الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد – الطارف –

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم: علم الاجتماع

واقع جودة التعليم العالي من وجهة نظر الطلبة:

دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص:.علم اجتماع تنظيم وعمل

إعداد الطالب:

– غريب فيصل

إشراف الأستاذ(ة):

– زويتي سارة

لجنة المناقشة:

اسم ولقب الأستاذ(ة)	الدرجة العلمية	الصفة
عيادي نادية	أستاذة محاضرة– أ–	رئيسا
زويتي سارة	أستاذة محاضرة– أ–	مشرفا
دفون محمد	أستاذ محاضر– أ–	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2019 / 2020

كلمة لا بد منها

إن تحقيق الجودة في التعليم العالي ليست مسؤولية فردية تلقى على عاتق فرد واحد أوعلى كاهل شخص معين، بل هي مسألة جماعية تفرض على كل فرد مسؤولية تحسين أدائه ورفع مستواه إلى أقصى درجة يستطيع، وصدق رب العزة إذ قال:

﴿ وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ﴾.

(التوبة،الآية 105)

وكما وجهنا رسولنا الكريم محمد صلى الله عليه وسلم بقوله :

«إن الله تعالى يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه».

-رواه مسلم-

إهداء

أهدي ثمرة جهدي المتواضع

إلى من قال الله سبحانه وتعالى فيهما " وقل ربي أرحمهما كما ربياني صغيرا"

إلى من تذوقت معهم طعم الحياة، إلى أخواتي.

إلى كل العائلة و الأقارب.

إلى الأرواح الطاهرة التي ماتت في سبيل نور العلم والتعلم.

إلى كل الأحبة والأصدقاء من قريب وبعيد

إلى كل من حملهم قلبي ونسيهم قلمي.

إلى كل أبناء وطني الغالي الجزائر.

شكر وعرفان

بعد شكر المولى عز وجل الذي أعانني على إتمام هذا العمل، وإعطاءه لنا القوة، والصبر للوصول إلى هذه المراتب، نتقدم بالشكر الخالص إلى كل من ساهم من قريب أو من بعيد في إعداد هذا البحث ونخص بالذكر الأستاذة "زويتي سارة" الذي تفضلت مشكورة بقبول الإشراف على هذه المذكرة، ونتوجه لها بالشكر على نصائحها القيمة و إرشاداتها الوجيهة، وملاحظاتها الصادقة، و إلى جميع أساتذة قسم علم الاجتماع الذين وجهونا طيلة المشوار الجامعي.

ملخـــص

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة معرفة واقع جودة التعليم العالي من وجهة نظر الطلبة.

ولتحقيق أهداف الدارسة قمنا بإجراء دراسة تطبيقية على مستوى كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية بجامعة الشاذلي بن جديد –بالطارف– وذلك بتوجيه استبيان(إلكتروني) إلى عينة تتكون من (58) طالب و طالبة من طلبة الثالثة ليسانس، و السنة الثانية ماستر، يتضمن ثلاث أبعاد و يتكون من (43) عبارة تتمحور حول ثلاثة معايير للجودة بمؤسسات التعليم العالي.

وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي باعتماد الأسلوب التحليلي الذي يلاءم هذه الدراسات.

كما تم الاستعانة ببرنامج (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية) (spss v 25) في عرض و تفسير وتحليل نتائج الدراسة.

وخلصت الدراسة إلى أن هناك جودة بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بدرجة متوسطة ،كما أثبتت الدراسة بأن هناك جودة متوسطة في معايير ، جودة البيئة التعليمية، وجودة أداء هيئة التدريس، وجودة وسائل وأساليب التعليم و التعلم بالكلية.

الكلمات المفتاحية: الجودة ، التعليم العالي، جودة التعليم العالي، الطلبة.

Summary:

This study aims to try to know the reality of higher education quality from the students' point of view.

In order to achieve the objectives of the study, we conducted an applied study at the level of the Faculty of Social Sciences and Humanities at the University of Shadly Bin Jadid - at Al-Tarif - by directing an (electronic) questionnaire to a sample consisting of (58) male and female students from among the third BA students, and the second year Master, which includes three dimensions It consists of (43) statements centered on three quality standards in higher education institutions.

The study relied on the descriptive method by adopting the analytical method that suits these studies.

The program (Statistical Package for Social Sciences) (spss v 25) was also used in presenting, interpreting and analyzing the results of the study.

The study concluded that there is an average quality in the College of Social Sciences and Humanities. The study also demonstrated that there is a medium quality in the standards of the educational environment, the quality of the performance of the teaching staff, and the quality of teaching and learning methods and methods in the college.

Key words: quality, higher education, quality of higher education, students

الفهرس

فهـــرس المحتويـــات

المحتويات	رقم الصفحة
إهداء	
الشكر و التقدير	
ملخص الدراسة	
فهرس الجداول	
فهرس الأشكال	
مقدمـــــة	**أ-ب-ج**
القسم الأول: الجانب النظري	**1**
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	**1**
1- إشكالية الدراسة	**3**
2- فرضيات الدراسة	**5**
3- أهداف الدراسة	**6**
4- أهمية الدراسة	**6**
5- أسباب اختيار الموضوع	**7**
6- تحديد المفاهيم	**7**
7- الدراسات السابقة و التعقيب عليها	**15**
الفصل الثاني: التعليم العالي	**32**
- تمهيد	**33**
1- مفهوم التعليم العالي	**34**
2- أهداف التعليم العالي	**35**
3- مكونات التعليم العالي	**36**

4- خصائص التعليم العالي	**43**
5- وظائف التعليم العالي	**44**
6- أنماط التعليم العالي الحديثة	**47**
- خلاصة	**51**
الفصل الثالـث: جودة التعليم العالــي	**52**
- تمهيد	**53**
1- مفهوم جودة التعليم العالي	**54**
2-أهداف جودة التعليم العالي	**59**
3- أهمية الجودة في التعليم العالي	**60**
4- فوائد تطبيق الجودة في التعليم العالي	**61**
5- دواعي و مبررات تطبيق الجودة في التعليم العالي	**64**
6- أبعاد جودة التعليم العالي	**66**
7- معايير الجودة في التعليم العالي	**72**
- خلاصة	**81**
القسم الثاني: الجانب التطبيقي	**82**
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة	**83**
- تمهـيــد	**84**
1- الدراسة الاستطلاعية	**85**
1-1 مجـالاتها :	**85**
1-2 نتائج الدراسة الاستطلاعية	**86**
2- التعريف بمؤسسة الدراسة	**87**
3- الدراسة النهائـية	**87**

3-1 منهج الدراسـة	**87**
3-2 -مجتمع الدراسة واختيار العينة	**88**
3-3 أدوات جمع البيانات	**92**
3-4 الشروط السيكومترية	**95**
3-5 أساليب التحليل الإحصائي	**97**
- خلاصـة	**99**
الفصل الخامس: عرض و تفسير النتائج مناقشة الفرضيات	**100**
1- تفريغ البيانات و تفسيرها و تحليلها	**101**
2- مناقشة نتائج الدراسة على ضوء فرضياتها	**115**
خاتمـة	**117**
قائمة المصادر و المراجع	**120**
الملاحق	**126**

قائمة الجداول والأشكال

فهرس الجـــداول :

الرقـــم	العنـــــــوان	الصفحـة
01	يبين توزيع مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي	88
02	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	89
03	يبين توزيع أفراد العينة حسب السن	90
04	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	91
05	يوضح محاور و أبعاد الاستمارة	95
06	يوضح طريقة التنقيط	96
7	يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان	98
08	يبين النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الطلبة حول فقرات محور جودة البيئة التعليمية	101
09	يبين النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الطلبة حول فقرات محور جودة أداء هيئة التدريس	104
10	يبين النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الطلبة حول فقرات محور جودة وسائل وأساليب التعليم و التعلم	109
11	يبين المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية	113

فهرس الأشكـــال

الرقـــم	العنـــــــوان	الصفحـة
01	يوضح مكونات التعليم العالي	42
02	يوضح معايير الجودة في التعليم العالي	73
03	يوضح توزيع أفراد المجتمع حسب المستوى التعليمي	88
04	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	90
05	توزيع أفراد العينة حسب السن	91
06	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	92

مقدمة

مقدمـــــة

إن التطورات التي يشهدها العالم في المجتمعات الحديثة في جميع المجالات جعلته يدرك أهمية وضرورة التعليم الفعال، لمواكبة الشعوب وهو ما أوجب على المفكرين والباحثين على ضرورة البحث في الأساليب والمعايير جديدة لإصلاح التعليم العالي. بما يتوافق مع احتياجات المجتمع الحالية والمستقبلية، حيث أصبحت الأمم في الوقت الحالي تقاس بما تملكه من قوة بشرية ذات كفاءة علمية قادرة على الإبداع والتطوير والإنتاج. لذلك فإن المنظمات الحديثة تعتمد على مخرجات التعليم العالي التي تمتاز بالجودة والأداء المتميز. هذا ما جعله على رأس أولوية كل الدول، فقد بذلت الكثير من الجهود، بهدف تطويره وتحسين جودته لضمان الكفاءة وتحقيق أهداف الجامعة.

فالتعليم الجامعي اليوم يمثل أحد أهم مرتكزات التنمية البشرية، ذلك أنه يتعلق بإعداد الكفاءات البشرية اللازمة والمتخصصة في مختلف المجالات وبقدر جودة التعليم بقدر ما نضمن جودة هذه الكفاءات.

حيث تهدف الجامعة إلى تقديم أعلى مستويات الجودة في مجالات التعليم و التعلم و أداء الأستاذ الجامعي وجودة المباني و المنشئات و كذلك جودة المناهج الدراسية التي تعتبر من أهم معايير الجودة في التعليم العالي التي أصبحت موضوعا من موضوعات الساعة على المستوى المحلي أو العالمي، والذي أثيرت حوله نقاشات كثيرة على مستوى الجامعات أو الملتقيات الوطنية أو الدولية، حتى أن هناك مجلات تتخذ من الجودة مسمى لها مثل "المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي" بل أن الكثير من الدول خصصت ميزانيات ضخمة لتطوير الأداء الجامعي بما يحقق التنافسية العالمية.

فتقييم جودة التعليم العالي لـه دور فـي تطـوير العمليـة التعليميـة فـي الجامعـة وبالتـالي رفـع جـودة التعليـم العالي من خلال تطوير برامج التعليم وأساليب التدريس في الجامعة، فمن خلال التقييم يتم تزويد الأستاذ الجامعي بالتغذية الراجعة الإيجابية، التي تحفزه لرفع مستوى أدائه وتطوير نفسه، باعتباره عنصر فعال في تحقيق الجودة، وهو المحرك الأساسي في نقل الأهداف والخطط إلى الواقع الملموس.

كما أن عملية تقييم الجودة تحتل مكانة بارزة في مؤسسات التعليم العالي إذ تساعد متخذي القرار على معرفة مدى تحقيق الأهداف، كما يعمل على تحسين نوعية التعليم العالي وتطويره من خلال زيادة فاعلية أداء عضو هيئة التدريس، و تحسين عمليتي التعليم و التعلم و كذلك تطوير برامج وهياكل و مرافق التعليم مما يهيئ الجو المناسب للطلبة والأساتذة.

ومن هنا جاءت هذه الدراسة بغية إلقاء الضوء على جودة التعليم العالي من وجهة نظر الطلاب.

ولقد تمت هذه الدراسة وفقا لخطة بحث شملت خمسة فصول بشقيها النظري والميداني وخاتمة وسبقتهم مقدمة عامة.

الفصـل الأول: تناولنـا فيـه الإطـار العـام للدراسـة بـإبراز إشـكالية البحـث وتسـاؤلاته الرئيسـية والفرعيـة والفرضيات،

والأهمية والأهداف من الدراسة،إضافة إلى المفاهيم الإجرائية، كما تناولنا أهم الدراسات السابقة التي تعرضت لموضوع الدراسة وخلاصتها.

أما **الفصل الثاني:** فقد تناول مفهوم التعليم العالي، و أهداف و أهمية التعليم العالي، مكونات التعليم العالي، مرورا بخصائص وسمات مؤسسات التعليم العالي، وظائف التعليم العالي، وأخيرا أنماط التعليم العالي الحديثة

أما **الفصل الثالث:** فقد تناول مفهوم الجودة، و أهداف، و أهمية ، و فوائد تطبيق الجودة في التعليم العالي، مرورا دواعي و مبررات تطبيق الجودة في التعليم الجامعي، و أخيرا معايير جودة التعليم العالي.

أما **الفصل الرابع** : فقد تناول الإجراءات المنهجية للدراسة من خلال الدراسة الاستطلاعية وأدوات الدراسة، والمنهج المستخدمة، وعينة الدراسة، ومجالات الدراسة وأخيرا الأساليب المعالجة الإحصائية.

أما **الفصل الخامس:** فقد تعرض الباحث إلى عرض وتحليل وتفسير النتائج التي خلصت إليها الدراسة ومناقشتها في ضوء الفرضيات بالاعتماد على الدراسات السابقة، ثم التوصيات المقترحة وخاتمة عامة كحوصلة للموضوع.

القسم الأول: الجانب النظري

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- فرضيات الدراسة
- 3- أهداف الدراسة
- 4- أهمية الدراسة
- 5- أسباب اختيار الموضوع
- 6- تحديد المفاهيم
- 7- الدراسات السابقة و التعقيب عليها

1- إشكالية الدراسة:

تؤكد العديد من الدراسات في المجال التعليمي على دور مؤسسات التعليم الجامعي بشكل خاص في تخريج الكوادر الذين تعقد عليهم الآمال المنتظرة في جميع التخصصات ليكونوا مواكبين لحاجات الأفراد و المجتمعات بما تفرضه خصائص العصر الحالي و ثورته العلمية و التكنولوجية.

هذا العبء الثقيل الذي تحمله مؤسسات التعليم العالي على كاهلها، يفترض أن تكون على مستوى عال من درجات الكمال في الخدمات التعليمية لمرتاديها من طلاب العلم، حتى تسهم وبطريقة فعالة في إنتاج أفضل الطاقات البشرية التي يجب أن تحمل مستويات متميزة من المعرفة العلمية و المهارة العالية التي تبدوا عليهم فور تخرجهم و انخراطهم في سوق العمل.

وهذا يجعل من الضرورة أن تسعى الجامعات ومؤسسات التعليم العالي إلى تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة رغبة منها في تقديم نوعية أفضل من التعليم، وأصبح عدد المؤسسات التي تتبنى نظام الجودة الشاملة في أبحاثها وبرامجها الدراسية في تزايد مستمر على مستوى العالم كله مع ما يستلزم ذلك من وضع مؤشرات ومعايير للحكم على مستوى جودة الخدمات التعليمية والبحثية الموجود فيها.

حيث بذلت الجزائر جهود معتبرة لإعادة الاعتبار للجامعة والقيام بدورها المنوط بها والنهوض بجودة خريجيها، وقد قامت الوصاية خلال السنوات الماضية بتشكيل اللجنة الوطنية لضمان الجودة وكذا خلايا الجودة على مستوى كل المؤسسات الجامعية وهي تعمل حثيثا لأجل وضع خارطة طريق لتحقيق ضمان الجودة في التعليم العالي، هذا بالإضافة إلى المخصصات المالية التي اعتمدت للبرامج الوطنية للبحث" PNR "

وكذا والسعي إلى ربط الجامعات الوطنية والإطارات الوطنية بالخارج بمراكز البحث بالجزائر وهذا من اجل نقل التكنولوجيا والاستفادة من الخبرات الدولية لهذه المشاريع، وقد تزامن كل هذا بتطبيق نظام التعليم "ل–م–د " LMD" الذي هو تجربة دولية تطبق في اغلب دو ل العالم المتقدم و هي جهود قد تؤتي ثمارها بعد حين.

تسعى جامعة الشاذلي بن جديد كغيرها من جامعات الوطن إلى تقديم خدمة تعليمية في عدة تخصصات. وقد لاحظ الباحث باعتباره أحد طلابها تباين الرؤى بين الطلاب الدارسين و المتخرجين من الجامعة حول جودة التعليم المقدم لهم، وحيث انه لم يتم التحقق من اختلاف آراء الطلاب حول جودة التعليم في الجامعة بدراسة علمية، و بناء على ذلك فقد رأى الباحث إجراء هذه الدراسة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية للوصول إلى نتائج إحصائية تزيل علينا هذا اللبس و تبين لنا الحقائق بكل موضوعية. ولتقييم جودة التعليم الجامعي فان خير من يقيمها هو الطالب الذي يعد محور العملية التعليمية وهو المستفيد الأول من هذه الخدمات.

حيث أكد الاتجاه الحديث للجودة على ضرورة التقييم الذاتي ودفع القائمين على هذه المؤسسات من قياديين وإداريين إلى معرفة الأداء الحقيقي ومقارنته مع المتميزين من المؤسسات النظيرة لها، ومعرفة جوانب القوة والضعف والقصور في الأداء المطلوب، وبالتالي تحسين مستوى جودة العمليات المقدمة والأنشطة، واستخدام الموارد والإمكانات المتاحة بشكل فعال. لان تقييم الطلبة لجودة التعليم في مؤسساتهم يعتبر من أهم الركائز التي تعنى بها الجامعات للعمل على تطوير خدماتها التعليمية فالطالب يعتبر من أهم مخرجات الجامعة و عليه يتوقف تميز هذه الأخيرة.

و من هنا يمكن أن نطرح التساؤل التالي:

هل توجد جودة في التعليم بكلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية من وجهة نظر الطلبة من خلال مجالات الدراسة الثلاث وهي: (مجال البيئة التعليمية، مجال أداء هيئة التدريس، و مجال وسائل وأساليب التعليم والتعلم؟)

و يتفرع تحت هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية:

- هل توجد جودة في البيئة التعليمية بكلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية ؟
- هل هناك رضا من قبل الطلبة على أداء هيئة التدريس ؟
- هل هناك استخدام للتكنولوجيا لدعم البرامج التعليمية المقدمة للطلبة ؟

2- فرضيات الدراسة:

2-1- الفرضية العامة: توجد جودة في التعليم بكلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية من وجهة نظر الطلبة.

و يتفرع تحتها الفرضيات الجزئية التالية:

- توجد جودة في البيئة التعليمية بكلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية.
- يوجد رضا من قبل الطلبة على أداء هيئة التدريس بالكلية.
- هناك استخدام للتكنولوجيا لدعم البرامج التعليمية المقدمة للطلبة.

3- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة في شقيها النظري والتطبيقي إلى:

- تقويم جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية من وجهة نظر الطلبة.
- تقديم إطار نظري يحدد المفاهيم المتعلقة بجودة التعليم العالي و متطلبات الطالب و سبل تحسينها في جامعة الشاذلي بن جديد لتلبية متطلبات الطالب في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.
- التأكيد على أهمية جودة التعليم العالي المقدمة كمصدر للميزة التنافسية في ظل الانفتاح على الاقتصاد العالمي.
- تحديد خصائص و معايير جودة التعليم العالي الأكثر أهمية لتلبية متطلبات الطالب و التي ينبغي على الجامعة تحقيقها.

4- أهمية البحـــث:

تتلخص أهمية البحث في عدة نقاط هامة وهي:

تكمن أهمية البحث الحالي في أن الجودة أصبحت من متطلبات ومعايير التعليم الجامعي الناجح، ويأتي هذا البحث لإلقاء الضوء على مدى توافر أبعاد الجودة لدى كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة الشاذلي بن جديد بالطارف، مما قد يسهم في تحديد نقاط القوة والضعف، التي تساعد القائمين على الجامعة خاصة ومتخذي القرار في التعليم العالي عامة للارتقاء بمستوى جودة أداء التعليم الجامعي.

كما تبرز أهمية البحث في تطبيقه لمفاهيم متقدمة في الجودة لأول مرة في منظمات الخدمة التعليمية، إذ تمتاز عينة البحث وميدانه بأهمية استثنائية لما لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية من دور اجتماعي فعال ومسؤولية في بناء ونمو الشخصية المتميزة للطالب الجامعي.

5- أسباب ومبررات اختيار الموضوع:

من أهم الأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع:

- موضوع الجودة في التعليم العالي، والذي هو من صميم تخصص علم الاجتماع، الذي ندرس فيه، الأمر الذي يسهل عملية البحث.
- موضوع الجودة في التعليم الجامعي الذي أصبح يطرح في العديد من الملتقيات العلمية والأيام الدراسية من قبل الأساتذة الجامعيين والمختصين الاجتماعيين.
- تدهور وضعية التعليم الجامعي في الجزائر عموما وفي كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية خصوصا.
- ميول الباحث للبحث أكثر في واقع جودة التعليم العالي نظرا لأهمية هذا الموضوع في الوقت الحالي من جهة، و من جهة أخرى معرفة آراء الطلبة لجودة التعليم العالي لان كثير منهم أبدوا تذمرهم من ظروف و جودة التعليم في الجامعة.

6 – تحديد المفاهيم:

تنطلق الدراسة الحالية من المفاهيم الآتية:

6-1- مفهوم الجودة:

6-1-1 الجودة لغة: أصل كلمة" الجودة "في اللّغة العربية هو: جود: الجيّد :نقيض الرديء، على فَيْعل، وأصله – جَيْوِد ... وجاد الشّيء جُودَةً، وجوْدةً أي صار جيّداً...، ويقال :هذا شيءٌ جيّدٌ بيّن الجُودَة والجَوْدة. وقد جاد جودة وأجاد :أتى بالجيّد من القول والفعل .ويقالُ :أجاد فلانٌ في عمله وأجود وجاد عمله يجود جودةً.**(ابن منظور، 2004، ص 235)** ويتضح من خلال هذا المعنى اللغوي أنها تعني الأداء الجيد للعمل.

أمّا في اللّغة الإنجليزية فقد عرّف قاموس ويبستر **Webster New World Dictionary** الجودة: "أنّها صفة أو درجة تفوق يمتلكها شيء ما، كما تعني درجة الامتياز".**(خليفة يعقوبي، 2014، ص 62)**

6-1-2- الجودة اصطلاحا: هناك اختلاف بين العلماء، الهيئات والمؤسّسات حول تعريف الجودة، وعليه سندرج – بعض التّعريفات المقترحة لهذا المفهوم، منها:

✍ **تعريف وكالة ضمان الجودة بالتّعليم العالي (QAA) – بالمملكة المتّحدة** الذّي ينصّ على أنّ الجودة « أسلوب لوصف جميع الأنظمة والمواد والمعايير المستخدمة من قبل الجامعات ومعاهد التّعليم للحفاظ على مستوى المعايير والجودة وتحسينها، ويتضمّن ذلك التّدريس، وكيفية تعلّم الطلاب، والمنح الدّراسية والبحوث» **(أخليف الطراونة، 2010، ص 10)**

✍ **وقد عرفت الجمعية الأمريكية لرقابة الجودة (ASQC)** أنها« مجموعة من المميزات والخصائص للسلعة أو الخدمة التّي تجعلها قادرة على تلبية حاجات الزّبائن».(**فؤاد العاجز وجميل نشوان، 2005، ص 105)**

✍ وتعني الجودة طبقا لتعريف **منظمة الإيزو العالمية (ISO)** « الوفاء بجميع المتطلبات المتفق عليها بحيث تنال رضا العميل، ويكون المنتج ذو جودة عالية وتكلفة اقتصادية معتدلة». **(هند أحمد الشربيني البربري، ، 1427-1428، ص 7)**

✍ وتعرف بأنها إيجاد ثقافة متميزة في الأداء حيث يعمل ويكافح المديرون والأفراد العاملون بشكل مستمر لتحقيق توقعات العميل وأداء العمل الصحيح بشكل صحيح منذ البداية مع تحقيق الجودة بشكل أفضل وبفعالية في أقصر وقت ممكن **(سلامه عبد العظيم، 2008 ، ص24)**

6-1-3- التعريف الإجرائي: يعرف الباحث الجودة إجرائيا على أنها « الوصول إلى منتج جيد في أقصر وقت ممكن وبأقل تكلفة، وذلك ينطبق على مؤسسات التعليم العالي التي تسعى إلى إعداد كادر جيد في وقت قصير بهدف خدمة المجتمع».

