرجات التعليم العالي والخبرة المكتسبة؛
- تحقيق هدف جعل الخدمات التعليمية العامة لمؤسسات التعليم العالي أكثر تنافسية؛
- تلبية أو التفوق على توقعات الزبون في التعليم العالي.

2.آليات ضمان جودة التعليم العالي

بسبب التوسع الكبير في عدد مؤسسات التعليم العالي، أصبح لا بد من ضمان جودته، وذلك يستلزم وجود الآليات اللازمة لتطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، والتي تتمثل في:[2]

1.2.إنشاء هيئة لضمان جودة التعليم العالي في الدولة

تسعى الدول إلى تطبيق ضمان الجودة من خلال إنشاء هيئات ضمان الجودة، فتسمى البعض منها بهيئة الاعتماد الجامعي[3] والبعض الآخر بهيئة تقييم، ويمكن أن تختلف معايير الجودة الصادرة عن تلك الهيئات من دولة إلى أخرى ولكن مهامها وأدوارها لا تختلف.

---

[1] رشيد يوسفي و خيرة بحيح ، **أهمية تطبيق معايير الجودة في تكييف نظام التعليم العالي مع عصر العولمة عرض تجربة الجزائر**، جامعة الزيتونة، الأردن، 2013، موجود على الرابط: zuj.edu.jo/pdf/conf_iacqa_2013_papers/413-ok.pdf، ص:3، تاريخ المطالعة:2013/11/06، على الساعة: 13:23.

[2] عبد الله الحولي عليان ، **ضمان الجودة في الجامعات العربية: المفهوم وآليات التطبيق**، المؤتمر السنوي الرابع لضمان الجودة في التعليم : آليات التوافق والمعايير المشتركة لضمان الجودة والاعتماد الاكاديمي في التعليم، القاهرة، 2- 3 سبتمبر2012، ص ص:210- 212.

[3] **الاعتماد الجامعي**: هو شهادة تمنح لمؤسسة التعليم العالي التي تطبق المعايير المحددة لجودة التعليم العالي.

2.2.تشكيل وحدة (خلية) لضمان الجودة في كل مؤسسة تعليم عالي

ينبغي البدء في إنشاء وحدة لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، وفي هذه الآلية أُقترح ما يلي:

- تكون هذه الوحدة تابعة مباشرة لرئاسة مؤسسة التعليم العالي وتمنح لها مهامها بشكل مستقل؛
- تتشكل الوحدة من مجموعة من أعضاء هيئة التدريس والإداريين بمؤسسة التعليم العالي من ذوي الخبرة يمثلون الكليات المختلفة لمؤسسة التعليم العالي؛
- تشكيل لجان جودة فرعية في كل كلية في مؤسسة التعليم العالي؛
- تلتزم هذه الوحدة بالمهام المحددة والمتمثلة في ما يلي:
  * رسم السياسة العامة للجودة في مؤسسة التعليم العالي والإشراف على تنفيذها؛
  * تطبيق خطط الجودة بمؤسسة التعليم العالي؛
  * الإهتمام بنشر ثقافة الجودة ونقل التجارب المحلية والعالمية؛
  * إعداد تقارير نتائج التطبيق بشكل دوري وعرضها على الإدارة.

3.2.نشر ثقافة الجودة

الثقافة هي مجموعة من القيم والسلوك التي تميز المؤسسة عن غيرها، أما ثقافة الجودة فهي قدرة المؤسسة على تحقيق ضمان الجودة عبر الأعمال اليومية للمؤسسة، وتشمل ثقافة الجودة على مجموعة من العناصر كالوعي والالتزام وتطبيق الإجراءات بضمان الجودة. ولنشر ثقافة الجودة ينبغي على وحدة ضمان الجودة إتباع الخطة التالية:

- تقييم الثقافة السائدة في المؤسسة ومعرفة التغيرات المطلوبة وتحديدها في قائمة؛
- إعداد خطة لتنفيذ التغيرات المطلوبة بحيث تتضمن تفصيلات عن الأفراد المعارضين لعملية التغيير والمشكلات التي يمكن أن تواجه العمليات المخططة للتنفيذ؛
- الإقناع بأهمية التغيير وتحديد الأفراد الذين بإمكانهم دعم عملية التغيير؛
- تقديم التحفيزات المادية والمعنوية للأفراد المساندين لعملية التغيير.

4.2.التأكيد على دور الإدارة العليا لمؤسسة التعليم العالي في الدعم المادي والمعنوي لتوجهات ضمان الجودة

تعد الإدارة العليا هي المحرك الرئيسي لمؤسسة التعليم العالي، إذ تتولى تصميم الهيكل التنظيمي من خلال تحديد المسؤوليات والعلاقات ونوعها، وصياغة أساليب الاتصالات، ووسائل التحفيز وتحقيق

الأهداف العامة لمؤسسة التعليم العالي. وبالتالي يجب على الإدارة العليا لمؤسسة التعليم العالي أن تعمل على ضمان الجودة من خلال الأدوار الهامة لها.

5.2.جودة أعضاء هيئة التدريس بمؤسسة التعليم العالي

أعضاء الهيئة التدريسية هم من بين أعضاء وحدة ضمان الجودة في مؤسسة التعليم العالي، نظرا لذلك فإنه من الضروري إدخال هذا العنصر ضمن آليات التطبيق ويتطلب تحقيق جودة أعضاء الهيئة التدريسية ما يلي:

- اختيار أعضاء هيئة التدريس بناء على معايير محددة، مقابلات نزيهة وتمكن علمي؛
- النمو المهني لأعضاء هيئة التدريس من خلال التكوين في المجالات المطلوبة؛
- توفير الدعم المادي والمعنوي؛
- التقييم الدوري لأعضاء هيئة التدريس.

6.2.تقييم الأداء في مؤسسة التعليم العالي

يعتمد تقييم الأداء في مؤسسة التعليم العالي على معايير محددة تخضع لها جميع مكونات العمل في مؤسسة التعليم العالي التي يمكن قياسها، بحيث يمكن من خلال هذه المعايير الحكم على أداء مؤسسة التعليم العالي ومدى قدرتها على الوصول إلى تحقيق أهدافها المحددة، وعليه ينبغي البدء في تقييم الأداء الإداري لأنه النشاط الداعم للنشاط الأكاديمي ومساندا له، كما يمكن القيام بالتقييم الشامل لجميع الأنشطة للتعرف على نقاط القوة ونقاط الضعف وإعداد التقارير لاستخدامها من طرف أصحاب القرار في مؤسسة التعليم العالي سعيا لضمان جودة التعليم العالي.

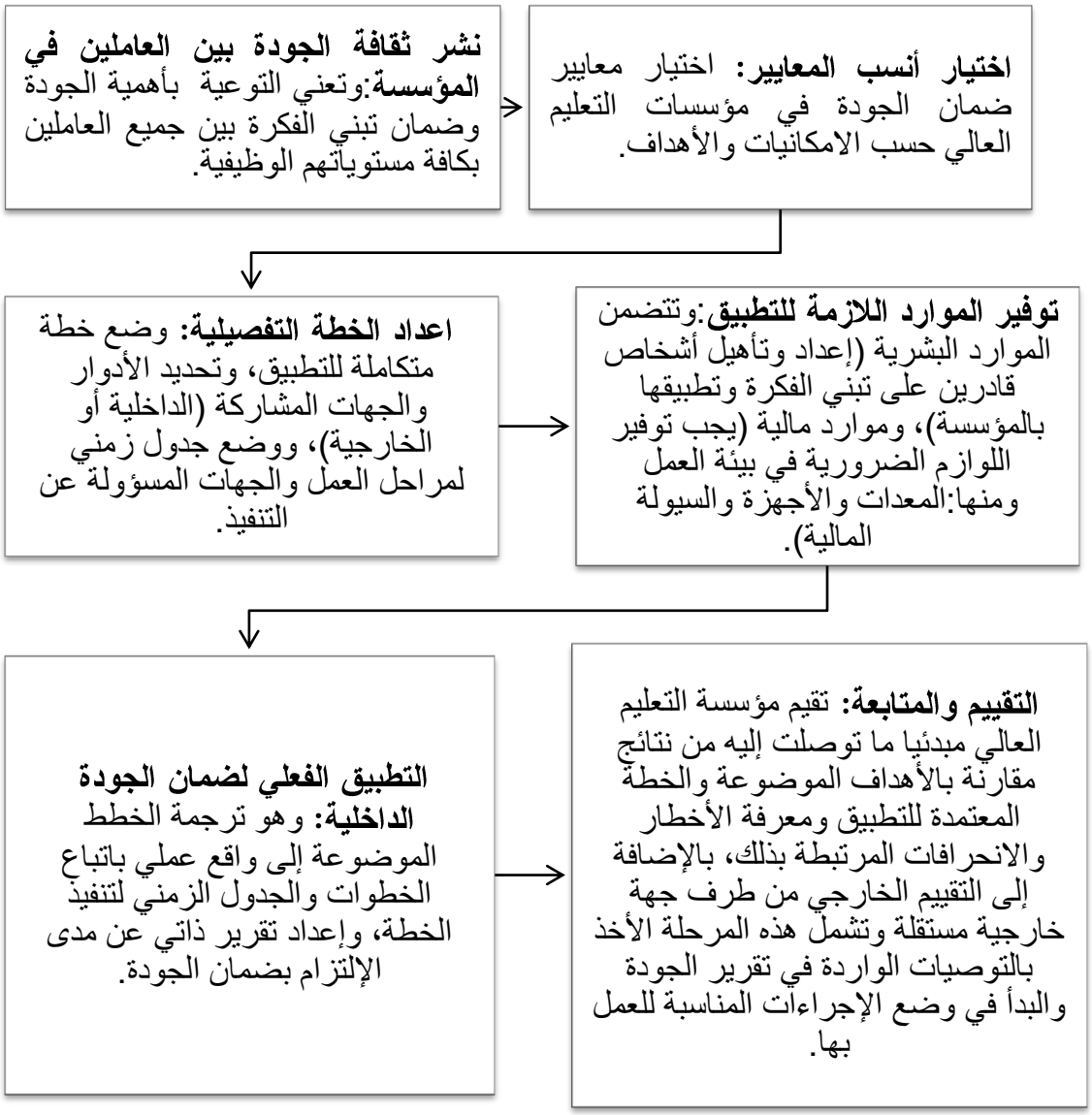
المطلب الثالث: تطبيق ضمان الجودة الداخلية للتعليم العالي

يعالج هذا المطلب مراحل ضمان جودة التعليم العالي الداخلية، مرجع جودة التعليم العالي، بالإضافة إلى صعوبات ومعوقات تطبيق الجودة الداخلية للتعليم العالي.

1.مراحل ضمان الجودة الداخلية للتعليم العالي

بهدف تحقيق مؤسسة التعليم العالي الجودة التي تهدف إليها، فإنه يجب عليها المرور بمراحل. ورغم الاختلاف حول تصنيف هذه المراحل إلا أن هناك ستة مراحل متفق عليها لتطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، والتي نبينها من خلال الشكل الموالي:

شكل رقم (2-2): مراحل ضمان الجودة الداخلية للتعليم العالي



المصدر: تم إعداد الشكل بالاعتماد على: سعيد بن حمد الربيعي، **مرجع سبق ذكره**، 2008، ص ص:392-393.

2. مرجع جودة التعليم العالي

يتناول هذا العنصر تعريف مرجع ضمان الجودة الداخلية للتعليم العالي وكيفية إعداده.

1.2.تعريف مرجع جودة التعليم العالي

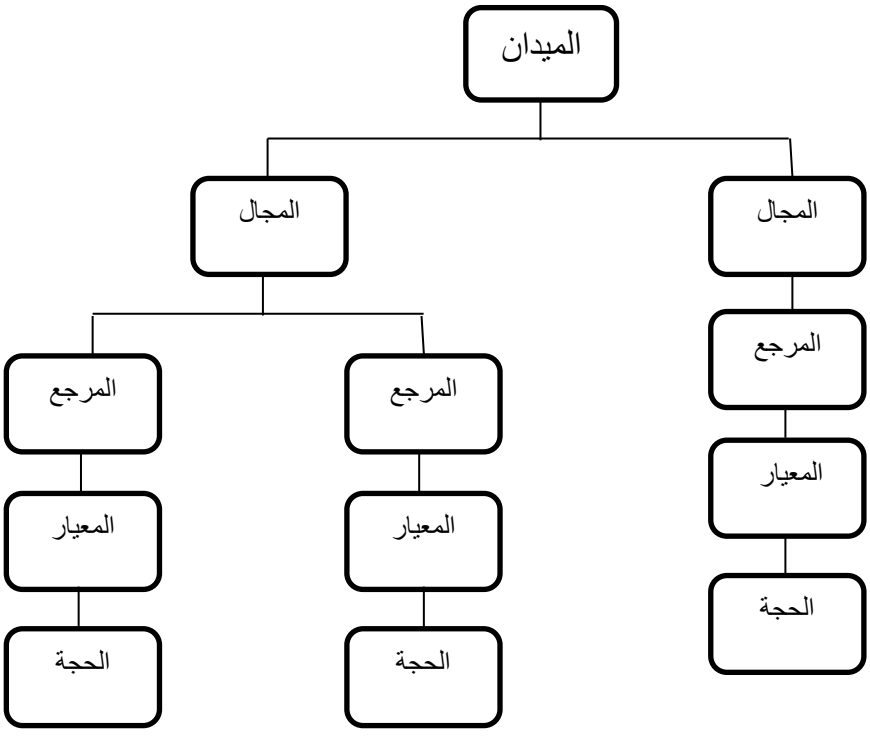
مرجع الجودة هو جملة أهداف تعدها مؤسسات التعليم العالي تحسبا للتقييم الذاتي ليكون بمثابة دليل إندماج إدارة مؤسسة التعليم العالي في مسار الجودة. ويكون وصف النتائج المنتظرة، وعرض الأجهزة المتوفرة، ثم العمليات المنجزة ومؤشرات القياس هي العناصر التي ستبرز من عملية التقييم الذاتي.[1]

2.2. مبادئ إعداد مرجع جودة التعليم العالي

يتطلب إعداد مرجع الجودة معرفة دقيقة لمهام مؤسسة التعليم العالي وأهدافها .

حسب مشروع ضمان الجودة الداخلية لمؤسسات التعليم العالي لدول البحر الأبيض المتوسط (Assurance qualité interne dans les universités de la méditerranés AQI- UMED)يتكون مرجع الجودة من ميادين، مجالات، مراجع، معايير وحجج، بحيث يتفرع الميدان إلى مجالات، وكل مجال يتفرع إلى مراجع ويمكن تقسيم هذا الأخير إلى معيار أو عدة معايير، والشكل التالي يبين تسلسل مكونات مرجع الجودة:

شكل رقم (2-3):مكونات مرجع جودة التعليم العالي



المصدر: كمال بداري وآخرون، **مرجع سبق ذكره**، نوفمبر 2013، ص:56.

[1] www.AQI-UMED.org , le : 13 /01/2014, à : 06 :25.

ويتم شرح كل عنصر من العناصر المكونة لمرجع جودة التعليم العالي في ما يلي:[1]

1.2.2. تحديد الميادين، المجالات والمراجع

يتناول هذا العنصر تعريف كل من الميادين، المجلات والمراجع الخاصة بمرجع الجودة.

- **الميادين**

إن أنشطة مؤسسات التعليم العالي مستقلة وكل منها يناسب هدفا مرتبطا بنوعية مؤسسة التعليم العالي. بالإضافة إلى أن مؤسسة التعليم العالي لها مهام محددة في نصوص إنشائها، يجب عليها أن تهتم بالمسار الذي يساهم في إنجاز هذه المهام.

الميدان يمثل مسارا وهو مجموعة أنشطة لمهمة كبيرة لمؤسسة التعليم العالي مثل: التكوين، البحث، الحياة في مؤسسة التعليم العالي هي ميادين لمؤسسة التعليم العالي. ينقسم الميدان إلى مجالات ويحدد عدد المجالات حسب النظرة والأولويات التي تحددها مؤسسة التعليم العالي وكلما ازداد عدد المجالات كلما اضطر المقيّم إلى إضافة مراجع ومعايير وأدلة.

- **المجالات**

المجال هو مجموعة منسجمة تمكن من تغطية بعض الأنشطة لميدان ما. الميدان لا يشمل مجالا واحدا بل عدد المجالات مرتبط بحجم مهام مؤسسة التعليم العالي.

- **المرجع**

المرجع يميل إلى هدف مسطر داخل مؤسسة التعليم العالي . ويبنى حول مسار داخلها وهو أحد عمليات المجال بمعنى عدة مراجع تكون نفس المجال، للمرجع قاعدة تفسير تبين الإجراءات المتوفرة في مؤسسة التعليم العالي للتمكن من تحقيق المرجع.

ويعتبر تشخيص المراجع (أنشطة ملموسة) هو أساس بناء مرجع الجودة لأنها تساهم على أحسن مستوى ممكن في تحقيق قيمة (المجال) الذي تسعى إليه مؤسسة التعليم العالي.

و إعداد المرجع يتم تدريجيا ويسعى بطريقة استدلالية لتشخيص العناصر التالية:

* **السلوك الملاحظ**

يعني الوصف بطريقة وحدوية[2] لبلوغ الهدف. على سبيل المثال فيما يخص ميدان التكوين، السلوك الملاحظ هو ما يمكن للطالب تحقيقه في نهاية مسار تكوينه ويساعد على شرح أو تفسير المرجع.

---

[1] كمال بداري وآخرون، **مرجع سبق ذكره**، نوفمبر 2013، ص ص:58-72.

[2] تعني طريقة منفصلة أي نحدد السلوك الملاحظ لكل ميدان على حدى.

* **ظروف (شروط) الإنجاز**

وصف الظروف التي يظهر فيها السلوك مثل الوقت، الركائز. تشير هذه الظروف إلى تنفيذ المهام ، كما تساعد شروط الإنجاز على تحديد معايير المرجع.

* **مؤشرات النجاح**

تحديد الكفاءات[1] الدنيا المفروضة لتتوفر شروط الإنجاز، كما أن معايير النجاح تساعد على تحرير الأدلة.

بعد الانتهاء من العناصر الثلاثة تتم كتابة المرجع الذي يكتب في شكل جملة تصريحية قصيرة إلى أقصى حد ممكن.

وندرج المثال التوضيحي التالي للعناصر الثلاثة السابقة:

إحدى مهام مؤسسة التعليم العالي هي توفير ظروف لضمان إدماج مهني لطلبتها. يجب الفهم من هذا العنصر ما يلي:

* يسعى الإدماج المهني إلى تشجيع قابلية التشغيل للطلبة الذين أنهوا دراستهم وكذا الطلبة الذين بلغوا مستوى أكاديمي دون إنهاء دراستهم؛
* ظروف الإنجاز أي التجهيزات والإجراءات التي تضعها المؤسسة الجامعية لتحقيق هذا الهدف.
* معايير النجاح من بينها نسبة قابلية التشغيل لحاملي الشهادات (أو غير حاملي الشهادات).

- **البحث عن التوافق للمرجع**

البحث عن التوافق لدى الأطراف مرحلة مهمة، يمكن تحقيقها بسهولة إذا تمت عملية التحسيس بنجاح، لذلك يجب تنظيم اجتماعات مع الأساتذة، الطلبة، الإداريين والعمال التقنيين إعداد وثائق لتوزع خلال الاجتماع والحوار.

- **فحص المرجع**

في هذه المرحلة لدينا مراجع تمت مناقشتها مع ملاحظات قدمتها الأطراف المشاركة. ويجب إدخال هذه الملاحظات في الثلاثية المكونة من السلوك الملاحظ، شروط الإنجاز ومؤشرات النجاح ويجب مقارنتها بالمرجع واحداث أي تغيرات ضرورية على مستوى صيغة المرجع.

[1] **الكفاءة** هي القدرة على إنجاز عمل في ظروف قابلة للمراقبة وبشروط محددة.

2.2.2.تحديد المعايير والمؤشرات

سيتم تعريف المعايير والمؤشرات الخاصة بمرجع الجودة.

- **المعايير**

في هذه المرحلة يوجد في المراجع والمجالات مجموعة من المراجع متفق عليها بين مختلف أطراف مؤسسة التعليم العالي.