والجودة في البحث الحالي تتعلق بجودة البيئة التعليمية.و جودة هيئة التدريس، و جودة وسائل و أساليب التعليم والتعلم.

6-2- مفهوم التّعليم العالي:

6-2-1 التّعلـــيم: ورد تعريف التعليم في موسوعة المعارف التّربوية (2007) مفاده أنّه « ترتيب وتنظيم للمعلومات لإنتاج التعلّم، ويتطلّب ذلك انتقال المعرفة من مصدر إلى مستقبل، وتسمى هذه العملية بالاتصال، ونتيجة لأنّ التعليم المؤثر يعتمد على مواقف ومعرفة متجدّدة، فإن الحصول على تعليم فعال يستوجب تحقيق عملية اتصال فعالة بين أطراف العملية التّعليمية، ويمكن أن تكون الوسائل التّعليمية والتكنولوجية من العوامل المهمّة في زيادة فعالية عملية الاتصال» **(موسوعة المعارف التربوية، 2007، ص 1082).**

6-2-2 التّعليـم العالـــي: مثله مثل باقي المفاهيم، عرّف التّعليم العالي العديد من المحاولات لتحديده، يمكن ذكر أهمّها فيما يلي:

- هناك من عرّفه على أنّه « ذلك التّعليم الذّي يتعلّق بموضوعات معقّدة بالغة الأهمّية للباحثين، في حاجة إلى دقة – بالغة في علم المناهج، وهو المسؤول عن ارتفاع مستوى معرفة الطلاب، وهو المسؤولية الجامعية التي يتحملها الجامعيون عبر البحث والبحث التّخصصي، وأن يكون مستوى الدّروس عال جدّا،

عن طريق نشر الكتب والمقالات، ولذلك يصرّ ويلزم أن يكون مستوى الّدروس عاليا جدا، هذا ما يتطلّب عملا شاقّا وعميقا، وهذا يساعد في تطوير العلوم». **(أيمن، يوسف ،2008، ص 17)**

✍ **وعرّفه عطا** على أنّه « كلّ أنواع التّعليم الذّي يلي مرحلة الثانوية أو ما يعادلها وتقدمه مؤسسات متخصّصة، ومرحلة التخصّص العلمي في كافّة أنواعه ومستوياته، رعاية لذوي الكفاءة والنّبوغ وتنمية لمواهبهم وسدّ حاجات المجتمع المختلفة في حاضره ومستقبله، بما يساير التطوّر المفيد الذّي يحقق أهداف الأمة وغايتها النّبيلة». **(عدي عطا، 2011، ص 21)**

✍ أمّا المشرّع الجزائري فقد عرّفه بأنّه **<<** كلّ نمط للتّكوين أو التّكوين للبحث يقدَّم على مستوى ما بعد الثّانوي من – طرف مؤسّسات التّعليم العالي، ويمكن أن يقدّم تكوينا تقنيا على مستوى عال من طرف مؤسّسات معتمدة من طرف الدّولة **>>.(صليحة رقاد، ، 2014 ، ص 23)**

6-2-3- التعرف الإجرائي للتعليم العالي: هو كل المعارف التي تقدم لطلبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة الشاذلي بن جديد بالطارف.

6-3- مفهوم الجودة في التّعليم العالي:

✍ « يتعلّق مفهوم الجودة في التّعليم بكافة السّمات والخواص التّي تتعلّق بالمجال التّعليمـــي والتّي تظهر مدى التفوّق والإنجاز للنتائج المراد تحقيقها، وهي ترجمة احتياجات توقعات الطلاب إلي خصائص محدّدة تكون أساساً لتعميم الخدمة التّعليمية وتقديمها للطلّاب بما يوافق تطلّعاتهم ».**(فؤاد العاجز، و آخرون، ص105)**

✍ « وهي بذلك ترجمة لاحتياجات وتوقّعات المستفيدين من العملية التّعليمية الدّاخليين سواء أكانوا أساتذةً، عاملين، بمختلف مستوياتهم الوظيفية أو طلابا، والخارجيين من مستخدمي الخدمات التّعليميــة مثل(أولياء الأمور، والمجتمع، والمؤسسات)، إلى مجموعة خصائص محدّدة تكون أساساً في تصميم الخدمات التّعليمية وطريقة أداء العمل في من أجل تلبية احتياجات وتوقّعات المستفيدين وتحقيق رضائهم عن الخدمات التّعليمية المقدّمة، والتّي تعبر عن مدى استيفاء المدخلات، والعمليات، والمخرجات في المؤسّسة التّعليمية لمستويات محددّة تشكل في مجملها معايير الجودة الشاملة».**(صبرية اليحيوي، 2001، ص 25)**

✍ ويعرّفها بعض الباحثين بأنّها «مجموعة من الأنشطة والمهارات التّي يقوم بها المسؤولون لتسيير شؤون التعليم، التي تشمل التخطيط للجودة وتنفيذها وتقويمها وتحسينها في كافة مجالات العملية التّعليمية».

✍ ويرى آخرون أنّ جودة التّعليم العالي هي « التّحسين المستمرّ لعمليات الإدارة التربوية أو المدرسية، وذلك بمراجعتها وتحليلها والبحث عن الوسائل والطرق لرفع مستوى الأداء والإنتاجية بالمؤسسة التعليمية، وتقليل الوقت اللازم لإنجاز العملية التعليمية، باستبعاد المهام عديمة الفائدة وغير الضرورية للطالب، مما يؤدي إلى تخفيض التكلفة ورفع مستوى الجودة » **(أخليف الطراونة، ، 2010، ص5)**

ويمكن تعريف جودة التعليم العالي في هذه الدراسة بأنها (درجة استيفاء عملية التعليم والتدريس في كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية من وجهة نظر الطلبة لمعايير الجودة فيما يتعلق بكل من (البيئة التعليمية، أداء هيئة التدريس، استخدام التكنولوجيا).

6-4- تعريف الطالب الجامعي:

لتحديد مفهوم الطالب الجامعي يجب أولا تحديد مفهوم الطالب ثم مفهوم الجامعة لنصل في الأخير لتحديد مفهوم الطالب الجامعي.

6-4-1- التعريف اللغوي للطالب: وردت عدة تعريفات للطالب نذكر منها:

ورد في المنجد للغة و الأعلام: الطالب: طلبة و طلاب و طلب و طلب وهو التلميذ.(المنجد،**2003، ص762)**

وفي لسان العري لابن منظور: جمع طلبة و طلاب و يطلق على من يسعى في التحصيل على شيء، جاء في الحديث الشريف مفهومان لا يشبعان طالب العلم و طالب المال.**(ابن منظور، 2004، مج 7، ص239)**

6-4-2- التعريف الاصطلاحي للطالب:

« حسب "وفاء محمد البرعي" فإن الطالب الجامعي هو الفرد الذي يتلقى معارف، وقيما داخل الحرم الجامعي، والتي تدخل في تكوين شخصيته، بحيث تلتحم بما يتعلم ويتفاعل معه. ويعتمد هذا التعريف على المعارف التي يتحصل عليها الطالب الجامعي من الجامعة، والتي تساعده في بناء شخصيته من خلال التفاعل الذي يحدث بينهما». **(هاجر حلاسي و أميرة عزيزي، 2016، ص 44)**

« و الطالب هو: ذلك الشخص الذي سمحت له كفاءته العلمية بالانتقال من المرحلة الثانوية إلى الجامعة تبعا لتخصصه الفرعي بواسطة شهادة أو دبلوم يؤهله لذلك، و يعتبر الطالب أحد العناصر الأساسية والفاعلة في العملية التربوية طيلة التكوين الجامعي إذ انه يمثل عدديا النسبة العالية بالمؤسسة. لقد اتفق

هذا التعريف مع التعريفات اللغوية السابقة على أن الطالب هو الشخص الذي يدرس في الجامعة».

(حفيظة مخنفر، 2013، ص 35)

6-4-3- التعريف اللغوي للجامعة: جاء في قاموس المصطلحات اللغوية و الأدبية: الجامعة هي معهد علمي يشمل عددا من الكليات حسب فروع الاختصاص. **(إميل يعقوب و آخرون، 1987، ص 163)**

و في المنجد للأعلام: الجامعة مؤنث، اسم يطلق على المؤسسة الثقافية التي تشتمل على معاهد التعليم العالي في أهم فروعه كاللاهوت و الفلسفة و الطب و الحقوق و الهندسة **(المنجد، 2003، ص101)**

إن التعريفات اللغوية تجمع على أن الجامعة هي مؤسسة للتعليم العالي و تشمل عدة تخصصات.

6-4-4- التعريف الاصطلاحي للجامعة:

لقد عرف "مراد بن أشنه" الجامعة على أنها مؤسسة أنشئها أشخاص لأهداف ملموسة ذات علاقة بالمجتمع الذي ينتمون إليه، و كل مجتمع انشأ جامعة طبقا لمشاكله و تطلعاته و توجهاته السياسية والاقتصادية و المجتمعية و تبعا لذلك حدد أهدافها، إذا الجامعة مؤسسة تكوين لا تحدد أهدافها وتوجهاتها من جانب واحد و بشكل ذاتي بل على العكس تستقي أهدافها من المجتمع الذي يعطيها الأساس.

لقد استند "مراد بن أشنهو" في تعريفه للجامعة على أساس الوظيفة التي تؤديها للمجتمع وهي تحقيق أهداف المجتمع و حل مشاكله.

و هناك من يعتبر الجامعة هي المؤسسة التي تقوم بصورة رئيسية بتوفير تعليم متقدم لأشخاص عل درجة من النضج و يتصفون بالقرة العقلية والاستعداد النفسي لمتابعة دراسات متخصصة في مجال أو أكثر من مجالات المعرفة**(حفيظة مخنفر، 2013، ص ص 34-35)**

6-4-5- التعريف الإجرائي للجامعة: يعرفها الباحث إجرائيا بأنها « مؤسسة علمية مستقلة ذات هيكل تنظيمي معين، تتمثل وظائفها الرئيسية في التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع ، وتتألف من مجموعة من الكليات والأقسام العلمية المتخصصة ، وتقدم برامج دراسية متنوعة في تخصصات مختلفة، منها ما هو على مستوى الليسانس، والدراسات العليا(الماستر والدكتوراه) تمنح بموجبها شهادات علمية للطلاب».

6-4-6- التعريف الإجرائي لطلبة الجامعة: وهم الطلبة المسجلون في السنة الثالثة ليسانس و الماستر 2، بكلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية تخصص علم الاجتماع – جامعة الشاذلي بن جديد بالطارف للسنة الجامعية 2019-2020.

6-5- وجهة نظر الطلبة: هي أراء الطلبة الذي يمكن تقديمها بناءا على معارفهم المحصلة من خلال مسارهم الدراسي، وهي بمثابة أحكام يمكن الاعتماد عليها في تقييم العناصر الذي لها صلة بخدمة الطلبة.

6-6- التعريف الإجرائي للبيئة التعليمية: هي منظومة المباني، والتجهيزات، والمعدات، والمواد التي تتشكل منها البيئة التعليمية.

6-7- التعريف الاجرائي لأعضاء هيئة التدريس: هم الأساتذة، والأساتذة المشاركون، والأساتذة المساعدون، والمحاضرون الذين يدرسون بكلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية – في جامعة الطارف.

6-8- التعريف الإجرائي لأداء هيئة التدريس:

هي الأنشطة التي يقوم بها عضو هيئة التدريس داخل وخارج قاعة المحاضرات كجزء من الواجبات المناطة به لتحقيق مستويات عالية من الجودة في التعليم الجامعي ويمكن تحديد درجته من خلال قيم المتوسط الحسابي لتقديرات عينة البحث من الطلبة:

6-9- التعريف الإجرائي وسائل وأساليب التعليم والتعلم: هي مجموعة من الأنشطة والإجراءات التي يقوم بها الأستاذ الجامعي وطلابه من أجل فهم المادة الدراسية لتحقيق جودة التعليم.

6-10- التعريف الإجرائي لتكنولوجيا التعليم هي التقنيات الفنية العلمية والعملية (جهاز الحاسوب، الانترنت، مواقع التواصل الاجتماعي، الايميل،data sho و غيرها...) التي توفرها الجامعة والتي يعتمد عليها الأستاذة و الطلبة لتحقيق الجودة العالية من التعليم.

7- الدراسات السابقة والتعقيب عليها:

7-1- الدراسات السابقة:

إن الدراسات التي تناولت موضوع الجودة في التعليم العالي كثيرة ومتعددة ، وبقدر هذا التعدد اختلفت المتغيرات المدروسة، التي اعتمدت على وجهة نظر الطلبة، وفيما يلي، سنتناول بعض الدراسات التي أُجريت في العديد من الدول العربية (من بينها الجزائر) وفي جامعات خاصة وعمومية، مما يشكل لدينا نوعاً من الثراء والتنوع في المعطيات ويسمح لنا بتشكيل تصور واضح حول هذا الموضوع؛ ومنه قد يستفيد الباحث من بعض نتائج الدراسات والاقتراحات المنهجية والعملية، التي قد تخدم بحثه الميداني حول واقع جودة التعليم العالي في الجزائر.

7-1-1- دراسة خلف سليمان، و شيخ بوحركات: (2019) بعنوان واقع تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي. و تهدف هذه الدراسة إلى محاولة معرفة واقع تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي، باعتبار أن إدارة الجودة الشاملة تعتبر من أهم النماذج الإدارية الجديدة التي تمكن المؤسسات من تحسين جودة مخرجاتها، لتحقيق أهداف الدارسة قمنا بالجراء دراسة تطبيقية على مستوى جامعة سعيدة وذلك بتوجيه استبيان إلى الأساتذة يتضمن مجموعة من العبارات تتمحور حول معايير إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن جامعة سعيدة تطبق معايير إدارة الجودة الشاملة بدرجة منخفضة ،كما أثبتت الدراسية بأن هناك تأثير دال إحصائيا لكل من معايير جودة الإدارة ، وجودة الأستاذ، و جودة الطالب،و جودة المنهاج، و جودة البيئة التعليمية على تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بجامعة سعيدة.

7-1-2- دراسة عماد تشانتشان (2017) بعنوان: مستوى جودة التعليم العالي من وجهة نظر طلبة جامعة يحي فارس المدية (الجزائر).

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة التعليم العالي من وجهة نظر طلبة جامعة يحي فارس المدية، حيث تم صياغة الاستبانة من محورين الأول يتضمن البيانات الشخصية المتعلقة بالطلبة، والثاني يمثل محور جودة التعليم العالي يتكون من ستة أبعاد تتضمن 27 عبارة، موجهة لعينة من الطلبة، تتكون من 379 طالب وطالبة من المجتمع الكلي لجامعة يحي فارس المدية المقدر عددهم 22343، للسنة الجامعية 2016 /2017.

خلصت الدراسة، إلى أن مستوى جودة التعليم العالي جاء بشكل متوسط وهذا إشارة إلى مستوى متوسط ومقبول لجودة التعليم العالي في جامعة يحي فارس المدية من وجهة نظر الطلبة باستثناء بعد تقييم العملية

التعليمية الذي جاء بدرجة موافقة ضعيفة، وهذا ما يفسر عدم بلوغ مستوى عالي لجودة التعليم العالي في جامعة يحي فارس المدية.

ورجح الباحثان عدم بلوغ جامعة يحي فارس المدية مستوى عالي للجودة إلى عدة عوامل أهمها ضعف تقييم العملية التعليمية ومن هذا المنطلق يقترح الباحثان وضع عدة نماذج في شكل استبانات تشمل جميع أبعاد جودة التعليم العالي توضع في موقع الطالب للإجابة عن عباراتها بشكل دو ري، وهذا ما نأمل أن يطبق في جميع جامعات الوطن، للإبراز نقاط القوة والاستفادة منها واكتشاف نقاط الضعف وتجنبها.

7-1-3- دراسة أسماء موفق (2016) بعنوان: جودة الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة – دراسة ميدانية بجامعة باتنة-

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى جودة الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي في كل من (المحاضرة والحصة التطبيقية) من وجهة نظر الطلبة و ، الكشف عن وجود فروق ذات دلالة الإحصائية حول مستوى جودة الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي تعزى لمتغير (الجنس، التخصص العلمي) والكشف عن طبيعة التفاعلات بين متغيرات الجنس والتخصص العلمي وتأثيرها على مستوى جودة الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة . وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي ، حيث طبقت على عينة قوامها (1114) طالب وطالبة من جامعة باتنه -01 - واعتمدت الطالبة على استبيان من إعدادها مكون من 62 فقرة ويضم بعدين ، وبعد عرض وتحليل نتائج الدراسة باستخدام برنامج (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية) spss v20 ومعالجة البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

أسفرت النتائج التي كانت وفقا لفرضيات الدراسة إلى:

- مستوى جودة الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي في المحاضرة منخفض من وجهة نظر الطلبة وعليه تم قبول الفرضية القائلة أن مستوى جودة الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي في المحاضرة منخفض من وجهة نظر الطلبة.
- مستوى جودة الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي في الحصة التطبيقية منخفض من وجهة نظر الطلبة وعليه تم رفض الفرضية القائلة أن مستوى جودة الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي في الحصة التطبيقية مرتفع من وجهة نظر الطلبة.

7-1-4- دراسة زيد الخير حمامة: (2015) بعنوان محددات جودة خدمة التعليم العالي من منظور الطلاب وأثرها على رضاهم في الجامعات السورية.

هدفت الدراسة إلى معرفة العوامل المحددة لجودة خدمة التعليم العالي في سوريا والأثر النسبي لكل من هذه العوامل على الجودة الإجمالية لخدمة التعليم العالي من جهة وعلى رضا الطلاب من جهة أخرى في الجامعات السورية، كما تهدف إلى تقييم مستوى الجودة المدركة للتعليم العالي ورضا الطلاب، واكتشاف فيما إذا كان هناك فروق في كل منهما بحسب المتغيرات الديموغرافية المختارة (الجنس، نوع الدراسة، القطاع التعليمي، المستوى الأكاديمي ,السنة الدراسية لطلاب الإجازة).

ويتألف مجتمع الدراسة من طلاب الجامعات السورية الحكومية والخاصة على حد سوا، ممن ما زالوا في المرحلة الجامعية الأولى أو يتابعون دراساتهم العليا وقد تم اختيار ست جامعات سورية موزعة بالتساوي على قطاعي التعليم العالي الحكومي والخاص كممثلين عن مجتمع الدراسات وتم جمع 444 إجابة واستخدمنا برنامج(**SPSS**) لإجراء التحاليل الإحصائية و استخلاص النتائج.

وخلصت الدراسة إلى وجود أربع محددات لجودة التعليم العالي في سوريا وهي على الترتيب : الخدمات الجامعية غير الأكاديمية , حرفية الجامعة وتجهيزاتها , تفاعلية الكادر الأكاديمي ,المستوى الأكاديمي للجامعة ,وجاء العامل الرابع والأخير في المرتبة الأولى من ناحية الأهمية والتأثير على كل من الجودة الإجمالية المدركة للتعليم العالي ورضا الطلاب ,بينما تفاوتت الأهمية النسبية لباقي العوامل فيما بين الجودة المدركة والرضا , وكان مستوى الجودة الإجمالية المدركة في الجامعات السورية دون الوسط (نقطة الحياد) بينما كان رضا الطلاب فوق الوسط, وتبين أن أيا من المتغيرات الديموغرافية ليس له تأثير على الجودة الإجمالية المدركة باستثناء متغير السنة الدراسية لطلاب الإجازة , بينما لاحظنا تأثير كل من متغيرات القطاع التعليمي والمستوى الأكاديمي والسنة الدراسية لطلاب الإجازة على رضا الطلاب.

وأوصت الدراسة بمجموعة من الحلول والمقترحات تركز على تحسين واقع كل محدد من محددات جودة التعليم العالي، كما أوصت بإجراء مجموعات تركيز طلابية ومقابلات معمقة لمعرفة الجوانب الخفية المؤثرة على الجودة المدركة والرضا والتي لم يتم إدراجها في هذه الدراسة،لأخذ تلك الجوانب بعين الاعتبار في الدراسات اللاحقة مستقبلا، وأوصت الجامعات الخاصة على وجه الخصوص بمعالجة القضايا التي أدت إلى انخفاض مستوى رضا الطالب لديهم،إضافة إلى اقتراح تطبيق هذه الدراسة على كل جامعة سورية على حدا مما يحسّن من علمية المعالجة، أو تطبيقها على مجتمعات مجتزئة من المجتمع الطلابي الكبير في سوريا الذي كان هدفا هذه الدراسة لإجراء سبر أعمق لهذا القطاع الهام في سوريا،وأن تجرى هكذا دراسات بشكل دوري في قطاع التعليم العالي لما لها من أهمية كبيرة في تقييم واقعه باستمرار وفي كونها أداة للرقابة على جودة هذه الخدمة الهامة.

7-1-5- دراسة عباس حسين مغير - نسرين حمزة السلطاني -وفاء عبد الرزاق عباس (2014) بعنوان توافر معايير الجودة في أداء تدريسيي أقسام العلوم العامة /كليات التربية الأساسية من وجهة نظر طلبتهم:

هدفت الدراسة لتقصي مدى توافر معايير الجودة في الأداء التدريسي لأعضاء الهيئة التدريسية لأقسام العلوم العامة في كليات التربية الأساسية من وجهة نظر الطلبة.

ولتحقيق أهداف البحث اعتمدت استمارة والمعمول بها من قبل وحدة الجودة والاعتماد الأكاديمي لدى جامعة بابل والمكونة من (30) فقرة موزعة على (4) مجالات هي:

- ✓ **المجال الأول:** السمات الشخصية وعدد فقراته (8).
- ✓ **المجال الثاني:** طرائق التدريس وعدد فقراته (11).
- ✓ **المجال الثالث:** تكنولوجيا المعرفة وعدد فقرته (3).
- ✓ **المجال الرابع:** التقويم وعدد فقراته (8).

عرضت الاستبانة على المحكمين كما حسب معامل الصد والثبات وقد تكونت عينة البحث من طلبة قسم العلوم العامة في كلية التربية الأساسية في جامعة بابل وبواقع (200) طالباً من الدراسات الأولية ولغرض بيان مدى توافر معايير الجودة في الأداء التدريسي تم حساب الوسط المرجح والوزن المئوي لفقرات الاستبانة بعد استطلاع آراء الطلبة من عينة البحث والذين استلموا استمارة الاستبيان وقد أظهرت النتائج ما يلي:

1. توافر معايير الجودة في الأداء التدريسي لأعضاء هيأة التدريس في أقسام العلوم العامة لكليات التربية الأساسية وبدرجات مقبولة.

2. للشهادة العلمية التي يحملها عضو هيأة التدريس أثر في جودة أداءه التدريسي.

3. للمرتبة العلمية لعضو هيئة التدريسية اثر في جودة أداءه التدريسي.

7-1-6- دراسة شرف إبراهيم الهادي (2013) إدارة تغيير مؤسسات التعليم العالي العربي نحو جودة النوعية وتميز الأداء.

انطلقت هذه الدراسة من تساؤل رئيسي هو كيف يتم إدارة تغيير مؤسسات التعليم العربي نحو جودة النوعية وتميز الأداء؟

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي المستند على المعلومات والبيانات حول إدارة تغيير مؤسسات التعليم العالي وأنظمة الجودة الشاملة، للمساهمة بالخروج بتصور مقترح يرتقي بالجامعات العربية نحو الجودة النوعية والتميز في الأداء للوصول للإبداع والابتكار والمنافسة.

ولقد توصلت الدراسة إلى تصور مقترح يمكن تطبيقه في الجامعات العربية للارتقاء نحو الجودة والنوعية و التميز من خلال وضع تصور نموذج هيكلي للتغير، واختيار نموذج مناسب من نماذج الجودة الشاملة، وتنفيذ برنامج للجودة الشاملة وفق مجموعة من المهام والمراحل التي تشتمل على الترتيبات الإستراتيجية المطلوبة وتطويرها، وضع عملية التخطيط ذات السبع خطوات موضع التنفيذ،وإحداث التقييم الذاتي بحسب معايير نموذج الجودة المطبق، وأخيرا تطبيقات إجرائية مقترحة للتحول نحو جودة النوعية والتميز في الأداء.