المعيار هو مثال لممارسة جيدة تقوم بها مؤسسة التعليم العالي لإعداد عنصر قياس.

يتكون المرجع من عدة معايير وقائمة المعايير غير محددة ويمكنها أن تتغير حسب التطور والتحسين المستمر لمؤسسة التعليم العالي، عمليا، القائمة المكونة من اثنين إلى أربعة تكفي للمرجع. ومن بين القواعد الأساسية لكتابة معيار نجد العناصر التالية:

* تكون كتابة المعيار في شكل جملة قصيرة تحتوي على نشاط؛
* المعيار هو أحد شروط الإنجاز؛
* يجب أن يكون للمعيار علاقة واضحة مع المرجع الذي ينتمي إليه.

- **المؤشر (الحجة)**

المؤشر هو التفسير الحقيقي للمرجع، وهو عنصر يتخذ في الوقائع الملموسة والذي يمكن من خلاله القول ما إذا كان النشاط المعني يستجيب إلى المعايير. تجمع عدة مؤشرات لتعبر على نفس المعيار.

ويمكن أن تكون المؤشرات كمية أو نوعية، ونبينها في ما يلي:

* **مؤشر كمي:** القيم المأخوذة من طرف مؤشر كمي هي عددية متعلقة بالكميات، هناك نوعان من المؤشرات الكمية: مؤشرات كمية متقطعة ومؤشرات كمية متصلة.
  - ✓ **مؤشر كمي متقطع**: القيم تتناسب مع أعداد كاملة.

    مثال: عدد طلبة فوج معين.
  - ✓ **مؤشر كمي متصل:** القيم تتناسب مع مجال معين.

    مثال: معدل المادة.
* **مؤشر نوعي:** الأعداد المأخوذة من طرف مؤشر نوعي ليست عموما عددية، هناك نوعان من المؤشرات النوعية:
  - ✓ **مؤشر نوعي شكلي (ثنائي):** هذا المؤشر لا يأخذ إلا قيمتان.

    مثال 1: الجنس: مؤنث، مذكر.

    مثال 2:الحالة: مريض، ليس مريض.

✓ **مؤشر نوعي قاطع:** أعداد القيم المأخوذة في هذا المؤشر تفوق اثنان.

مثال 1: فصيلة الدم: (AB, B, A, O).

مثال 2: الحالة المدنية: (متزوج، أعزب، مطلق، أرمل).

3.مقومات تطبيق ضمان جودة التعليم العالي الداخلية

لا بد لمؤسسات التعليم العالي عند عزمها على تطبيق ضمان الجودة أن تكون قد توفرت لديها بعض العناصر الأساسية لضمان نجاح الجودة فيها، فبدون توفر هذه المقومات يمكن أن تتعثر الجهود المبذولة ولا تصل إلى تحقيق المطلوب من الجودة، وتتلخص المقومات الأساسية لنجاح الجودة في:[1]

- وضوح الرؤية والتشريعات والنظم وكذلك أهداف وغايات المؤسسة؛
- دعم الإدارة العليا لتطبيق وضمان الجودة؛
- نشر الوعي بأهمية ضمان الجودة؛
- وضوح أدوات قياس الجودة وإجراءاتها وعملياتها؛
- وضوح الأدوار التي يقوم بها العاملون بالمؤسسة؛
- توفر فرص التكوين المستمر لجميع الأفراد؛
- تبني أنماط قيادية مناسبة لإشعار ومشاركة جميع العاملين بتطبيق الجودة؛
- إيجاد نظام دقيق للمعلومات والسماح بتفقدها وتوفيرها لأي مستفيد؛
- توفير آليات ملائمة للتدقيق والمتابعة والتحسين.

4.صعوبات تطبيق ضمان جودة التعليم العالي الداخلية

نظرا لأن الجودة وضمان الجودة مفهومان جديدان في مؤسسات التعليم العالي، لذلك يتوقع أن يواجه تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي وجود بعض الصعوبات التي يجب أن ينظر لها باهتمام بالغ، ومن أهم هذه الصعوبات ما يلي:[2]

- مقاومة ورفض التغيير من طرف بعض الفئات؛
- عدم وضوح الأهداف والغايات من تطبيق ضمان الجودة؛
- عدم توفر المناخ المناسب لثقافة الجودة وصعوبة بنائها ونشرها بين الأفراد العاملين في مؤسسات التعليم العالي؛
- الميل للعمل الفردي وعدم الرغبة في العمل الجماعي؛

---

[1] سعيد بن حمد الربيعي، **مرجع سبق ذكره**، 2008، ص ص:387-388.

[2] **نفس المرجع أعلاه**، ص ص: 388-389.

- تعقيد الإجراءات في بعض مؤسسات التعليم العالي والقصور في منح الصلاحيات الإدارية والمالية والأكاديمية؛
- بطء استجابة التعليم العالي للتغيرات في المعلومات والتقنيات والمهن سريعة التغيير؛
- ضعف ارتباط البرامج والمناهج الدراسية بحاجات المجتمع؛
- عدم وضوح آلية العمل وطرقه وأساليبه؛
- عدم توفر أدوات مرنة لتقويم أداء العاملين؛
- عدم توفر البيانات والمعلومات؛
- تباين الآراء والمعلومات حول المعايير والإجراءات بين الأكاديميين والمختصين في التعليم العالي.

المبحث الثاني: المبادرات الدولية في مجال ضمان جودة التعليم العالي

لقد أدى الاهتمام الكبير في مجال ضمان جودة التعليم العالي على المستوى العالمي إلى بروز توجهات عالمية ومبادرات متعددة في هذا المجال، ومن أهمها إنشاء شبكات، منظمات، مجالس وهيئات ضمان جودة التعليم العالي على المستوى العالمي.

سنتناول من خلال هذا المبحث عرض مبادرات بعض الدول العربية والغربية في مجال ضمان جودة التعليم العالي.

المطلب الأول: مبادرات الدول العربية لضمان جودة التعليم العالي

لقد تزايد الاهتمام بجودة التعليم العالي في الدول العربية واجتمعت لعقد المؤتمر الإقليمي لوزراء التربية العرب في بيروت سنة 1998 حول التعليم العالي، والذي من خلاله تم التوصل إلى قرار يدعو إلى وضع آلية إقليمية لضمان الجودة والاعتماد برعاية اتحاد الجامعات العربية، ونتيجة لذلك بادرت الدول العربية إلى إنشاء شبكات، منظمات وهيئات لضمان الجودة في التعليم العالي.[1]

1.الشبكات والمنظمات العربية لضمان جودة التعليم العالي

نتناول من خلال هذا العنصر مبادرتي الشبكة العربية لضمان جودة التعليم العالي والمنظمة العربية لضمان جودة التعليم العالي.

[1] محمد السبوع وآخرون، **دليل إرشادي: تعزيز ثقافة الجودة وممارستها في الجامعات العربية**، سبتمبر 2011، موجود على الموقع: www.altair-project.org، ص: 12، تاريخ المطالعة: 2013/10/25، على الساعة: 6:45.

1.1.الشبكة العربية لضمان جودة التعليم العالي Arab Network for Quality Assurance in Higher Education (ANQAHE)

أنشأت الشبكة العربية لضمان الجودة في التعليم العالي سنة 2007 كمؤسسة مستقلة غير حكومية غير ربحية، تعمل هذه الشبكة بالتعاون مع الشبكة الدولية لوكالات ضمان الجودة في التعليم International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education (INQAAHE)، كما تلخص أهداف إنشائها في العناصر التالية:[1]

- تبادل المعلومات بين الدول حول ضمان الجودة؛
- بناء هيئات جديدة لضمان الجودة؛
- وضع معايير جديدة لإنشاء هيئات ضمان الجودة أو دعمها؛
- نشر الممارسات الجيدة في مجال ضمان الجودة؛
- تعزيز الاتصال بين هيئات ضمان الجودة في البلدان المختلفة.

وتضم هذه الشبكة هيئات الاعتماد والجودة في الوطن العربي التالية:

- هيئة الاعتماد لمؤسسات التعليم العالي الأردنية؛
- هيئة ضمان الجودة والاعتماد في فلسطين؛
- هيئة الاعتماد الاكاديمي في دولة الامارات العربية المتحدة؛
- هيئة التقويم والاعتماد في السودان؛
- الهيئة الوطنية للاعتماد الأكاديمي والتقويم في السعودية؛
- مجلس[2] الاعتماد العماني.

2.1.المنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم The Arab Organisation for Quality Assurance in Education (AROQA)

المنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم (الشبكة العربية لضمان الجودة والاعتماد سابقا Arab Quality Assurance and Accreditation Network **(ARQAANE)** هي جمعية دولية مستقلة غير ربحية تأسست في شهر جوان سنة 2007 في بلجيكا تهدف إلى تحسين مستوى جودة التعليم العالي في الوطن العربي، كما تقوم هذه المنظمة بما يلي:[3]

---

[1] سيلان جبران العبيدي، **ضمان جودة مخرجات التعليم العالي في إطار حاجات المجتمع**، المؤتمر الثاني عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي: المواءمة بين مخرجات التعليم العالي وحاجات المجتمع في الوطن العربي، بيروت، 6 – 10 ديسمبر 2009، ص: ص: 33- 34.

[2] في السلطنة العمانية يطلق اسم مجلس عوض هيئة ولكن لا يختلف دورهما.

[3] موقع المنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم: www.aroqa.org، تاريخ المطالعة: 2013/01/03، على الساعة: 14:34.

- إنشاء روابط مع هيئات ضمان الجودة الدولية لتسهيل وضع المعايير والاستفادة المتبادلة عبر العالم العربي؛
- نشر الوعي حول التعليم العالي المتميز في الوطن العربي؛
- الإشراف على تأسيس نظام تصنيف الجودة للجامعات العربية؛
- نشر التعلم المتبادل والممارسات الجيدة عبر الوطن العربي وفي العالم.

2.الهيئات العربية لضمان جودة التعليم العالي

إلى جانب التعاون الدولي العربي والإقليمي[1] في مجال ضمان جودة التعليم العالي، بادرت بعض الدول العربية إلى إنشاء هيئات ضمان جودة التعليم العالي، وتعد عملية إنشاء مثل هذه الهيئات على مستوى الدولة من أهم الآليات الأساسية للبدء في تطبيق ضمان جودة التعليم العالي، فلهذه الهيئات وظائف وأدوار هامة في المجال، والتي نوضحها في ما يلي:

- **وظائف هيئات ضمان جودة التعليم العالي**

تتلخص وظائف هيئات ضمان جودة التعليم العالي في ثلاثة وظائف هي:[2]

* **الوظائف الإدارية**

والتي تندرج تحتها مجموعة من المسؤوليات والمهام الإدارية منها:

- ✓ فتح قنوات الاتصال والتفاعل بين مؤسسات التعليم العالي؛
- ✓ إعداد قوائم كاملة ببيانات الخبراء المتخصصين في الجودة؛
- ✓ نشر النتائج والمخرجات النهائية لضمان الجودة.

* **وظائف التنسيق والمتابعة**

وتشتمل هذه الوظيفة على أداء مهام متنوعة تتمثل فيما يلي:

- ✓ تنظيم أنشطة صياغة إطار العمل المطبق في ضمان الجودة؛
- ✓ تحمل المسؤولية عن مراقبة المراحل الرئيسية لضمان الجودة؛
- ✓ تدريب الخبراء على أداء العمليات المطلوبة؛
- ✓ مساعدة مؤسسات التعليم العالي في الاستعداد لإجراء التدقيق الداخلي.

---

[1] مثل مبادرة مجلس التعاون الخليجي (البحرين، الكويت، سلطنة عمان، المملكة العربية السعودية والامارات العربية المتحدة) لإنشاء شبكة ضمان جودة التعليم العالي بهدف تحديث نظام تعليمها العالي وتعزيز ضمان جودته وانشاء منطقة تعليمية خاصة بها.

[2] عصام جمال سليم غانم و حسن سالم الشهوبي، **مرجع سبق ذكره**، 2013، موجود على الرابط، http://www. zuj.edu.jo/**pdf**/conf_iacqa_2013_papers/440-ok.**pdf**، ص ص:6- 7، تاريخ المطالعة: 2013/11/15، على الساعة:22:33.

* **وظائف صنع القرار**

وتتضمن المشاركة في إجراء الزيارات الميدانية بغرض تدقيق أنشطة الجودة وإعداد التقارير النهائية والمشاركة في صنع واتخاذ القرارات.

- **أدوار هيئات ضمان جودة التعليم العالي**

وفي ضوء الوظائف الرئيسية لهيئة ضمان جودة التعليم العالي، تتلخص الأدوار الرئيسية لها في النقاط الخمس الآتية:[1]

* تحديد مجال التناول ومحاور التركيز والتوجه الإجمالي العام لآليات ضمان الجودة الواجب تطبيقها عمليا؛
* إعداد منهجية العمل وما يرتبط بها من أدلة ومعايير إرشادية تتناول عمليات ضمان الجودة وأفضل ممارساتها المختلفة؛
* إدارة عمليات ضمان الجودة على نحو فعال؛
* نشر وتعميم نتائج عمليات ضمان الجودة؛
* بناء القدرات المؤسسية اللازمة لضمان جودة التعليم العالي.
* تدقيق نشاط مؤسسات التعليم العالي ومدى التزامها بالأسس والمعايير المعتمدة.

وفي ما يلي نعرض هيئات ضمان جودة التعليم العالي في عشر دول عربية:[2]

1.2. في الأردن

أنشئ "مجلس الاعتماد" سنة 1990 للإشراف على ضمان الجودة ووضع المعايير لاعتماد مؤسسات التعليم العالي الخاصة وتعديلها وتطويرها ومر

اقبة تنفيذها، وفي 2007/03/25 صدر قانون تم بموجبه إبدال مجلس الاعتماد ب "هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي" وأعطيت استقلالا ماليا وإداريا، أما المعايير والتعليمات فبقيت سارية المفعول إلى حين تعديلها، ووسعت دائرة عملها لتشمل جميع مؤسسات التعليم العالي الخاصة والحكومية.

2.2.الإمارات العربية المتحدة

أنشئت "هيئة الاعتماد الأكاديمي" سنة 2000 وقد ركزت الهيئة عملها على تقييم أوضاع مؤسسات التعليم العالي الخاصة بالاعتماد على معايير الترخيص[3] والاعتماد، ونتيجة لذلك تم إغلاق ستة

---

[1] نفس المرجع السابق ، ص :7.

[2] عدنان الأمين وآخرون ، **التقرير الإقليمي حول الإنجازات التعليم العالي في البلدان العربية وتحدياته (1998-2009)** ، المؤتمر الاقليمي العربي حول التعليم العالي، القاهرة ، 31 ماي – 02 جوان 2009 ، ص ص : 15-16 .

[3] **الترخيص**: هو تصريح الوزارة المسؤولة عن التعليم العالي لإنشاء مؤسسة التعليم العالي لتدريس برامج محددة ووفق أنظمة محددة.

عشر مؤسسة تعليم عالي خاصة لعدم استيفائها للشروط والمتطلبات المنصوص عليها للترخيص. وتقوم هذه الهيئة بالتدقيق الدوري لمؤسسات التعليم العالي الخاص بشكل سنوي.

3.2. تونس

أصدرت وزارة التعليم العالي التونسية قرار إنشاء "اللجنة الوطنية للتقييم" بتاريخ 1993/6/29. وفي سنة 2006 انطلقت هذه اللجنة في نشاطات التدقيق الداخلي في جميع مؤسسات التعليم العالي والبالغ عددها 190 مؤسسة حكومية، ويعتبر عمل هذه اللجنة نواة وعملا تمهيديا لعمل الهيئة الوطنية لضمان الجودة والاعتماد في التعليم العالي التي خططت الوزارة لإنشائها والتي تهدف إلى تأمين آليات ضمان الجودة والاعتماد للتعليم العالي.

4.2.السعودية

تأسست "الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي" سنة 2004 وهي هيئة تتمتع بالشخصية المعنوية وبالاستقلال الإداري والمالي ويشرف عليها مجلس التعليم العالي . وتهدف إلى ضمان جودة التعليم العالي وضمان كفاءة مخرجاته لمقابلة متطلبات سوق العمل، تعتمد الهيئة القومية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالسعودية على المحاور التالية:[1]

- الرسالة والغايات والأهداف؛
- السلطات والإدارة؛
- إدارة ضمان الجودة وتحسينها؛
- التعلم والتعليم؛
- إدارة شؤون الطلبة والخدمات المساندة؛
- مصادر التعلم؛
- المرافق والتجهيزات؛
- التخطيط والإدارة المالية؛
- عمليات التوظيف؛
- البحث العلمي؛
- علاقات المؤسسة التعليمية بالمجتمع.

[1] الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، **معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي**، السعودية، نوفمبر 2011، ص:5، موجود على الرابط: colleges.jazanu.edu.sa/edu/.../مؤسسي%20الذاتي%20التقويم%20مقاييس.doc ، تاريخ المطالعة: 2013/12/25، على الساعة: 10:24.

5.2.السودان

أنشئت "الهيئة العليا للاعتماد والتقويم" سنة 2003 ، والتي تهدف إلى تحقيق جودة في الأداء وتحسينه والارتقاء به وضمان نوعية مخرجات مؤسسات التعليم العالي.

6.2.عمان

أنشئ "مجلس الاعتماد" سنة 2001 ، ينظم هذا المجلس عملية الاعتماد والتدقيق، وضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي، ويتولى إدارة المجلس هيئة مستقلة تابعة لمجلس التعليم العالي .

7.2. فلسطين

تأسست "الهيئة الوطنية للاعتماد و الجودة " سنة 2002 بشكل مستقل يتبع إداريا لوزير التعليم العالي. تقوم هذه الهيئة بترخيص مؤسسات جديدة للتعليم العالي وضمان جودتها وذلك من خلال تطوير آليات ومعايير العمل لهذا الغرض .كما تم إنشاء صندوق ضمان الجودة الذي يهدف إلى تحسين التعليم العالي وتوجيهه وضمان جودته.

8.2. الكويت

تأسس "مجلس الجامعات الخاصة" معني بالجامعات الخاصة فقط، تتمثل مهامه في النظر في طلبات إنشاء المؤسسات التعليمية الخاصة، و تحديد متطلبات الاعتماد الأكاديمي لها وتدقيق أدائها للتحقق من التزامها بما ورد في مرسوم إنشائها، بالإضافة إلى اعتماد المعايير اللازمة وإعادة النظر في هذه الشروط والمعايير والعمل على تحسينها، كما يقوم المجلس باعتماد الشهادات الصادرة من المؤسسات التعليمية الخاصة ومعادلتها وفقا للقواعد والإجراءات المقررة لذلك، وكذلك النظر في إلغاء أو وقف نشاط أو دمج المؤسسات التعليمية الخاصة . بالإضافة الى مجلس الجامعات الخاصة تم تحضير مشروع لإنشاء "هيئة الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة " والتي تتركز مهامها على حماية مؤسسات التعليم العالي الحكومية والخاصة من خلال منح شهادة اعتماد وضمان الجودة .

9.2.ليبيا

أنشئ "مركز ضمان جودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي" سنة 2006 وهو يسعى إلى تصميم وتطوير وتطبيق نظام شامل للتدقيق وضمان الجودة والاعتماد بمؤسسات التعليم العالي الوطنية من أجل رفع مستوى جودة التعليم العالي، ويعتمد مركز ضمان جودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي الليبي على المحاور التالية:[1]

- رسالة المؤسسة وأهدافها؛
- التنظيم الإداري؛

[1] مركز ضمان جودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي، **دليل ضمان الجودة والاعتماد**، ليبيا، 2007، ص: 5، موجود على الموقع: www.qaa-ly.com ، تاريخ المطالعة: 2013/12/25، على الساعة: 10:05.

- البرنامج التعليمي؛
- هيئة التدريس؛
- خدمات الدعم التعليمية؛
- الشؤون الطلابية؛
- المرافق؛
- الشؤون المالية،
- البحث العلمي وخدمات المجتمع والبيئة؛
- ضمان الجودة والتحسين المستمر.

10.2. مصر

في سنة 2006 صدر القرار بإنشاء "الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد" كهيئة مستقلة تابعة لرئيس الوزراء.