7-1-7- دراسة أحمد البداح و خالد الصرايرة (2012)"تصور مقترح لتطوير معايير إدارة الجودة وضمانها في الجامعات الأردنية في ضوء تقنيات التعليم الالكتروني، الأردن".

انطلق الباحثان من الإشكالية التالية: هل يمكن تطوير معايير للإدارة على ضوء تقنيات التعليم الالكتروني؟

ولقد اتبعت هذه الدراسة الأسلوب التحليلي- واقتراح معايير لتطبيقها في الجامعة الأردنية. ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحثان ما يلي:

- تنمية القيم والاتجاهات لبناء ثقافة تنظيمية التعاون، العمل بروح الفريق، المحافظة على الوقت، الرغبة في الابتكار والتجديد، التحسين المستمر. بشكل دائم ومستمر للكوادر الأكاديمية والإدارية.

- تدعيم الثقافة الالكترونية لدى العاملين خاصة في مجال التعليم والتدريس والبحث العلمي.

8-1-7 دراسة وائل شحاتة عبد الحميد (2012) بعنوان الجامعات العربية بين الجودة الشاملة وشهادات الجودة.

انطلق الباحث من الإشكالية التالية: هل توجد فروق بين مفهوم الجودة الشاملة وشهادات الجودة؟ والى أي مدى يعتبر مفهوم الجودة الشاملة معيارا قابلا للتطبيق على الجامعات العربية؟

وباعتبار البحث نظريا، فقد اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي، وبعد رصد الكتابات المتعلقة بموضوع البحث وتحليل المفاهيم وعقد المقارنات تم التوصل إلى النتائج التالية:

لا يمكن في أي حال من الأحوال اعتبار لفظي" الجودة الشاملة" شهادات الجودة " لفظين مترادفين، إذ لا يعتبر مفهوم الجودة الشاملة معيارا قياسيا ولكن لا يخرج عن كونه فلسفة إدارية تضعها المؤسسات الراغبة

في التطبيق، كما يعتبر نموذج الأيزو 9001 أقرب شهادات الجودة الإدارية للتطبيق على الجامعات ولقد تضمن البحث مجموعة من التوصيات والمقترحات ومنها:

- العمل على صياغة مفهوم علمي موحد للجودة الشاملة في التعليم العالي وما دونه.

- العمل على توحيد معايير ضمان الجودة والاعتماد على مستوى الوطن العربي ككل.

- النظرة المتأنية و التوحد العربي نحو قبول ورفض ما يصدر عن الغرب من معايير واشتراطات وتصنيفات للجامعات العربية.

- الاقتناع بأن انطلاق لجامعات العربية نحو العالمية يبدأ من حصولها على شهادات دولية في مجال الجودة.

- كما وجدت فروق دالة بين الذكور والإناث وفي التخصص بين الطلبة، في مستوى استخدام أساليب جودة نظم القبول الجامعي بجامعة حلب.

7-1-9- دراسة جمال مرازقة،(2011)، حول "متطلبات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر – تصور مقترح-"

هذه الدراسة هي عبارة عن ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العربي لضمان جودة التعليم العالي، بجامعة الزرقاء، الأردن.

وهي عبارة عن دراسة نظرية ، استعرض فيها الباحث كل المفاهيم المتعلقة بالجودة الشاملة ، وخاصة في التعليم العالي ، وبعد ذلك وضح واقع التعليم العالي بالجزائر ومختلف الوقائع التي تساهم في تحقيق الجودة، كما ابرز مختلف المداخل والركائز الأساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي.

7-1-10- دراسة فاضل حنا(2010)، مستوى تطبيق أساليب جودة القبول الجامعي في جامعة حلب من وجهة نظر طلبتها.

انطلق الباحث من الإشكالية التالية : ما مستوى تطبيق أساليب جودة القبول الجامعي في جامعة حلب؟ وما الفروق في أراء العينة حول تطبيق هذه الأساليب تبعا لمتغير جنسهم وتخصصهم؟

وللإجابة على هذه الأسئلة استخدم المنهج الوصفي ، واستخدم استبانة وزعت عينة من طلبة جامعة حلب، احتوت (90) أسلوباً، وقد وزعت إلى سبعة مجالات، والتي افترض أنَّها أساليب الجودة في نظم القبول الجامعي. وللحكم على صدق الاستبانة عرضت على مجموعة مؤلفة من (7) محكمين مختصين بجامعتي دمشق وحلب. وتم التأكد من ثباتها بتطبيقها على عينة استطلاعية شملت (40) طالباً وطالبة من خلال حساب معامل إلفا كرونباخ (Alpha – Cronbach) ، والذي بلغ 0.88 وتم التوصل إلى ما يلي:

أشارت النتائج إلى أن 35.5 % من أفراد العينة رأوا أن أساليب جودة نظم القبول الجامعي في الإستبانة مستخدمة كثيراً، مقابل 27.11% رأوا أنَّها مستخدمة قليلاً، و 37.43% رأوا أنَّها لا تستخدم. كما وجدت وجود فروق دالة بين الذكور والإناث وفي التخصص بين الطلبة في مستوى استخدام أساليب جودة نظم القبول الجامعي في جامعة حلب.

7-1-11 دراسة أحمد إبراهيم أحمد (2010) بعنوان "دراسة تقويمية لأداء الأستاذ الجامعي والمادة التدريسية من وجهة نظر الطالب الجامعي"

هدفت إلى اطلاع هيئة التدريس بأهمية تقويم الأداء التدريسي في جودة التعليم وضرورة الاستفادة من أراء الطلاب في تقويم الأداء التدريس لتحقيق جودة التعليم، وكذلك إدراك الطلاب لأهمية أرائهم في تحسين جودة التعليم الجامعي .وقد طرحت الدراسة الأسئلة التالية:

- ما هي أهمية الوسائل والأساليب المعتمدة في تقويم الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس الجامعي؟
- ما هي السبل الواجب اعتمادها من قبل الجامعات لغرض تحسين مستوى الأداء التدريسي؟

استخدم الباحث المنهج الوصفي بجامعة السودان، سنة 2009/ 2010 على عينة من 1410طالبا ، مطبقا لدراسة متغيراته استبيانين الأول موجه الأساتذة والثاني موجه للطلبة يتكون من خمسة محاور :المقرر رضا الطلاب، المعايير الرئيسية لأداء الأستاذ، المعايير الثانوية لأداء الأستاذ، مصادر التعليم والمعينات.

- وخلصت النتائج إلى عدم رضا الطلاب عن مصادر التعليم والتعلم والمقررات وهذا بسبب قلة الكوادر المؤهلة، فمعظم هيئة التدريس من أساتذة مساعدين ناقصي خبرة.

7-1-12 دراسة هالة عبد القادر صبري(2009)، حول "جودة التعليم العالي ومعايير الاعتماد الأكاديمي – تجربة التعليم الجامعي الخاص في الأردن-"

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تجربة الجامعات الخاصة الأردنية وتشخيص وتحليل واقع معايير الاعتماد الأكاديمي. وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي و أوضحت في الأخير أن عملية الجودة في التعليم العالي تتركز على ما يلي:

- ✓ الهيئة الأكاديمية: أي نوعية الأساتذة باعتبارهم المسئولون عن المناهج ، وتحديد محتوى المقررات وتعليمها ونشر القيم والأعراف العلمية لدى الطلاب في مستويات الطلبة المقبولين في الجامعة، وتتمثل في شروط قبول

- ✓ البرامج الأكاديمية والمهنية: وتكمن الجودة هنا في التنوع في الاختصاصات الرئيسية والفرعية، الشمولية والعمق في البرنامج، حداثة المحتوى.
- ✓ الإدارة الجامعية: أي عنصر الإنسان والبيئة التنظيمية، التي تحكم العمل الإداري في جميع المستويات.
- ✓ المباني والمرافق: وتشمل القاعات الدراسية والمخابر والمكتبات.

ولقد قامت الباحثة باستعراض تجارب بعض الدول مثل الولايات المتحدة الأمريكية، وبريطانيا، كما استعرضت تجربة الجامعات الخاصة في الأردن. بكافة فئاته وخاصة قطاع الأعمال فيه.

7-1-13 دراسة خالد أحمد الصرايرة وليلى العساف، (2008) "إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، الأردن".

لقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ضرورة تحديد مفهوم الجودة المراد الوصول إليه.
- التعريف بأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والفوائد المرجوة منها.
- أهمية التعرف على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

7-1-14- دراسة عبد الرحمان عمر نجيب (2006)، حول "أهمية تطبيق نظام جودة عالمي على العملية التعليمية من وجهة نظر طلاب قسم اللغة الفرنسية من كلية الآداب بجامعة دمشق"

هدفت الدراسة إلى معرفة وجهة نظر طلاب قسم اللغة الفرنسية ، من كلية الآداب في جامعة دمشق عن مستوى جودة التعليم عموما في القسم وعن أهمية رفع مستوى جودة التعليم فيه ، وعن أهمية

تطبيق نظام جودة عالمي – الأيزو مثلا– في القسم. وقد استخدمت لذلك استبانه تتضمن ثلاثة بنود مغلقة بالإضافة إلى معلومات تتعلق بمتغيري الجنس والسنة الدراسية للطالب.

ومن النتائج التي توصل إليها أن الطلاب أعطوا درجة – مقبول– لمدى جودة التعليم في القسم ، وكان رأيهم أنه من المهم جدا رفع مستوى جودة التعليم في القسم وتطبيق نظام جودة عالمي فيه، كما لم يكن هناك تأثير لمتغير الجنس على نتائج الدراسة.

7-1-15- قامت التلباني وآخرون (2006) بدراسة استهدفت الكشف عن مدى تطبيق كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأزهر لأبعاد الجودة الشاملة، وقد تم استخدام أسلوب الحصر الشامل لجميع أعضاء الهيئة التدريسية في الكلية، وقد خلصت الباحثة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

أن كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية تطبق أبعاد الجودة بصورة متوسطة.

كما توصل البحث إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية تعزى للمتغيرات الآتية: الرتبة الأكاديمية، سنوات الخبرة، العمر، على جميع مجالات إدارة الجودة الشاملة.

وتوصلت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً في مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير القسم الذي يدرس فيه عضو هيئة التدريس على اثنين من أبعاد الجودة(ثقافة الجودة والطلبة) ووجود فروق ذات دلالة إحصائية لأبعاد الجودة الأخرى، النظام الإداري، والموارد المتاحة، الهيئة التدريسية، البيئة التربوية التعليمية، ونظام الدراسة والمنهج.

7-1-16- دراسة الطلاع سليمان أحمد (2005) بعنوان "مدى توافر عناصر نموذج الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة والنوعية في مؤسسات التعليم العالي في جامعات قطاع غزة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توافر عناصر نموذج الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة والنوعية في مؤسسات التعليم العالي في جامعات قطاع غزة بأبعاده الأحد عشر:

الرسالة والأهداف العامة، هيكلية البرنامج ومضمونه، نظام الدارسة والمنهاج، نسب النجاح، الخريجون، الهيئة التدريسية، المرافق التعليمية التعلمية، التواصل الخارجي والتبادل المعرفي، التقييم الداخلي للنوعية، وذلك تبعا للمتغيرات التالية:(اسم الجامعة، نوع الكلية، نوع البرنامج، المسمى الوظيفي، أقدمية البرنامج) ، وتكون مجتمع الدراسة من عمداء الكليات ورؤساء الأقسام وأعضاء وحدات الجودة وتكونت عينة الدراسة من (102) فردا، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في دراسته، واستخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات المتعلقة بأبعاد الدراسة الأحد عشر، **وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:**

- هناك مستوى متوسط من عناصر نموذج الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة متوفرة في جامعات قطاع غزة الثلاث بنسبة(% 68) ، وهي نسبة تقترب من النسب المرتفعة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير اسم الجامعة لصالح الجامعة الإسلامية.
- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير المسمى الوظيفي وذلك لصالح عضو لجنة الجودة.

7-1-17- وقام أبو عودة وأبو ملوح (2004) بدراسة هدفت إلى التعرف على مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي بمحافظات غزة في ضوء متغيرات كل من الجامعة والصفة الجامعية والجنس والكثافة الصفية، ومن ثم تقديم مقترحات تسهم في وضع تلك المؤشرات ثم تطبيق استبانه تتكون من (48) مؤشراً للجودة على عينة مكونة من (141) محاضراً وطالباً جامعياً، وقد أوصت الدراسة بتدريب المحاضرين

الجامعيين على تطبيق الجودة في التعليم الجامعي وتفعيل استخدام التقنيات الحديثة في التعليم والتعلم، وتحديد سياسة قبول فعالة للطلبة، وزيادة عدد المحاضرين الجامعيين بما يتناسب مع أعداد الطلبة في الجامعة، وتفعيل العلاقة مع المجتمع المحلي.

7-1-18- دراسة شادويك (Chadwich 1995) استهدفت قياس أهم عوامل الجودة في الجامعة، أهم هذه العوامل جودة التعليم، والمرافق العامة مثل المكتبة. و توصلت الدراسة إلى أن هناك درجة كبيرة من الرضا لدى الطلاب الذين تلقوا دروسهم من خلال الاسترشاد بمبادئ الجودة لمساعدتهم في التخطيط والإعداد للدراسة.

7-2 التعقيب على الدراسات السابقة:

- استعرضنا العديد من الدراسات التي تناولت الجودة في مؤسسات التعليم العالي، و يتضح لنا من خلال ما تطرقنا إليه في الدراسات السابقة التي تناولت موضوع مذكرتنا، ألا وهو جودة التعليم العالي، إن هذا الموضوع ذو أهمية كبيرة لتعدد الدراسات وتنوعها حول تقييم جودة التعليم العالي من كل الجوانب والمعايير الخاصة بالجودة في التعليم، وهذا ما يعطي للموضوع أهمية كبيرة.

- معظم الدراسات جاءت لتقيم توفر معايير و مؤشرات الجودة في التعليم العالي، خاصة من ناحية معيار أداء الأستاذ الجامعي لما له من أهمية كبيرة في عملية تقييم جودة التعليم العالي. مثل دراسة **زيد الخير حمامة، و دراسة أسماء موفق، و دراسة أحمد إبراهيم أحمد.**

- استخدمت غالبية الدراسات، الاستبانة كأداة الدراسة.

- استخدمت غالبية الدراسات المنهج الوصفي التحليلي لمناسبته لهذه الدراسات.

7-2-1- الاستفادة من الدراسات المشابهة: استفاد الباحث من الدراسات السابقة في:

- ✓ تجنب دراسة قضايا وأبحاث سبقوا دراستها
- ✓ عقد مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.
- ✓ تحديد تساؤلات و فرضيات الدراسة.
- ✓ الاطلاع على الأدوات المستخدمة في هذه الدراسات، والانتهاء منها ما يتناسب مع موضوع بحثه، كاستفادته من الاستبيان المعد من طرف (**أحمد إبراهيم أحمد) و(الطلاع)**
- ✓ ساعدت في الحصول على بعض المصادر التي يحتاجها الباحثون.
- ✓ الاستفادة من بعض الدراسات في تحديد معايير الجودة في التعليم العالي وأخذها كمؤشرات الدراسة.
- ✓ استفاد الباحث من تحديد الأساليب الإحصائية المناسبة، ومنهجية الدراسة، وكذا تحديد الإجراءات المناسبة للدراسة. باعتماد دراسة **(زيد الخير حمامة)** و **(عماد تشانتشان)** و **(أسماء موفق)** أفادت الدراسات السابقة الباحث في تدعيم الإطار النظري لهذه الدراسة الحالية ، الربط بين التعليم العالي و الجودة . التعرف على الأهداف التي ترمي إليها وعلاقتها بمشكلة البحث الحالي.
- ✓ أسهمت في تحليل نتائج الدراسة الحالية وتفسيرها
- ✓ الاستفادة من النتائج في تقديم التوصيات والاقتراحات.

7-2-2- أوجه تميز الدراسة الحالية عن الدراسات المشابهة:

- ✓ تميزت الدراسة الحالية بأنها تطرقت إلى تقييم جودة التعليم العالي من خلال ثلاث مجالات أو معايير للجودة هي، جودة البيئة التعليمية، و جودة أداء هيئة التدريس، و جودة مصادر التعليم والتعلم.

- ✓ تعد الدراسة الأولى على مستوى الكلية على حسب علم الباحث.

ومجمل القول فإن الدراسات السابقة لها دور مهم في تعزيز الدراسة الحالية، وإنضاج وتدعيم مساراتها، فبالرغم من وجود بعض الاختلافات في الأهداف أو الأدوات أو الأساليب، إلا أنها أكسبت الباحث سعة في الإطلاع بكل جوانب موضوع بحثه. وسيتم عليها في تحليل النتائج.

الفصل الثاني

التعليم العالي

- تمهيـــد

1- مفهوم التعليم العالي

2- أهداف التعليم العالي

3- مكونات التعليم العالي

4- خصائص وسمات مؤسسات التعليم العالي

5- وظائف التعليم العالي

6- أنماط التعليم العالي الحديثة

- خلاصـــة

تمهـــــيد:

يعتبر التعليم العالي في ظل المجتمع المعرفة وبعد الثورة التكنولوجية والمعلوماتية التي تشهدها المجتمعات المعاصرة، من أهم مراحل التعليم التي تعمل على إعداد الكوادر المؤهلة والمدربة، والتي تتميز بإنتاجية عالية والتي تساهم في النمو الاقتصادي والسياسي والاجتماعي وفي مختلف المجالات، وهذا ما دفع مختلف المجتمعات المتقدمة منها والنامية على حدّ السّواء إلى وضع التعليم العالي في أعلى سلم مسؤولياتها، وعلى هذا الأساس أصبح تحقيق الجودة في التعليم العالي مطلبا ملحا من أجل التفاعل والتعامل بكفاءة مع متغيرات عصر يتسم بالتسارع المعرفي والتكنولوجي والمنافسة الشديدة من اجل النمو الاقتصادي والرقي الاجتماعي وبناءا عليه سنتطرق في هذا الفصل إلى إبراز مفهوم الجودة في التعليم العالي ثم نعرج على أهمية التعليم العالي، و مكوناته وغيرها من المحاور التي تخدم الفصل.

1- مفهوم التعليم العالي:

✍ التعليم العالي هو آخر مرحلة من مراحل التعليم النظامي، و الذي يهدف لإكساب الفرد معارف، مهارات و قدرات تخدمه و تخدم المجتمع ككل.

يقصد بالتعليم العالي التعليم الذي يتم داخل كليات أو معاهد جامعية بعد الحصول على الشهادة الثانوية، و تختلف مدة الدراسة في هذه المؤسسات من سنتين إلى أربع سنوات، و هو آخر مرحلة من مراحل التعليم النظامي.

✍ تعرفه منظمة اليونسكو (UNESCO) « بأنه كل أنواع الدراسات، التكوين أو التكوين الموجه التي تتم بعد المرحلة الثانوية على مستوى مؤسسة جامعية أو مؤسسات تعليمية أخرى معترف بها كمؤسسات للتعليم العالي من قبل السلطات الرسمية للدولة».

✍ و تختلف تسميات هذه المؤسسات التعليمية، فهناك: الجامعة، الكلية، الأكاديمية..فالجامعة أعلى مؤسسة معروفة في التعليم العالي و تطلق أسماء أخرى على الجامعة و المؤسسات التابعة لها، مثل: الكلية، المعهد، الأكاديمية، المدرسة العليا، و هذه الأسماء تسبب اختلاطا في الفهم ألنها تحمل معاني مختلفة من بلد لآخر .فعلى الرغم من أن كلمة كلية تستخدم لتدل على معهد للتعليم العالي، نجد أن دول تتبع التقاليد البريطانية أو الإسبانية تستخدم كلمة "كلية" للإشارة إلى مدرسة ثانوية خاصة. و هو بالمثل فإن الأكاديمية ربما تدل على معهد عال للتعليم أو مدرسة.

تميز الجامعة عن باقي مؤسسات التعليم العالي، في المدى الواسع لمقرراتها الدراسية و تعدد تخصصاتها، ويوفر النمط السائد في الجامعة فرصا كثيرة للطلبة للتخصص في حقول العلوم (الفيزياء،

الكيمياء، الجيولوجيا، علم الحيوان...)، العلوم الاجتماعية (علم النفس، علم الاجتماع، التربية...)، العلوم الإنسانية (التاريخ، الفلسفة...) و غيرها. **(صليحة رقاد ، 2012 ، ص ص 14- 15)**

و على النقيض من الجامعات فإن الأنواع المألوفة من مؤسسات التعليم العالي الأخرى هي الكليات والأكاديميات، تركز على واحد أو اثنين من حقول المعرفة.

مما سبق يتضح أن الجامعات تقدم تعليما متخصصا لطلبتها في مختلف المجالات، يؤهلهم بعد ذلك للدخول إلى سوق العمل و المساهمة في جميع الأنشطة: السياسية، الاقتصادية و الاجتماعية. لذا فإن الدول تسعى جاهدة لتوفير مقاعد بيداغوجية كافية لاستقبال هؤلاء الطلبة الذين يمثلون العمود الفقري لحركة التنمية في المجتمع. **(صليحة رقاد ، 2012، ص 15)**

2- أهـداف التعليم العالـي:

إن مهمة التعليم العالي متشعبة الاتجاهات والأدوار وبعيدة الأثر في المجتمع، وبشكل عام يمكن تلخيص الأهداف التي تسعى مؤسسات التعليم العالي إلى تحقيقها هي:

- ✓ تأهيل وإعداد كفاءات بشرية قادرة على تحمل مسؤوليات الحياة العملية.
- ✓ الاهتمام بالبحث العلمي وكشف أسرار الطبيعة وتنمية المعرفة البشرية بكل أشكالها.
- ✓ الاهتمام بالنشر، حيث لا تقتصر مهمة التعليم العالي على إعداد الباحثين وإجراء البحوث، وإنما تمتد لتشمل تقديم نتائج عن طريق وسائل النشر.
- ✓ حماية التراث الإنساني والحفاظ على إنتاج الفكر البشري.
- ✓ القيادة الفكرية وخدمة أهداف التنمية الاجتماعية.

- ✓ تفسير وتبسيط نتائج البحوث العلمية. النظر في مشكلات المجتمع المحيط ومحاولة فهمها وتحليلها، ثم البحث عن حلول مناسبة لها.
- ✓ تحقيق مبادئ ديمقراطية التعليم وتكافؤ الفرص التعليمية والمساواة بين المواطنين.

من الطبيعي أن تتأثر أهداف الجامعة بالمتغيرات والعوامل والظروف السائدة في المجتمع والعالم ككل، وعليه فأهدافها لابد أن تتغير وتتطور بتنوع المطالب التي تفرضها العوامل الخارجية على الجامعة.

لكن هذه الأهداف مهما تنوعت وتعددت، يمكن إجمالها تحت هدفين أساسيين، تسعى إليهما كل مؤسسات التعليم العالي على اختلاف بنياتها ومناهجها وبيئاتها، وهما:

- **التعليم:** أي تخريج متخصصين أكفاء يستطيعون الإسهام في تنمية المجتمع وتطويره.
- **البحث العلمي:** بتطوير مستويات المعرفة والعلوم، وإيجاد حلول للمشكلات التي يواجهها المجتمع.

(سمية الزاحي ، 2014، ص 65)

3- مكونـــات التعليـم العالـــي:

إن الخدمة التعليمية التي توفرها الجامعات تعتمد على عدة عناصر و التي تسمى بمدخلات ومخرجات العملية التعليمية، و هذا لتلبية احتياجات الأطراف المستفيدين.