المطلب الثاني: مبادرات الدول الغربية لضمان جودة التعليم العالي

أنشئت عدة وكالات وهيئات على مستوى الدول الغربية تهدف لضمان جودة التعليم العالي، ومن بينها نتطرق إلى ما يلي:

1.إعلان بولونيا

أدركت الدول الأوروبية بعد الحربين العالميتين في القرن الماضي بأن النمو الاقتصادي يتطلب موارد بشرية مؤهلة بمعارف ومهارات مميزة، لم يبقى هذا الإدراك منحصر في بعض الدول بل توسع على مستوى دول الاتحاد الأوروبي واتخذت خطوة هامة تمثلت في إعلان بولونيا الذي وُقع من طرف 29 دولة من الاتحاد في يوم 19 جوان 1999، ويهدف هذا الإعلان إلى تعزيز التعاون بين الهيئات المسؤولة عن ضمان جودة التعليم العالي في الدول الأعضاء ، كما يركز على ضرورة تمكين خريجي مؤسسات التعليم العالي من الانتقال بحرية بين الدول الأوروبية مستخدمين المؤهلات المكتسبة في أحد الدول لتكون متطلبات قبول ملائمة لمتابعة الدراسة في دولة أخرى. وبعد هذا الإعلان تعهدت الدول المجتمعة بالعمل على تحقيق الأهداف وبلوغها قبل حلول سنة 2010 كخطوة ضرورية على طريق إنشاء المجال الأوروبي للتعليم العالي.[1]

[1] محمد السبوع وآخرون، **مرجع سبق ذكره**، سبتمبر 2011، ص ص: 15-16.

2.الشبكة الأوروبية لضمان الجودة European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA)

أنشئت سنة 2002 الشبكة الأوروبية لضمان جودة التعليم العالي لنشر المعلومات والتجارب في ضمان الجودة في التعليم العالي بين هيئات ضمان الجودة الأوروبية والسلطات الرسمية ومؤسسات التعليم العالي ، ويعتمد عمل هذه الشبكة على المبادئ التالية:[1]

- إحترام تنوع نظم التعليم العالي في أوروبا عوض التركيز على وضع نظام موحد لضمان الجودة؛
- القبول بأن مسؤولية ضمان الجودة تقع على مؤسسات التعليم العالي؛
- تعزيز التعاون بين هيئات ضمان الجودة على المستويين الأوروبي والدولي من خلال دعم المشاريع الدولية في ضمان جودة التعليم العالي.

بالإضافة إلى ذلك تعتمد الشبكة الأوروبية لضمان جودة التعليم العالي على سبعة محاور أساسية هي:[2]

- توفير سياسة لضمان الجودة في المؤسسة؛
- موافقة مسبقة ومدروسة للبرامج التعليمية التي تقدمها المؤسسة والشهادات والدرجات المنبثقة عن تلك البرامج مع تقييمها دوريا؛
- توفر طرق متنوعة لتقييم الطلبة من قبل أعضاء هيئة التدريس؛
- تحسين دائم ومستمر لجودة أعضاء الهيئة التدريسية؛
- توفر المصادر التعليمية في المؤسسة وطرق لدعم الطلبة فيها؛
- امتلاك نظام متطور لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- نشر المعلومات للرأي العام.

3.وكالة ضمان الجودة للتعليم العالي Quality Assurance Agency (QAA)

وكالة ضمان الجودة للتعليم العالي هي وكالة بريطانية مستقلة غير حكومية وتعمل، مهمتها وضع معايير تضمن الجودة في التعليم العالي وغرس ثقة الجمهور في جودة مؤسسات التعليم العالي، وتبدأ العملية داخل كل مؤسسة تعليم عالي حيث يقوم مكتب ضمان الجودة (لدى كل مؤسسة مكتب ضمان الجودة) بالقيام بعملية التقييم واختبار مدى توافق العمليات مع معايير الجودة المحددة وإعداد التقرير الخاص بعملية التقييم.[3]

---

[1] نفس المرجع ، ص ص: 17-18.

[2] ENQA, **Report on Standards and Guidelines for Quality Assurance in European Higher Education Area**, Finland, 2007, p: 7, web site: http://www.enqa.eu/pubs.lasso, le : 26/11/2013, à: 06:25.

[3] سوسن شاكر مجيد الجبلي ، **ضمان جودة واعتماد البرامج الاكاديمية في المؤسسات التعليمية**، مؤتمر رابطة جامعة لبنان بالتعاون مع المكتب الوطني لبرنامج تمبوس الأوروبي، كلية التربية ابن الهيثم بجامعة بغداد، بغداد، 2011، ص:11.

وتتركز إجراءات ضمان جودة التعليم العالي في بريطانيا على إخضاع مؤسسات التعليم العالي البريطاني والتي يصل عددها إلى 180 مؤسسة إلى عملية التدقيق الخارجي، حيث تشكل وكالة ضمان الجودة للتعليم العالي في بريطانيا لجنة فنية تقوم بزيارات ميدانية إلى مؤسسات التعليم العالي للتحقق من القيام بالتدقيق الداخلي ومدى تطبيق معايير الجودة المحددة والاستمرار في تطبيقها.[1]

4.مجلس اعتماد التعليم العالي بالولايات المتحدة الأمريكية Conseil For Higher Education Accreditation (CHEA)

تتواجد بالولايات المتحدة الأمريكية 6500 مؤسسة تعليم عالي، وليس لديها وزارة فدرالية للتربية أو أي سلطة مركزية تمارس صلاحيات على قطاع التعليم العالي فهو يتمتع بالاستقلالية، ولذلك يوجد اختلاف كبير في مختلف الجامعات من حيث التنظيم وجودة برامجها، وبالتالي تسعى الولايات المتحدة الأمريكية لضمان حدا أدنى من معايير الجودة الأساسية عن طريق جعل الاعتماد وسيلة غير حكومية لتدقيق الأداء الجامعي، ولذلك قامت بتشكيل مجلس اعتماد التعليم العالي وهو مجلس خاص على مستوى جميع الولايات ولكنه ليس حكوميا، ويعتمد هذا المجلس ستة مؤسسات اعتماد جودة التعليم العالي[2].

أنشئ مجلس اعتماد التعليم العالي سنة 1996، يهدف هذا المجلس إلى إيجاد مؤسسة تتولى الإشراف على مؤسسات الاعتماد وهي مؤسسات غير حكومية في التعليم العالي، ويقوم هذا المجلس بالاعتراف بمؤسسات الاعتماد العاملة في مجال التعليم العالي بناء على معايير محددة يضعها مجلس الاعتماد، ويتم إعادة اعتماد هذه المؤسسات مرة كل 10 سنوات بناء على تقرير يقدم كل 5 سنوات، والعمل الذي تقوم به مؤسسة الاعتماد هو تطوعي ويتم من خلال المهام الآتية:[3]

- القيام بعملية التقييم بواسطة القائمين على عملية التقييم؛
- زيارة ميدانية لمؤسسة التعليم العالي مرة كل سنة؛
- العمل على جذب متطوعين جدد من المهتمين بالتعليم العالي للانضمام إلى المجلس.

---

[1] نفس المرجع ، ص:11.

[2] أحمد الطالع سليمان، **مدى توافر عناصر نموذج الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة والنوعية في مؤسسات التعليم العالي** ، مذكرة ماجيستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة بالجامعة الاسلامية، فلسطين، 2005، غزة، ص:39.

[3] سيلان جبران العبيدي، **مرجع سبق ذكره**، 6-10 ديسمبر 2009، ص: 31.

خلاصة الفصل الثاني

ضمان جودة التعليم العالي هي مجموعة النشاطات المخططة والمطبقة والضرورية للوصول إلى مستوى الجودة المرغوب.

ولبلوغ مؤسسة التعليم العالي الجودة التي تهدف إليها، يتوجب عليها المرور عبر المراحل اللازمة لضمان جودة تعليمها العالي، بالإضافة إلى إعداد مرجع الجودة المناسب لنشاطها والذي يمكّنها من الإندماج في مسار الجودة، كما يتطلب ذلك أن تكون على علم بالعناصر اللازمة للتطبيق والعمل على مواجهة الصعوبات التي يمكن أن تواجهها.

كما أدى الإهتمام بضمان جودة التعليم العالي إلى بروز توجهات عالمية ومبادرات دولية، عربية وإقليمية كإنشاء الشبكات، المنظمات، المجالس والهيئات التي تركز على ضمان الجودة في هذا المجال والتي تعتبر تجارب تستفيد منها الدول المهتمة والمبادرة حديثا لتطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي كالجزائر.

الفصل الثالث:

دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بو علي بالشلف

الفصل الثالث: دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف

في ظل توجهات الدول نحو تدويل تعليمها العالي وخاصة توجه الدول المغاربية نحو توحيد مرجع لجودة التعليم العالي، أصبح لزاما على وزارة التعليم العالي بالجزائر الارتقاء بمؤسسات تعليمها العالي والاهتمام بتطبيق ضمان جودة التعليم العالي، وفي هذا الإطار قامت وزارة التعليم العالي بإنشاء اللجنة الوطنية لتطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي التي تقوم بدورها بمهمة تشكيل خلايا لضمان الجودة الداخلية للتعليم العالي.

يهدف هذا الفصل إلى الدراسة والتعرف على واقع توفر الأنشطة والإجراءات التي تمكن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف من تحقيق جودة التكوين والبحث، وذلك من خلال اختبار فرضيات الدراسة ولذلك الغرض تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث كالتالي:

- **تقديم مبادرة الجزائر في مجال ضمان الجودة الداخلية للتعليم العالي والمؤسسة محل الدراسة؛**
- **منهجية الدراسة الميدانية؛**
- **تحليل نتائج الدراسة الميدانية.**

المبحث الأول: تقديم مبادرة الجزائر في مجال ضمان الجودة الداخلية للتعليم العالي والمؤسسة محل الدراسة

نتناول من خلال هذا المبحث مطلبين، أما الأول فيعالج مبادرة الجزائر في مجال ضمان الجودة الداخلية للتعليم العالي ومن خلال المطلب الثاني نحاول تقديم جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف وأما المطلب الثالث فيتضمن تقديم لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير محل الدراسة.

المطلب الأول: مبادرة الجزائر في مجال ضمان الجودة الداخلية للتعليم العالي

نتناول من خلال هذا المطلب مشروع ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي لدول البحر الأبيض المتوسط، الترتيبات المتعلقة بضمان الجودة الداخلية للتعليم العالي بالجزائر، بالإضافة إلى الملتقيات العلمية الخاصة بجودة التعليم العالي والمنظمة في بعض الجامعات الجزائرية.

1. المشاركة في مشروع ضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي لدول حوض البحر الأبيض المتوسط Assurance Qualité Interne dans les Universités de la Méditerranée (AQI-UMED)

بدأ المشروع الأوروبي في جانفي 2010 بهدف المساهمة في تطوير تطبيقات لضمان الجودة والتقييم في مؤسسات التعليم العالي لدول حوض البحر المتوسط (الجزائر، تونس والمغرب)، وضع هذا المشروع في إطار تطوير حكومة مؤسسات التعليم العالي للدول الثلاث من خلال مهامها (التكوين، البحث...).[1]

وللمشروع أهداف خاصة تتمثل في وضع انطلاقة للتقييم الذاتي (بعد تحديد مرجع الجودة) في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر، تونس والمغرب مع التركيز على بعض مجالات التقييم ومعالجة مختلف مهام الجامعة، ويبدأ ذلك بتحليل الاحتياجات لإعداد مراجع الجودة واختبارها في ظل التقييم الداخلي من أجل الوصول إلى التصديق على المراجع. وبالتالي فإن هذا المشروع يسمح بتقوية الامكانيات الداخلية لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي للدول الثلاث.[2]

---

[1] Mohamed SAFIR, **L'enseignement supérieur à l'heure du projet AQI-UMED**, consulté sur le site :www.AQI-UMED.org , le 01/02/2014, à : 13 :46.

[2] www.AQI-UMED.org ,le : 01/02/2014, à :14 :20.

تم تمويل المشروع من طرف لجنة أوروبية، كما شارك في المشروع: [1]

- ثلاث دول للاتحاد الأوروبي (بلجيكا، إسبانيا وفرنسا)؛
- عشر مؤسسات تعليم عالي لدول حوض البحر الأبيض المتوسط (الجزائر، تونس والمغرب)؛
- وزارات التعليم العالي لدول حوض البحر الأبيض المتوسط؛
- خبيران مستقلان هما:

* خبير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي وعضو الشبكة الدولية لوكالات ضمان جودة التعليم العالي؛
* مسؤول الجودة لمدرسة الدراسات العليا للصحة العمومية.

والجدول التالي يبين مؤسسات التعليم العالي بالجزائر المشاركة في المشروع وممثلي كل مؤسسة:

جدول رقم (3-1): مؤسسات التعليم العالي بالجزائر المشاركة في مشروع ضمان الجودة الداخلية لدول حوض البحر الأبيض المتوسط

الجهة	مؤسسة التعليم العالي	ممثل المؤسسة
الغرب	المدرسة الوطنية العليا للتعليم التكنولوجي بوهران	بوعبد السلام حسيبة
الوسط	جامعة محمد بوقرة ببومرداس	حرز الله عبد الكريم
الشرق	جامعة منتوري بقسنطينة	موساوي عبد النور

المصدر :تم إعداد الجدول بالاعتماد على: www.AQI-UMED.org، تاريخ المطالعة: 2014/03/15، على الساعة: 13:30.

[1] www.AQI-UMED.org , le: 01/02/2014, à : 14 :07.

2.الترتيبات المتعلقة بضمان الجودة الداخلية بالجزائر

نلخص الترتيبات المتعلقة بضمان الجودة الداخلية في التعليم العالي بالجزائر في ما يلي:[1]

- إنشاء المجلس الوطني للتقييم Conseil national d'évaluation (CNE)

تم إنشاء المجلس الوطني للتقييم بموجب القرار الصادر بتاريخ 21 جانفي 2010.

- إنشاء اللجنة الوطنية لضمان جودة التعليم العالي Commission pour l'implémentation de l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur (CIAQES)

أنشأت اللجنة الوطنية لضمان جودة التعليم العالي بالجزائر بموجب مرسوم تنفيذي صدر في تاريخ 31 ماي 2010.

- تعيين خلايا ضمان الجودة Cellule d'Assurance Qualité (CAQ)على مستوى مؤسسات التعليم العالي.

تقوم اللجنة الوطنية لضمان جودة التعليم العالي بالجزائر بتشكيل خلايا ضمان الجودة على مستوى مؤسسات التعليم العالي. فعلى مستوى الجامعة ينبغي إلى جانب الخلية الموجودة على مستوى رئاسة الجامعة وضع خلية على مستوى الكلية وأخرى على مستوى الأقسام. خلية الكلية تشمل مسؤول خلية الكلية، مسؤولي خلايا الجودة على مستوى الأقسام. أما خلية القسم فتتكون من مسؤول خلية القسم ومسؤولي الفروع والاختصاصات. مزايا هذه الهيكلة تكمن في كونها تساعد على القيام بتقييم واقعي على مستوى كل الجامعة بكلياتها وأقسامها.[2]

- تعيين مسؤولين لخلايا ضمان الجودة

تكمن مهام مسؤول خلية ضمان الجودة على مستوى مؤسسة التعليم العالي في تحديد وتنسيق تفعيل سياسة ضمان الجودة من خلال:[3]

* تصور الإجراءات التي تضمن نوعية النتائج لمؤسسة التعليم العالي؛
* متابعة مسار التقييم الذاتي والتقييم الخارجي للمؤسسة؛
* تحديد النقائص في مؤسسة التعليم العالي مقارنة بمرجعه، تشخيص الأسباب واقتراح الحلول والتحسينات؛
* المشاركة في التعريف العام لسياسة جودة مؤسسة التعليم العالي؛

---

[1] Gildas GAUTIER, **Résultat 1 : assurance qualité interne**, séminaire de visibilité, document de PAPS MESRS, Alger, p : 2.

[2] كمال بداري وآخرون، **مرجع سبق ذكره**، نوفمبر 2013 ، ص ص:121-122.

[3] نفس المرجع أعلاه، ص: 122.

* ضمان جانب العلاقات مع السلطات الإدارية للمؤسسة؛
* الإجابة على الأسئلة المتعلقة بفحص الجودة؛
* التحقق من صحة الإجراءات والخصوصيات ووثائق نظام ضمان الجودة.

3. الملتقيات العلمية المنظمة في مجال ضمان جودة التعليم العالي بالجزائر

- **الملتقى الدولي حول: "معايير ضمان الجودة وتطوير آلياتها"**

انعقد هذا الملتقى بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم يومي 11 و12 جوان 2013 ، كما تمحور حول الاشكاليات التالية:

* ما هي الآليات المختلفة المطبقة دوليا في التعليم العالي لتحقيق الجودة الداخلية؛
* ما هي الطرق التي يتم بها تحديد معايير التقييم الداخلي في مؤسسة التعليم العالي؛
* بالإضافة إلى آليات تحسين مخرجات التعليم العالي.

وحددت أهداف هذا الملتقى الدولي في العناصر التالية:

* انتقاء معايير ضمان الجودة الداخلية البرامجية والمؤسساتية في التعليم العالي والملائمة لمؤسسات التعليم العالي بالجزائر؛
* التعرف على آليات التقييم الداخلي والمساهمة في بناء قدراته على مستوى مؤسسات التعليم العالي
* المساهمة في بناء قدرات التقييم على مستوى مؤسسات التعليم العالي.

- **الملتقى الدولي الثالث حول: ضمان الجودة في التعليم العالي: آليات التنفيذ، تحديات وآفاق**[1]

تم تنظيم هذا الملتقى بجامعة تبسة بالتعاون مع منتدى بعض الجامعات وخلية ضمان الجودة بجامعة تبسة يومي 10-11 نوفمبر 2013 وهو يندرج ضمن إطار الاستمرار مع ملتقى جامعة سكيكدة الذي تناول الجودة في التعليم العالي، كما هدف هذا الملتقى إلى:

* تقاسم الخبرات الجيدة وتشجيع التعاون بين مؤسسات التعليم العالي الوطنية والدولية في مجال ضمان الجودة؛

[1] الموقع الرسمي لجامعة تبسة www.univ-tebessa.dz، تاريخ المطالعة: 2013/11/28، على الساعة: 7:47.

* تثمين التميز وتعزيز تبادل الخبرات؛
* انشاء مشاريع مشتركة حول ضمان الجودة في مجال التعليم العالي والبحث العلمي؛
* طرح التساؤلات والاشكاليات المتعلقة بضمان الجودة والتي لم يسبق معالجتها والاستفادة من البحوث المستخلصة من تجارب ناجحة في الموضوع.

ولتحقيق أهداف الملتقى الدولي، تم تحديد محاور البحث في:

* تحديات مشروع الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي؛
* أهمية ضمان الجودة في تقييم التعليم العالي والبحث العلمي؛
* ضمان الجودة وتنفيذ نظام ليسانس-ماستر-دكتوراه في الجزائر؛
* خلايا ضمان الجودة في التعليم العالي والتحديات الميدانية؛
* دور الشريك الاقتصادي والاجتماعي والمؤسسات في تحسين نظام إدارة الجودة؛
* تجسيد الجودة في مؤسسات التعليم العالي ومراكز البحث.

المطلب الثاني: تقديم جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف

يلخص التعليم العالي في جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف ابتداء من تاريخ بداية انطلاقه بسنة 1983 إلى غاية سنة 2011 كما يلي: [1]

يعود تاريخ انطلاق التعليم العالي بمدينة الشلف إلى السنة الجامعية 1983-1984 وذلك بإنشاء المعهد الوطني للهندسة المدنية الذي احتضن في أولى تسجيلاته 144 طالبا، وقد تمت هذه الانطلاقة في بداياتها بثانوية طريق وهران من خلال التكوين في الجذع المشترك تكنولوجيا و مهندسي الدولة في الهندسة المدنية. و مع الموسم الجامعي 1986-1987 تم فتح معهدين وطنيين للتعليم العالي (العلوم الفلاحية و علوم الري) كما عرفت نفس السنة انتقال معهد الهندسة المدنية إلى موقعه الحالي، إلى جانب ذلك تم خلال سنة 1988 فتح فروع أخرى للتعليم العالي و هي:

- الهندسة الميكانيكية؛
- الهندسة الكهروتقنية؛
- الإعلام الآلي للتسيير؛
- المحاسبة و الضرائب.