3-1- مدخلات و مخرجات العملية التعليمية:

تعد مسألة تحديد المدخلات من الأمور التي لم يتفق عليها، فهناك من يقتصرها على الطلبة الملتحقين بالمرحلة التعليمية لأول مرة، على اعتبار أن كل الإمكانات التي وفرت للمؤسسة التعليمية إنما وجدت لصالح الطلبة، فهم إذن المدخلات و هم المخرجات في الوقت نفسه، و هناك من يرى أن

المدخلات تشكل مجموعة الموارد المادية و البشرية التي رصدت من أجل تحقيق أهداف النظام بما فيهم الطلبة، و أن جميعها سواء كانت تكاليف رأسمالية جارية أو ثابتة تسبب خسارة إذا لم يحسن استغلالها على الوجه الأكمل و تحقيقها للأهداف التي وضعت من أجلها. **(نوال نمور،2012، ص 17)**

3-1-1- المدخلات: *Inputs* و تتمثل المدخلات في:

❖**الطلبـة:** هناك طلبة دراسات التدرج و ما بعد التدرج و الدراسات العليا، فالطلاب في مرحلة التدرج هم الذين يلتحقون بالجامعة للحصول على درجة الليسانس، أما طلبة الدراسات العليا هم الذين حصلوا على الشهادة الجامعية الأولى و يدرسون للحصول على درجة الماجستير أو الدكتوراه.

يمثل الطلبة المدخل الأساسي في العملية التعليمية و التي يتم من خلالها إعدادهم و التأثير في سلوكهم، اتجاهاتهم و تزويدهم بالمعلومات و المعارف و المهارات التي تجعل إسهامهم أكبر من خلال التطوير النوعي للتعليم الذي أتيح لهم الحصول عليه، و هو ما يمثل الهدف الأساسي من العملية التعليمية، سواء ارتبط هذا الهدف بكون التعليم استهلاك، أي أنه يمثل حق الفرد في الحصول عليه، أو ارتبط بالتعليم كاستثمار، من خلال الاستثمار في تكوين الخريج باعتباره رأسمال بشري حاله في ذلك حال الاستثمار في تكوين رأس المال المادي. **(فليح حسن خلف، 2007، ص 246-247)**

وهذا المكون الأساسي الذي تقوم عليه دراستنا و المتمثل في طلبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، و الذين سنتعرف من خلال أرائهم على مستوى الجودة في الكلية.

❖**هيئـة التدريس:** يعتبر عضو هيئة التدريس المدخل الأساسي و المهم في العملية التعليمية، حيث تتوقف العملية التعليمية على حجم هيئة التدريس و كفاءتها (تعتمد العملية التعليمية بدرجة كبيرة على ما يتاح من أساتذة)، بحيث يتناسب عددهم مع الحاجة إليهم، فلا يزداد العدد عن الحاجة فتظهر معه حالات

عدم استخدام للبعض أو استخدام جزئي للبعض منهم، و هو ما يؤدي إلى هدر و ضياع للموارد التي استخدمت في تكوينهم و إعدادهم، و تقتضي تكاليف مرتفعة في الغالب، كما أن توفر عدد أقل من الأساتذة بالقياس إلى حاجة هذه العملية يؤدي إلى إعاقة وعرقلة العملية التعليمية، و انخفاض نوعيتها بسبب ارتفاع نسبة الطلبة إلى هيئة التدريس، و ارتفاع عبء التدريس بالشكل الذي لا يتيح لعضو هيئة التدريس الفرصة الكافية لتطوره الذاتي من ناحية، و لا يتيح له الارتفاع بنوعية العملية التعليمية من ناحية أخرى. **(مهدي السامرائي،2007،ص 131)**

❖ **<u>الوسائل المادية</u>:** تتمثل في الفضاءات البيداغوجية و التي تشمل المباني بكل مرافقها، و لا بد أن تكون وفق مقاسات معتمدة تضمن للعملية التعليمية فرصا أكبر للنجاح، يضاف إليها المكتبات و القاعات و التجهيزات و المختبرات و ورش العمل ...التي تحتاجها المؤسسة التعليمية بدرجة أو بأخرى، و التي تحدد بمعايير و مواصفات عالمية، تحدد مقدار و كيف ما تحتاجه المؤسسة تبعا لطبيعة تخصصها وأعداد الطلبة و العاملين بها و طبيعة النشاط الذي يمارسه طلبتها.

هذا بالإضافة إلى الوسائل التعليمية التي تستخدم من قبل هيئة التدريس و الطلبة في عملية التعليم والتعلم، و تتمثل في: المطبوعات، الكتب، أجهزة العرض. **(مهدي السامرائي،2007،ص 131)**

<u>3-1-2 العمليات: *Processes*</u> : و يقصد بها في المؤسسات التعليمية عمليات التدريس و التدريب والمقررات الدراسية و المناهج، التي يجب أن تكون مناهج حديثة تواكب التطورات و المستجدات العلمية والثقافية، و أن تتلاءم مع متطلبات البيئة و المجتمع، و أن يوفر النظام التعليمي تخصصات تجد لها مكانا في دنيا العمل، و ليس تخريج تخصصات زائدة عن الحاجة و لا تجد لها المكان المناسب لمزاولة العمل، الأمر الذي يؤدي إلى البطالة لأنها عمالة فائضة.

ثم إن من عناصر المنهج بمفهومه الواسع أساليب و طرق التدريس التي هي الوسائط لنقل المعرفة إلى أذهان الطلبة، لذا لابد أن تكون لدى المدرسين الذخيرة الكافية من هذه الطرق و كذلك القدرة على استخدام التقنيات و الوسائل التعليمية الحديثة المساندة لمفردات المنهج، كي يكون بالإمكان إيصال المعرفة إلى الطلبة باقتدار و كفاءة عالية و هو شرط أساسي لتحقيق الجودة. و العنصر الآخر في المنهج هو التقويمات و الاختبارات التي تتبع من أجل قياس و تقويم نمو الطلبة و تحصيلهم الدراسي، لذا ينبغي عدم الركون إلى نمط واحد في تقييم تحصيل الطلبة سواء في الاختبارات (الفصلية أو النهائية) **(مهدي السامرائي،2007،ص 131)**

3-1-3 المخرجات: *Outputs*: و هي النتائج النهائية للعمليات التي أجريت على المدخلات و تتمثل في إعداد المتخرجين من الطلبة الذين يجب تخريجهم من خلال تحقيق الشروط الكمية و النوعية (مخرجات العملية التعليمية تتمثل في عدد الخريجين من الناحية الكمية، و كفاءتهم من الناحية النوعية).

3-2- المستفيدين من العملية التعليمية:

حسب مهدي السامرائي فإن العملاء المستفيدين من النظام التعليمي هم:

3-2-1- الطلبة: وهم أول الأطراف المستفيدة من العملية التعليمية التي تقدمها الجامعات و لم تقم هذه الجامعات و تمارس أوسع النشاطات أهمية في المجتمع إلا من أجل إعدادهم لحياة أفضل. لذا تم إدخال مواضيع دراسية جديدة مثل التكنولوجيا و المعلوماتية و التدريبات و المناهج العملية على المناهج الجديدة بحيث يكون الطلاب أكثر تحضيرا للعمل في المؤسسات الإنتاجية و الخدمية.

3-2-2- أولياء الأمور: يعد أولياء أمور الطلبة من أبرز عملاء النظام التعليمي و مؤسساته لسببين.

◄ **أولهما**: أنهم أودعوا أبناءهم إلى الجامعات كي تعدهم لحياة مستقبلية أفضل في كل جوانبها، إذ يرون في أبنائهم مشاريع تحقق طموحاتهم و يسعدهم كثيرا تحقيقها.

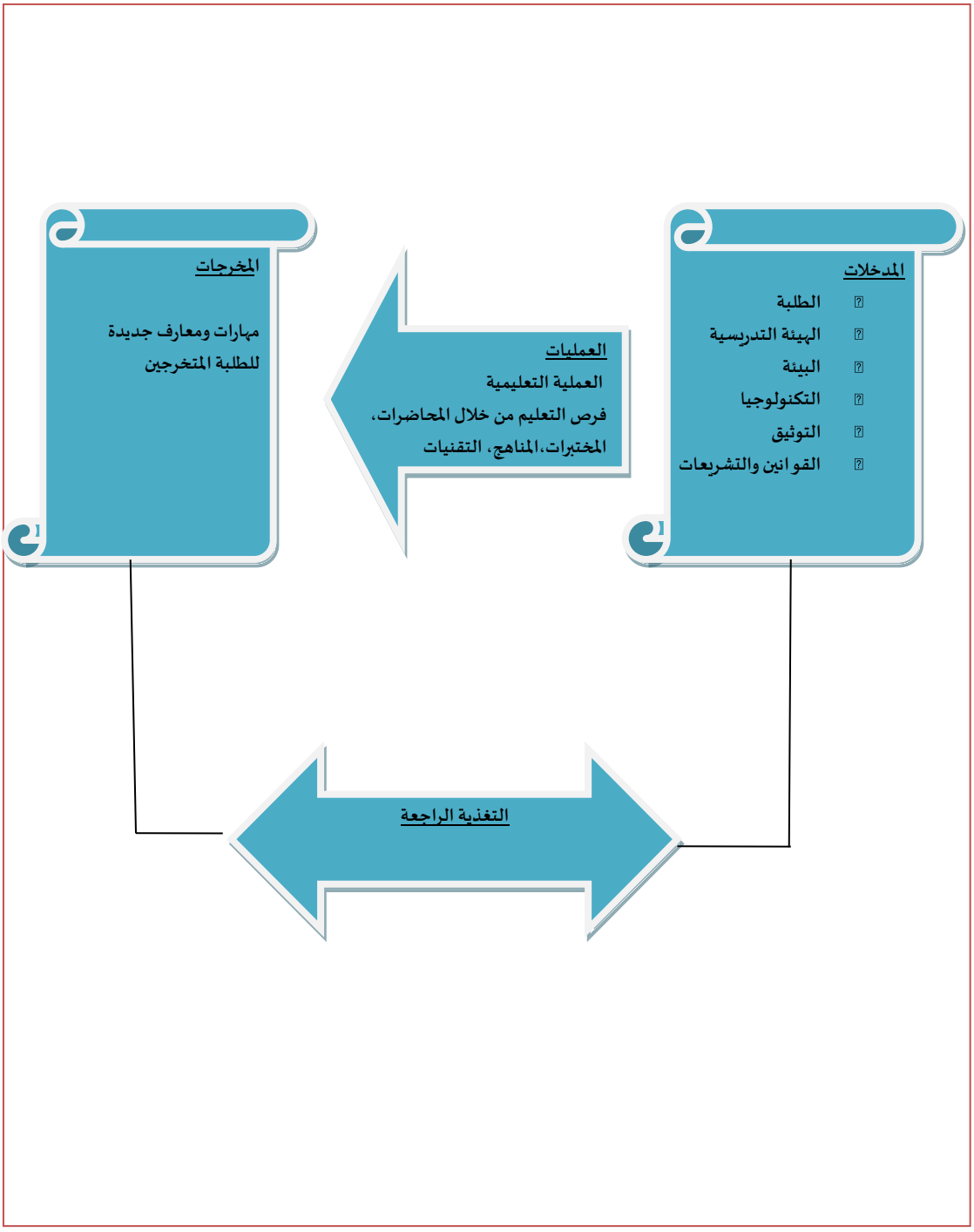
◄ **ثانيهما**: أنهم المساهمين في توفير الأموال اللازمة لهذه المؤسسات(المؤسسات الخاصة)، فمن حقهم إذن أن يطّلعوا على نوعية الخدمة المقدمة لأبنائهم، و المشاركة في توفير عوامل النجاح لها و بحث الأسباب المؤدية إلى تدنيها أو إخفاقها. **(مهدي السامرائي،2007،ص 134)**

3-2-3- أربـــاب العمـــل: و يعد أرباب العمل أيضا من عملاء النظام التعليمي أو المستفيدين منه، ويتمثل أرباب العمل في المديرين و المشرفين و رؤساء الأقسام و المديرين الذين يعملون في المؤسسات العامة و الخاصة، والذين سوف يعمل تحت إشرافهم المتخرجون من الجامعات، لذا فإن هؤلاء يتوقعون أن يكون المتخرج على قدر كاف من الخبرة و الكفاءة المهنية و الفنية و السلوكية للعمل الذي يمارسه والذي أسند إليه و أعد له في مؤسسات التكوين و التعليم، و بموجب ما يمتلكه أرباب العمل من خبرة ميدانية فإنهم أقدر من غيرهم على تشخيص جوانب القوة و الضعف في أداء هؤلاء المتخرجين، لذا فإن استماع مؤسسات التكوين و التعليم لمقترحاتهم الخاصة بتطوير كفاءة المتخرجين تكون أكثر نفعا لأنها أكثر دقة و موضوعية في عمليات التقويم، و إذا كان لابد من تحسين جودة أداء المتخرجين فإن أفضل ما يتم الاعتماد عليه هم أرباب العمل. **(نوال نمور ،2012، ص20)**

3-2-4- المجتمع: و هو العميل النهائي للنظام التعليمي، الذي تصب فيه حصيلة الجهود التعليمية كافة من إعداد للإفراد و انجاز للبحوث و الدراسات و تقديم المنشورات و المساهمة في حل المشكلات الاجتماعية و إرساء البنية الاجتماعية على ركائز حضارية ثابتة.

إن المجتمع ينتظر من أبنائه المتعلمين القدرة على تطوير الواقع نحو الأحسن في جوانبه الاقتصادية والسياسية و الاجتماعية و الثقافية، لأن زمام الأمور ستكون لاحقا بيد هؤلاء الأبناء، و إذا كان لابد من النهوض السريع بالمجتمع، فإن هذا النهوض لا يكون إلا بهم. **(نوال نمور ،2012، ص20)**

شكل رقم (1): مكونات التعليم العالي.



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الدراسات السابقة.

4- خصائص وسمات مؤسسات التعليم العالي:

تتسم مؤسسات التعليم العالي وعلى رأسها الجامعات اليوم، بمجموعة من السمات تميزها عن باقي المؤسسات التعليمية من بينها:

- ✓ يتسم محور نشاط المؤسسة التعليمية الجامعية بأنه ذو سمة أكاديمية بالدرجة الأساسية، مضمونها التعليم والبحث العلمي.
- ✓ تعد المؤسسة الجامعية الموقع الأكثر حساسية في رسم معالم مستقبل موطنها الذي تمده بالأطر البشرية والكفاءات والمهارات من خلال مخرجاتها.
- ✓ يعد الاستثمار في التعليم الجامعي استثمار طويل الأجل لا تظهر نتائجه في الأمد القصير وربما المتوسط أيضا، كما يصعب قياسها على وفق آليات حساب إيرادات الاستثمارات الأخرى.
- ✓ لا يعد الربح بمفهومه التجاري محور اهتمام المؤسسة الجامعية، خاصة إذا ما كان تمويلها حكوميا أو من جهات لا تهدف إلى الربح.
- ✓ تتسم سلوكيات العاملين في مؤسسات التعليم العالي بأخلاقيات عمل مختلفة عن تلك السائدة في مؤسسات إنتاجية أو خدمية أخرى، من حيث أصولها ومعطياتها ومظاهرها.
- ✓ تضم مؤسسات التعليم العالي إلى جانب العاملين فيها المستفيدين من خدماتها المباشرة، وهم الطلبة الذين يعدون ثروة بشرية ثمينة.
- ✓ يعد الإنتاج المباشر لمؤسسات التعليم العالي فكرا ومعارف ومهارات، خاضعا لأصول خاصة في تسويقه وقبل ذلك إنتاجه عند المقارنة مع مؤسسات أخرى. .(**سليمة جيلالي، 2009، ص 7**)

- ✓ حساسية اتخاذ القرار في الجامعة وخاصة في المهام الأكاديمية، ومضمون هذه الحساسية الحاجة إلى قدر واسع من الإجماع والمشاركة في اتخاذ القرارات.
- ✓ الحاجة لتأمين مسارات واضحة للتفاعل بين النظم الأكاديمية والنظم الإدارية، وإرساء قواعد راسخة في ضمان التعاون والتكامل ووحدة الهدف.**(سليمة جيلالي ، 2009، ص 7)**

5- وظائف التعليم العالي:

تتعدد وظائف التعليم العالي وبالتالي يمكن حصرها فيما يلي :

5-1- إعداد القوى البشرية المتخصصة: و ذلك عن طريق تعليم المهن الرفيعة للطلاب حتى يكونوا قادة وإطارات عليا للبلاد، ما يسمح له بقيادة المجتمع وتوجيهه نحو الأفضل.

5-2- نشر العلم والمعرفة: ترقية العلم إذ لا يقتصر التعليم العالي على نشر العلم بل يهدف إلى ترقيته وتطويره عن طريق البحوث والدراسات العلمية التي يقوم بها كل من الطلبة والأساتذة في شتى الميادين، بغية تعزيز التراث الثقافي للأمة.

5-3- التعاون الدولي: تحتل مؤسسات التعليم العالي وضعا ممتاز يتيح لها الاستفادة من عولمة المعارف لسد" العجز المعرفي "وإثراء الحوار بين الشعوب والثقافات وأيضا هو أداة فعالة لتداول البحث والتكنولوجيا . **(مريم حلجاوي،2016، ص 30-31)**

5-4- وظيفة التنمية الاقتصادية والاجتماعية: يعني هذا أن الموارد الطبيعية المتوفرة والتكنولوجيا المستعملة، لا تؤدي إلى تحقيق التنمية المنشودة، إذا لم تتماشى مع تنمية المورد البشري

وتنميته، وعلى هذا الأساس لا بد على الجامعة أن تنفتح على المحيط الخارجي وعلى سوق الشغل، وأن توفر مخرجات طلابية نوعية، وفي المقابل على المحيط أن يدرك ويستوعب ضرورة خلق المناصب لامتصاص بطالة خريجي الجامعات. **(مريم حلجاوي،2016، ص 30-31)**

5-5- خدمة المجتمع : توجيه برامج التعليم العالي وأنشطة البحث العلمي من أجل تعزيز دور التعليم العالي لخدمة المجتمع وذلك بالقيام بمشاريع وبرامج تخدم المجتمع.

5-6- نشر القيم المتفق عليها عالميا : وهي وظيفة أخرى من وظائف التعليم العالي، وأهم هذه القيم السلام، العدالة، والمساواة والتضامن وحقوق الإنسان.

5-7- التنشيط الثقافي والفكري العام: يعتبر نشر العلم والثقافة من رسالة الجامعة، للنهوض بالمجتمع من خلال التعرف على مشكلاته ومعالجتها، ولا يقتصر هذا الدور في التنشيط الثقافي والفكري على المجتمع الخارجي، بل لا بد أن يشمل ذلك المجتمع الطلابي أيضا. من أجل التوجيه الاجتماعي الفكري وتوجيه الشباب خلقيا ومعنويا. فلا يقتصر دور الجامعة على مواد تخصصه. وإنما تربيته تربية كاملة دينيا و خلقيا. كما يتيح التعليم العالي الفرصة للشباب لممارسة الديمقراطية والحوار البناء والقيام بالنشاط الفكري والثقافي والاجتماعي والرياضي وكذلك تنمية المفاهيم الإنسانية والعلمية. **(مريم حلجاوي، 2016، ص 30-31)**

ومن هنا يمكن استخلاص مجموعة من الوظائف والمهام الرئيسية للتعليم العالي:

- ✓ إعداد القوى البشرية ذات المهارات الفنية من المستوى العالي في مختلف التخصصات التي يحتاجها المجتمع وفي مختلف مواقع سوق العمل لبدء التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتحقيقها.

- ✓ القيام بدور أساسي في البحث العلمي في مختلف مجالات المعرفة الإنسانية وتطبيقاتها العلمية والتكنولوجية والعمل على تطويرها.
- ✓ المشاركة في تحقيق التنسيق والتكامل بين التعليم الجامعي ومراحل التعليم العام من جهة وبين التعليم الفني والتكنولوجي من جهة أخرى يهدف الوصول إلى توازن بين مدخلات مراحل التعليم المختلفة ومخرجاتها.
- ✓ المساهمة في تعديل نظام القيم والاتجاهات بما يتناسب وطموحات التنمية في المجتمع وزيادة قدرة التعليم على تغيير القيم والعادات الغير مرغوبة لخدمة كافة قطاعات الإنتاج والخدمات الإدارية والقضاء على البطالة.
- ✓ انفتاح التعليم على العالم الخارجي واهتمامه بشؤون القضايا الدولية لتعميق التفاهم والحوار مع شعوب العالم.
- ✓ تنمية الموارد العلمية والتكنولوجية واستغلالها من خلال الأفراد القادرين على تحمل أعباء التنمية وقيادتها.
- ✓ إرساء الديمقراطية الصحيحة فهناك مثل يقول « كلما تعلم الإنسان زادت حريته»

بمعنى ارتباط الحرية بالتعليم ، فالتعليم يحرر الإنسان من قيود العبودية والجهل ويحقق مبدأ تكافؤ الفرص التعليمية الذي يعد أول خطوات العدالة الاجتماعية وعن طريق تدريب الأجيال الصاعدة على أسلوب الحياة الديمقراطية وانطلاقا من ذلك يصبح للتعليم وظائف هامة تمثل الأساس في عوامل الإنتاج والتوزيع وهما عنصران متمايزان في تحديد التنمية الاقتصادية ثروة وإنتاجا والتنمية الاجتماعية توزيعا وإشباعا. **(رمزي أحمد عبد الحي، 2006، ص ص 78.79)**

6- أنماط التعليم العالي الحديثة:

إن تزايد عدد طالبي التعليم العالي و الملتحقين به يحتم التوسع في المنشآت و توفير مقاعد بيداغوجية إضافة إلى إيواء الأعداد المتزايدة سنويا، هذا ما شكل عبئا على الحكومات من ناحية توفير البني التحتية و الفضاءات البيداغوجية... و كحل لهذه المشكلة ظهرت أنواع و أنماط جديدة مثل: الجامعات المفتوحة، الجامعات الافتراضية و التي ترتكز أساسا على مبدأ التعليم عن بعد والتعليم الالكتروني باستخدام وسائل و تكنولوجيا المعلومات والاتصال **TIC** .

6-1 التعليم عن بعد: إن توفير فرص تعليمية إضافية دون الحاجة إلى زيادة ضخمة في الميزانيات، هو ما دفع بالمؤسسات التعليمية إلى تطوير برامج التعليم عن بعد و الذي يوفر أيضا فرص تعليم أكثر للأفراد الذين لا يستطيعون التفرغ للتعليم(نتيجة لالتزامات شخصية، ظروف معيشية، العزلة الجغرافية فالتعليم عن بعد هو "نقل مواد التعليم إلى المتعلم في موقع عمله أو إقامته.." و هذا يعني الفصل الجغرافي بين المتعلم و المعلم، حيث لا يتوقع أن يكون اللقاء في قاعة المحاضرات هو الخط الأساسي للعلاقة بينهما، و للتعويض عن اللّقاء الفعلي، يقوم الطالب بالحصول على المعرفة من خلال وسائل تعليمية حديثة و ذلك للوصول إلى كل راغب في التعليم العالي((**هاشم فوزي العبادي، و آخرون، 2008، ص323**).

و يمكن تعريف التعليم عن بعد على أنه " نظام تعليمي يتمركز حول المتعلم و يقوم على احتياجاته و لا يشترط المواجهة بين المعلم و المتعلم، و يكون دور المؤسسة التعليمية في هذا النظام قويا في تخطيط وتوصيل الخدمة التعليمية إلى المتعلمين باستخدام وسائل النقل التكنولوجية المناسبة(**وليد سالم محمد الحلفاوي، 2006 ، ص 98**).

و بذلك فإن التعليم عن بعد يقوم على مجموعة من المبادئ و هي:

– عدم إشتراط الوجود المتزامن للمتعلم مع المعلم في الموقع نفسه.

– ضرورة وجود وسيط بين المعلم و المتعلم، و لهذه الوساطة جوانب تقنية، بشرية و تنظيمية.

– يمكن للمتعلم عن بعد اختيار وقت التعلم بما يتناسب مع ظروفه دون التقيد بجداول منتظمة و محددة سلفا للقاء المعلمين باستثناء اشتراط التقييم.

– أسلوب من أساليب التعلم الذاتي،التي أدت إلى تعزيز نظام التعليم المفتوح و التعليم المستمر **(وليد سالم محمد الحلفاوي، 2006، ص 100).**

و تكمن أهداف عملية التعليم عن بعد فيما يلي:

– تقليل صعوبات إنشاء مؤسسات تعليمية جديدة لتلبية الطلب المتزايد عليها.