[1] الموقع الرسمي لجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف www.univ-chlef.dz، تاريخ المطالعة: 2014/03/27، على الساعة: 6:05.

و مع إنشاء المركز الجامعي بالشلف سنة 1992 بموجب المرسوم 293/92 الصادر في07جويلية 1992 تم ضم جميع معاهد التعليم العالي الموجودة و التي كانت تتمتع بالاستقلالية البيداغوجية و الإدارية و المالية وتم وضعها تحت وصاية إدارة مركزية واحدة.

بعد التحول الجوهري الذي عرفه التعليم العالي بمدينة الشلف سنة 2001 بصدور المرسوم التنفيذي 209/01 المؤرخ في 23 جويلية 2001 المتضمن تحويل المركز الجامعي إلى جامعة، ثم تبني تنظيم جديد للجامعة و ذلك بتقسيمها إلى ثلاث كليات (كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، كلية العلوم و العلوم الهندسية، كلية علوم الأرض و العلوم الزراعية) كما تم أيضا فتح فروع جديدة و هي: اللغة الفرنسية و اللغة الإنجليزية بالإضافة إلى تخصصي الجذع المشترك للعلوم التجارية و التربية البدنية والرياضية للسنة الجامعية 2004/2003.

و في سنة 2006صدر المرسوم التنفيذي 212/06 المؤرخ في 11 مارس 2006 الذي انبثق عنه خلق 5 كليات جديدة و معهد:

- كلية العلوم و علوم المهندس؛
- كلية العلوم الزراعية و العلوم البيولوجية؛
- كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير؛
- كلية العلوم القانونية و الإدارية؛
- كلية الآداب و اللغات؛
- معهد التربية البدنية و الرياضية.

و لمواصلة مسيرة الإصلاح شهد الموسم الجامعي 2008/2007 فتح ميدانين جديدين هما:

- حقوق و علوم سياسية؛
- علوم إنسانية؛

بعدما انهت بعض التخصصات المفتوحة مرحلتها الأولى بتتويج الطالب بشهادة الليسانس عرف الموسم الجامعي 2008/2007 فتح تخصصات جديدة في إطار المرحلة الثانية و هي الماستر:

- علوم و تكنولوجيا؛
- هندسة الطرائق؛
- علوم الطبيعة و الحياة؛
- بيولوجيا التكاثر؛
- ماء و بيئة؛
- تغذية إنسانية؛

- علوم الأغذية.

ومع الدخول الجامعي 2010/2009 استفادت كلية الآداب و اللغات من ميدانين هما:

- لغة و أدب عربي : لغة وظيفية؛
- علوم إجتماعية :الخدمة الإجتماعية، علم الإجرام.

و مع حلول الموسم الجامعي 2011/2010 تم تعميم نظام ل.م.د على مستوى جميع الكليات والمعاهد كما تمت إعادة هيكلة الجامعة إلى (07) كليات ومعهدين (02) طبقا للمرسوم التنفيذي 11/40 المؤرخ في 06 فيفري 2011المعدل و المتمم للمرسوم رقم 01-209 المؤرخ في 23 جويلية 2001 المتضمن إنشاء جامعة الشلف:

- كلية التكنولوجيا؛
- كلية العلوم؛
- كلية الهندسة المدنية و المعمارية؛
- كلية الحقوق و العلوم السياسية؛
- كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير؛
- كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإجتماعية؛
- كلية الآداب و اللغات؛
- معهد العلوم الزراعية؛
- معهد التربية البدنية و الرياضية؛

و عليه فإن جامعة الشلف أصبحت في تصنيف (أ) بضمها أربع(04) نيابات مديرية مكلفة بالميادين التالية:

- التكوين العالي في الطورين الأول و الثاني و التكوين المتواصل و الشهادات و كذا التكوين العالي في التدرج؛
- التكوين العالي في الطور الثالث و التأهيل الجامعي و البحث العلمي و التكوين العالي في ما بعد التدرج؛
- العلاقات الخارجية و التعاون و التنشيط و الاتصال و التظاهرات العلمية؛
- التنمية و الاستشراف و التوجيه.

المطلب الثالث: تقديم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

نعالج من خلال هذا المطلب تأسيس كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بو علي بالشلف، بالإضافة إلى التكوين المفتوح بكل قسم من أقسامها وإعطاء لمحة عن الأنشطة المرتبطة بالبحث بهذه الكلية كما يلي: [1]

1. التعريف بالكلية

إن إنشاء دائرة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تابعة للمعهد الوطني للتعليم العالي للهندسة المدنية في 1990/1989 هو أول نواة لظهور الكلية.

في سنة 1992 قامت نيابة مديرية المركز بفتح فرعين في المدى القصير هما الإعلام الآلي للتسيير والمحاسبة والضرائب وظلت الدائرة تتسع إلى أن تم فتح التكوين في المدى الطويل بفرع العلوم الاقتصادية خلال الموسم الدراسي 1997/1996 ثم فرع التسيير خلال 2000/1999. ومع تحويل المركز الجامعي إلى جامعة سنة 2001 أدرجت هذه الفروع ضمن كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، وخلال الموسم الجامعي تم فتح فرع العلوم تجارية وبموجب المرسوم التنفيذي رقم 06/112 المؤرخ في 11 مارس 2006 المتضمن إعادة هيكلة جامعة الشلف ظهرت إلى الوجود كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وتم فتح فرع(ليسانس-ماستر-دكتوراه) علوم اقتصادية وتجارية وعلوم تسيير خلال الموسم 2007/2006.

2. التكوين في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

نوضح التكوين في كل قسم من أقسام الكلية كما يلي:

1.2. التكوين في قسم العلوم الاقتصادية

يتحصل الطالب على شهادة الليسانس في العلوم الاقتصادية بعد تكوينه سنتين في الجذع المشترك وسنة واحدة في احدى التخصصات التالية: اقتصاد تطبيقي و احصاء، مالية وبنوك، اقتصاد وتسيير المؤسسة، نمذجة اقتصادية واقتصاد قياسي، اقتصاديات المالية العامة، جباية المؤسسة ومحاسبة فحص مراقبة، ويتحصل الطالب على الماستر إذا تابع تكوينه في إحدى التخصصات التالية: اقتصاد تطبيقي وإحصاء، مالية ومحاسبة، تأمين وبنوك، محاسبة فحص مراقبة بالإضافة إلى تخصص محاسبة وجباية.

---

1 الموقع الرسمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف.www.univ-chlef.dz/fsecsg، تاريخ المطالعة: 2014/03/27، على الساعة: 08:03.

ويهدف التكوين في قسم العلوم الاقتصادية إلى اخراج طلبة قادرين على العمل في مختلف الميادين التسييرية التي ستمكن من تدعيم روح المبادرة و الإبداع داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية واستغلال مجموعة المعارف المكتسبة و تجسيدها في أفكار جديدة.

أنشطة حامل هذه الشهادة ترتبط بشكل واسع بالميادين التي يوجه إليها الطلبة المعنيين والمتعلقة بما يلي:

- القدرة على التنظيم والتوجيه؛
- القدرة على تسيير المؤسسات التجارية والاقتصادية؛
- القدرة على تطبيق المفاهيم النظرية والأدوات العلمية على أرض الواقع؛
- القدرة على تكييف المؤسسات مع ظروف العمل في ظل التحولات الاقتصادية؛
- القدرة على تطوير وتنمية الوضعية التنافسية للمؤسسات الاقتصادية؛
- القدرة على تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

2.2.التكوين في قسم العلوم التجارية

يتحصل الطالب على شهادة الليسانس في العلوم التجارية بعد تكوينه سنتين في الجذع المشترك وسنة واحدة في إحدى التخصصات التالية: تسويق وتجارة دولية، تسيير موارد بشرية، تسويق خدمي، مالية، مالية المؤسسة، محاسبة وجباية. ويتحصل الطالب على الماستر إذا تابع تكوينه في احدى التخصصات التالية: مالية وأسواق، تسويق، تجارة دولية، مالية المؤسسة والأسواق ومالية كمية.

يهدف التكوين في هذا القسم إلى تمكين الطالب من اكتساب العديد من المعارف المرتبطة بالبيئة الخاصة بالمؤسسات سواء كانت بيئة اقتصادية أو اجتماعية أو بشرية، إضافة إلى معارف متعلقة بتكييف المؤسسات مع التغيرات الاقتصادية العالمية والمحلية. كما يمكن الطالب من الحصول على المعارف القاعدية المتعلقة بالعلوم التجارية أساسا وبالإعلام الآلي والاتصالات والتسويق مما يسمح للطالب من إمكانية مواصلة الدراسة في الماستر والدكتوراه، أو ممارسة المهن المتعلقة بهذه الميادين سواء على مستوى نقل المعارف أو على مستوى تنفيذ المعارف.

أنشطة حامل هذه الشهادة ترتبط بشكل واسع بالميادين التي يوجه إليها الطلبة المعنيين والمتعلقة بمايلي:

- القدرة على تحليل السوق؛
- القدرة على تسيير المؤسسات التجارية؛
- القدرة على تطبيق المفاهيم النظرية العلمية على أرض الواقع؛
- القدرة على التحكم في مختلف التقنيات الحديثة المرتبطة بالتجارة الالكترونية؛
- القدرة على تكييف المؤسسات مع ظروف العمل في ظل العولمة الاقتصادية خاصة ما تعلق بالاقتصاد الرقمي والحكومة الالكترونية؛
- القدرة على إحداث تأثيرات على المنافسة والمستهلكين ومنه القدرة على تأهيل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة وتمكينه من تحقيق الأرباح ومواصلة النشاط وبذلك تحقيق مناصب شغل متزايدة؛
- القدرة على وضع سياسات وبرامج عمل لأصحاب الشركات المختلفة، من أجل تقديم برامج تسويقية مناسبة وتوجيه نشاطاتها الإنتاجية والتسويقية نحو الأسواق الأجنبية ومنه إعداد برامج تسويق دولي بعد الحصول على المعارف الضرورية في مجال التسويق الدولي.

3.2.التكوين قسم علوم التسيير

يتحصل الطالب على شهادة الليسانس في علوم التسيير بعد تكوينه سنتين في الجذع المشترك وسنة واحدة في احدى التخصصات التالية: إدارة أعمال المؤسسات، إدارة مالية، إدارة المصالح الصحية، تسيير الإنتاج والتموين وتخصص إدارة المخاطر الاقتصادية. ويتحصل الطالب على الماستر إذا تابع تكوينه في التخصصات التالية: تسيير موارد بشرية، مالية وبنوك، تسيير عمومي، إدارة مالية وتخصص تسيير الإنتاج العمومي.

يهدف التكوين في هذا القسم إلى تزويد الطالب بالعديد من المعارف المرتبطة بتسيير وإدارة المؤسسات (تجارية، صناعية، مالية، فلاحية، خدمية)، إضافة إلى معارف متعلقة بتكييف المؤسسات مع التغيرات الاقتصادية العالمية والمحلية.

أنشطة حامل هذه الشهادة ترتبط بشكل واسع بالميادين التي يوجه إليها الطلبة المعنيين والمتعلقة بمايلي:

- تحليل المفاهيم الخاصة في ميدان التسيير؛
- التعرف على مختلف أنواع المؤسسات و كيفية انشائها و تسييرها و تصفيتها؛
- منح الطالب القدرة على اتخاذ القرارات المالية و الإدارية الصائبة؛
- التعرف على مختلف استراتيجيات التسيير في المؤسسة؛

- التحكم التقني في مختلف الوسائل المعتمدة في تسيير المؤسسات؛
- تعميق المعارف في ميادين اللغة الانجليزية؛
- اكتساب الطالب المبادئ الأساسية في إعداد برامج الإعلام الآلي المعتمدة في تسهيل العملية التسييرية في المؤسسة.

3.البحث العلمي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

باعتبار البحث العلمي المهمة الثانية لقطاع التعليم العالي إلى جانب مهمته الأولى، فإن الاهتمام به أصبح من أولويات كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية

يهدف هذا المبحث إلى عرض و مناقشة الجوانب التطبيقية لهذه الدراسة للتعرف على مدى توفر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير على نشاطات تمكنها من تحقيق الجودة الداخلية لتعليمها العالي.

المطلب الأول: أساليب تحليل بيانات الدراسة

يتناول هذا المطلب أدوات جمع البيانات ومجتمع الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل.

1.أدوات جمع بيانات الدراسة

من أجل جمع البيانات المتعلقة بالدراسة تم الاعتماد على أدوات معينة لجمع البيانات التي تخدم الدراسة والمتمثلة في أسلوب المقابلة الشخصية والاستبانة لاختبار جملة الفرضيات المتعلقة بالموضوع.

1.1.المقابلة الشخصية

تمت المقابلة الشخصية مع عميد كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بو علي بالشلف، مسؤول ما بعد التدرج، بعض الأشخاص الأعضاء والمسؤولين عن المخابر العلمية، مسؤولة المكتبة، مسؤول الإعلام الآلي وبعض الأساتذة وذلك من أجل الحصول على معلومات تساعد في تحليل ما تم التوصل إليها من خلال استجواب عينة الأساتذة بالكلية محل الدراسة.

2.1.استبانة الدراسة

لإعداد استبانة الدراسة تم اتباع الخطوات التالية:

- اختيار مقياس ليكارت[1] (الخماسي) "Likert Scale" كأساس لصياغة استبانة الدراسة، والذي يؤكد على التمييز بين مدى قوة توافق المفردة مع الخيار أو العبارة، وذلك بتحديد المستويات من توفر قوي موجب إلى قوي سلبي، ويعتبر من أكثر المقاييس استخداما. والجدول الموالي يوضح مستويات هذا المقياس:

جدول رقم(3-2): مقياس الإجابة على سلم ليكارت الخماسي.

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

المصدر: محفوظ جودة، **التحليل الاحصائي الأساسي باستخدام spss**، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، 2008، ص: 23.

- صياغة عبارات استبانة الدراسة[2] بالاعتماد على مرجع ضمان الجودة الداخلية الصادر عن مشروع ضمان الجودة الداخلية لجامعات حوض البحر الأبيض المتوسط بأكتوبر 2011، وللتمكن من استخراج بعض النشاطات والاجراءات الخاصة بالمراجع استعانت الطالبة بمرجع الجودة الخاص بجامعة محمد بوقرة ببومرداس والمعد من طرف مجموعة أشخاص ذوي خبرة في المجال بالإضافة إلى الاعتماد على طريقة عملية عرضت في كتاب "ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي- إعداد وإنجاح التقييم الذاتي-" المؤلف من طرف كل من بداري كمال، حرز الله عبد الكريم وبوباكور فارس وهم أعضاء اللجنة الوطنية لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر، بالإضافة إلى الاستعانة ببعض المراجع المتعلقة بالموضوع.
- تقسيم الاستبانة إلى ثلاثة محاور كما يلي:

* **المحور الأول:** اختبار مدى توفر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي على نشاطات لتحقيق جودة تكوينها؛
* **المحور الثاني:** اختبار مدى توفر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي على نشاطات تمكنها من تحقيق جودة البحث؛

[1] هو مقياس باسم الباحث "Likret" .
[2] أنظر الملحق رقم 01.

* **المحور الثالث:** بيانات شخصية.

- عرض الاستبانة على المشرف.
- توزيع الاستبانة على مجموعة من أفراد العينة للتأكد من وضوح العبارات وتعديل ما يجب.

2.مجتمع الدراسة الميدانية

يتمثل مجتمع الدراسة في الأساتذة الدائمين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بو على بالشلف، ولعدم تمكن الطالبة من القيام بالمسح الشامل تم اعتماد أسلوب المسح الجزئي في جمع البيانات من طرف أفراد مجتمع الدراسة، وذلك من خلال توزيع الاستبانات على مجموعة من الأساتذة الدائمين الحاملين لتخصصات مختلفة (نقود مالية وبنوك، إدارة أعمال، محاسبة ومالية، اقتصاد نقدي...) في الأقسام الثلاثة للكلية وذلك لاعتبار الأستاذ محور عملية التعليم وهو أول من يجب أن تتوفر فيه ثقافة الجودة، والجدول الموالي يفصل عدد أفراد مجتمع الدراسة حسب رتبهم العلمية[1]:

جدول رقم (3-3):عدد أفراد مجتمع الدراسة حسب الرتب العلمية

الرتبة العلمية	أستاذ التعليم العالي	أستاذ محاضر –أ-	أستاذ محاضر-ب-	أستاذ مساعد-أ-	أستاذ مساعد-ب-	المجموع
العدد	05	09	07	82	20	123

المصدر: وثائق كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف.

أما في ما يخص توزيع الاستبيان فقد تم توزيع (110) استمارة استبيان على أفراد العينة وامتدت فترة توزيعه من 2014/04/13 إلى غاية 2014/04/24.

[1] أنظر الملحق رقم 09.

والجدول الموالي يبين عدد الاستبانات الموزعة والمسترجعة:

جدول رقم (3-4): عدد الاستبانات الموزعة والمسترجعة.

القسم	عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المسترجعة والمستعملة	نسبة الاستبانات الصالحة (%)
المجموع	110	89	%80.90

المصدر: من إعداد الطالبة.

3.الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package For Social Sciences الإصدار رقم:20 المختصر بـ: SPSS ،بالإضافة إلى استعمال عدة أساليب إحصائية من أجل تحليل البيانات التي تم جمعها لتحقيق أغراض الدراسة، وتتمثل هذه الأساليب في :

-**المتوسط الحسابي:** تم استعماله في هذه الدراسة كمؤشر لترتيب البنود حسب أهميتها من وجهة نظر المجيبين على الاستبانة من الكلية محل الدراسة بالإضافة إلى النسب المئوية.

-**الإنحراف المعياري** :تم استخدامه لمعرفة مدى تشتت القيم عن وسطها الحسابي.

-**اختبار ستيودنتT** : تم استخدام اختبار T لعينة واحدة لاختبار وجود اختلاف معنوي لمتوسط الإجابات عند القيمة 03.

المطلب الثاني: تحليل خصائص عينة الدراسة

يتضمن تحليل خصائص عينة الدراسة كل البيانات الواردة في المحورالثالث الخاص بالبيانات الشخصية بالاستبانة، وبعد معالجة بيانات الاستبانة المتعلقة بالمتغيرات الشخصية لأفراد العينة تم الوصول إلى النتائج[1] المختصرة في الجد ول الموالي:

[1] أنظر الملحق رقم 02.