– زيادة إمكانية الحصول على التعليم و زيادة فرص التحاق الأفراد بالتعليم العالي.

– إتاحة الفرصة للأفراد للنمو المستمر و تحسين ظروف حياتهم.

– تخفيض تكلفة التعليم : حيث أن التعليم عن بعد معقول التكلفة و متاح لفئات عديدة(خفض التكاليف يجعلها في متناول الجميع).

– ترتكز عملية التعليم عن بعد على الوسائط التعليمية المستخدمة(التي كانت تعتمد على وسائل تقليدية : الكتب، المطبوعات، التسجيلات الصوتية) و الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في مساعدة المتعلم (على التعلم الذاتي)، حيث أتاحت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أنواعا مختلفة من الوسائل الالكترونية (الإنترنت، الكتب الإلكترونية، قاعدة بيانات).. **On line** حيث نجد أن معظم هذه الوسائل تستخدم في التعليم الالكتروني. **(وليد سالم محمد الحلفاوي،2006، ص 58).**

6-2- التعليم الالكتروني: إن المزاوجة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و التعليم و التدريب، أدى إلى ظهور ما يعرف « بالتعليم الإلكتروني» الذي يتم عن طريق الحاسوب الآلي و أي مصادر أخرى على الحاسوب تساعد في عملية التعليم و التعلم، و فيه يحل الحاسوب محل الكتاب و محل المعلم، « ذا النوع من التعليم قائم على شبكة الانترنت» و فيه تقوم المؤسسة التعليمية بتصميم موقع خاص بها و لمواد أو برامج معينة لها ، و يتمكن المتعلم فيه من الحصول على التغذية الراجعة **(وليد سالم محمد الحلفاوي،2006، ص 58).**

و يمكن تعريف التعليم الالكتروني على أنه « ذلك النوع من التعليم الذي يعتمد على استخدام الوسائط الالكترونية في تحقيق الأهداف التعليمية و توصيل المحتوى التعليمي إلى المتعلمين دون اعتبار للحواجز الزمانية و المكانية و قد تتمثل تلك الوسائط الالكترونية في :الأجهزة الإلكترونية الحديثة مثل الكمبيوتر وأجهزة الاستقبال من الأقمار الصناعية ...أو من خلال شبكات الحاسوب المتمثلة في الانترنت و ما أفرزته من وسائط أخرى مثل المواقع التعليمية و المكتبات الالكترونية... »

و يستخدم مع مصطلح التعليم الالكتروني مصطلح آخر و هو التعليم الافترضي بالإضافة إلى مصطلحات أخرى هي التعليم بالاتصال الالكتروني، أو التعليم بالكمبيوتر. **(وليد سالم محمد الحلفاوي، 2006، ص 60).**

إن تطبيق التعليم الإلكتروني في العملية التعليمية يحقق ما يلي:

- ✓ تعدد مصادر المعرفة بصورها المختلفة السمعية، المرئية و المكتوبة، مع توافر إمكانية تسجيلها، نسخها و طباعتها.
- ✓ تحسين مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال **TIC** ، بالنسبة للمعلم و المتعلم.

- ✓ عدم الاعتماد على الحضور الفعلي: حيث أن وسائل الاتصال وفرت الحصول على المعلومة دون التقيد بالزمان و المكان.
- ✓ يمكن من إرسال و استلام جميع الأعمال بين المعلم و المتعلم، مثل استلام الواجبات عن طريق الوسائط الالكترونية.

مما سبق نستنتج أن للتعليم عن بعد و التعليم الإلكتروني، ثلاثة مفاهيم رئيسية:

1- أنه نظام تعليمي لا يخضع لإشراف مباشر و مستمر من قبل المعلم.

2- نظام مفتوح للجميع أي تعليم جماهيري لا يتقيد بوقت و مكان لأنه يركز على المتعلم و عملية التعليم الذاتية.

3- يقدم بواسطة الحاسوب سواء كانت المادة التعليمية مسجلة على قرص مرن أو مدمجة أو تصل إلى حاسوب المتعلم بواسطة شبكة المعلومات الدولية " الإنترنت " أو تبث إليه عبر الأقمار الصناعية...

(هاشم فوزي العبادي، و آخرون، 2008،ص 325).

لقد أصبح التعليم الالكتروني سمة البلدان المتقدمة لما له من دور كبير في تقديم خدمات تعليمية ذات جودة كبيرة، بخلاف الدول العربية التي مازالت متأخرة في هذا المجال والجائحة الأخيرة المتمثلة في فيروس كورونا، أظهرت لنا قيمة و أهمية هذا النمط من التعليم.

خلاصـــــــة

ومن خلال ما تطرقنا إليه في الفصل الثاني نستخلص أن مفهوم التعليم العالي أوسع من العليم الجامعي (الجامعة)، فالجامعة مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي، تقوم أدوار مهمة ووظائف مختلفة، تخدم بالدرجة الأولى المجتمع. وتساهم في حل مشكلاته و تحقيق التنمية الشاملة.

بينما التعليم العالي هو مصدر من مصادر نتاج رأس المال البشري بالنسبة للمجتمع، وهو استثمار حقيقي في القدرات الفكرية و تنميتها للمساهمة في التنمية الشاملة.

و له أهمية كبيرة باعتباره أحد ركائز التنمية الاجتماعية والاقتصادية، إضافة إلى كونه من الضمانات القادرة على مسايرة التحديات الجديدة التي يشهدها العالم في الوقت الراهن.

الفصل الثالث

جودة التعليم العالي

- تمهيـــد

1- مفهوم جودة التعليم العالي

2- أهداف جودة التعليم العالي

3- أهمية الجودة في التعليم العالي

4- فوائد تطبيق الجودة في التعليم العالي

5- دواعـي و مبـررات تطبيــق الجــودة في التعليم العالي

6- أبعاد جودة التعليم العالي

7- معايير الجودة في التعليم العالي

- خلاصـــة

تمهيـــد

تسعى مؤسسات التعليم العالي لزيادة كفاءتها وجودتها كي تحقق حاجات المجتمع وتعتبر الجودة في الجامعات من المواضع الهامة التي شغلت اهتمام الأكاديميين من أجل إخراج التعليم من أزمته التي يواجهها نتيجة زيادة وعي المجتمع باحتياجاته وتطلعاته التي تتزايد وأيضا للحصول على نوعية أفضل من التعليم، وتخريج طلبة قادرين على ممارسة دورهم بصورة أفضل في خدمة المجتمع.

حيث سيتم في هذا الفصل التطرق إلى أهم مفهوم جودة التعليم العالي، ثم أهداف وأهمية وفوائد جودة التعليم العالي، ثم نعرج على مبررات تطبيق الجودة في التعليم العالي، وأهداف الجودة في التعليم العالي وأخيرا معايير الجودة في التعليم العالي.

1- مفهوم الجودة في التعليم العالي:

1-1 مفهوم الجودة في التعليم العالي من وجهة نظر رواد الجودة:

يرى المختصون في مجال الجودة أن مفهوم الجودة عند تطبيقه في التعليم العالي يأخذ أبعادا أوسع تنعكس في المفاهيم الآتية:

- **القيمة المضافة في التعليم**، وهذا من وجهة نظر(**1951,Feignbaum**) وتعني تحقيق كفاءة وفعالية في التعليم من خلال تحقيق معايير عالية للجودة عند تكاليف معقولة.
- **تجنب الانحرافات في العملية التعليمية**، وهذا من وجهة نظر **(1979: Grosby)** وتعني التركيز على الالتزام بالمواصفات المحددة لتحقيق مفهوم صفر عيب.
- **التفوق في التعليم**، وهذا من وجهة نظر **(Peters & Waterman)1982**) وتعني القدرة على بلوغ ومطابقة معايير جودة مميزة جدا.
- **المواءمة للغرض**، وهذا من وجهة نظر **(Reynolds,1986; Brennan et al 1992)** **(Tang&Zairi, 1998)** وتعني، قدرة نشاط التعليم على تحقيق الأهداف التي صمم من أجلها
- **مواءمة المخرجات التعليمية للاستخدام**، وهذا من وجهة نظر(**1988 Juran &Gryna**) ويقصد بها، مدى قدرة الخريجين على تلبية حاجات الأطراف المستفيدة منهم وتحقيق رضاهم.

(تلبية أو التفوق على توقعات الزبون في التعليم ، وهذا من وجهة نظر(**Parasuraman et al1985,)** وتعني، مدى قدرة مؤسسة التعليم العالي على تلبية توقعات الأطراف المستفيدة منها أو تجاوزها. **(صليحة رقاد ،2016، ص 33)**

1-2- مفهوم الجودة في التعليم العالي من وجهة نظر أصحاب المصلحة:

يختلف مفهوم الجودة أيضا باختلاف حاجات ومصالح الأطراف ذات الصلة بمؤسسة التعليم العالي سواء كانوا أساتذة، طلبة، عائلات أو أرباب العمل.

✍ **فأعضاء هيئة التدريس**، ينظرون للجودة في التعليم العالي على أنها التركيز على أصالة وإنتاجية البحث أكثر من التركيز على الابتكار وفعالية التعليم.

كما تعني الجودة لهم أيضا :التنمية المهنية المستمرة للبقاء في ذروة الأداء المتميز، علاقات إيجابية مع الطلبة؛ العمل بروح الفريق مع الزملاء والإدارة والأطراف ذات المصلحة لتحسين عمليات التعليم وتقدير جهودهم ومشاركتهم في عملية اتخاذ القرارات.

✍ أما وجهة نظر **الطلبة** للجودة في التعليم العالي، فتتعلق قبل كل شيء بالتدريس والخبرة وبيئة التعلم.

كما تعني الجودة لهم أيضا: تحسين دافعيتهم للتعلم؛ تحسين نتائج تعلمهم باستمرار وعلاقات أفضل مع أعضاء هيئة التدريس. **(رافدة عمر الحريري وسعد زناد دروش،2010، ص.ص 22- 23)**

حيث أصبحت مؤخرا نظرة الطالب لجميع جوانب تجربته في التعليم العالي جوهرا لعملية الرقابة الفعالة على الجودة في الجامعات، فآراء الطلاب ووجهات نظرهم تعتبر جزءا من البيانات المطلوبة من الأطراف المختلفة من ذوي المصالح في التعليم العالي للحصول على معلومات تمكّنهم من إجراء محاكمات وتقديرات لمستويات الأداء في جامعات معينة، ذلك أن التغذية الراجعة من الطلاب تعطي بيانات طلابية حديثة ذات صلة وموثوقة تفي بالغرض. وأشار (Hill F. M) إلى أن الجودة المدركة للتعليم العالي يمكن النظر إليها كحاصل لعدد من تقييمات الطلاب لمقدمي جوانب الخدمة المختلفين في التعليم العالي كالإداريين والكادر التدريسي والمدراء وغيرهم ,كما وجد الباحث أن توقعات الطلاب لخدمات التعليم العالي

بشكل عام وللجوانب المتعلقة بالنواحي الأكاديمية بشكل خاص، بقيت ثابتة عبر الزمن ولم تتغير، وفي هذا المجال قام الباحثان (O`Niel & Palmer, 2004) بتعريف جودة التعليم العالي تعريفا مستندا على اعتبار الطالب كعميل أساسين فعرفوها بأنها الفرق بين ما يتوقع الطالب أن يستقبله وبين ما يدركه من توصيل فعلي للخدمة التعليمية. **(زيد الخير حمامة، 2015، ص ص 15-16)**

✍ في حين ينظر **أرباب العمل** إلى الجودة في التعليم العالي، على أنها ما يمتلكه الطلاب من مهارات ومعارف مرتبطة بالمهن المختارة.

أما **المجتمع**، فتعني الجودة له الثقة بأداء مؤسسة التعليم العالي. **(رافدة عمر الحريري وسعد زناد دروش،2010،ص.ص 22-23)**

1-3- مفهوم جودة التعليم العالي من وجهة نظر بعض الباحثين ومنظمة الأمم المتحدة للتعليم:

يعد مفهوم جودة خدمة التعليم العالي من المفاهيم التي تتباين حولها وجهات النظر والأفكار وذلك وفقا لوجهات نظر الباحثين واختلاف عقائدهم الفكرية والإدارية. وفي هذا الصدد، أعطيت عدة تعاريف لمفهوم جودة خدمة التعليم العالي، نستعرض أهمها فيما يلي:

✍ عرف كل من **العبادي والطائي**، جودة التعليم العالي على أنها" :الوفاء بمتطلبات العمل التربوي وبتوقعات الطلبة وأطراف معنيين آخرين. **(هاشم فوزي العبادي، و آخرون، 2008، ص 430)**

ويشير هذا التعريف، إلى أن مفهوم جودة التعليم العالي يكمن في مدى قدرة المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الأطراف المستفيدة منه من طلبة، سوق العمل والمجتمع.

✍ كما يعرف **يوسف أحمد أبو فارة** جودة التعليم العالي على أنها: « مجموعة من الخصائص والصفات الإجمالية التي ينبغي أن تتوفر في الخدمة التعليمية بحيث تكون هذه الخدمة قادرة على تأهيل الطالب وتزويده بالمعرفة والمهارات والخبرات أثناء سنوات الدراسة العالية، وإعداده في صورة خريج جامعي متميز قادر على تحقيق أهدافه وأهداف المشتغلين وأهداف المجتمع التنموية».

والملاحظ من هذا التعريف، أن الباحث ركز في تعريفه لجودة التعليم العالي على ضرورة توفر مواصفات محددة في الخدمة التعليمية، لتوفير خريجين ذوي مهارات ومعارف وكفاءات عالية تمكنهم من تحقيق أهدافهم وتحقيق رضا الأطراف المستفيدة منهم. **(صليحة رقاد ، 2016، ص 35)**

✍ أما **بسام فيصل محجوب**، فيعرف جودة التعليم العالي على أنها « تحقيق مجموعة من الاتصالات بالطلبة بهدف اكسباهم المعارف والمهارات والاتجاهات التي تمكنهم من تلبية توقعات الأطراف المستفيدة (المنظمات) » . ونلاحظ من خلال هذا التعريف، أنه ربط تحقيق جودة التعليم العالي بمدى قدرة مؤسسة التعليم العالي على تقديم مخرجات (الطلبة) تلبي توقعات الأطراف المستفيدة منها. **(صليحة رقاد، 2016، ص 35)**

✍ كما يرى الباحثون في مجال جودة خدمة التعليم العالي، أن لمفهوم جودة التعليم العالي معنيان مترابطان، أحدهما واقعي والآخر حسي.

فالجودة بمعناها الواقعي تشير إلى التزام المؤسسة التعليمية

بتطبيق مقاييس حقيقية متعارف عليها، مثل معدلات الترفيع والانتقال من طور إلى آخر.

✍ أما المعنى الحسي للجودة، فيركز على ردود أفعال متلقي الخدمة التعليمية ويعبر عن مدى رضاهم بمستوى كفاءة وفعالية الخدمة التعليمية .3 ويقصد بذلك أن الجودة بمفهومها العملي تعني مطابقة

المواصفات الموضوعة، أما بمفهومها العاطفي، فهي تركز على مشاعر وأحاسيس (الجانب الشخصي) الأطراف المستفيدة من خدمات مؤسسة التعليم العالي. **(صليحة رقاد ، 2016، ص 35)**

✍ يرى كل من MARTIN و STELLA أن هناك مفهومان لجودة التعليم العالي هما:

- الأدنى من الالتزام بالجودة أو معايير التميز.
- ومطابقة الأهداف الموضوعة من قبل مؤسسة التعليم العالي.

✍ أما مفهوم الجودة وفقا لما تم الإنفاق عليه في **مؤتمر اليونسكو للتعليم** الذي انعقد في باريس في أكتوبر 1998 ، فينص على ما يلي: « للجودة في التعليم مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل :المناهج الدراسية، البرامج التعليمية، البحوث العلمية، الطلبة، المباني والمرافق والأدوات، توفير الخدمات للمجتمع، التعليم الذاتي الداخلي وتحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دوليا » ويشير هذا التعريف، إلى أن مفهوم الجودة في التعليم لا بد أن يشمل جودة جميع عناصر نظام التعليم العالي من مدخلات، عمليات، مخرجات وتغذية عكسية. **(صليحة رقاد ، 2016، ص 36)**

وبناء على ما تقدم عرضه من تعاريف لبعض الباحثين والمختصين في مجال الجودة في التعليم العالي، نستنتج ما يلي:

مفهوم الجودة هو مفهوم نسبي ومتعدد الأبعاد ويصعب تحديد تعريف شامل جامع يتفق عليه الجميع، وخير ما يستشهد به على ذلك هو التعليق الذي ذكره" ديمنج "حينما سئل عن الجودة فأجاب بأنه لا يعرف. **(صليحة رقاد ، 2016، ص 36)**

إن تحديد مصطلح عملاء الجودة في التعليم العالي أو المستفيد من جودة خدمات مؤسسة التعليم العالي قد يحتوي على خليط معقد من الأطراف المشاركة والتي لها مصلحة في التعليم العالي، مثل:

الطالب، المجتمع، مؤسسات الإنتاج، الموظفين وأعضاء هيئة التدريس، مما يستلزم إيجاد وسيلة للموازنة بين مطالب كل هؤلاء لتحقيق الرضا من خدمات مؤسسة التعليم العالي.

والجودة في مجال التعليم هي مؤشر لعدد من الجوانب، ومن أهمها ما يلي :

- خلو الخدمة من الأخطاء.
- تحقيق الهدف أو المخرجات المنشودة (الفعالية).
- الاستخدام الأمثل للإمكانيات التعليمية من أجل الحصول على مخرجات عالية (الكفاءة).

(صليحة رقاد ، 2016، ص 36)

2- أهداف جودة التّعليم العالي:

إنّ لتطبيق الجودة في التّعليم العالي أهداف عديدة، سنحاول من خلال هذا المطلب إبراز أهمها:

✓ التأكيد على أنّ الجودة وإتقان العمل وحسن الأداء مطلب وظيفي عصري، وواجب وطني، تتطلبه مقتضيات المرحلة الراهنة.

✓ تنمية روح العمل الجماعي والتعاوني للاستفادة من كافة العاملين في المؤسسة.

✓ ترسيخ مفهوم الجودة تحت شعارات لا بديل عن الصحيح، الوقاية خير من العلاج والتّعليم مدى الحياة.

✓ تحقيق نقلة نوعية في عملية التّعليم تقوم على أساس التوثيق للبرامج والإجراءات والتفعيل للأنظمة واللوائح والتوجيهات والارتقاء بمستوى الطلبة.

✓ الاهتمام بمستوى الأداء للإداريين والأساتذة في مؤسسات التّعليم العالي من خلال المتابعة الفاعلة وتنفيذ برامج التدريب المستمرة، مع التركيز على جودة جميع أنشطة مكونات النظام التّعليمي.

- ✓ اتخاذ كافة الإجراءات والتدابير التي تعزز وترفع من مستوى الجودة وتقلل من وقوع الأخطاء في التدريس.
- ✓ الوقوف على المشكلات التّعليمية في الواقع العملي ودراستها وتحليليها بالأساليب والطرق العلمية واقتراح الحلول المناسبة ومتابعة تنفيذه.
- ✓ فتح قنوات الاتصال والتواصل ما بين مؤسسة التّعليم العالي والجهات الرسمية والمجتمعية لزيادة الثقة بينهما، والتعاون مع المنظّمات التي تعنى بالنظام التّعليمي لتحديث برامجه وتطويرها.
- ✓ وضبط وتطوير النظام الإداري نتيجة لوضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات بدقة. **(هاشم فوزي العبادي، وآخرون،2008، ص ص 446-447)**

3- أهمية الجودة في التعليم العالي:

للجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي أهمية كبيرة يمكن إيجازها فيما يلي:

- ✓ دراسة متطلبات المجتمع واحتياجات أفراده والوفاء بتلك الاحتياجات.
- ✓ أداء الأعمال بالشكل الصحيح، وفي أقل وقت وبأقل جهد وأقل تكلفة.
- ✓ إشباع حاجات المتعلمين وزيادة الإحساس بالرضا لدى جميع العاملين بالمؤسسة التعليمية.
- ✓ تحسين سمعة المؤسسة التعليمية في نظر المعلمين والطلبة وأفراد المجتمع المحلي، وتنمية روح التنافس بين المؤسسات التعليمية المختلفة.
- ✓ تحقيق جودة المتعلم سواء من الجوانب المعرفية أو المهارية أو الأخلاقية.
- ✓ بناء الثقة بين العاملين بالمؤسسة التعليمية ككل وتقوية انتمائهم لها.

- ✓ تحقيق الترابط الجيد والاتصال الفعال بين الأقسام والإدارات والوحدات المختلفة في المؤسسات التعليمية، توفير المعلومات ووضوحها لدى جميع العاملين.
- ✓ الإسهام في حل كثير من المشكلات التي تعيق العملية التحليلية في المؤسسة.
- ✓ تنمية العديد من المهارات لدى أفراد المؤسسة التعليمية مثل: مهارة حل المشكلة وتفويض الصلاحيات وتفعيل النشاطات وغيرها، وكذا تنمية العديد من القيم التي تتعلق بالعمل الجماعي وعمل الفريق.
- ✓ تحقيق الرقابة الفعالة والمستمرة لعملية التعلم والتعليم.
- ✓ تحقيق مكاسب مادية وخبرات نوعية للعاملين في المؤسسة التعليمية وأفراد المجتمع المحلي، والاستفادة من هذه المكاسب والخبرات وتوظيفها في الطريق الصحيح لتحقيق التنمية لمجتمعية الشاملة. **(يوسف حجيم الطائي وآخرون،2008، ص 195)**

4- فوائد تطبيق جودة التّعليم العالي:

ينجم عن تحقيق أهداف جودة خدمة التّعليم العالي العديد من المزايا والفوائد للطلبة، سوق العمل، أعضاء هيئة التدريس، العاملين، النظام الإداري والتنظيمي.