جدول رقم (3-5): خصائص عينة الدراسة

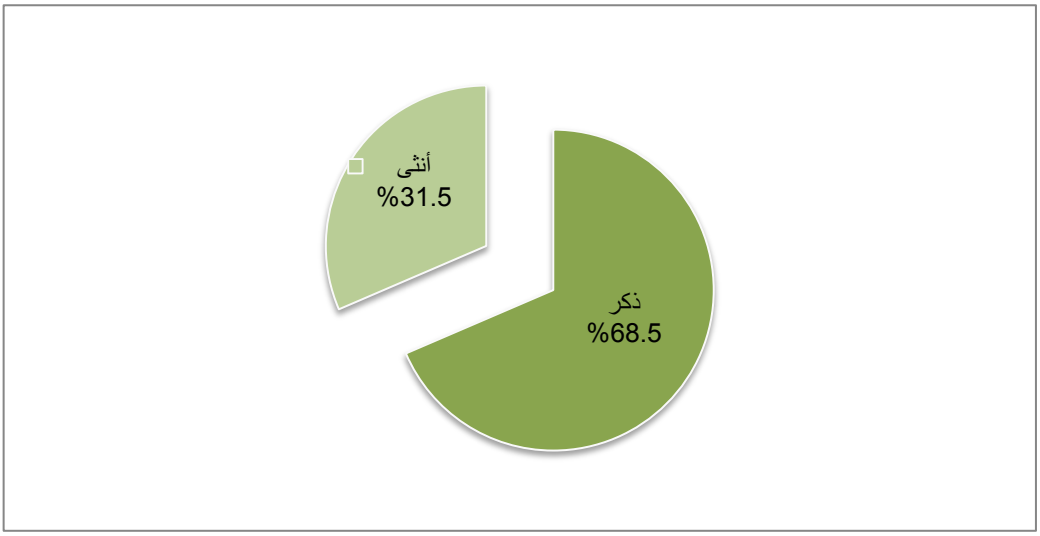
المتغير	التكرار	النسبة (%)
الجنس		
ذكر	61	68.5
أنثى	28	31.5
السن		
أقل من 25 سنة	1	1.1
من 26 إلى 30 سنة	24	27
من 31 إلى 40 سنة	49	55.1
41 سنة فأكثر	15	16.9
الشهادة الأكاديمية		
ماجستير	71	79.8
دكتوراه	18	20.2
الرتبة العلمية		
أستاذ التعليم العالي	2	2.2
أستاذ محاضر- أ	9	10.1
أستاذ محاضر- ب	7	7.9
أستاذ مساعد- أ	51	57.3
أستاذ مساعد- ب	20	22.5
سنوات الخبرة في العمل بمؤسسة التعليم العالي		
أقل من 5 سنوات	39	43.8
من 6 إلى 10 سنوات	40	44.9
من 11 إلى 15 سنة	8	9.0
16 سنة فأكثر	2	2.2
الوظيفة الحالية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف		
أستاذ	73	82.0
أستاذ بالإضافة إلى مسؤوليات إدارية	16	18.0

المصدر: تم إعداد الجدول بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS.

و يمكن تمثيل البيانات الواردة في الجدول السابق في دوائر نسبية حسب كل متغير كما يلي:

1.الجنس

شكل رقم (3-1): التمثيل البياني لمتغير الجنس.

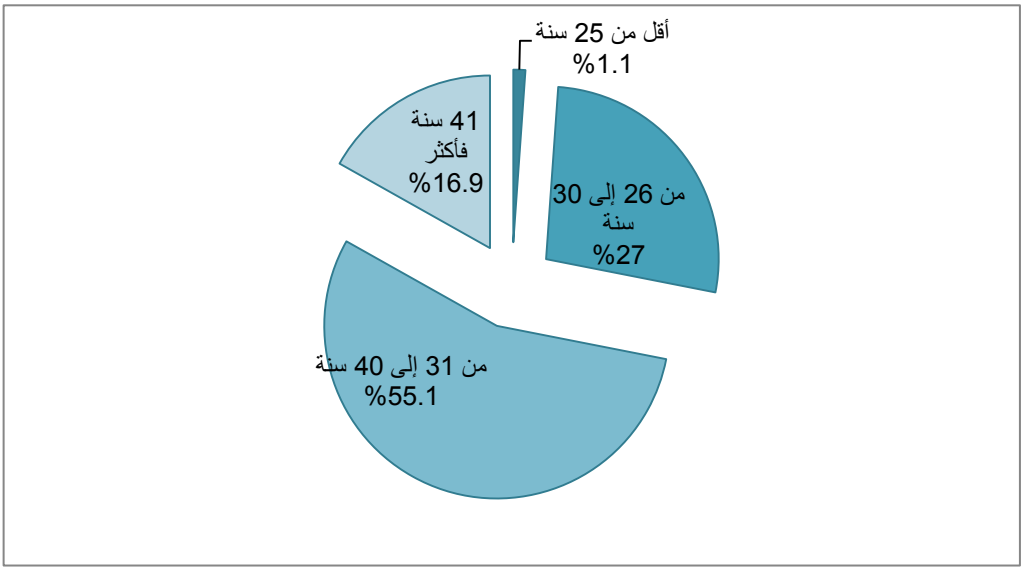


المصدر: تم إعداد الشكل بالاعتماد على برنامج EXCEL.

من خلال الشكل السابق نستنتج أن عينة الدراسة اشتملت على أكبر نسبة من الذكور(68.5) بينما كانت نسبة الاناث (31.5).

2.السن

شكل رقم (3-2): التمثيل البياني لمتغير السن.

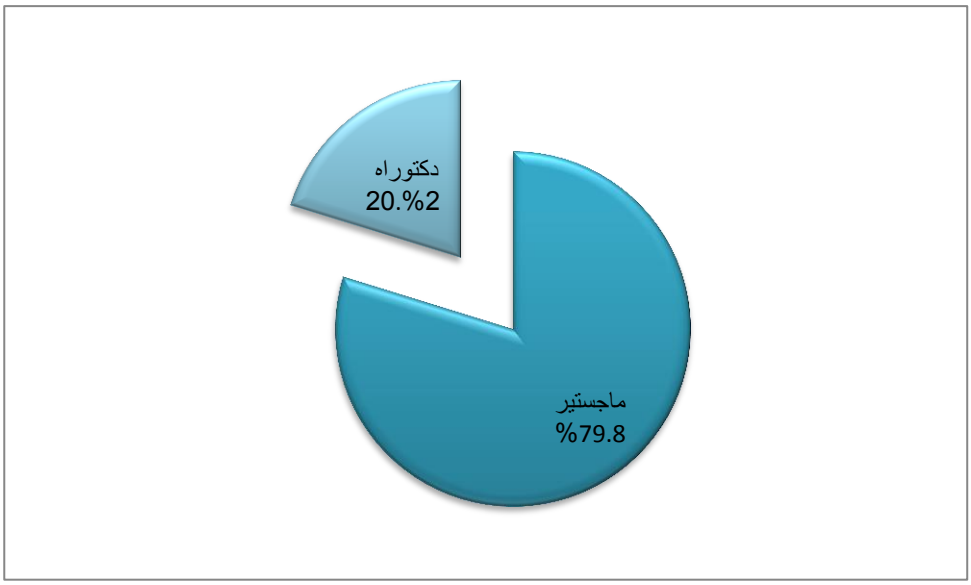


المصدر: تم إعداد الشكل بالاعتماد على برنامج EXCEL.

أكثر من نصف الأساتذة المستجوبين يتركز سنهم ما بين 31 و40 سنة، بينما لا تتعدى نسبة الأساتذة الذين سنهم أقل من 25 سنة 1.1بالمئة.

3.الشهادة الأكاديمية

شكل رقم (3-3): التمثيل البياني لمتغير الشهادة الأكاديمية

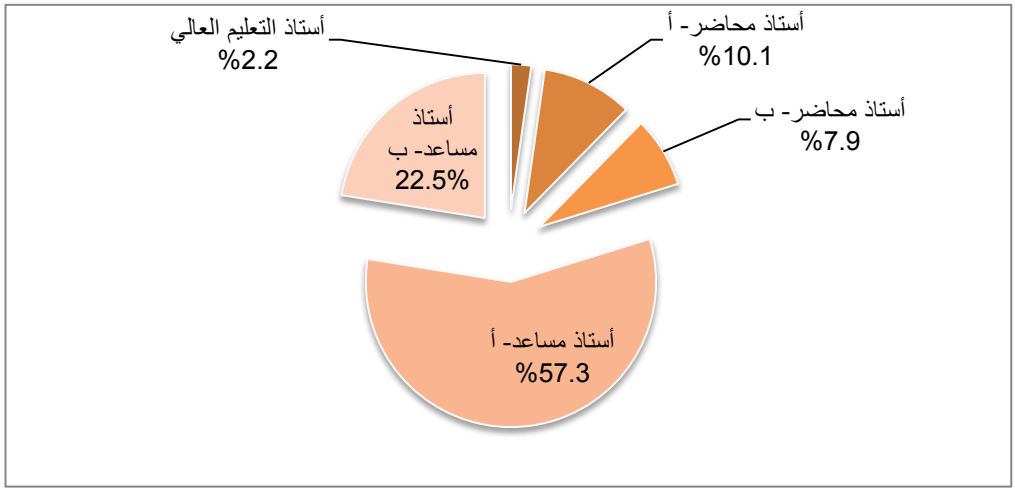


المصدر: تم إعداد الشكل بالاعتماد على برنامج EXCEL.

يتضح لنا من الشكل أعلاه أن أغلب الأساتذة المستجوبين حاملين لشهادة الماجستير، حيث بلغ عددهم 71 أستاذ بنسبة(79.8%)، في حين يقدر عدد الأساتذة الحاملين لشهادة الدكتوراه 18 أستاذ بنسبة (20.2%).

4.الرتبة العلمية

شكل رقم(3-4) التمثيل البياني لمتغير الرتبة العلمية

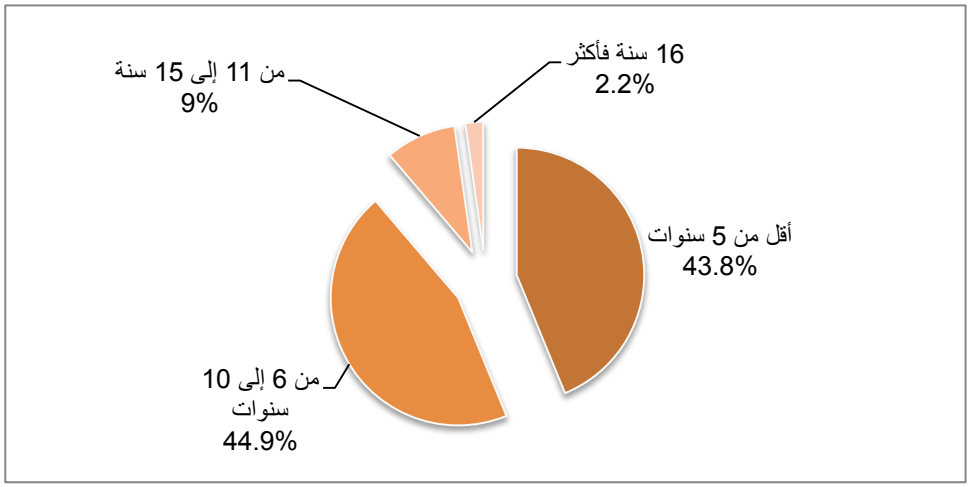


المصدر: تم إعداد الشكل بالاعتماد على برنامج EXCEL.

نلاحظ أن أغلب الأساتذة المستجوبين مصنفين كأساتذة مساعدين-أ حيث قدرت النسبة (57.3%)، تليها نسبة الأساتذة المساعدين-ب (22.5%)، في حين قدرت نسبة الأساتذة المحاضرين-أ ب (10.1%)، بينما نسبة الأساتذة المحاضرين-ب فتقدر ب (7.9%) والباقي هم أساتذة التعليم العالي (2.2%)وهي نسبة قليلة جدا.

5.سنوات الخبرة في التعليم بمؤسسة التعليم العالي

شكل رقم (3-5): التمثيل البياني لمتغير سنوات الخبرة في التعليم بمؤسسة التعليم العالي.

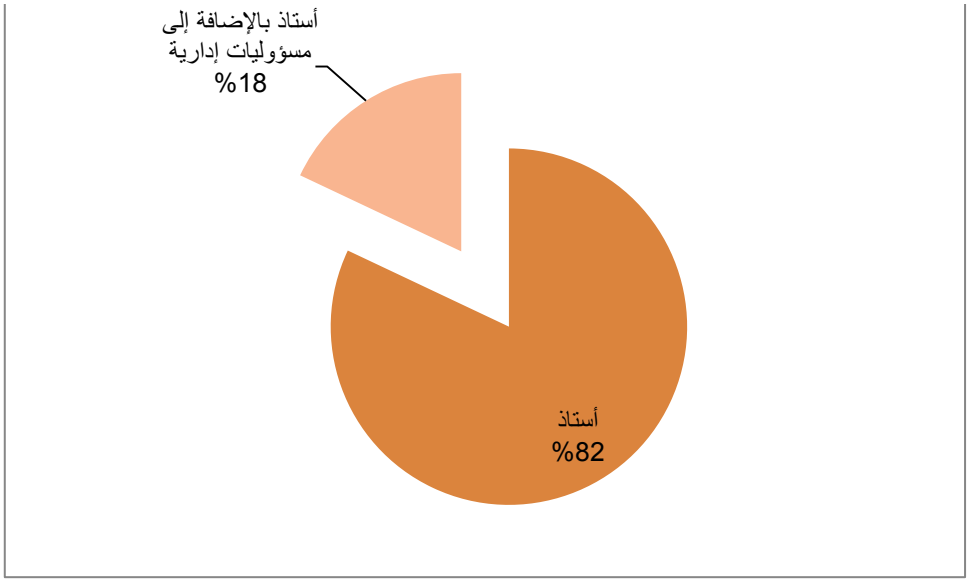


المصدر: تم إعداد الشكل بالاعتماد على برنامج EXCEL.

من الرسم البياني نستنتج أن معظم الأساتذة المستجوبين في الكلية لهم خبرة ما بين 6 حتى 10 سنوات بنسبة44.9%، تليها نسبة الأساتذة الذين لهم خبرة أقل من 5 سنوات 43.8%.

6.الوظيفة الحالية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف

شكل رقم (3-6): التمثيل البياني لمتغير الوظيفة الحالية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



المصدر: تم إعداد الشكل بالاعتماد على برنامج EXCEL.

من بين الأساتذة المستجوبين نجد 18% منهم لهم مهام إدارية في الكلية، أما باقي الأساتذة ليس لهم مهام إدارية بالكلية.

المطلب الثالث: اختبار ثبات الاستبيان واعتدالية التوزيع

يتضمن هذا المطلب مجموعة من الاختبارات المهمة لمدى مصداقية وثبات الاستبيان، إضافة إلى معرفة طبيعة توزيع بيانات عينة الدراسة لما له من أهمية في إجراء الاختبارات الإحصائية.

1.اختبار ثبات الاستبيان

في هذه الدراسة تم حساب معامل الثبات للاستبيان بطريقة Alpha Cronbach's والذي يستخدم لقياس مدى ثبات الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان، بحيث تم حسابه لكل محور ولكامل الاستبيان كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم(3-6): معامل الثبات ألفا كرومباخ Alpha Cronbach's

المحور	عنوان المحور	عدد العبارات	معامل ألفا كرومباخ
المحور الأول	تتوفر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف على النشاطات المرتبطة بتحقيق الجودة في التكوين.	23	0.610
المحور الثاني	تتوفر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف على النشاطات المرتبطة بتحقيق الجودة في البحث.	12	0.297
جميع عبارات الاستبانة		35	0.652

المصدر: تم إعداد الجدول بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن معامل الثبات Alpha Cronbach's لأداة الدراسة الميدانية يساوي (0.652) وهي أكبر من 0,6[1]، مما يدل على أن أداة الدراسة (الاستبانة) تتميز بالثبات.

2.اختبار اعتدالية التوزيع

يقصد باعتدالية التوزيع أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي (loi normale)، وللقيام بهذا الاختبار نستعمل اختبار كلوموجروف-سمرنوف Kolmogorov-Smirnov، الذي يعد من الاختبارات اللامعلمية للتوزيع الطبيعي، حيث يختبر فرضية العدم (H0) القائلة بأن مشاهدات متغير معين تتبع التوزيع

[1] أنظر الملحق رقم 03.

الطبيعي ضد الفرضية البديلة(H1) القائلة بأن البيانات لا تتوزع طبيعيا[1]. وتم اجراء هذا الاختبار لكل محور على حدى ولكامل الاستبيان والحصول على النتائج الملخصة في الجدول الموالي:

جدول رقم (3-7): نتائج اختبار Kolmogorov-Smirnov لاعتدالية التوزيع (طبيعي).

البيان	بيان المحور	عدد العبارات	قيمة Z	مستوى المعنوية
المحور الأول	توفر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف على النشاطات المرتبطة بتحقيق الجودة في التكوين.	23	0.775	0.585
المحور الثاني	تتوفر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف على النشاطات المرتبطة بتحقيق الجودة في البحث.	12	0.954	0.322
	جـمـيـــــــع عبارات الاستبـــــــانة	35	0.636	0.814

المصدر: تم إعداد الجدول بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن مستوى المعنوية الإحصائية للمحورين ولكامل الاستبانة مساوية للقيم التالية (0.585، 0.322، 0.814) وهي أكبر من مستوى الدلالة الذي يساوي 0,05 [2] ، وبالتالي نقبل الفرضية الأولية القائلة بأن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ونرفض الفرضية البديلة القائلة بأن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي، وتشير هذه النتيجة أنه يمكن اجراء الاختبارات.

[1] سعيد زغلول بشير، **دليلك إلى...البرنامج الإحصائي SPSS الإصدار العاشر**، المعهد العربي للتدريب والبحوث الإحصائية، العراق، 2003، ص: 94.

[2] أنظر الملحق رقم 04.

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

يتضمن هذا المبحث معالجة إحصائية لبيانات ونتائج المحور الأول والثاني لأداة الدراسة والمتمثلة في الاستبيان الموزع على عينة الدراسة، وبعدها يتم اختبار الفرضيات المتعلقة بهذه المحاور.

المطلب الأول: تحليل واختبار توفر النشاطات المرتبطة بجودة التكوين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف

يتناول هذا المطلب تحليل نتائج المحور الأول واختبار الفرضيات المرتبطة به.

1.تحليل نتائج المحور الأول الخاص بتوفر النشاطات المرتبطة بجودة التكوين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف

يتضمن هذا العنصر التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع عبارات المحور الأول، بالإضافة إلى تحليل مجالات هذا المحور بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والتباينات[1].

1.1.التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الأول

نلخص التكرارات والنسب المئوية الخاصة بإجابات الأساتذة المستجوبين على عبارات المحور الأول المتعلق بتوفر النشاطات المرتبطة بجودة التكوين بالكلية محل الدراسة في الجدول الموالي:[2]

[1] أنظر الملحق رقم 05.
[2] أنظر الملحق رقم 11.

جدول رقم (3-8): اجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الأول

	البيان / رقم العبارة	التكرار النسبة	الإجـــــابـــــات					الإجمالي
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
عبارات المجال الأول: التعريف بالتكوين وتسييره.	01	ت	/	79	/	10	/	89
		%	/	88.8	/	11.2	/	100
	02	ت	1	74	5	8	1	89
		%	1.1	83.1	5.6	9.0	1.1	100
	03	ت	20	69	/	/	/	89
		%	22.5	77.5	/	/	/	100
	04	ت	3	15	13	55	3	89
		%	3.4	16.9	14.6	61.8	3.4	100
	05	ت	2	16	13	55	3	89
		%	2.2	18.2	14.6	61.8	3.4	100
	06	ت	2	1	6	37	43	89
		%	2.2	1.1	6.7	41.6	48.3	100
عبارات المجال الثاني: مرافقة الطالب في تكوينه	07	ت	1	61	3	22	2	89
		%	1.1	68.5	3.4	24.7	2.2	100
	08	ت	3	59	2	25	/	89
		%	3.4	66.3	2.2	28.1	/	100
	09	ت	2	12	9	62	4	89
		%	2.2	13.5	10.1	69.7	4.5	100
	10	ت	/	62	5	22	/	89
		%	/	69.7	5.6	24.7	/	100
	11	ت	3	63	9	11	3	89
		%	3.4	70.8	10.1	12.4	3.4	100
	12	ت	29	57	1	2	/	89
		%	32.6	64.0	1.1	2.2	/	100
	13	ت	9	55	5	20	/	89
		%	10.1	61.8	5.6	22.5	/	100
عبارات المجال الثالث: التوجيه والإدماج المهني	14	ت	/	27	3	59	/	89
		%	/	30.3	3.4	66.3	/	100
	15	ت	/	25	/	60	4	89
		%	/	28.1	/	67.4	4.5	100
	16	ت	1	19	9	48	12	89
		%	1.1	21.3	10.1	53.9	13.5	100

	17	ت	/	/	3	54	32	89
		%	/	/	3.4	60.7	36.0	100
	18	ت	/	/	1	28	60	89
		%	/	/	1.1	31.5	67.4	100
عبارات المجال الرابع: التكوين في الدكتوراه	19	ت	49	40	/	/	/	89
		%	55.1	44.9	/	/	/	100
	20	ت	44	43	2	/	/	89
		%	49.4	48.3	2.2	/	/	100
	21	ت	46	42	/	1	/	89
		%	51.7	47.2	/	1.1	/	100
	22	ت	/	19	2	60	8	89
		%	/	21.3	2.2	67.4	9.0	100
	23	ت	/	24	13	37	15	89
		%	/	27.0	14.6	41.6	16.9	100

المصدر: تم إعداد الجدول بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

2.1.تحليل عبارات مجال التعريف بالتكوين وتسييره

جدول رقم (3-9): نتائج تحليل إجابات عينة الدراسة على توفر الكلية على نشاطات للتعريف بالتكوين وتسييره

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة الموافقة
01	توفر كليتكم تكوين متوافق مع حاجيات سوق العمل	3.78	0.635	75.6%	الموافقة
02	تعرض كليتكم تكوين مترابط مع الموارد المتاحة	3.74	0.683	74.8%	الموافقة
03	لكليتكم صفحة واب تعرض من خلالها كل عروض التكوين	4.22	0.420	84.4%	الموافقة بشدة
04	تنظم كليتكم أيام مفتوحة لتعريف الجمهور بالتكوين المتوفر لديها	2.55	0.929	51.00%	عدم الموافقة
05	تنشر كليتكم دوريا دليل عن التكوين المتوفر لديها	2.54	0.905	50.8%	عدم الموافقة
06	توفر كليتكم تكوين مختلف (عن بعد، بالتناوب...)	1.67	0.836	33.40%	عدم الموافقة بشدة
جميع العبارات		3.08	0.347	61.6%	الحياد

المصدر: تم إعداد الجدول بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أن إجابات أفراد العينة على عبارات مجال التعريف بالتكوين وتسييره كانت بصفة عامة محايدة[1] بنسبة 61.6%، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع عبارات هذا المجال 3.08 وهو ينتمي إلى المجال [2,6 —3,39] [2]، وبما أن الأهمية النسبية لجميع العبارات أكبر من 60 % فهي تميل إلى الموافقة وهذا ما يدل على وجود اهتمام بالتعريف والتسيير للتكوين المعروض بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف.