وفيما يلي استعراض لتلك الفوائد :

4-1- محور الطلبة وسوق العمل: ينجم عن تحقيق الجودة في التّعليم العالي تلبية رغبات وطموحات الخريج، التي تساهم بدورها في سد حاجة سوق العمل من الموارد البشرية المطلوبة وبالمواصفات المطلوبة، وهذا بدوره سيحقق مزايا للطالب الخريج الذي سيحصل على فرصة عمل بعد

تخرجه مباشرة وعلى المنظمة التي سيعمل بها لأنه سيكون عنصرا فعالا في تحقيق أهدافها وتنفيذ سياستها وبرامجها المرسومة. **(أحمد عبد الرزاق سلمان ، 2010، ص.ص 185. 186)**

4-2- محور أعضاء هيئة التدريس: يمكّن تحقيق الجودة في التّعليم العالي بالنسبة لعضو هيئة التدريس، وذلك بتطوير كفاءته من خلال الاطلاع على المزيد من المصادر العلمية الحديثة واستخدام تقنيات المعلومات، التي تتيح له الفرصة للاطلاع على آخر المستجدات العلمية للإيفاء بمتطلبات المناهج الجديدة، التي تمّ صياغتها لتتناسب مع حاجات ومتطلبات الطلبة وسوق العمل، فضلا عن المزايا المادية والمعنوية التي قد يحصل عليها والتي تعدّ من متطلبات توفير المناخ التنظيمي المناسب لأداء مهامه التدريسية ،كما أنّه سيتعلم أساليب وتقنيات جديدة في تقديم وعرض المحاضرات بشكل يسهم في إيصالها لذهن الطالب بشكل أفضل. **(أحمد عبد الرزاق سلمان ، 2010، ص.ص 185. 186)**

4-3- محور العاملين: يتطلب تحقيق الجودة في التّعليم العالي رفع كفاءة أداء العاملين للإيفاء بالمتطلبات الجديدة التي تفرضها جودة المنتج التّعليمي، وهذا ما سيدفع صانعي القرار بمؤسسة التّعليم العالي إلى توفير فرص لتدريب العاملين للحصول على الخبرة الكافية في مجال أعمالهم مثل تدريبهم على كيفية تشغيل التقنيات الجديدة، وكيفية تبني مفاهيم جديدة مثل الإدارة الالكترونية والمكتبة الالكترونية وكل ذلك سيعود عليهم بالنفع المادي والمعنوي . **(أحمد عبد الرزاق سلمان، 2010، ص.ص 185. 186)**

4-4- المحور الإداري والتنظيمي: يتطلب تحقيق الأهداف خلق ثقافة تنظيمية ومناخ تنظيمي جيد يتسم بما يلي:

- ✓ إيجاد نوع من التعاون والتفاعل بين رئاسة الجامعة والعمادة وأعضاء هيئة التدريس والعاملين بالشكل الذي يخدم تحقيق أهداف الطلبة.
- ✓ استخدام نظام معلومات يلبي حاجات الكلية وأقسامها من المعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة وفي الوقت المناسب.
- ✓ إحداث هيكل تنظيمي مرن بحيث تسهل عملية إعادة تنظيمه بدون معوقات كلما دعت الحاجة لذلك.
- ✓ الإسهام في تحسين سمعة الجامعة وكلياتها محليا وإقليميا وعالميا .
- ✓ تحديد رؤية ورسالة مؤسسة التّعليم العالي وإستراتيجيتها التي تستقري بموجبها ما يحدث في المستقبل وهذا من شأنه أن يحقق لها التطور والبقاء ورفع شعار التحسين المستمر والمعالجة الوقائية لتقليل الهدر والتكلفة (**صليحة رقاد ،2016، ص 39)**

ومن فوائد تطبيق جودة التعليم العالي نذكر كذلك:

- ارتفاع منحنى رضا المستفيدين الداخلين وتطوير كفاءتهم وأدائهم.
- توفير ميزة تنافسية للجامعات على المستوى المحلي والإقليمي والعالمي.
- رفع جودة خريجي الجامعات.
- تكوين ثقافة جديدة مضمونها التحسين المستمر والجاد في جميع النواحي والأنشطة.
- تضييق الفجوة بين كفاءة خريجي الجامعات واحتياجات سوق العمل في جميع التخصصات، مما يؤدي إلى خفض معدلات البطالة. **(عبد اللطيف مصلح محمد،2012، ص 12)**

5- دواعي ومبررات تطبيق الجودة في التعليم العالي:

- تنوع أهداف مؤسسات التعليم العالي وتعددها
- ظهور أنماط جديدة لمؤسسات التعليم العالي
- تعدد بيئات التعليم العالي
- خفض التمويل الحكومي والتوسع في التعليم العالي الخاص.
- زيادة الطلب على انتقال الطلبة والأساتذة بين الجامعات بالدول المختلفة.
- المسؤولية الاجتماعية للجامعات تجاه المجتمع.
- الحاجة إلى تعزيز ثقافة جامعية مؤيدة للتطور والتحديث.
- زيادة العرض من الخرجين عن الطلب عليهم مثل خريجي الطب والتجارة والزراعة والحقوق وغيرها من الكليات.
- إن منتج المؤسسة التعليمية اغلي وأندر منتج في أي مجتمع، وذلك لان نجاح أي مؤسسة غي تعليمية في تحقيق أهدافها لا يمكن أن يأتي إلا بعد نجاح النظم التعليمية في حسن إعداد الفرد والمجتمع وتأهيلهم تأهيلا جيدا.
- ضعف إنتاجية خريجي مؤسسات التعليم العالي في مجالات العمل المختلفة. **(عبد اللطيف مصلح محمد،2012، ص 13)**

كذلك هناك العديد من المبررات التي تدعو إلى تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي، من أهمها ما يلي:

- ✓ ظهور الحاجة في مجتمع مؤسسات التعليم العالي إلى التكامل والانسجام بين مستوياتها المختلفة (الإدارة الجامعية، أعضاء هيئة التدريس، الطلبة، أولياء الأمور).
- ✓ تزايد القناعة لدى المسؤولين في الحكومات بأن النجاح الاقتصادي يتطلب قوى عاملة جيدة الإعداد، وهذا لا يتأتى إلا من خلال برامج تعليمية وتدريبية جيدة النوعية في مؤسسات التعليم العالي.
- ✓ غموض الأهداف لدى العاملين في مؤسسات التعليم العالي .
- ✓ تدني مستوى خريجي التعليم العالي وضعف أدائهم في المراحل التعليمية نتيجة ضعف المحتوى العلمي المقدم لهم، وكذا تدني مستوى التعاون والتنسيق بين المجتمع المحلي ومؤسسات التعليم العالي.
- ✓ حاجة الجامعات إلى مصداقية المستفيدين من خدماتها، وتقييم إنتاجيتها وقدرتها على العطاء.
- ✓ تعاظم وتنوع المهارات والقدرات المطلوب توفرها لدى خرجي التعليم العالي من قبل المؤسسات والقطاعات التي تبحث عن مؤهلات تعجز مؤهلات مؤسسات التعليم العالي الحالية عن تلبيتها.
- ✓ التقدم المعرفي والثورة التقنية التي رافقت مؤسسات التعليم العالي بموارد ومصادر وتقنيات تعليمية لم يعد بالإمكان تجاهلها أو عدم استيعابها، ومنها على سبيل المثال التعليم عن بعد والتعليم الذاتي والمبرمج.
- ✓ المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات التعليم العالي إزاء برامج التنمية الشاملة و المستدامة، التي تفرض عليها مسؤوليات إضافية في إعداد وتأهيل الخريجين القادرين على مواجهة الخدمات والتهديدات.
- ✓ إيجاد نظام لتقويم الأداء لمعرفة الانحرافات والعمل على إزالة جميع الجوانب غير المنتجة في نظام التعليم العالي، وتطوير مقاييس الأداء.
- ✓ تقليل الأخطاء من منطلق أداء العمل الصحيح المتقن، وبالتالي تقليل التكلفة مع رضا من هم داخل العملية التعليمية ومن المستفيدين منها.

- ✓ اشتداد الضغوط التنافسية وحدة الصراع بين مؤسسات التعليم العالي لاستقطاب الطلاب المتميزين وأعضاء هيئات التدريس المتفوقين، يجعل الاهتمام بالجودة الشاملة من عوامل الجذب في مؤسسات التعليم العالي ذات التأثير الواضح.
- ✓ ارتبـــاط عملية الاعتماد للمؤسسات والبرامج التعليمية على مدى التزام تلك المؤسسات بنظـــم ومفاهيم الجودة الشاملة، وتطبيقها في جميع مجالات العامل التعليمي والإداري **(خامرة بوعمامة، 2018، ص ص 72. 73)**.

6- أبعاد جودة التعليم العالي:

تتباين آراء الباحثين في عدد الأبعاد الأساسية للجودة، غير أنّ مؤسسة التّعليم العالي بإمكانها دراسة وتحليل جميع الأبعاد التي يتناولها الباحثون وخاصة تلك الأبعاد ذات الصلة الوثيقة بالعملية التّعليمية وبحاجات الطالب لدخول سوق العمل, وقد عكف الباحثون في مجال دراسة جودة التعليم ومن بينهم الباحث (Lovelock)على تحديد عشرة أبعاد لجودة التعليم التي ينبغي على إدارة مؤسسة التّعليم العالي صياغة وتنفيذ الخطط الكفيلة بتحقيق كل بعد منها، وهي تتمثل في: الاعتمادية؛ الاستجابة؛ الكفاءة؛ سهولة الحصول على الخدمة؛ اللباقة؛ الاتصال؛ المصداقية؛ الأمان؛ معرّفة وتفهم العميل؛ الجوانب المادية الملموس. **(صليحة رقاد، 2012، ص 39)**

وفيما يأتي إيضاحات مختصرة لدلالات كل بعد من هذه الأبعاد في المؤسسات التعليمية:

6-1- الكفـاية (الجدارة) Sufficiency: هذا البعد يشير إلى أن الطالب يتجه إلى المؤسسات التعليمية التي توفر له خدماتها بكفاية وجدارة، والتي تتميز عن المؤسسات التعليمية الأخرى في طرح وتقديم خدماتها التعليمية. إن الجامعة كمؤسسة تعليمية تستطيع أن تحقق هذا البعد وتعززه من خلال

توفير المهارات والخبرات الأكاديمية والإدارية التي تجعل الجامعة قادرة على توفير وتقديم خدماتها التعليمية المختلفة بمستوى مرتفع من الجودة. ولضمان جودة التعليم الجامعي ينبغي التركيز على كفاية وجدارة الهيئة التدريسية بصورة أساسية، اذ ينبغي أن تحرص الإدارة على توفير الكادر التدريسي الذي يمتلك تأهيلا عاليا يتيح إعداد الكوادر البشرية إعدادا جيدا، ويمتلك المعرفة العلمية الكافية التي تمكن من بناء خريجين على معرفة عالية فهما وتطبيقا، وان يمتلك الكادر التدريسي مهارات البحث العلمي بحيث يساهم في رفع وتطوير المعرفة النظرية والتطبيقية في مجال اختصاصه، وان يمتلك الكادر التدريسي القيم الأخلاقية التي تتلاءم وتنسجم مع أهداف المؤسسة التعليمية ورسالتها المجتمعية. **(عبد الله الشايع ،2014، ص90)**

6-2- الاعتمادية (Reliability): ينبغي أن تقدم مؤسسة التعليم العالي خدماتها التعليمية بصورة تعكس درجة عالية من الاعتمادية على هذه الخدمات من خلال توفيرها بصورة صحيحة وبدرجة عالية من الثبات، مع العلم أن تحقيق اعتمادية الخدمات التعليمية ينعكس في فاعليتها بصورة خاصة وفي الأداء الجامعي بصورة عامة. **(هاشم فوزي دباس العبادي وآخرون، 2008، ص440)**

ويحتوي هذا البعد على خمسة متغيرات تقي: وفاء المنظمة بالتزاماتها التي وعدت بها المستفيدين اهتماماتها بحل مشاكلهم، حرصها على تحري الصحة، الدقة في أداء الخدمة، إلتزامها بتقديم خدماتها في الوقت الذي وعدت بتقديم الخدمة فيه للمستفيدين، احتفاظها بسجلات دقيقة عن محتوياتها وخدماتها. **(نسيمة ضيف الله ، 20، ص ص 64-65)**

6-3- المجاملة (التعامل) "courtesy": ينبغي أن يسود في المؤسسة التعليمية جو من الاحترام المتبادل والتعامل الحسن الذي يستند على الأسس الأخلاقية والتنظيمية والمهنية التي تحفظ للتدريسي والإداري مكانته واحترامه وهيبته، وتحفظ للطالب كرامته، ودون أن يسيء الطالب استغلال حالة المجاملة والتعامل الإنساني الراقي، وفي حالة حدوث تجاوزات من أي من الطرفين لا تنسجم مع أسس التعامل المذكورة فإن أنظمة الجامعة وتعليماتها وقوانينها تعالج ذلك بما يكفل استمرارية الأداء الجيد في هذا المجال. إن تحقيق هذا البعد من أبعاد الجودة يتطلب توفر درجة عالية من الولاء لدى الطالب ولدى التدريسي والإداري للمؤسسة التعليمية، إذ أن هذا الولاء يهذب ويصقل السلوكيات بحيث تنعكس هذه السلوكيات في سمعة الجامعة ومكانتها وميزها التنافسية في سوق الخدمات التعليمية. **(عبد الله الشايع، 2014، ص91)**

6-4- الاستجابة "Response": إن هذا البعد يركز على تحقيق الاستجابة العالية والسريعة للتغيرات في بيئة المؤسسات التعليمية (مؤسسات التعليم العالي)، وهذا يتطلب من المؤسسة التعليمية امتلاك المرونة Flexibility الكافية للاستجابة لهذه التغيرات، ومن أهم التغيرات التي تطرأ على البيئة التغير في احتياجات سوق العمل والتغير في منظومة التطور الاقتصادي والاجتماعي. والاستجابة العالية والسريعة ينبغي أن لا تقتصر على عناصر البيئة الخارجية، بل ينبغي أيضا التركيز على الاستجابة لمتطلبات البيئة التعليمية الداخلية. ولتحقيق الاستجابة الداخلية ينبغي توفير الكادر الأكاديمي والكادر الإداري الكافيين، وتوفير جميع المستلزمات والتسهيلات المالية والمادية التي تكفل استمرار العملية التعليمية دون توقف، ووضع خطط لسير العملية التعليمية للطالب طيلة سنوات دراسته دون نقص في عدد المسافات المطروحة، ودون خلل في عملية إرشاد الطالب تعيق تقدمه في تسجيل ودراسة المساقات بصورة

طبيعية، وهنا تقع مسؤولية مشتركة على المرشدين الأكاديميين وعلى الطلبة ودائرة القبول والتسجيل وإدارة الجامعة.

ويتضمن هذا البعد أربعة متغيرات تقيس: اهتمام الجامعات بإعلام طلابها بوقت تأدية الخدمة وحرصها على ذلك، حرص موظفيها على تقديم خدمات فورية للمستفيدين، الرغبة الدائمة لموظفيها في معاونة الطلاب. **(نسيمة ضيف الله ، 20، ص 65)**

6-5- فهم الزبائن"Understand your customers": لتحقيق هذا البعد ضمن أبعاد جودة التعليم الجامعي فإنه ينبغي التركيز على فهم الطالب الجامعي وإدراك حاجاته التعليمية، وينبغي عدم النظر إلى هذه الحاجات ودراستها من منظور هذا الطالب فقط، بل من منظور حاجات سوق العمل أيضا، وربما يكون هذا الطالب يجهل الحاجات الحقيقية الحالية والمستقبلية لسوق العمل، ويتأثر فقط برغبة أهله وبالنظرة الاجتماعية إلى بعض المهن والوظائف. وهنا يبرز دور الجامعة في التأثير في الطالب والمجتمع، وإظهار وإبراز الحاجات الحقيقية التي تخدم الطالب والمجتمع وتلبي الطموحات المستقبلية. ويمكن فهم الطالب وإدراك حاجاته وحاجات سوق العمل من خلال دراسات دورية (أو مستمرة) للطلبة على مقاعد المدارس، ولسوق العمل، ويجري استخدام وسائل وأدوات البحث العلمي المناسبة لهذا الغرض مثل الاستبيان والمقابلات الشخصية وغيرها. ويندرج ضمن هذا البعد أيضا الاستماع إلى شكاوى الطالب ومشكلاته طيلة سنوات الدراسة، والعمل على إيجاد الحلول الناجعة لها، وكذلك الاستماع إلى مقترحاته ومناقشة إمكانية تبنيها بصورة جزئية أو كلية. من جانب آخر ينبغي التركيز على دراسة وتحليل آراء ومشكلات ومقترحات الخريجين. **(عبد الله الشايع،2014 ، ص ص 91-92)**

6-6- الأمـان "Security": يقصد بهذا البعد توفير الخدمة التعليمية للطالب في جو آمن يخلو من المخاطر قدر الإمكان، إذ أن الطالب يميل قدر الإمكان إلى تفضيل المؤسسة التعليمية التي توفر له درجة أفضل من الأمان. ويلاحظ أن الأنظمة والقوانين في دول العالم تحرص على توفير خدمات تعليمية آمنة، فيلاحظ أنه يمنع دخول قوات الأمن إلى حرم الجامعة تحت كل الظروف، ويحظر على أفراد المؤسسة التعليمية والطلبة حمل الأسلحة داخل الجامعة، وحتى تحقق المؤسسة التعليمية درجة أمان عالية فإنه ينبغي أن تخصص لهذه المهمة طاقما متخصصا لهذا الغرض، ويجري في العادة تشكيل قوة أمن خاصة بالجامعة تشكلها إدارة الجامعة. وينبغي التركيز على جوانب الأمان المختلفة مثل منع السرقات وحوادث الاعتداء والمتاجرة في الممنوعات والحوادث الناجمة عن خطورة الأمكنة والأدراج والممرات، وعدم قبول طلبة ذوي ملفات جنائية، وعدم قبول أعداد طلبة فوق استيعاب مرافق الجامعة مما يخلق اكتظاظا ينعكس في الجوانب الصحية والجوانب النفسية للطلبة. إضافة لما ذكر، ينبغي اعتماد برنامج صحي متكامل في مؤسسة التعليم العالي يوفر للطلبة أطباء وصيدليات وسيارات إسعاف داخل الحرم الجامعي، مع إمكانية توفير تأمين صحي. **(عبد الله الشايع ،2014، ص92)**

6-7- المصداقيـة "Credibility": إن مصداقية المؤسسة التعليمية (الجامعة) هو بعد مهم جدا في تحقيق جودة التعليم الجامعي، ويقصد بمصداقية المؤسسة التعليمية مدى قدرتها على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها للطالب قبل وأثناء التحاقه بها. إن المؤسسات التعليمية تحاول استقطـاب الطلبة الجدد من خلال إعلاناتها في وسائل الإعلام المختلفة حول كادرها التدريسي وإدارتها المتميزة وإمكانياتها وتسهيلاتها المادية المتميزة، وبرامجها التعليمية الرائدة، وهنا تبرز مصداقية الجامعة في مدى تلبية وتحقيق ما وعدت

به في إعلاناتها وفي وعودها للطلبة أثناء زياراتهم لها، والوعود المقطوعة في نشراتها. **(نسيمة ضيف الله، 20، ص 66).**

6-8- إمكانية وسهولة الحصول على الخدمة "Ease of obtaining the service":

من الأبعاد المهمة لجودة الخدمة التعليمية هي إمكانية وسهولة الحصول على هذه الخدمة، وينبغي التركيز على تحقيق هذا البعد من خلال اختيار الموقع المناسب للمؤسسة التعليمية (الجامعة) بحيث يمكن وصول قطاع الطلبة المستهدف إليها بيسر وسهولة. وتحاول المؤسسات التعليمية أن تراعي مجموعة من العوامل في اختيار الموقع، وأهم هذه العوامل الهدوء وتوفر المساحات الكافية التي تتيح إمكانية التوسع مستقبلا. ويمكن أن تسهل مؤسسة التعليم العالي حصول الطلبة على خدمة التعليم الجامعي ووصولهم إليها عن طريق توفير خطوط الحافلات إلى المناطق المختلفة وتوفير السكنات الداخلية للطلبة. وتلجأ بعض مؤسسات التعليم العالي إلى عدم تركيز كل كلياتها في مكان واحد وتعمل على توزيعها في عدة أماكن بهدف عدم الضغط على منطقة جغرافية واحدة، ولتحقيق أهداف أخرى تتعلق بالتنمية الاجتماعية. **(عبد الله الشايع، 2014، ص93)**

6-9- الاتصالات: "Telecommunications": إن تحقيق الاتصال بين طرفي عملية التبادل الطالب و(الجامعة) هو من الأبعاد التي تصب في تحقيق جودة التعليم الجامعي، فالاتصال يتيح للأستاذ الجامعي مناقشة وتحليل وفهم وإدراك كل ما يتعلق بالطالب وحاجاته ومشكلاته ومقترحاته، ويتيح للطالب إيصال أفكاره وآرائه إلى الجامعة، وتوفير التغذية العكسية التي تساهم في تحسين وتطوير العملية التعليمية والبرامج والمناهج وكل ما يتعلق بالمدخلات، وهذا ينعكس في مستوى فاعلية المخرجات الجامعية. وحتى

تكون عملية الاتصال عملية فاعلة وقادرة على تحقيق أهداف التعليم الجامعي فإنه ينبغي أن يمتلك الطالب والأستاذ مهارات الاتصال الناجح ومهارات الإصغاء الفاعل. **(عبد الله الشايع، 2014، ص93)**

6-10- الملموسية أو التجسيد المادي للخدمة "Tangibility": إن خدمات التعليم الجامعي كغيرها من الخدمات تتسم بعدم الملموسية، وحتى تحقق هذه الخدمات أهدافها فإنها تحتاج إلى مجموعة من المظاهر المادية التي تجسد هذه الخدمة، وهذه المظاهر المادية تقسم إلى نوعين، النوع الأول في المظاهر المادية التي تتعلق بخدمات التعليم الجامعي بصورة مباشرة، والنوع الثاني هي المظاهر المادية التي تتعلق بخدمات تتعلق بخدمات التعليم الجامعي بصورة مباشرة، والنوع الثاني هي المظاهر المادية التي تتعلق بخدمات التعليم الجامعي بصورة غير مباشرة. ومثال النوع الأول القاعات الدراسية والمدرجات والمختبرات العلمية ومختبرات الحاسوب والأدوات والوسائل التعليمية المرئية والمسموعة والمكتبة وغيرها. ومن المظاهر المادية التي تتصل بالخدمات التعليمية بصورة غير مباشرة الاستراحات والنوادي الصحية والرياضية والحدائق ومواقف السيارات وغيرها. **(عبد الله الشايع، 2014، ص93)**

من خلال الأبعاد المتطرق إليها نتوصل إلى أن هذه الأبعاد تتماشى وطبيعة الموضوع المدروس.

7- معايير الجودة في التعليم العالي:

إن المؤشرات أو المعايير التي يمكن أن تشملها الجودة في التعليم الجامعي متعددة ومتداخلة، فهي تمثل منظومة التعليم العالي والمسؤولة في تحقيق الجودة فيها، وعلى الرغم من تعددها إلا أنّه يمكن تحديد أهم المحاور التي ركزت عليها معظم الدراسات والأبحاث والهيئات التي تهتم بجودة التّعليم العالي، وتتمثل في: « جودة عضو هيئة التدريس؛ جودة الطالب؛ جودة البرامج التّعليمية وطرق التدريس؛ جودة المناهج؛ جودة الأساليب والأنشطة؛ جودة الكتاب التّعليمي؛ جودة المباني التّعليمية وتجهيزاتها؛ جودة الإدارة

التّعليمية والتشريعات واللوائح؛ جودة التمويل والإنفاق التّعليمي؛ جودة تقييم الأداء التّعليمي وجودة البيئة المحيطة » ويمكن تصور تلك المؤشرات من خلال المخطط الآتي:

شكل رقم (2): يوضح معايير الجودة في التعليم العالي

المصدر: الشكل رقم (2) من إعداد الباحث بالاعتماد على أدبيات ومفاهيم الجودة الشاملة في التعليم العالي.

من الشكل أعلاه يتضح أن هناك مؤشرات ومعايير يجب أن تأخذ بنظر الاعتبار عند تحديد معايير اعتماد الجامعات والمؤسسات الأكاديمية، و فيما يلي استعراض لبعض هذه المؤشرات:

7-1- معيار جودة الطالب: يعتبر الطالب محور عملية التعليم والتعلم وهو المستفيد الرئيسي من الجودة إذ يتم بناء شخصية الطالب بما يمتلك من معارف ومهارات وقيم لتتحقق فيه صفات الجودة وكذلك يتم الاهتمام بالخدمات المقدمة له، كما يتم تقويم الطالب في ظل المخرجات التي تتحقق لديه في الجوانب الدراسية والسلوكية كما يقصد بتأهيل الطالب علميا واجتماعيا وثقافيا ونفسيا ليتمكن من إستيعاب دقائق المعرفة.

وتحدد مؤشرات هذا المعيار بما يلي: إنتقاء وقبول الطلبة، نسبة عدد الطلبة لعضو هيئة التدريس، متوسط تكلفة الطالب الواحد، استخراج معدل عدد السنوات اللازمة والفعلية لتخريج طالب واحد، ثم يتبعها احتساب عدد السنوات المهدورة بسبب الرسوب والتسرب، نوعية الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية لطلبتها، الكشف عن دافعية الطلبة واستعدادهم للتعلم، احتساب نسبة عدد المتخرجين إلى عدد المسجلين.**(مهدي السامرائي،2007، ص ص 424-425)**

7-2- معيار جودة عضو هيئة التدريس (الأستاذ): يعتبر الأستاذ الأساس في تنفيذ برنامج إدارة الجودة الشاملة في الحصة والمختبرات، إذ يتوقف نجاح المؤسسة التعليمية في تحقيق أهدافها على مقدار ما يبذله من نشاط ومقدار ما يمتلكه من تمكن في مادته العلمية واقتدار في إيصالها ورغبة في إعطائها.