ومن خلال عرض عبارات هذا المجال نلاحظ أن إجابات أفراد العينة كانت إيجابية فيما يخص العبارات الثلاث الأولى، وأكثر الاجابات قوة هي التي تتعلق بالعبارة الثالثة الخاصة بتوفير صفحة واب تعرض من خلالها كل عروض التكوين المتوفرة وهذا ما يتضح من خلال المتوسط الحسابي المرتفع (4.22) والانحراف المعياري المنخفض (0.420) الذي يدل على أنه لا يوجد تباين كبير بين اجابات الأساتذة المستجوبين.

كما كانت إجابات أفراد العينة سلبية في ما يخص العبارات الثلاث الأخيرة، وهذا ما يدل على أن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف لا تهتم بتنظيم أيام مفتوحة لتعريف الجمهور بالتكوين المتوفر لديها، كما أنها لا تهتم بنشر دليل يتضمن التكوين المتوفر ولا تتوفر على تكوين مختلف.

[1] الوزن النسبي المحايد حسب سلم ليكارت الخماسي هو 5/ 3 = 0,6 أي 60% ، وكلما فاقت النسبة 60% فهذا يعني أنها تعبر عن الموافقة.

[2] حدِّدت مجالات الفئات للمتوسط المرجح من معرفة درجة إجابة أفراد العينة كالآتي:

[من 1 إلى 1,79] يعبر عن **"عدم الموافقة بشدة"**؛

[من 1,80 إلى 2,59] يعبر عن **"عدم الموافقة"**؛

[من 2,60 إلى 3,39] يعبر عن **"الحياد؛**

[من 3,40 إلى 4,19] يعبر عن **"الموافقة؛**

[من 4,20 إلى 5] يعبر عن **"الموافقة بشدة"**.

3.1.تحليل عبارات مجال مرافقة الطالب في تكوينه

جدول رقم (3-10): نتائج تحليل إجابات عينة الدراسة على توفر الكلية على نشاطات لمرافقة الطالب في تكوينه.

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة الموافقة
01	لكليتكم برنامج واضح لاستقبال طلبتها	3.42	0.951	68.4%	الموافقة
02	تتابع كليتكم طلبتها خلال مسارهم الجامعي	3.45	0.942	69%	الموافقة
03	تقوم كليتكم بنشاطات لمساعدة الطلبة على النجاح	2.39	0.861	47.8%	عدم الموافقة
04	تسمح كليتكم بتنقل طلبتها من تكوين إلى آخر داخليا	3.45	0.866	%69	الموافقة
05	تسمح كليتكم بتنقل طلبتها خارجيا (إلى مؤسسة أخرى وطنية أو دولية)	3.58	0.877	71.6%	الموافقة
06	توفر كليتكم للطالب الكتب، المقالات، المجلات...	4.27	0.599	85.4%	الموافقة بشدة
07	تسهل كليتكم للطالب الحصول على المراجع من جامعات أخرى، قواعد المعطيات..	3.60	0.950	72%	الموافقة
	جميع العبارات	3.45	0.370	69%	الموافقة

المصدر: تم إعداد الجدول بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

الملاحظ من هذا الجدول هو أن إجابات أفراد العينة عن الفقرات المتعلقة بمجال مرافقة الطالب في تكوينه كانت بصفة عامة إيجابية، حيث يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات هذا المجال يساوي 3,45 والذي ينتمي إلى المجال [3.40—4.19] ووصلت الأهمية النسبية إلى 69% وهذا ما يشير إلى الموافقة على أن الكلية محل الدراسة تطبق نشاطات لمرافقة الطالب في تكوينه ، بالإضافة إلى انخفاض التباين بين إجابات أفراد العينة والمعبر عنه بالانحراف المعياري (0.37).

من خلال عرض عبارات هذا المجال نجد أن توفير الكتب، المقالات والمجلات هو من أكثر النشاطات التي تركز عليها الكلية بحيث تتوفر على أكثر من 8303 كتاب بعناوين مختلفة ، بالإضافة

إلى المجلات والاشتراك في قواعد المعطيات[1]، وعلى خلاف ذلك فهي لا تعمل على مساعدة الطلبة على النجاح.

4.1.تحليل عبارات مجال التوجيه والإدماج المهني

جدول رقم (3-11): نتائج تحليل إجابات عينة الدراسة على توفر الكلية على نشاطات لتوجيه وإدماج طلبتها مهنيا

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة الموافقة
01	تتوفر كليتكم على مصلحة لتقديم معلومات للطلبة وتوجيههم	2.64	0.920	52.8%	الحياد
02	تنظم كليتكم محاضرات لمساعدة الطلبة على اختيار التخصصات	2.52	0.955	50.4%	عدم الموافقة
03	تتوفر كليتكم على مصلحة لمساعدة الطلبة على الإدماج المهني (تربص، توظيف...)	2.43	1.010	48.6%	عدم الموافقة
04	يتم ادراج عروض العمل في دليل متاح للطالب	1.67	0.539	33.4%	عدم الموافقة بشدة
05	تتابع كليتكم قابلية توظيف خريجيها	1.34	0.499	26.8%	عدم الموافقة بشدة
	جميع العبارات	2.12	0.40	42.4%	عدم الموافقة

المصدر: تم إعداد الجدول بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

كانت إجابات أفراد عينة الدراسة حول توفر نشاطات التوجيه والإدماج المهني للطلبة سلبية حيث قدر المتوسط الحسابي ب (2.12) وبأهمية نسبية (42.4%) أقل من نسبة الحياد، مما يفسر أن الكلية محل الدراسة لا تهتم بتوجيههم ولا تعمل على إدماجهم مهنيا وتقوم بالتركيز على التكوين النظري للطلبة وعدم ربطه بالجانب التطبيقي.

[1] أنظر الملحق رقم 10.

5.1.تحليل عبارات مجال التكوين في الدكتوراه

جدول رقم (3-12): نتائج تحليل إجابات عينة الدراسة على توفر الكلية على نشاطات للتكوين في الدكتوراه

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة الموافقة
01	تنظم كليتكم مسابقات وطنية للتكوين في الدكتوراه	4.55	0.5	91%	الموافقة بشدة
02	يتم تأطير طلبة الدكتوراه من طرف أساتذة مؤهلين علميا	4.47	0.545	89.4%	الموافقة بشدة
03	يتم الإعلان عن مواضيع البحث لطلبة الدكتوراه والموافقة عليها من طرف المجلس العلمي	4.49	0.567	89.8%	الموافقة بشدة
04	تستدعي كليتكم أساتذة ذو مستوى عال في إطار التعاون الوطني والدولي لتعليم طلبة الدكتوراه	2.36	0.920	47.2%	عدم الموافقة
05	تحضر كليتكم مقابلات لإدماج طلبة الدكتوراه	2.52	1.067	50.4%	عدم الموافقة
	جميع العبارات	3.678	0.381	73.56%	الموافقة

المصدر: تم إعداد الجدول بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

كانت إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات التكوين في الدكتوراه إيجابية حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابات(3.678) الذي ينحصر في مجال الموافقة بأهمية نسبية مساوية ل(73.56%) وانحراف معياري منخفض جدا (0.381) وهوما يعبر عن انخفاض التباين بين إجابات أفراد عينة الدراسة واتجاه معظمها نحو نفس الاجابات.

تدل هذه النتيجة على أن الكلية تركز بصفة عامة على النشاطات التي تمكنها من تحقيق جودة التكوين في الدكتوراه، إلا أنها لا تستضيف أساتذة ذوي مستوى عال في إطار التعاون الوطني والدولي لتعليم طلبة الدكتوراه وهذا ما تفسره الطالبة بأن الكلية محل الدراسة وجامعة حسيبة بن بو علي بالشلف بصفة عامة لا تعمل على تحقيق جاذبية من خلال توفير الشروط الكفيلة باستقطاب الكفاءات المقيمة بالخارج، ومن جهة أخرى فالكلية لا تحضر مقابلات لإدماج طلبة الدكتوراه.

6.1.تحليل جميع المجالات المتعلقة بالجودة في التكوين

جدول رقم (3-13): نتائج تحليل إجابات عينة الدراسة على جميع مجالات محور الجودة في التكوين

رقم المجال	بيان المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة الموافقة
01	التعريف بالتكوين وتسييره	3.08	0.347	61.6%	الحياد
02	مرافقة الطالب في تكوينه	3.45	0.370	69%	الموافقة
03	التوجيه والإدماج المهني	2.12	0.40	42.4%	عدم الموافقة
04	التكوين في الدكتوراه	3.678	0.381	73.56%	الموافقة
نتائج المحور الأول		3.11	0.239	%62.2	الحياد

المصدر: تم إعداد الجدول بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ أن إجابات الأساتذة المستجوبين على مجالات المحور الأول كانت حيادية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي (3.11) والتي تنتمي إلى المجال [2,60 ، 3,39] الذي يعبر عن الحياد وبأهمية نسبية 62.2%، وبما أن هذه النسبة تفوق النسبة المعبرة عن الحياد (60%) فهي تميل إلى الموافقة[1]، بالإضافة إلى وجود تباين ضعيف لإجابات أفراد عينة الدراسة والذي يعبر عنه بقيمة الانحراف المعياري المقدرة ب(0.239).

يمكن القول أن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تتوفر على بعض النشاطات المرتبطة بضمان الجودة في التكوين، أكثرها أهمية تلك المرتبطة بالتكوين في الدكتوراه، كما أن الكلية لا تهتم بالتوجيه والادماج المهني.

[1] هذا ما سيؤكده لاحقا اختبار ستيودنت test de student .

2.اختبار الفرضية الرئيسية الأولى الخاصة بتوفر النشاطات المرتبطة بجودة التكوين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف

سيتم اختبار الفرضية الرئيسية الأولى للبحث وذلك بعد اختبار فرضياتها الجزئية باستخدام اختبار ستيودنت T للعينة الواحدة (**Test sur échantillon unique**).

ويمكن التوصل إلى اختبار الفرضية عن طريق مقارنة قيمة **t** المحسوبة بالقيمة المطلقة مع قيمة **t** الجدولية وذلك بدرجة حرية n-1= 88 وبمستوى دلالة α =0,05 والتي تساوي 1,68 [1]، فإذا كانت قيمة **t** المحسوبة مأخوذة بالقيمة المطلقة أكبر من القيمة الجدولية (1.68) يتم اتخاذ القرار $\mathbf{a_1}$ الذي يقتضي رفض الفرضية الأولية $\mathbf{H_0}$ القائلة أن المتوسط الحسابي لا يختلف معنويا عن القيمة 03 عند مستوى الدلالة السابق ونقبل الفرضية البديلة $\mathbf{H_1}$ القائلة أن المتوسط الحسابي يختلف عن القيمة المعنوية 03، وفي الحالة العكسية يتم اتخاذ القرار $\mathbf{a_0}$ أي قبول الفرضية الأولية ، ويمكن كتابة الاختبار المناسب وقاعدة القرار الموافقة له كالآتي :

$H_0 : x = 3 \qquad H_1 : x \neq 3$ (حيث x هو المتوسط الحسابي)

$$d(x)\begin{cases} a_0 \quad si \quad |t| < t_{(n-1,0.05)} = 1,68 \\ a_1 \quad si \quad |t| \geq t_{(n-1,0.05)=} 1,68 \end{cases}$$

كما يمكن الاعتماد على قيمة **sig** التي يتم احتسابها مباشرة من قبل برنامج **SPSS** ، ففي حالة ما إذا كانت قيمتها أصغر من 0,05 نرفض الفرضية الأولية القائلة بأن المتوسط الحسابي يساوي القيمة 3، ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأن المتوسط الحسابي يختلف معنويا عن القيمة 3 وبالتالي نلاحظ اختلاف المتوسط الحسابي للعينة عن القيمة المراد اختبارها (3) يعني أن القيمة الحقيقية لهذا المتوسط إما تكون أكبر من هذه القيمة (3) أو أصغر منها[2].

وبعد الوصول إلى وجود اختلاف معنوي للمتوسط الحسابي للعينة (الذي يعتبر تقديرا لمتوسط المجتمع) عن القيمة 3 المراد اختبارها يجب معرفة أماكن تركز الإجابات وتحديد اتجاهها الذي يحدد حسب قيمة الفرق بين المتوسط الحسابي والقيمة 3 (Différence moyenne)، فإذا كانت الإشارة سالبة هذا

[1] قيمة **t** الجدولية عند درجة حرية (88= n -1) ومستوى دلالة 0,05 تساوي 1.68 حسب جدول توزيع **Student**.

[2] أسامة ربيع أمين سليمان، **التحليل الاحصائي باستخدام برنامج spss :مهارات أساسية اختبارات الفروض الاحصائية (الجزء الأول)** ، الطبعة الثانية، 2007، ص:133.

يعني أن قيمة المتوسط أصغر من القيمة 3 مما يدل على أن الإجابات تتركز بين 1 (غير موافق بشدة) و 2 (غير موافق) ، أما إذا كانت إشارة الفرق موجبة فهذا يعني أن قيمة المتوسط أكبر من القيمة 3 وبالتالي تتركز الإجابات بين4 (موافق) و5 (موافق بشدة).

1.2.اختبار الفرضيات الفرعية

لإجراء اختبار هذه الفرضيات نستعمل النتائج الخاصة باختبار T للعينة الواحدة لمجالات المحور الأول والملخصة في الجدول الموالي:[1]

جدول رقم (3-14): نتائج اختبار T للفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الأولى

Test sur échantillon unique						
البيان	Valeur du test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
عرض التكوين وتسييره	2,289	88	0,024	0,084	0,01	0,16
مرافقة الطالب في تكوينه	11,505	88	0,000	0,451	0,37	0,53
التوجيه والإدماج المهني	-20,793	88	0,000	-0,881	-0,97	-0,80
التكوين في الدكتوراه	16,807	88	0,000	0,679	0,60	0,76

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه يمكن المقارنة بين قيم t المحسوبة والمأخوذة بالقيم المطلقة وهي على التوالي(2,289،11,505، 20,793، 16,807) وقيمة t الجدولية التي تساوي 1,68 وذلك بدرجة حرية n-1=88، حيث نلاحظ أن قيم t المحسوبة بالقيم المطلقة كلها أكبر من القيمة الجدولية ومنه نأخذ قاعدة القرار $\mathbf{a_1}$ وبالتالي نرفض الفرضيات الأولية القائلة بأن المتوسطات الحسابية لا تختلف عن القيمة 3، ونقبل الفرضيات البديلة الدالة على وجود اختلاف بين المتوسطات الحسابية والقيمة 3.

ونصل إلى هذه النتيجة أيضا من خلال قيم **sig** المحسوبة والمقدرة على التوالي (0.024، 0.000، 0.000، 0.000) وهي كلها أصغر من القيمة 0.05، وبالتالي نرفض الفرضيات الأولية القائلة

[1] أنظر الملحق رقم 06.

أن المتوسطات الحسابية تساوي 03 ونقبل الفرضيات البديلة القائلة أن المتوسطات الحسابية تختلف عن القيمة 03.

ولمعرفة ما إذا كانت الإجابات تتركز بجهة الموافقة والموافقة بشدة أو عدم الموافق وعدم الموافقة بشدة ننظر إلى إشارة متوسطات الفروقات (Différence moyenne) والتي قدرت قيمها على التوالي(0.084، 0.451، 0.881- ، 0.679)، فمن خلال القيم نلاحظ أن قيمة الفرق للفرضية الفرعية الثالثة المرتبطة بالتوجيه والإدماج المهني ذات إشارة سالبة وبالتالي فإن إجابات أفراد العينة تميل إلى عدم الموافقة وهذا ما يؤكد ما تم التوصل إليه في التحليل بالمتوسطات بأن الكلية محل الدراسة لا تهتم بتوجيه الطلبة ولا تعمل على إدماجهم مهنيا وتركز على التكوين النظري للطلبة وعدم ربطه بالجانب التطبيقي وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الأولى للبحث، أما باقي الفرضيات ففروق متوسطاتها موجبة وهذا ما يؤكد أن إجابات أفراد العينة تتركز ما بين الدرجتين موافق وموافق بشدة وبالتالي فإن الكلية تتوفر على نسبة معينة من النشاطات للتعريف بعرض تكوينها، مرافقة الطلبة في تكوينهم والتكوين في الدكتوراه وعليه نقبل الفرضيات الفرعية الأولى، الثانية والرابعة للفرضية الرئيسية الأولى لهذا البحث.

2.2.اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

لإجراء اختبار هذه الفرضية نستعمل النتيجة الخاصة باختبار T للعينة الواحدة للمحور الأول والملخصة في الجدول الموالي:[1]

جدول رقم (3-15): نتائج اختبار T للفرضية الرئيسية الأولى للبحث

Test sur échantillon unique						
البيان	Valeur du test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
محور جودة التكوين	4.536	88	0,000	0.115	0.0648	0.1658

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.

[1] أنظر الملحق رقم 06.

حسب نتائج هذا الجدول تقدر قيمة t للمحور الأول المحسوبة والمأخوذة بالقيمة المطلقة ب(4.536) فهي أكبر من قيمة t الجدولية المساوية ل(1,68) وبدرجة حرية n-1=88، وبالتالي نرفض الفرضية الأولية القائلة بأن المتوسط الحسابي لا يختلف عن القيمة 3 ، ونقبل الفرضية البديلة الدالة على وجود اختلاف بين المتوسط الحسابي والقيمة 3.

ونصل إلى هذه النتيجة أيضا من خلال قيمة **sig** المساوية ل(0.000) فهي أصغر من القيمة 0.05، وبالتالي نرفض الفرضية الأولية القائلة أن المتوسط الحسابي يساوي 03 ونقبل الفرضية البديلة القائلة أن المتوسط الحسابي يختلف عن القيمة 03.

ومن خلال إشارة الفرق (0.115) الموجبة نؤكد ما تم التوصل إليه في التحليل بالمتوسطات بأن الإجابات تتركز بجهة الموافقة، وبالتالي تتوفر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف على النشاطات التي تمكنها من تحقيق الجودة في التكوين وعليه نقبل الفرضية الرئيسية الأولى لهذا البحث.

المطلب الثاني: تحليل واختبار توفر النشاطات المرتبطة بجودة البحث بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف

يتناول هذا المطلب تحليل نتائج المحور الثاني واختبار الفرضيات المرتبطة به.