كما يعمل تأهيل عضو هيئة التدريس عمليا وسلوكيا وثقافيا ليعمل على إثراء العملية التعليمية وفق الفلسفة التي يرسمها المجتمع لذلك ينبغي أن توفر له فرص النمو المهني المستمر من خلال التدريب الفاعل والمستمر ويقوم هذا المعيار على عدد من المؤشرات أبرزها:

- حجم أعضاء هيئة التدريس و كفاياتهم التدريسية.
- مستوى التدريب والتأهيل العلمي لأعضاء هيئة التدريس.
- مساهمة أعضاء هيئة التدريس في خدمة المجتمع.
- مقدار الإنتاج العلمي لعضو هيئة التدريس. **(مهدي السامرائي، 2007، ص ص 424-425)**

7-3- معيار آلية التعليم و التعلم: يركز هذا المحور على وصف العملية التدريسية والتعليمية وذلك من خلال الجوانب التالية:

❖ **العملية التدريسية:** و التي تتضمن النقاط التالية:

✓ ماهية إستراتيجية التعليم والتعلم المتبعة ومدى ملاءمتها للأهداف المرجوة.

✓ الوسائل التعليمية والإيضاحية المتوفرة.

✓ قدرة أعضاء هيئة التدريس على استخدام الوسائل التعليمية المتاحة(الاستخدام الفعلي).

✓ التركيز على تكامل شخصية أعضاء هيئة التدريس من النواحي النفسية والخلقية والمعرفية والمهارية.

✓ مدى جودة المادة التعليمية وقدرتها على تحقيق أهداف المساقات الدراسية.

✓ استخدام وسائل الاتصال الحديثة وتكنولوجيا المعلومات.

✓ دور الطلبة ومشاركتهم في العملية التعليمية.

❖ **التعلـــــم:** عملية تعلم الطلبة تشمل الجوانب التالية:

✓ العبء الدراسي للطالب.

✓ توفر الإرشاد الأكاديمي فيما يتعلق بالمهارات الدراسية والبحث العلمي.

✓ المصادر التعليمية المتوفرة و المستخدمة مثل الكتب، المجلات وأساليب التعليم غير المباشر.

✓ قدرة الطالب على المعرفة و الفهم و المهارات التحليلية المكتسبة بالإضافة للمهارات المحددة متضمنة المهارات العملية والاحترافية. **(نوال نمور، 2012،ص 106)**

✓ كذلك مواكبة التطور العلمي والمعرفي في التدريس من خلال استخدام الحاسوب والانترنت في عملية التعليم والتعلم و استخدام الوسائل التعليمية والمعرفية.

7-4- معيار جودة تقويم الطلاب: على الأساتذة أن يتنوعوا في استخدام أساليب تقويم أداء الطلبة، مع التزام الموضوعية، الشفافية والعدالة والتدريب المستمر على التقويم والالتزام بالتنوع في اختيار الأساليب، واختيار الأسلوب الأفضل الذّي يحدد المستوى الحقيقي للطلاب وقياس مخرجات التعلم، كوضع نظام فعال لتقويم أدائهم. **(خديجة شناف، و مراد بلخيري، 2017، 244)**

7-5- معيار جودة الإدارة والتشريعات والقوانين: تنتقل الإدارة هنا لدور العمل القيادي الذي يحقق الأهداف بأعلى فاعلية و في ظل أفضل العلاقات الإنسانية بحيث تكون التشريعات والقوانين في الجامعة واضحة لجميع الموظفين وتسعى لتحقيق رسالة الجامعة بيسر وسهولة لبناء نظام الجودة واستمرار العمل على التحسين المستمر.

7-6- معيار جودة المباني التعليمية ومرافقها وتجهيزاتها: يجب أن تتوفر المباني الكافية والآمنة والمرافق الصحية والملاعب والتجهيزات والمختبرات ومصادر التعليم اللازمة من مكتبات وأجهزة حاسوب وغيرها.

7-7- معيارجودة الكتاب: ضرورة اتصافه بالحداثة والتجديد الدائم للمعلومات واحتوائه على الصور والخرائط والأشكال التوضيحية الضرورية للطالب والأستاذ واتصافه بالوضوح في الكتابة والطباعة ووجود دليل للأستاذ يرافق الكتاب.**(صالح ناصر عليمات، 2004، ص115)**

7-8- معيار جودة التقويم: بالنظر إلى أهمية التحسين المستمر في جودة التعليم العالي و ضرورة تحقيق مواصفات الجودة في عناصر العملية التعليمية التعلمية فإنه ينبغي وضع معايير تكون واضحة ومحددة ويسهل استخدامها والقياس عليها إلى جانب الاستفادة من التغذية الراجعة التحسينية وتوظيفها نحو التحسن والتقدم في جميع العناصر التعليمية.

ويتضمن المؤشرات التالية:

- إشراك العاملين بشكل نظامي في عملية التقويم.
- مدى سلامة إجراءات التقويم وأدواته.
- مدى القدرة على الاستجابة السريعة النتائج التقويم.
- مدى فاعلية تقويم الأداء إلى تحسين مهارات العاملين.
- شمول عملية التقويم.**(مهدي السامرائي،2007، ص 427)**

7-9- معيار جودة الإنفاق التعليمي: يمثل تمويل التعليم مدخلا بالغ الأهمية من مدخلات أي نظام تعليمي وبدون التمويل اللازم يقف نظام التعليم عاجزا عن أداء مهامه الأساسية، و لاشك أن جودة التعليم على وجه العموم تمثل متغيرا تابعا لقدر التمويل التعليمي في كل مجال من مجالات النشاط و يعد تدبير الأموال اللازمة للوفاء بتمويل التعليم أمرا له أثره الكبير في تنفيذ البرامج التعليمية المخطط لها.

(صالح ناصر عليمات،2004، ص115)

7-10- معيار جودة المناهج الدراسية: يتضمن أصالة المناهج وجودة مستواها ومحتواها ومدى ارتباطها بالواقع ومواكبتها للتغيرات والتطورات المعرفية والتكنولوجية بحيث تساعد الطالب على توجيه ذاته في دراساته و أبحاثه في جميع أنواع التعليم كما يجب أن توفر المناهج الدراسية النشاط التعليمي الذي يكون فيه الطالب محور الاهتمام ويعمل على خلق اتجاهات ومهارات ضرورية لديهم الأمر الذي يسهم في زيادة وعي الطالب ومن ثم المقدرة على التحميل الذاتي للمعلومة بالبحث والإطلاع مما يثري التحصيل والبحث العلمي.

كما أنه من أهم شروط المنهج الجيد كما يؤكد "PETER MORTIMORE" تعزيز النواحي الروحية والعقلية والأخلاقية والثقافية والعملية للطلبة في الجامعة والمجتمع وإعدادهم للمسؤوليات وخبرات الحياة.

(إيمان علالي ،2015، ص 71)

7-11- معيار جودة البرامج التعليمية: يقصد بجودة البرامج التعليمية: شمولها وعمقها و مرونتها واستيعابها لمختلف التحديات العالمية والثورة المعرفية ومدى تطورها بما يتناسب مع المتغيرات العامة وإسهامها في تكوين الشخصية المتكاملة للطالب الأمر الذي من شأنه أن يجعل طرق تدريسها بعيدة تماما

عن التلقين ومثيرة لأفكار وعقول الطلاب من خلال الممارسات التطبيقية.(**صالح ناصر عليمات، 2004، ص 114)**

7-12- معيار جودة الإمكانيات المادية: تتعدد الإمكانات المادية في المؤسسة التعليمية حيث تشمل جميع أنواع الأثاث و التجهيزات والمختبرات والمكتبات إضافة إلى التهوية والإضاءة والضوضاء. وتتضمن جودة هذا المعيار المؤشرات التالية:

- ✓ مرونة المبنى الجامعي وقدرته على تحقيق الأهداف.
- ✓ مدى استفادة أعضاء هيئة التدريس والطلبة من المكتبة.
- ✓ مدى استفادة أعضاء هيئة التدريس والطلبة من المختبرات والورش
- ✓ حجم الاعتماد المالي.

7-13- معيار جودة العلاقة بين الجامعة والمجتمع: وذلك من حيث مدى وفاء الجامعة باحتياجات المجتمع والمشاركة في حل مشكلاته وربط التخصصات بطبيعة المجتمع وحاجاته والتفاعل بين الجامعة ومواردها البشرية والفكرية وبين المجتمع بقطاعاته الإنتاجية والخدمية.(**إيمان علالي،2015، ص 72)**

7-14- معيار جودة تقييم الأداء: يتحقق من خلال تقييم كل المعايير السابقة، لضمان جودة التّعليم وتحقيق التقدم والتميّز. **(خديجة شناف ، و مراد بلخيري ، 2017، ص245)**

فلا بد أن تشمل عملية التقييم جميع محاور العملية التعليمية، كذلك إشراك الطلبة والأساتذة في عملية التقييم باعتبارهما أساس العملية التعليمية التعلمية.

وقد استخدمنا في هذه الدراسة ثلاثة معايير رأينا أن لها أهمية كبيرة في عملية تقييم جودة التعليم بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، وهي (معيار جودة البيئة التعليمية، ومعيار جودة أداء هيئة التدريس، ومعيار جودة آلية التعليم والتعلم).

خلاصـــــة

إن الاهتمام بالجودة في التعليم، لا يعني أنه يخطط لجعل المؤسسات التعليمية منشآت تجارية أو صناعية، تسعى إلى مضاعفة أرباحها عن طريق تحسين منتجاتها، وإنما للاستفادة منها في العملية التدريسية من خلال تطوير الأساليب الإدارية والتعليمية، تحقيقا لجودة المخرج التعليمي، وسعيا لمضاعفة إفادة المستفيدين من العملية التعليمية. وفي الفصل الموالي سنتطرق إلى الإجراءات المنهجية للدراسة.

القسم الثاني: الجانب التطبيقي

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة

- تمهيـــد

1- الدراسة الاستطلاعية

1-1- مجـالاتها

1-2- نتائج الدراسة الاستطلاعية

2- التعريف بمؤسسة الدراسة

3- الدراسة النهائـية

3-1- منهج الدراســة

3-2- مجتمع الدراسة واختيار العينة

3-3- أدوات جمع البيانات

3-4- الشروط السيكومترية

3-5- أساليب التحليل الإحصائي.

- خلاصـــة

تمهيـــــــد

بعد عرض الجانب النظري لهذه الدراسة، سوف يتم من خلال هذا الفصل التطرق إلى الجانب الميداني، والذي يعتبره الباحث بمثابة الانتقال من الجانب المجرد (الكيفي) إلى الجانب الملموس(الكمي).

تطرقنا إلى الجانب التطبيقي لمحاولة الإجابة عن الأسئلة، وذلك باعتمادنا على الاستمارة كأداة تساعدنا في دراستنا على جمع المعلومات، فتطرقنا في هذا الفصل إلى منهجية الدراسة، والتي تشمل على، طبيعة الدراسة، منهج الدراسة، العينة وطريقة اختيارها، وسنحاول تفسير النتائج التي تحصلنا عليها من خلال المعالجات الإحصائية المستخدمة. وكذلك تحليلها بالاستعانة بالجانب النظري والدراسات السابقة حول جودة التعليم العالي من منظور الطلبة.

1- الدراسة الاستطلاعية :

بعد أن تمكنا من جمع كم هائل من التراث النظري والمراجع المتعلقة بمتغيرات دراستنا وضبطنا لمجموعة من الدراسات السابقة التي ساعدتنا على الضبط الدقيق لفرضيات الدراسة والمتغيرات التي تؤثر عليها وانطلاقا منها حاولنا تصميم أداة لجمع البيانات، وهذا ما دفعنا للقيام بدراستنا الاستطلاعية كخطوة أولى في الميدان، فهي تساعد الباحث على جمع المعطيات الأولية ومجتمع الدراسة وكذا التعرف على كيفية وأسلوب انتقاء عينة البحث وفق موضوع الدراسة وتسمح أيضا بالتأكيد من صلاحية أدوات جمع البيانات والأساليب المختلفة لاختيار وفروض البحث والتعرف عن قرب بمجتمع الدراسة، وقد تم جمع المعطيات الأولية وكذا التعرف عن قرب بمجتمع الدراسة، وقد تم جمع المعطيات الأولية وكذا التعرف على كيفية اختيار عينة مناسبة وممثلة للمجتمع، وللتأكيد من الشروط السيكومترية لأدوات الدراسة.

1-1- مجـالاتها :

بعد أن ضبطنا الأمور القانونية والإدارية مع إدارة المؤسسة وقبول إجراءنا للدراسة على مستوى المؤسسة، انطلقنا في دراستنا الميدانية، حيث كانت أول خرجة بتاريخ 2019/03/15.

وقد قمنا خلالها بالخطوات التالية :

- إجراء مقابلة مع عدد من الطلبة، أين كانت لنا فرص للتعرف على رأي الطلبة حول مفهوم الجودة في التعليم العالي و مدى تطبيق الكلية لمعايير الجودة وأهم المشاكل التي يعاني منها الطلبة.
- التجول بمختلف قاعات الدراسة بالكلية وذلك لمعايشة الواقع والتعرف عن قرب على المجتمع الخاص بالدراسة، والتعرف على عينة الدراسة إذا كانت ملائمة للموضوع.

- مقابلة نائب العميد المكلف بالبيداغوجيا وشؤون الطلبة وذلك للحصول على بعض الوثائق الإدارية المتمثلة في: – الهيكل التنظيمي للمؤسسة. **(أنظر الملحق رقم 1)**

  – عدد الطلبة **(أنظر الملحق رقم 2)**

- قام الباحث بإعداد استمارة استطلاعية أولية، بهدف جمع المعلومات للازمة والتعرف أكثر على العينة والمجتمع، وحيث تم تطبيق هاته الاستمارة على عشرة أشخاص من مجتمع الدراسة تم التوزيع عشوائيا على طلبة السنة الثالثة ليسانس والسنة الثانية ماستر، تبعت بمقابلات معهم. وقد تم الاستفادة مما تم جمعه عن طريق استمارة المقابلة الاستطلاعية الأولية في بناء الصورة الأولية لأداة الدراسة، وهي الاستبيان قبل التحكيم من طرف لجنة المحكمين. **(أنظر الملحق رقم 3)**
- بعد توزيع النموذج المبدئي وتعديله في شكل استمارة أولية للدراسة **(أنظر الملحق رقم 4)** قمنا بعرضها على لجنة المحكمين، وقد ضبط صدقها بشكل نهائي، وتم اختبار ثباتها لنتوصل إلى الشكل النهائي لاستمارة البحث النهائية. **(أنظر الملحق رقم 5)**

<u>2-1- نتائج الدراسة الاستطلاعية</u> : من بين النتائج الهامة التي تحققت بعد إجراءنا للدراسة الاستطلاعية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، نذكر ما يلي :

- أخذ صورة مبدئية على التقسيمات الإدارية الموجودة ، وعدد الطلبة المسجلين بالكلية.
- اختيار عينة الدراسة ومكان إجراء الدراسة وذلك لسهولة التعامل مع الطلبة وتوفر المتغيرات التي نسعى لدراستها، ثم اختيار عينة ممثلة للمجتمع قصد التطبيق النهائي لأدوات جمع البيانات.
- مقابلة نائب العميد المكلف بالبيداغوجيا وشؤون الطلبة.
- الحصول على بيانات ومعلومات مهمة تساعدنا في مناقشة الفرضيات وتحليل النتائج .

2- التعريف بمؤسسة الدراسة:

لكل بحث اجتماعي حيز جغرافي يتم فيه ونقصد به المكان الذي تمت فيه الدراسة، وبالنسبة لدراستنا فقد أقيمت على مستوى المقر الجديد لكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية – جامعة الشاذلي بن جديد بولاية الطارف، أين تقع الكلية في مركز الولاية أمام الطريق الوطني رقم 82، يحدها من الشرق الطريق الوطني رقم 82 ومن الغرب مقر الصيد البحري، ومن الشمال المكتبة الرئيسية فرانس فانون ومن الجنوب تجمع عمراني من عمارات السكن الاجتماعي .

3- الدراسة النهائية:

3-1- منهج الدراسة: لكل دارسة علمية منهج علمي مناسب، انطلاقا من طبيعة الموضوع ومتغيراته، وكذا أهداف الدراسة والفئة التي تتعامل معها، فمجتمع الدراسة كذلك يؤثر على اختيارنا للمنهج، وهي كلها عوامل منطقية تمهد للباحث انطلاقه في دراسة وتوجيهه في الطريق السليم، للوصول إلى نتائج الدراسة، والإجابة على الأسئلة المطروحة في إشكاليه وانطلاقا من كوننا بصدد القيام بدراسة ميدانية تهدف إلى دراسة واقع جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية – جامعة الشاذلي بن جديد بالطارف، فإن المنهج المناسب لهذه الدراسة بمختلف متغيراتها هو **المنهج الوصفي** بالاعتماد على **الأسلوب التحليلي**، انطلاقا من وصف الظاهرة بمختلف متغيراتها وصف كيفيا وكميا، ثم محاولة تحليل النتائج اعتماد على أساليب إحصائية مناسبة لقياس فرضيات الدراسة ومناقشتها في ضوء الدراسات السابقة وما تم تناوله من في الجانب النظري من طرف الكتاب والباحثين والمنظرين حول جودة التعليم العالي.

3-2- مجتمع الدراسة واختيار العينة :

3-2-1- مجتمع الدراسة: من الضروري علينا تحديد بحثنا بدقة وهذا من خلال ضبط حدود المجتمع الذي نريد إجراء البحث فيه.

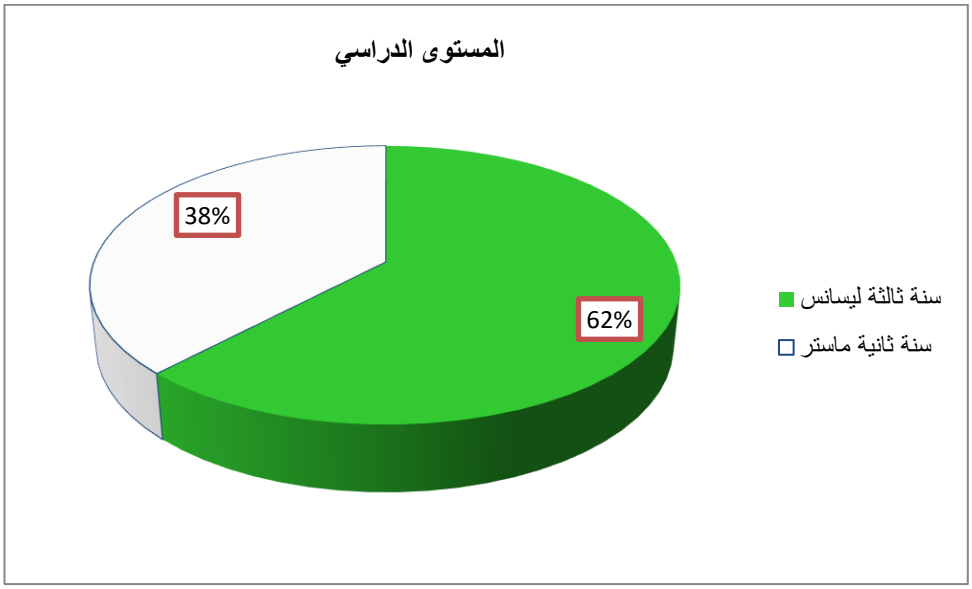
وقد بلغ المجتمع الأصلي للدراسة (285) طالب وطالبة، موزعين على مستويات التعليم التالية:

الجدول رقم (1): يبين توزيع مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	العـــدد	النسبة %
السنة الثالثة ليسانس	177	62%
السنة الثانية ماستر	108	%38
المجمـــوع	**285**	**%100**

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

والشكل البياني رقم(3): يوضح توزيع أفراد المجتمع حسب المستوى التعليمي



من خلال النتائج المسجلة في الجدول والمخطط البياني (الدائرة النسبية) فإننا نلاحظ أن أغلبية الطلبة من مستوى الثالثة ليسانس، وهو ما تؤكده نسبة 62% ، تليها فئة طلبة السنة الثانية ماستر بنسبة 38%.

3-2-2- عينـــة الدراســـة: نظرا لطبيعـة الموضـوع فإننـا اخترنـا العينـة القصـدية العشـوائية البسـيطة. وتتضمن العينة العشوائية البسيطة بأنها المجموعة الجزئية في المجتمع الإحصائي، وبحجم معين لها نفس الفرصة «احتمال الظهور» لتختار كعينة من ذلك الحجم بمعنى آخر يتم سحب عينة عشوائية بسيطة من مجتمع إحصائي معين بإعطاء وحدات هذا المجتمع فرصة متساوية للدخول فيها، وقد تكونت عينة الدراسة من 58 طالب وطالبة، وكانت بنسبة 20%.

$$\frac{100 * 58}{285} = 20.35\%$$

موزعين كما يلي:

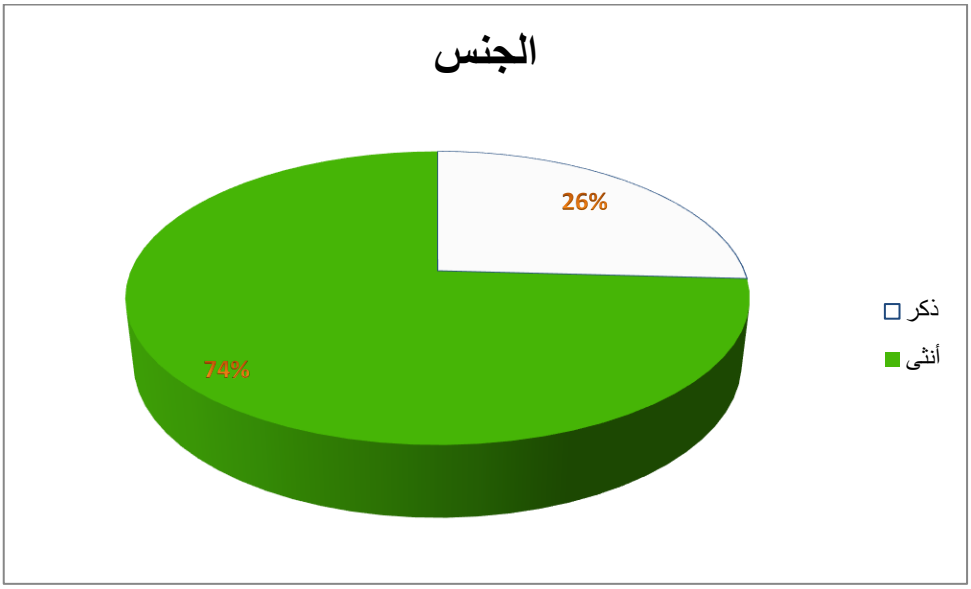
1- توزيع أفرد العينة حسب الجنس:

الجدول رقم 02: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنـس	العـــدد	النسبة %
ذكـــر	15	25,9
أنثـــى	43	74,1
المجمـــوع	**58**	**% 100**

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

التمثيل البياني رقم 02: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس



من خلال النتائج المسجلة بالجدول و المخطط البياني (الدائرة النسبية)، فإننا نلاحظ أن نسبة الإناث أكثر من نسبة الذكور حيث نجد الإناث 74 % و الذكور 26 %. وهذا راجع إلى تغلب الجنس الأنثوي المسجل في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة الشاذلي بن جديد.

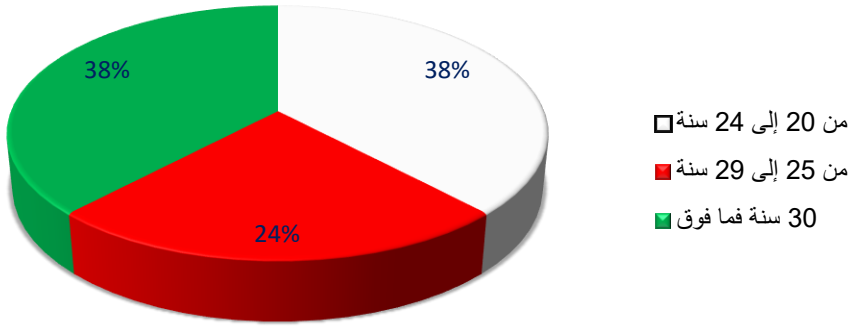
2- توزيع أفراد العينة حسب السن:

الجدول رقم 03: يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن

السـن	العـــدد	النسبة %
من 20 إلى 24 سنة	22	% 38
من 25 إلى 29 سنة	14	% 24
30 سنة فما فوق	22	% 38
المجمـــوع	**58**	**%100**

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

التمثيل البياني رقم 03: يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن



من الجدول رقم (3) و الشكل (3) يتضح لنا تساوي الفئتين العمريتين من 20 إلى 24 سنة و من 30 سنة فما فوق، بتكرار 22 و بنسبة 38 % بينما تأتي في المرتبة الثانية الفئة العمرية من 25 سنة إلى 29 سنة بتكرار 14 و بنسبة 24 %.