1.تحليل نتائج المحور الثاني الخاص بتوفر النشاطات المرتبطة بجودة البحث بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف

يتضمن هذا العنصر التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع عبارات المحور الثاني، بالإضافة إلى تحليل مجالات هذا المحور بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والتباينات[1].

[1] أنظر الملحق رقم 07.

1.1.التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الثاني

نلخص التكرارات والنسب المئوية الخاصة بإجابات الأساتذة المستجوبين على عبارات المحور الثاني المتعلق بتوفر النشاطات المرتبطة بجودة البحث بالكلية محل الدراسة في الجدول الموالي:[1]

جدول رقم (3-16): اجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الثاني

البيان / رقم العبارة		التكرار النسبة	الإجـــــابـــــات					الإجمالي
		ت %	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
عبارات المجال الأول: تنظيم هيكلة وتحسين البحث	01	ت	2	64	5	17	1	89
		%	2.2	71.9	5.6	19.1	1.1	100
	02	ت	1	60	9	19	/	89
		%	1.1	67.4	10.1	21.3	/	100
	03	ت	/	9	22	42	16	89
		%	/	10.1	24.7	47.2	18.0	100
	04	ت	/	2	8	42	37	89
		%	/	2.2	9.0	47.2	41.6	100
	05	ت	/	2	17	43	27	89
		%	/	2.2	19.1	48.3	30.3	100
	06	ت	11	56	1	21	/	89
		%	12.4	62.9	1.1	23.6	/	100
	07	ت	/	13	34	42	/	89
		%	/	14.6	38.2	47.2	/	100
عبارات المجال الثاني: الاتفاقيات العلمية	08	ت	1	21	6	50	11	89
		%	1.1	23.6	6.7	56.2	12.4	100
	09	ت	/	/	7	36	46	89
		%	/	/	7.9	40.4	51.7	100
	10	ت	27	57	1	4	/	89
		%	30.3	64.0	1.1	4.5	/	100
عبارات المجال الثالث: رفع قيمة البحث	11	ت	33	34	13	9	/	89
		%	37.1	38.2	14.6	10.1	/	100
	12	ت	/	1	5	27	56	89
		%	/	1.1	5.6	30.3	62.9	100

المصدر: تم إعداد الجدول بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

[1] أنظر الملحق رقم 12.

2.1.تحليل عبارات مجال تنظيم هيكلة البحث وتحسينه

جدول رقم (3-17): نتائج تحليل إجابات عينة الدراسة على توفر الكلية على نشاطات لتنظيم هيكلة البحث وتحسينه

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة الموافقة
01	لدى كليتكم أولوياتها في البحث	3.55	0.866	71%	الموافقة
02	تضع كليتكم في حيز التنفيذ الوسائل الملائمة للبحث	3.48	0.841	69.6%	الموافقة
03	تعتمد كليتكم على هيئات خاصة لمتابعة البحث	2.27	0.876	45.4%	عدم الموافقة
04	تهتم كليتكم بالبحوث التي تلبي احتياجات محيطها	1.72	0.723	34.4%	عدم الموافقة بشكل تام
05	تشجع وتحفز كليتكم أساتذتها الباحثين	1.93	0.766	38.6%	عدم الموافقة
06	توفر كليتكم الموارد الوثائقية اللازمة للبحث	3.64	0.980	72.8%	الموافقة
07	تهتم كليتكم بربط التكنولوجية بالبحث	2.67	0.719	53.4%	الحياد
	جميع العبارات	2.75	0.340	55%	الحياد

المصدر: تم إعداد الجدول بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن مجال تنظيم هيكلة البحث وتسييره مساوي ل(2.75) وهو ينتمي إلى المجال المعبر عن الحياد [2,6 ،3,39]، كما أن التباين بين إجاباتهم ضعيف حيث بلغت قيمة الانحراف المعياري (0.340)، وبلغت الأهمية النسبية (55%) وبما أنها أقل من نسبة الحياد فإن إجابات الأساتذة تميل إلى عدم الموافقة مما يدل على أن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف لا تهتم بتنظيم هيكلة البحث وتحسينه.

ومن خلال عرض عبارات هذا المجال نلاحظ أن الكلية تركز اهتمامها على تحديد أولويات البحث والوسائل الملائمة للتنفيذ بالإضافة إلى توفير الموارد الوثائقية اللازمة للبحث، إلا أن هذه العناصر الثلاثة غير كافية لتنظيم هيكلة بحوثها وتحسينها.

3.1.تحليل عبارات مجال الاتفاقيات العلمية

جدول رقم (3-18): نتائج تحليل إجابات عينة الدراسة على توفر الكلية على عقود لاتفاقيات علمية

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة الموافقة
01	تعقد كليتكم اتفاقيات في مجال البحث مع مؤسسات اقتصادية وطنية	2.45	1.023	49%	عدم الموافقة
02	تعقد كليتكم اتفاقيات دولية في مجال البحث	1.56	0.639	31.2%	عدم الموافقة بشكل تام
03	تنشر كليتكم إنتاجها العلمي في مجلات علمية محكمة	4.20	0.677	84%	الموافقة بشكل تام
جميع العبارات		2.74	0.554	54.8%	الحياد

المصدر: تم إعداد الجدول بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

اتجهت إجابات الأساتذة المستجوبين بالكلية محل الدراسة نحو الحياد بمتوسط حسابي (2.74) محصور في المجال [2,60 ، 3,39] ، كما كان تباين إجابات أفراد عينة الدراسة ضعيف بحيث قدر الانحراف المعياري بالقيمة (0.554) وبلغت الأهمية النسبية(54.8%) وهي أقل من نسبة الحياد (60%)، وعليه تتركز إجابات أفراد عينة الدراسة حول عدم التوافق وهذا ما يدل على عدم اهتمام كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف بعقد الاتفاقيات العلمية.

ومن خلال تفصيل عبارات هذا المجال نلاحظ أن الكلية لا تركز سوى على نشر انتاجها العلمي في مجلات علمية محكمة، ولا يتم اللجوء إلى عقد اتفاقيات علمية إلا في حالة الحاجة إلى تمويل من طرف هذه المؤسسات الاقتصادية الوطنية.

4.1.تحليل عبارات مجال رفع قيمة البحث

جدول رقم (3-19): نتائج تحليل إجابات عينة الدراسة على توفر الكلية على نشاطات لرفع قيمة البحث

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة الموافقة
01	لكليتكم هيئة أو مخبر مكلف ومسؤول على البحث	4.02	0.965	80.4%	الموافقة
02	تتوفر كليتكم على تسهيلات لإنشاء شركات في علاقة مع البحث	1.45	0.657	29%	عدم الموافقة بشكل تام
	جميع العبارات	2.74	0.471	54.8%	الحياد

المصدر: تم إعداد الجدول بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

كانت إجابات أفراد عينة الدراسة الخاصة بتوفر نشاطات لرفع قيمة البحث سلبية حيث قدر المتوسط الحسابي ب (2.74) وهو ينتمي إلى المجال المعبر عن الحياد [2,6 ،3,39] وبلغت الأهمية النسبية (54.8%) وهي أقل من نسبية الحياد، مما يدل على توجه اجابات أفراد العينة نحو عدم الموافقة بتباين منخفض معبر عنه بقيمة الانحراف المعياري المنخفضة (0.471)، وهذا ما يفسر أن الكلية محل الدراسة لا تهتم برفع قيمة البحث العلمي.

ومن خلال عرض عبارات هذا المجال توصلنا إلى أن المتوسط الحسابي للعبارة الأولى يقدر ب 4.02 وبأهمية نسبية80.4% وبالتالي فكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف تتوفر على مخابر مكلفة ومسؤولة على البحث ومن جهة أخرى قدر المتوسط الحسابي للعبارة الثانية ب 1.45 وبأهمية نسبية (29%) وهي أقل من نسبة الحياد (60%) وهذا ما يدل على أنها تميل إلى عدم الموافقة وعليه فالكلية محل الدراسة لا تتوفر على تسهيلات لإنشاء شركات في علاقة مع البحث.

5.1.تحليل جميع مجالات محور الجودة في البحث

جدول رقم (3-20): نتائج تحليل إجابات عينة الدراسة على جميع مجالات محور جودة البحث

رقم المجال	بيان المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
01	تنظيم هيكلة وتحسين البحث	2.75	0.340	55%
02	الاتفاقيات العلمية	2.74	0.554	54.8%
03	رفع قيمة البحث	2.74	0.471	54.8%
	نتائج المحور الثاني	2.75	0.265	55%

المصدر: تم إعداد الجدول بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة مساوي ل(2.75) بأهمية نسبية مساوية ل(55%)، مما يدل على تركز إجاباتهم نحو عدم الموافقة على توفر الكلية على النشاطات المحققة لجودة البحث، كما يتضح من خلال قيمة الانحراف المعياري المنخفضة (0.265) أن معظم إجابات أفراد العينة تتجه نحو نفس الإجابة ولا يوجد تباين مرتفع بين إجابات أفراد العينة.

2.اختبار الفرضية الرئيسية الثانية الخاصة بتوفر النشاطات المرتبطة بجودة البحث بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف

سيتم اختبار الفرضية الرئيسية الثانية للبحث وذلك بعد اختبار فرضياتها الجزئية باستخدام اختبار ستيودنت T للعينة الواحدة (Test sur échantillon unique).

لاختبار الفرضية الرئيسية وفرضياتها الفرعية نقوم بمقارنة قيمة t المحسوبة بالقيمة المطلقة مع قيمة t الجدولية وذلك بدرجة حرية n-1= 88 وبمستوى دلالة α =0,05 والتي تساوي 1,68،[1] فإذا كانت قيمة t المحسوبة مأخوذة بالقيمة المطلقة أكبر من القيمة الجدولية (1.68) يتم اتخاذ القرار a_1 الذي يقتضي رفض الفرضية الأولية H_0 القائلة أن المتوسط الحسابي لا يختلف معنويا عن القيمة 03 عند مستوى الدلالة السابق ونقبل الفرضية البديلة H_1 القائلة أن المتوسط الحسابي يختلف عن القيمة المعنوية 03، وفي الحالة العكسية يتم اتخاذ القرار a_0 أي قبول الفرضية الأولية، ويلخص هذا الاختبار وقاعدة القرار الموافقة له كما يلي:

[1] قيمة **t** الجدولية عند درجة حرية (88= n -1) ومستوى دلالة 0,05 تساوي 1.68 حسب جدول توزيع **Student**.

$H_0 : x = 3$ $H_1 : x \neq 3$ (حيث x هو المتوسط الحسابي)

$$d(x) \begin{cases} a_0 \text{ si } |t| < t_{(n-1,0,05)} = 1,68 \\ a_1 \text{ si } |t| \geq t_{(n-1,0,05)=} 1,68 \end{cases}$$

كما يمكن الاعتماد على قيمة **sig** التي يتم احتسابها مباشرة من قبل برنامج **SPSS** ، ففي حالة ما إذا كانت قيمتها أصغر من 0,05 نرفض الفرضية الأولية القائلة بأن المتوسط الحسابي يساوي القيمة 3، ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأن المتوسط الحسابي يختلف معنويا عن القيمة 3 وبالتالي نلاحظ اختلاف المتوسط الحسابي للعينة عن القيمة المراد اختبارها (3) يعني أن القيمة الحقيقية لهذا المتوسط إما تكون أكبر من هذه القيمة (تركز الاجابات بجهة الموافقة والموافقة بشدة) أو أصغر منها (تركز الاجابات بجهة عدم الموافقة و عدم الموافقة بشدة)، وهذا ما يتم تحليله بالاستعانة بقيمة الفرق بين المتوسط الحسابي والقيمة 3 (Différence moyenne)، فإذا كانت الإشارة سالبة هذا يعني أن قيمة المتوسط أصغر من القيمة 3 مما يدل على أن الإجابات تتركز بين 1 (غير موافق بشدة) و 2 (غير موافق) ، أما إذا كانت إشارة الفرق موجبة فهذا يعني أن قيمة المتوسط أكبر من القيمة 3 وبالتالي تتركز الإجابات بين4 (موافق) و5 (موافق بشدة).

1.2.اختبار الفرضيات الفرعية

لإجراء اختبار هذه الفرضيات نستعمل النتائج الخاصة باختبار T للعينة الواحدة لمجالات المحور الثاني والملخصة في الجدول الموالي:[1]

جدول رقم (3-21): نتائج اختبار **T** للفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الثانية

Test sur échantillon unique						
البيان	Valeur du test = 3					
	T	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
تنظيم هيكلة وتحسين البحث	-6.865	88	0.000	-0.247	-0.32	-0.18
الاتفاقيات العلمية	-4.466	88	0.000	-0.262	-0.38	-0.15
رفع قيمة البحث	-5.286	88	0.000	-0.264	-0.36	-0.16

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول يمكن المقارنة بين قيم t المحسوبة والمأخوذة بالقيم المطلقة على التوالي (6.865، 4.466 ، 5.286) وقيمة t الجدولية التي تساوي 1,68 وذلك بدرجة حرية n-1=88، حيث نلاحظ أن t المحسوبة بالقيم المطلقة كلها أكبر من القيمة الجدولية وبالتالي نرفض الفرضيات الأولية القائلة بأن المتوسطات الحسابية لا تختلف عن 3 ، ونقبل الفرضيات البديلة الدالة على وجود اختلاف بين المتوسط الحسابي والقيمة 3.

ونصل إلى هذه النتيجة أيضا من خلال قيم sig المحسوبة والمقدرة على التوالي (0.000، 0.000، 0.000) وهي كلها أصغر من القيمة 0.05، وبالتالي نرفض الفرضيات الأولية القائلة أن المتوسطات الحسابية تساوي 03 ونقبل الفرضيات البديلة القائلة أن المتوسطات الحسابية تختلف عن 03.

ولمعرفة ما إذا كانت الإجابات تتركز بجهة الموافقة والموافقة بشدة أو عدم الموافق وعدم الموافقة بشدة ننظر إلى إشارة الفرق بين المتوسطات الحسابية والقيمة 3(Différence moyenne)والتي كانت كلها سالبة وقدرت قيمها على التوالي (0.247-، 0.262- ، 0.264-)، مما يدل على أن إجابات

[1] أنظر الملحق رقم 08.

أفراد عينة الدراسة عن كل مجالات محور جودة البحث تتركز بجهة عدم الموافقة وهذا ما يؤكد ما توصلنا له في التحليل بالمتوسطات، وعليه نرفض كل الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الثانية للبحث.

2.2.اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

لإجراء اختبار هذه الفرضية نستعمل النتيجة الخاصة باختبار T للعينة الواحدة للمحور الأول والملخصة في الجدول الموالي:[1]

جدول رقم (3-22): نتائج اختبار **T** للفرضية الرئيسية الثانية للبحث

Test sur échantillon unique						
البيان	Valeur du test = 3					
	T	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
محور جودة البحث	-9.024	88	0.000	-0.254	-0.31	-0.20

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.

حسب نتائج الجدول تقدر قيمة t للمحور الثاني المحسوبة والمأخوذة بالقيمة المطلقة ب(9.024) فهي أكبر من قيمة t الجدولية المساوية ل(1,68)وبدرجة حرية 88، وبالتالي نرفض الفرضية الأولية القائلة بأن المتوسط الحسابي لا يختلف عن 3 ، ونقبل الفرضيات البديلة الدالة على وجود اختلاف بين المتوسط الحسابي والقيمة 3.

ونصل إلى هذه النتيجة أيضا من خلال قيمة sig المساوية ل(0.000) فهي أصغر من القيمة 0.05، وبالتالي نرفض الفرضية الأولية القائلة أن المتوسط الحسابي يساوي 03 ونقبل الفرضية البديلة القائلة أن المتوسط الحسابي يختلف عن القيمة 03.

ومن خلال إشارة الفرق (0.254-) السالبة نؤكد تركز إجابات الأساتذة المستجوبين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف بجهة عدم الموافقة، وبالتالي لا تتوفر الكلية محل الدراسة على النشاطات التي تمكنها من تحقيق الجودة في البحث وعليه نرفض الفرضية الرئيسية الثانية للبحث.

[1] أنظر الملحق رقم 08.

خلاصة الفصل الثالث

تركزت الدراسة الميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وتم استجواب مجموعة من الأساتذة الدائمين بالكلية عن طريق توزيع استبيان لدراسة واقع توفر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير على بعض النشاطات المرتبطة بتحقيق جودة التكوين والبحث، والتي تتعلق بتطبيق مرجع مشروع ضمان الجودة الداخلية لجامعات حوض البحر المتوسط.

وبعد جمع البيانات من طرف أفراد عينة الدراسة، تم تحليلها احصائيا باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS ، كما استعانت الطالبة ببعض الأساليب الاحصائية والمتمثلة في المتوسطات الحسابية والتباينات واختبار ستيودنت T للعينة الواحدة (**Test sur échantillon unique**) لتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة واختبار فرضيات البحث.

من خلال التحليل واختبار فرضيات البحث توصلنا إلى أن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تتوفر على بعض النشاطات التي تحقق جودة التكوين وهذا ما أدى إلى قبول الفرضية الرئيسية الأولى للبحث، من جهة أخرى نجدها لا تتوفر على النشاطات اللازمة المرتبطة بجودة البحث وعلى هذا الأساس تم رفض الفرضية الرئيسية الثانية للبحث.

الخـــــاتمة العـــــامة

الخاتمة العامة

هدفَ هذا البحث إلى دراسة توفر النشاطات المرتبطة بتحقيق الجودة في التكوين والبحث بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، ولمعالجة الموضوع تم طرح الاشكاليتين الرئيسيتين كما يلي:

الإشكالية الرئيسية الأولى

هل تتوفر كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف على النشاطات التي تمكنها من تحقيق جودة تكوينها ؟

الإشكالية الرئيسية الثانية

هل تتوفر كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف على النشاطات التي تمكنها من تحقيق جودة البحث؟

ولمعالجة الموضوع تم التطرق في الجانب النظري إلى مفهوم التعليم العالي والجودة في التعليم العالي وأسباب اهتمام مؤسسات التعليم العالي بتطبيقها والركائز الأساسية المعتمدة في التطبيق، بالإضافة إلى تعريف ضمان جودة التعليم العالي بنوعيها ضمان الجودة الخارجية والداخلية وأهداف تطبيقها والآليات الواجب اتباعها لضمان الجودة في التعليم العالي، كما تم التركيز على ضمان الجودة الداخلية للتعليم العالي وذلك من خلال تحديد مراحل تطبيقها والمقومات المساعدة على التطبيق والطريقة المتبعة من طرف مؤسسات التعليم العالي لإعداد مرجع جودة خاص بها؛ أما الجانب الميداني فتمثل في دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف مع استعمال الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات من طرف أفراد عينة الدراسة المتمثلة في الأساتذة الدائمين بالكلية، ولقد تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS وبعض الأساليب الاحصائية المندرجة فيه والمتمثلة في المتوسطات الحسابية والتباينات واختبار ستيودنت T للعينة الواحدة للتمكن من تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة واختبار فرضيات البحث، وقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج تمكننا من الإجابة على الإشكاليات المطروحة.

1.نتائج البحث

بعد معالجة الجانبين النظري والتطبيقي للموضوع تم التوصل إلى النتائج التالية:

1.1.النتائج النظرية

يمكن تلخيص النتائج النظرية فيما يلي:

- ضمان جودة التعليم العالي هي عبارة عن كافة الإجراءات والنشاطات المخططة والمنهجية المطبقة في نظام الجودة التي تعتبر ضرورية لتأكيد درجة معقولة من الثقة في جودة التعليم العالي؛ فضمان الجودة تمنح الثقة لمؤسسة التعليم العالي كما تعطي ثقة للطالب والأسرة وصاحب العمل، وتتفرع إلى نوعين ضمان الجودة الداخلية وضمان الجودة الخارجية؛
- تهدف ضمان الجودة الداخلية إلى تحقيق مجموعة من الممارسات على مستوى مؤسسة التعليم العالي لتمكينها من بلوغ مستوى الجودة المرغوب؛
- تتفرع ضمان الجودة الداخلية إلى ضمان الجودة البرامجية خاصة فقط ببرامج التكوين بمؤسسة التعليم العالي وضمان الجودة المؤسساتية تخص كل ما يتعلق بمؤسسة التعليم العالي؛
- ترتكز ضمان الجودة الداخلية على مجموعة من المبادئ هي: استقلالية الإجراءات والطرق المستعملة لتطبيقها، إدخال إجراءات وطرق ضمان الجودة ضمن مهام مؤسسات التعليم العالي مع الحفاظ على استقلاليتها، شمول كل المعنيين بمبادئ ضمان الجودة وعرض النتائج بشكل خاص بالمؤسسة؛
- يبدأ تطبيق ضمان الجودة الداخلية بنشر ثقافة الجودة بين العاملين بمؤسسة التعليم العالي وذلك من خلال التوعية بأهمية الجودة لضمان تبني الفكرة بين جميع العاملين بكافة مستوياتهم؛
- مرجع الجودة هو جملة أهداف تعدها مؤسسة التعليم العالي تحسبا للتقييم الذاتي ليكون بمثابة دليل اندماج إدارة مؤسسة التعليم العالي في مسار الجودة، ويتطلب إعداد مرجع الجودة معرفة دقيقة لمهام مؤسسة التعليم العالي وأهدافها؛
- أدى الاهتمام بضمان جودة التعليم العالي إلى بروز توجهات عالمية ومبادرات دولية، عربية وإقليمية كإنشاء الشبكات، المنظمات، المجالس والهيئات التي تركز على ضمان الجودة في هذا المجال والتي تعتبر تجارب تستفيد منها الدول المهتمة والمبادرة حديثا لتطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي كالجزائر؛

- عملية إنشاء هيئة ضمان الجودة على مستوى الدولة من أهم الآليات للبدء في تطبيق ضمان جودة التعليم العالي، ولهذه الهيئات ثلاث وظائف: وظائف إدارية، وظائف التنسيق والمتابعة ووظائف صنع القرار.
- بادرت الجزائر في مجال ضمان الجودة إلى إنشاء المجلس الوطني للتقييم في 2010/01/21، بالإضافة إلى إنشاء اللجنة الوطنية لضمان جودة التعليم العالي والتي تقوم بدورها بإنشاء خلايا ضمان الجودة على مستوى مؤسسات التعليم العالي.

2.1.النتائج الميدانية

بناء على النتائج المستخلصة من المعالجة الإحصائية للمعلومات المجمعة من طرف أفراد عينة الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:

- تركز كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف على توفير صفحة واب تعرض من خلالها كل عروض التكوين المتوفرة بها، وبالتالي فهي تسعى نوعا ما إلى جعل تكوينها مرئيا، كما أن هناك توافق بين التكوين المعروض في الكلية محل الدراسة وحاجيات سوق العمل وذلك من خلال توفرها على أغلب التخصصات وخاصة مع تطبيق نظام ليسانس ماستر دكتوراه، بالإضافة إلى أن التكوين بالكلية مرتبط بالموارد المتاحة.
- لا تهتم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف بتنظيم أيام مفتوحة للتعريف بالتكوين المتوفر لديها، كما أنها لا تقوم دوريا بنشر دليل خاص بعروض التكوين؛
- بناء على ما تم التوصل إليه نثبت صحة الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسية الأولى: تتوفر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير على نشاطات للتعريف بالتكوين وتسييره.
- تركز كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في مجال مرافقة الطالب في تكوينه بالدرجة الأولى على توفير المراجع للطالب (كتب، مقالات، مجلات...)، كما تسهل له الحصول عليها من مصادر خارجية وذلك من خلالها الاشتراك في قواعد المعطيات والتعاقد مع مكتبات خارجية؛
- تهتم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير باستقبال طلبتها من خلال برنامج واضح وتسمح لهم بالتنقل من تكوين إلى آخر داخليا أو خارجيا؛
- على أساس النتيجتين السابقتين نقبل الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الأولى للبحث التي تنص على أن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تتوفر على نشاطات لمرافقة الطالب في تكوينه؛

- في ما يخص مجال التوجيه والإدماج المهني للطلبة فكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لا تولي الاهتمام الكافي بهذا الجانب، فالكلية محل الدراسة لا تهتم بمساعدة الطلبة على اختيار التخصصات كما أنه لا توجد مصلحة لتقديم مساعدة فعلية للطلبة لإدماجهم مهنيا (تربص، توظيف...)، أما فيما يخص إدراج عروض العمل في دليل متاح للطالب ومتابعة قابلية توظيف خرجيها فهذين العنصرين غير مطبقين إطلاقا، على أساس نتائج هذا المجال نرفض الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الأولى للبحث القائلة بأن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تتوفر على نشاطات لمساعدة طلبتها على الإدماج المهني؛
- يوجد اهتمام كبير بالتكوين في الدكتوراه بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير محل الدراسة، والذي يظهر من خلال تنظيمها مسابقات وطنية وتحديد مواضيع البحث في الدكتوراه من طرف المجلس العلمي والإعلان عنها و تأطير طلبة الدكتوراه من طرف أساتذة مؤهلين علميا، إلا أن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لا تستدعي أساتذة ذوي مستوى عال في إطار التعاون الوطني والدولي لتعليم طلبة الدكتوراه وهذا ما فسرته الطالبة بعدم توفر الكلية محل الدراسة وجامعة حسيبة بن بو علي بالشلف بصفة عامة على الشروط الكفيلة باستقطاب الكفاءات المقيمة بالخارج، بالإضافة إلى أنها لا تحضر مقابلات لإدماجهم مهنيا، وعليه نقبل الفرضية الفرعية الرابعة للفرضية الرئيسية الأولى للبحث؛
- تركز كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف على المجالات الثلاث: التعريف بالتكوين المعروض، مرافقة الطالب في تكوينه والتكوين في الدكتوراه ولا تولي الاهتمام لتوجيه طلبتها وإدماجهم مهنيا، وبناء على ذلك نقبل الفرضية الرئيسية الأولى للبحث؛
- في مجال هيكلة البحث وتحسينه تتوفر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير على بعض النشاطات تأتي في الدرجة الأولى لهذه الاهتمامات توفير الموارد الوثائقية اللازمة للبحث يليها الاهتمام بأولوية البحث ووضع الوسائل الملائمة في حيز التنفيذ، ومن جهة أخرى لا تتوفر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير على هيئة خاصة لمتابعة البحث بالإضافة إلى أنها لا تهتم بتحفيز أساتذتها الباحثين ولا تهتم بالبحوث التي تلبي احتياجات محيطها، ومنه نرفض الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسية الثانية للبحث التي تنص على توفر الكلية على نشاطات لتنظيم هيكلة البحث وتحسينه؛
- تقوم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بنشر إنتاجها العلمي في مجلات علمية محكمة، إلا أنها لا تهتم بعقد اتفاقيات دولية أو وطنية مع مؤسسات اقتصادية في مجال البحث، وعليه نرفض الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الثانية للبحث؛

- تتوفر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير على ثلاث مخابر مكلفة ومسؤولة على البحث، أما في ما يخص انشاء شركات في علاقة مع البحث فالكلية لا تتوفر على التسهيلات اللازمة لذلك، وعلى أساس ما تم التوصل إليه بعد تحليل مجال رفع قيمة البحث نرفض الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الثانية للبحث؛
- بعد تحليل مجالات المحور الثاني تم التوصل إلى أن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف لا تولي الاهتمام الكافي لتحقيق جودة البحث ولا تتوفر على النشاطات اللازمة لذلك، وعليه نرفض الفرضية الرئيسية الثانية للبحث.

2.الاقتراحات

بعد معالجة الموضوع والقيام بالدراسة الميدانية والتوصل إلى النتائج المذكورة أعلاه، نقترح ما يلي:

- ضرورة الاهتمام بتعريف الطلبة الجدد بالتكوين المتوفر بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير من خلال تنظيم أيام مفتوحة لاستقبالهم وتعريفهم بالتكوين المتوفر ومحاول إدراجه في دليل خاص بالكلية؛

- تنظيم محاضرات لتعريف الطلبة المسجلين في السنتين الأولى والثانية بالتخصصات المتوفرة وتخصيص مصلحة خاصة بالتربصات لمساعدة الطلبة على تحديد توجهاتهم المستقبلية؛

- توفير الشروط الكفيلة لجعل الكلية أكثر جاذبية بين مؤسسات التعليم العالي والتي تمكنها من استقطاب أساتذة ذوي مستوى عالي لطلبة الدكتوراه؛

- تحديد هيئات خاصة لمتابعة مشاكل المؤسسات الاقتصادية والعمل على توجيه البحوث لمعالجتها؛

- ضرورة المبادرة لإنشاء خلية ضمان جودة التعليم العالي على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف وعلى مستوى كل قسم من أقسام الكلية برئاسة أشخاص يتمتعون بالكفاءات المطلوبة؛

- العمل على نشر ثقافة الجودة بين الأساتذة لاعتبار الأستاذ محور عملية التعليم، والذي يقوم بدوره بتحسيس أطراف أخرى.

3.آفاق الدراسة

في الأخير يمكن القول أن موضوع ضمان الجودة الداخلية لمؤسسات التعليم العالي واسع وحديث ومن غير الممكن الإلمام بجميع جوانبه في عمل واحد، لذلك يمكن أن يكون هذا العمل قاعدة تمهد للاهتمام بالموضوع والقيام بدراسات مستقبلية أكثر تخصصا ودقة تجيب على الإشكاليات المرتبطة بالموضوع، وفي ما يلي نعرض قائمة من المواضيع التي يمكن اقتراحها كآفاق للبحث:

- دراسة أهمية نشر ثقافة الجودة في مؤسسة التعليم العالي؛

- دراسة ضمان جودة الهيئة التدريسية لمؤسسة التعليم العالي؛
- دراسة ضمان جودة البرامج التعليمية لمؤسسة التعليم العالي؛
- دراسة مدى توفر الظروف المناسبة لتطبيق ضمان الجودة الداخلية لمؤسسات التعليم العالي بالجزائر؛
- دراسة العلاقة بين تطبيق نظام ليسانس- ماستر- دكتوراه وجودة التعليم العالي؛
- دور استقلالية مؤسسة التعليم العالي في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي.

قـــائمة المـــراجع

قائمة المراجع

أولا: المراجع باللغة العربية

أ. الكتب

1. أحمد إبراهيم أحمد، **الجودة الشاملة في الادارة التعليمية والمدرسية**، دار الوفاء، مصر، الطبعة الأولى ، 2003.
2. بداري كمال وآخرون، **ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي: إعداد وإنجاح التقييم الذاتي**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، نوفمبر2013.
3. بشير سعيد زغلول ، **دليلك إلى...البرنامج الإحصائي SPSS الإصدار العاشر** ، المعهد العربي للتدريب والبحوث الإحصائية، العراق، 2003.
4. بن عمارة منصور، **الإبداع والابتكار كوسيلة لتحقيق الجودة في التعليم العالي**، ملتقى دولي حول الابداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة- جامعة باجي مختار- ، عنابة، 2011.
5. جودة محفوظ ، **التحليل الاحصائي الأساسي باستخدام spss**، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، 2008.
6. حجيم الطائي يوسف وآخرون، **إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي**، دار الوراق، عمان ، الطبعة الأولى ، 2008.
7. الخطيب رداح و الخطيب أحمد ، **الإعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية (نموذج مقترح)**، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2010.
8. الربيعي سعيد بن حمد ، **التعليم العالي في عصر المعرفة: التغيرات والتحديات وأفاق المستقبل**، دار الشروق، الأردن، الطبعة الأولى، 2008.
9. الزيادات محمد عواد و مجيد سوسن شاكر ، **إدارة الجودة الشاملة: تطبيقات في الصناعة والتعليم**، دار صفاء، الأردن، 2007.
10. السامرائي مهدي، **إدارة الجودة الشاملة في القطاع الإنتاجي والخدمي**، دار جرير، الأردن، الطبعة الأولى، 2007.
11. سليمان أسامة ربيع أمين ، **التحليل الاحصائي باستخدام برنامج spss :مهارات أساسية اختبارات الفروض الاحصائية (الجزء الأول)** ، الطبعة الثانية، 2007.
12. الطائي رعد عبد الله و قدادة عيسى ، **إدارة الجودة الشاملة**، دار اليازوري العلمية، الأردن، الطبعة العربية، 2008.

13. الطائي محمد وآخرون، **ضمان الجودة وأثره في أداء كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية**، تحرير محمود حسين الوادي وآخرون، مكتبة المجتمع العربي، عمان، الطبعة الأولى، 2012.
14. العبادي هاشم فوزي و حجيم الطائي يوسف، **التعليم الجامعي من منظور إداري: قراءات وبحوث**، دار اليازوري، الأردن، الطبعة الأولى، 2011.
15. العزاوي محمد عبد الوهاب، **إدارة الجودة الشاملة**، دار اليازوري العلمية، الأردن، الطبعة العربية، 2005.
16. محمد البكري سونيا ، **إدارة الجودة الكلية**، الدار الجامعية، مصر، الطبعة الأولى، 2004.
17. مريزق هشام يعقوب و حسين الفقيه فاطمة ، **قضايا معاصرة في التعليم العالي**، دار الراية، الأردن، الطبعة الأولى، 2008.
18. النعيمي محمد عبد العال وآخرون، **إدارة الجودة المعاصرة**، دار اليازوري، عمان،2009.

ب. المقالات، الملتقيات والمؤتمرات

1. الأمين عدنان وآخرون ، **التقرير الإقليمي حول الإنجازات التعليم العالي في البلدان العربية وتحدياته (1998-2009)** ، المؤتمر الاقليمي العربي حول التعليم العالي، القاهرة ، 31 ماي – 02 جوان 2009 .
2. السبوع محمد وآخرون، **دليل إرشادي: تعزيز ثقافة الجودة وممارستها في الجامعات العربية**، سبتمبر 2011، موجود على الموقع: www.altair-project.org، ، تاريخ المطالعة: 2013/10/25، على الساعة: 6:45.
3. سليم غانم عصام جمال و الشهوبي حسن سالم ، **إطار عمل مقترح لضمان إدارة جودة مؤسسات التعليم العالي العربية من منظور التخطيط الاستراتيجي**، جامعة الزيتونة، الأردن، 2013، موجود على الرابط-http://www.zuj.edu.jo/**pdf**/conf_iacqa_2013_papers/440-ok.**pdf**، تاريخ المطالعة: 2013/11/15، على الساعة:22:33.
4. العبيدي سيلان جبران ، **ضمان جودة مخرجات التعليم العالي في إطار حاجات المجتمع**، المؤتمر الثاني عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي: المواءمة بين مخرجات التعليم العالي وحاجات المجتمع في الوطن العربي، بيروت، 6 – 10 ديسمبر 2009.
5. عليان عبد الله الحولي ، **ضمان الجودة في الجامعات العربية: المفهوم وآليات التطبيق**، المؤتمر السنوي الرابع لضمان الجودة في التعليم : آليات التوافق والمعايير المشتركة لضمان الجودة والاعتماد الاكاديمي في التعليم، القاهرة، 2- 3 سبتمبر2012.

6. مجيد الجبلي سوسن شاكر ، **ضمان جودة واعتماد البرامج الاكاديمية في المؤسسات التعليمية،** مؤتمر رابطة جامعة لبنان بالتعاون مع المكتب الوطني لبرنامج تمبوس الأوروبي، كلية التربية ابن الهيثم بجامعة بغداد، بغداد، 2011.
7. يوسفي رشيد و بحيح خيرة ، **أهمية تطبيق معايير الجودة في تكييف نظام التعليم العالي مع عصر العولمة عرض تجربة الجزائر**، جامعة الزيتونة، الأردن، 2013، موجود على الرابط: Www.zuj.edu.jo/pdf/conf_iacqa_2013_papers/413-ok.pdf، تاريخ المطالعة:2013/11/06، على الساعة: 13:23.

ج. المذكرات والرسائل الجامعية

1. بوعنان نور الدين، **جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء**، مذكرة ماجيستير في علوم التسيير بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2007.
2. جميل المحاميد ربا جزا ، **دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، الأردن، 2008.
3. سليمان أحمد الطالع ، **مدى توافر عناصر نموذج الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة والنوعية في مؤسسات التعليم العالي**، مذكرة ماجيستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة بالجامعة الاسلامية، فلسطين، 2005.
4. طلحة عبد القادر ، **محاولة قياس كفاءة الجامعة الجزائرية باستخدام أسلوب التحليل التطويقي للبيانات**، مذكرة ماجستير في علوم التسيير-تخصص حوكمة الشركات بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة أبي بكر بلقايد ، تلمسان، 2012.
5. غلام الله جيلالي عياد، **تكييف وآليات تكييف المؤسسات الجامعية مع متغيرات المحيط – دراسة تطبيقية على جامعة الشلف**-، رسالة دكتوراه في علوم التسيير بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2013.

د. النصوص التشريعية والتنظيمية

1. الجريدة الرسمية، العدد 24، القانون رقم 99-05 المؤرخ في 18 ذي الحجة 1419 الموافق ل4 أفريل 1999 والمتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي المعدل والمتمم.

ه. المواقع الالكترونية الرسمية

1. موقع المنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم: www.aroqa.org .
2. الموقع الرسمي لجامعة تبسة، www.univ-tebessa.dz.
3. الموقع الرسمي لجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف www.univ-chlef.dz.
4. الموقع الرسمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف www.univ-chlef.dz/fsecsg.

و.مراجع أخرى

1. الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، **معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي**، السعودية، نوفمبر 2011، موجود على الرابط:doc. مقاييس%20التقويم%20الذاتي%20مؤسسي./.../colleges.jazanu.edu.sa/edu ، تاريخ المطالعة: 2013/12/25.
2. مركز ضمان جودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي، **دليل ضمان الجودة والاعتماد**، ليبيا، 2007، موجود على الموقع: www.qaa-ly.com ، تاريخ المطالعة: 2013/12/25.
3. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، **إصلاح التعليم العالي سنة 2007**، www.mesrs.dz، تاريخ المطالعة:2014/05/05.

ثانيا :المراجع باللغات الأجنبية

a. **les articles, les colloques et les congrés**

1. GAUTIER Gildas, **Résultat 1 : assurance qualité interne**, séminaire de visibilité, document de PAPS MESRS , Alger.
2. KHELIF Rabia et CHAOUI Kamel, **La démarche qualité dans l'enseignement**, la laboratoire de recherche en mécanique des matériaux et maintenance industrielle, département de mécanique, université Badji mokhtar, annaba, 2009.
3. LOUCIF Abdallah et autre, **en place une démarche qualité dans l'enseignement supérieur et la recherche scientifique**, consulté sur le site :

www.umc.edu.dz/...**qualite**/rabia%20khelif1%20zineddine%20bouras2%20abdallah%20loucif , le : 22/11/2013.

4. TERFAYA Nassima, **démarche qualité dans l'entreprise et l'analyse des risques**, ED houma : alger, 2004.
5. UNESCO, **conférence mondiale sur l'enseignement supérieur : la nouvelle dynamique de l'enseignement supérieur et de la recherche au service du progrès social et du développement**, paris, 5-8 juillet 2009, sur le site web www.unesco.org, consultée le : 05/08/2013.
6. van den Berghe Wouter, **Application des normes ISO 9000 dans l'enseignement et la formation**, la revue européenne, N° :15 .

b. **les rapports**

1. ENQA, **Report on Standards and Guidelines for Quality Assurance in European Higher Education Area**, Finland, 2007 , web site: http://www.enqa.eu/pubs.lasso, le : 26/11/2013.

c. Les sites d'internet

1.www.mesrs.dz

2.www.ciaqes.dz

3.www.AQI-UMED.dz

d. Autre ouvrages

1. BOUBAKOUR Fares, **assurance qualité interne et autoévaluation :séance N° :I « Modalités de mise en œuvre de systhème d'assurance qualité :rappel de quelques principes de base »,** sur le site :www.ciaqes.mesrs.dz, consultée le : 24/12/2014.
2. SAFIR Mohamed, **L'enseignement supérieur à l'heure du projet AQI-umed**, consulté sur le site :www.AQI-UMED.org , le 01/02/2014.

قـــــائمة المـــلاحق