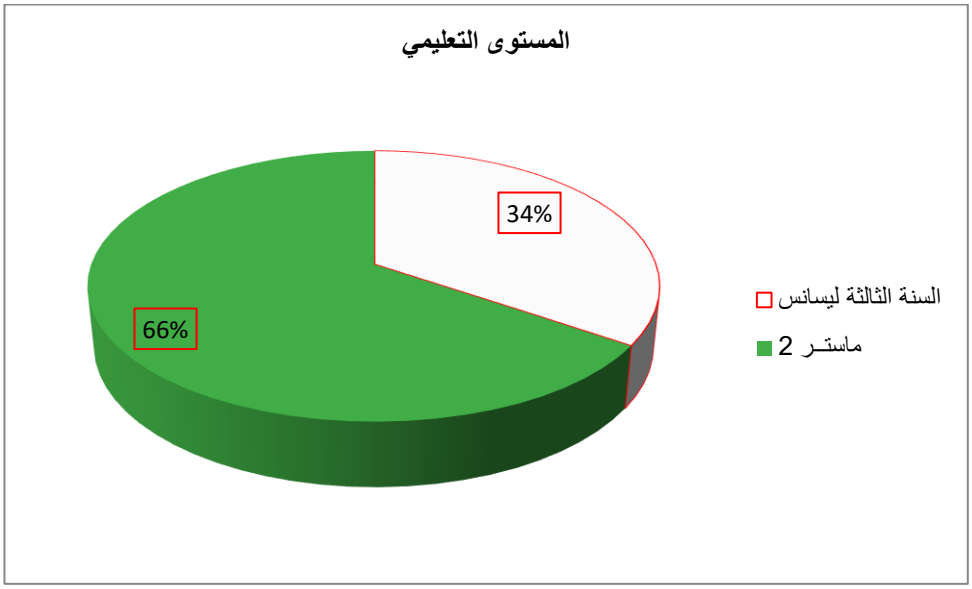
3- توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

جدول رقم (4): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	العـــدد	النسبة %
السنة الثالثة ليسانس	20	34,5
ماستر2	38	65,5
المجموع	**58**	**% 100**

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

التمثيل البياني رقم 04: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



من الجدول رقم (4) و الشكل نلاحظ أن فئة طلبة الماستر 2 تفوق فئة السنة الثالثة ليسانس وهي تمثل الأغلبية من المستجوبين بتكرار (38) و بنسبة مئوية تساوي (66 %) بينما بلغ طلبة السنة الثالثة ليسانس بتكرار (20) و بنسبة(34 %) وهذا باعتبار الباحث (الطالب) يدرس ماستر 2 بنفس الكلية وأن طلبة الماستر 2 لهم تجربة وخبرة أكبر من طلبة السنة الثالثة ليسانس في البحث العلمي واستخدام تكنولوجيا التعليم الحديثة.

3-3- أدوات جمع البيانات: لكل باحث منهج علمي يعتمد عليه في دراسته، ومن خلال هذا المنهج يستعين الباحث بأدوات علمية لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بدراسته، انطلاقا من طبيعة الظاهرة المدروسة، وأهمية وأهداف الدراسة وتماشيا مع خصوصيات مجتمع الدراسة والعينة المختارة.

وفي دراستنا هذه والمتعلقة بواقع جودة التعليم العالي، لجأ الباحث إلى الاستعانة بمجموعة من الأدوات العلمية التي يحتاجها في دراسته، انطلاقا من الوثائق الإدارية المأخوذة من مكتب نائب العميد المكلف بالبيداغوجيا وشؤون الطلبة، الملاحظة والمقابلة، كأدوات ثانوية والأداة الرئيسية المتمثلة في الاستمارة.

3-3-1 الملاحظة: تعرف الملاحظة بأنها المشاهدة الدقيقة لظاهرة ما أو موضوع ما (فرد، جماعة...)، مع الاستعانة بأساليب ووسائل البحث التي تتلاءم مع طبيعة هذه الظاهرة، و هي كذلك مراقبة مقصودة تستهدف رصد أي تفسيرات تحدث على موضوع الملاحظة سواء كانت ظاهرة طبيعية أو إنسانية، الهدف منها الحصول على البيانات والمعلومات عن قرب باستعمال الحواس.

وقد استخدمنا الملاحظة المباشرة في مختلف مراحل الدراسة الميدانية، انطلاقا من الدراسة الاستطلاعية، حيث تم تحديد من خلالها مدى ملائمة المؤسسة لدراستنا، وتوفرها على الشروط التي تعالجها الدراسة، وأخذنا فكرة أولية عن طبيعة الظروف السائدة في الكلية، ولاحظنا بأن هناك مناخ تعليمي لا يساعد الطلبة على التحصيل العلمي بصورة جيدة. وقد كانت **كأداة ثانوية** بالبحث تم استغلالها في مراحل الدراسة الاستطلاعية.

3-3-2- المقابلة: قمنا باستعمال المقابلة خلال الدراسة الاستطلاعية فقد تم إجراء مقابلة مع نائب العميد المكلف بالبيداغوجيا وشؤون الطلبة«العابد عبد اللطيف » بتاريخ 2020/07/08من الساعة 10:00 سا إلى غاية 11:05 سا، لتزويدنا بالهيكل التنظيمي والعدد الإجمالي للطلاب بالكلية ، والهدف من المقابلة هو أخذ نظرة حول طبيعة الجودة في التعليم العالي بالكلية المعنية بالدراسة .

وكان لنا أيضا مقابلات في شكل حوار مفتوح، و قمنا بتسجيل النقاط التي تهمنا و تساعدنا في دراستنا، خاصة ما تعلق بوسائل و أساليب التدريس والبيئة الفيزيقية و أداء هيئة التدريس.

3-3-3- الاستمارة (الأداة الأساسية): اعتمدنا في دراستنا على الاستمارة كأداة أساسية لجمع البيانات المتعلقة بالظاهرة المدروسة، وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة الموجهة للمبحوث لتحقيق هدف معين.

تم بناء الاستمارة انطلاقا من فرضيات الدراسة وبالاطلاع على العديد من الدراسات والمنشورات.

حيث قمنا باستخدام استمارة تتكون من 46 سؤال، توزعت على أربع محاور من أجل تغطية المتغيرات الموجودة في فرضيات الدراسة وهذه المحاور هي:

محور 1: البيانات الشخصية:

شملت على 3 أسئلة و تضم " الجنس – السن – المستوى التعليمي".

محور 2: جودة البيئة التعليمية:

تم صياغة بنود محور جودة البيئة التعليمية من قبل الباحث، وهي 10 أسئلة، وذلك بالاستعانة بالدراسات السابقة.

محور 3: جودة أداء هيئة التدريس:

حيث قام الباحث ببناء أسئلة تتماشى مع موضوع الدراسة، و قد تم صياغتها بالاعتماد على الدراسات السابقة و قد اشتمل على 20 سؤال.

محور رقم 4: جودة وسائل و أساليب التعليم والتعلم:

وقد تم صياغتها بالاعتماد على الدراسات السابقة.

و قد اشتمل على 13 سؤال.

والجدول التالي يوضح أبعاد ومحاور الاستمارة :

الجدول رقم (5): محاور وأبعاد الاستمارة

المحـاور	الأبعـاد	البنـود
البيانات الأولية	الجنس، السن، المستوى التعليمي.	من 1 إلى 3
المحور الثاني	جودة البيئة التعليمية	من 4 إلى 13
المحور الثالث	جودة أعضاء الهيئة التدريسية.	من 14 إلى 33
المحور الرابع	جودة وسائل وأساليب التعليم والتعلم	من 34 إلى 46

3-4- الشروط السيكومترية للاستمارة:

3-4-1- الصدق : وبغرض صدق أداة البحث (الاستمارة) في صورتها الأولية يتم عرضها على بعض المحكمين من ذو الخبرة في مجال البحث العلمي وذلك من أجل لإبداء تصحيحات حول وضوح عبارات الأداة وملاءمتها مع قياس ما وضعت من أجله، وقد عرضت الاستمارة على الأستاذ **ساسي سفيان** و**الأستاذ خطابي سعد**، وكذا **الأستاذة عثمان مريم**. والأستاذ **بليل عبد الكريم** حيث وجهوا لي مجموعة من التعديلات على الأسئلة، وبموافقة المشرفة باشرنا بتوزيع الاستمارة.

ونظرا لما يمر به العالم والجزائر خاصة من جائحة فيروس كورونا كوفيد 19 (covid19)، ونظرا لغلق الجامعات وتعليق الدراسة إلى إشعار غير معلوم، تم اللجوء إلى إرسال استبيان الكتروني باستخدام الجيميل "**Gmail** " و المسنجر " **Messenger** " و كذلك نشره في مجموعات فايسبوكية خاصة بطلبة السنة الثالثة ليسانس وماستر 2 تخصص علم الاجتماع، حيث تم الحصول على 58 استمارة. **(أنظر الملحق رقم 6)**

3-4-2- قياس ثبات الاستبيان: لقد تم استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ Cronbach Alpha – لقياس الثبات الكلي للاستبيان و الاتساق الداخلي لعباراته، فكانت قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبيان ولكل محور كما في الجدول الموالي:

جدول رقم (6): يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان

الرقم	المـــــــحور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
1	جودة البيئة التعليمية	10	0,763
2	جودة أعضاء هيئة التدريس	20	0,882
3	جودة وسائل وأساليب التعليم و التعلم	13	0,815
4	جميع عبارات الاستبيان	43	0,914

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

بالنظر إلى النتائج المسجلة في الجدول أعلاه يتبين لنا أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للمحاور الخمسة بلغت 0.914 أما قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبيان فقد كانت كالتالي:

محور جودة البيئة التعليمية 0.763، جودة أعضاء هيئة التدريس 0.882، جودة أساليب ووسائل التعليم والتعلم 0.815، و ي نسب ثبات عالية مما يدل على أن عبارات الاستبيان تتسم بالتناسق الداخلي وبالموثوقية وهذا ما يجعلها صالحة للدراسة و التحليل واستخلاص النتائج.

3-5- الأساليب الإحصائية المستخدمة: بصدد دراسة العلاقة بين هذه المتغيرات، هنا وجب علينا الاعتماد على أساليب الدراسات الارتباطية، وهذا من أجل تحديد نوعية العلاقة بين المتغير المستقل والتابع، ومعرفة دلالاتها الإحصائية، وكذا مناقشة مختلف فرضيات الدراسة.

وفي هذه الدراسة قمنا باستخدام الأساليب الإحصائية التي يوفرها برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية **SPSS النسخة (25)** التالية:

- **النسب المئوية:** لعرض خصائص أفراد العينة ونسب الاستجابات على مختلف البنود.
- **المتوسط الحسابي:** من أجل عرض محاور وأبعاد الدراسة والتمييز بين مستوى كل محور من المحاور.
- **الانحراف المعياري:** وذلك من أجل التعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة ويوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة فكلما اقتربت قيمته من الصفر فهذا يعني تركز الإجابات وعدم تشتتها، وبالتالي تكون النتائج أكثر مصداقية.
- **الجداول البسيطة.**
- **الدوائر النسبية.**
- **المدى:** لتحديد طول الفئة و حساب مجال المتوسط.
- **عملية التنقيط والتصحيح:** باعتبارنا نتعامل مع استمارة ذات خمسة بدائل وفق سلم ريكارت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) فإننا نتبع طريقة التنقيط التالية:

جدول رقم (7): يوضح طريقة التنقيط

الاستجابة	غير موافق بشـدة	غير موافق	محايـد	موافـق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5
مجال المتوسط الحسابي	من 1 إلى 1.80	من1.81 إلى 2.60	من 2.61 إلى 3.40	من 3.41 إلى 4.20	من 4.21 إلى 5
درجة الموافقة	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	عاليـة	عالية جدا

وبعدها تمت عملية التبويب بتحويل التكرارات المتحصل عليها إلى درجات، بالاعتماد على **برنامج SPSS في نسخته 25.**

خلاصـــــة

إن الدراسة الميدانية تحتاج إلى منهج علمي دقيق وتتجسد من خلال أساليب وأدوات علمية تتماشى مع المنهج المتبع ومع طبيعة وأهداف الدراسة، والدراسة الناجحة هي التي يتمكن فيها الباحث من ضبط متغيرات الدراسة والحصول على المعلومات اللازمة والكافية لتحليل ومناقشة الفرضيات، وهذا ما تم عرضه في هذا الفصل انطلاقا من الدراسة الاستطلاعية أين قمنا بتحديد المجال (المكاني والزماني)، ثم عرض مجتمع وعينة الدراسة، وكذا تحديد المنهج المستخدم وطرق المعالجة الإحصائية، لنقوم في الفصل الموالي بعرض النتائج المتحصل عليها ومناقشتها في ضوء الفرضيات والدراسات السابقة.

الفصل الخامس

عرض وتفسير النتائج ومناقشة الفرضيات

1- تفريغ البيانات و تفسيرها و تحليلها

2- مناقشة نتائج الدراسة على ضوء فرضياتها

- خاتمــة
- قائمة المصادرو المراجع
- الملاحــق

1- المحور الثاني: العبارات الخاصة بجودة البيئة التعليمية

جدول رقم (8): يبين النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الطلبة حول فقرات محور جودة البيئة التعليمية.

الرقم	العبارات	التكرارات والنسب المئوية					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
1	تتوفر بالكلية البيئة الداعمة للعملية التعليمية	4	21	7	23	3	3,00	1,12	متوسطة
		(%6.9)	(%36.2)	(%12.1)	(%39.7)	(%5.2)			
2	يستوفي المبنى مواصفات الأمن والسلامة	2	26	4	21	5	3,02	1,14	متوسطة
		(%3.4)	(%44.8)	(%6.9)	(%36.2)	(%8.6)			
3	تتناسب أعداد ومساحات وتجهيزات الأقسام مع أعداد الطلبة	9	28	1	16	4	2,62	1,24	متوسطة
		(%15.5)	(%48.3)	(%1.7)	(%27.6)	(%6.9)			
4	تتوافر بالكلية المرافق الصحية الصالحة للاستخدام	9	13	5	26	5	3,09	1,28	متوسطة
		(%15.5)	(%22.4)	(%8.6)	(%44.8)	(%8.6)			
5	يراعي المبنى متطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة	15	30	5	6	2	2,14	1,03	ضعيفة
		(%25.9)	(%51.7)	(%8.6)	(%10.3)	(%3.4)			

6	تتوافر بالكلية مكتبة مجهزة ومزودة بمصادر معرفة تدعم عمليتي التعليم والتعلم	8	14	4	28	4	3,10	1,25	متوسطة
		(%13.8)	(%24.1)	(%6.9)	(%48.3)	(%6.9)			
7	تتوفر بالكلية مرافق الراحة	11	26	6	14	1	2,45	1,11	ضعيفة
		(%19.0)	(%44.8)	(%10.3)	(%24.1)	(%1.7)			
8	تعلم الكلية طلبتها بكافة الأنظمة واللوائح المتصلة بتنظيم الامتحانات و اعتماد نتائجها	1	7	7	31	12	3,79	0,96	عالية
		(%1.7)	(%12.1)	(%12.1)	(%53.4)	(%20.7)			
9	تنظم الكلية فعاليات وأنشطة تستهدف تحقيق النمو المتكامل لشخصية الطالب الجامعي	10	17	9	18	4	2,81	1,24	متوسطة
		(%17.2)	(%29.3)	(%15.5)	(%31.0)	(%6.9)			
10	تعقد الكلية ندوات وورشات دورية	6	10	14	25	3	3,16	1,10	متوسطة
		(%10.3)	(%17.2)	(%24.1)	(%43.1)	(%5.2)			
القيمة الكلية		**%12,92**	**%33,09**	**%10,68**	**%35,85**	**%7,41**	**3.08**	**0.83**	**متوسطة**

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي لجميع فقرات محور جودة البيئة التعليمية كانت (3.08).و بانحراف معياري (0.81) و هذه النسبة متوسطة وتدل على أن معظم الطلبة في كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية يرون أن البيئة التعليمية على مستوى الكلية تتمتع بجودة متوسطة وهذا الأمر يساعد و يسهل الطريق لتطبيق الجودة و تحقيق الأهداف المسطرة و هذا يتوقف على توافر بيئة تعليمية جيدة، حيث سجلت أعلى نسبة الموافقة على عبارة " تعلم الكلية طلبتها بكافة الأنظمة و اللوائح المتصلة بتنظيم الامتحانات و اعتماد نتائجها " بنسبة 53.4% و بمتوسط حسابي 3.79 و بانحراف معياري 0,99 و هذا ما يدل أن إدارة الكلية تهتم بشؤون الطلبة فيما يخص إعلامهم بكل القوانين التي تخص سير الامتحانات و نتائجها، ثم عبارة " تعقد الكلية ندوات و ورشات دورية " بنسبة موافقة 43.1% وبمتوسط حسابي 3.16 و بانحراف معياري 1.15 و هو ما يدل على أن الكلية تشرك الطلبة في الندوات و الورش العلمية التي تعقدها لتحسين مستواهم العلمي. ثم عبارة رقم (6) " تتوافر بالكلية مكتبة مجهزة ومزودة بمصادر معرفة تدعم عمليتي التعليم و التعلم " بنسبة موافقة (48.3%) و بمتوسط حسابي 3,10 و بانحراف معياري1,252 مما يشير إلى أن الكلية توفر لطلبتها مكتبة مجهزة بمصادر علمية متنوعة تسهل على الطلبة إجراء بحوثهم العلمية بكل راحة ، ثم عبارة (4) " تتوافر بالكلية المرافق الصحية الصالحة للاستخدام(دورات المياه، أحواض و صنابير المياه) " بنسبة موافقة(44.8%) وبمتوسط حسابي3,09 و بانحراف معياري 1,28 وهذا يدل أن هناك جودة متوسطة في ما يخص توفير المرافق الصحية الصالحة للاستخدام من مراحيض و غيرها.

كما كانت أقل عبارات هذا المحور العبارة رقم (5) "يراعي المبنى متطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة " بدرجة غير موافق بنسبة (51.7%) و بمتوسط حسابي 2,14 و بانحراف معياري 1,04 مما يدل أن الكلية لا تولى اهتمام لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة من حيث توفير ممرات خاصة بهم و غيرها، ثم جاءت عبارة (7)" تتوفر بالكلية مرافق الراحة" بدرجة غير موافق بنسبة (44.8%) ومتوسط حسابي2,45 و بانحراف معياري 1,11 و يشير ذلك أن الكلية تفتقر للمرافق الضرورية لراحة الطلبة من كراس وكافيتيريا ومساحات خضراء وغيرها.أما بالنسبة للمتوسطات والانحرافات المعيارية لعبارات جودة البيئة التعليمية في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية من منظور الطلبة، فقد بلغت القيمة الكلية للمتوسط الحسابي 3.08 و انحراف معياري 0.81 وهذا يعني أن الدرجة الكلية لأفراد العينة على عبارات المحور الأول كانت بدرجة موافقة متوسطة و بمكن تفسير النتيجة استنادا إلى ماء في إجابات أفراد العينة إلى عدم توفر المقر الجديد لكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية على أغلب الشروط اللازمة لتوفير بيئة جامعية تساعد على تحقيق الجودة في التعليم العالي.

1-2- المحور الثالث: العبارات الخاصة بجودة أداء هيئة التدريس

جدول رقم (9): يبين النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الطلبة حول فقرات محور جودة هيئة التدريس

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
		التكرارات و النسب المئوية							
1	يربط الأستاذ بين المادة العلمية لتخصصه ومشكلات المجتمع واحتياجاته	3	9	11	26	9	3,50	1,09	عالية
		(%5.2)	(%15.5)	(%19.0)	(%44.8)	(%15.5)			
2	يستخدم الأستاذ الكمبيوتر وتكنولوجيا المعلومات في عملية التعليم	8	20	10	15	5	2,81	1,22	متوسطة
		(%13.8)	(%34.5)	(%17.2)	(%25.9)	(%8.6)			
3	يستخدم الأستاذ أدوات وأساليب متنوعة لتقويم الطلبة	6	19	12	15	6	2,93	1,19	متوسطة
		(%10.3)	(%32.8)	(%20.7)	(%25.9	(%10.3)			
4	يوفر الأستاذ مناخا يشجع على المناقشة والحوار وتقبل الرأي الأخر	2	17	8	23	8	3,31	1,14	متوسطة
		(%3.4)	(%29.3)	(%13.8)	(%39.7)	(%13.8)			
5	يدير الأستاذ عملية التعليم بكفاءة عالية	4	16	17	16	5	3,03	1,09	متوسطة
		(%6.9)	(%27.6)	(%29.3)	(27.6)	(%8.6)			
6	يستخدم الأستاذ أساليب تدريس حديثة	6	23	13	13	3	2,72	1,08	متوسطة
		(%10.3)	(%39.7)	(%22.4)	(%22.4)	(%5.2)			

7	يشجع الأساتذة طلبتهم على تنفيذ البحوث المتصلة بحاجات المجتمع المحلي	1	8	8	34	7	3,66	0,92	عالية
		(%1.7)	(%13.8)	(%13.8)	(%58.6)	(%12.1)			
8	يعطي الأساتذة فرص متساوية للطلبة في الحوار والمناقشة	5	11	11	25	6	3,28	1,15	متوسطة
		(%8.6)	(%19.0)	(%19.0)	(%43.1)	(%10.3)			
9	لا يميز الأساتذة بين طلابهم (ذكور ، إناث)	6	15	9	19	9	3,17	1,27	متوسطة
		(%10.3)	(%25.9)	(%15.5)	(%32.8)	(%15.5)			
10	يضع الأساتذة الأسئلة بشكل واضح ومفهوم	2	10	8	33	5	3,50	0,99	عالية
		(%3.4)	(%17.2)	(%13.8)	(%56.9)	(%8.6)			
11	يصحح الأساتذة أوراق الامتحانات ويعيدونا بسرعة	3	23	7	19	6	3,03	1,16	متوسطة
		(%5.2)	(%39.7)	(%12.1)	(%32.8)	(%10.3)			
12	يمتلك الأساتذة شخصية مميزة ومثل يقتدى به	3	8	17	21	9	3,43	1,07	عالية
		(%5.2)	(%13.8)	(%29.3)	(%36.2)	(%15.5)			
13	تقوم علاقة الأساتذة بطلبتهم على الإحترام المتبادل والأخذ بآرائهم ومقترحاتهم	1	8	8	31	10	3,71	0,97	عالية
		(%1.7)	(%13.8)	(%13.8)	(%53.4)	(%17.2)			

14	يتحدث الأساتذة عن موضوعات جانبية خارج نطاق المنهج الدراسي	1	18	8	26	5	3,28	1,05	متوسطة
		(%1.7)	(%31.0)	(%13.8)	(%44.8)	(%8.6			
15	حفز الأساتذة الطلبة على التفكير والبحث العلمي	2	9	5	31	11	3,69	1,06	عالية
		(%3.4)	(%15.5)	(%8.6)	(%53.4)	(%19.0)			
16	يشجع الأساتذة طلبتهم على تنفيذ البحوث المتصلة بحاجات المجتمع المحلي	13	12	26	7	0	3,47	0,97	عالية
		(%22.4)	(%20.7)	(%44.8)	(%12.1	(%0)			
17	يسير الأساتذة الحصص الإشرافية بطريقة منظمة	2	12	17	23	4	3,26	0,98	متوسطة
		(%3.4)	(%20.7)	(%29.3)	(%39.7)	(%6.9)			
18	يساعد الأساتذة الطلبة على تطبيق مبادئ المنهجية في مذكراتهم	1	6	7	31	13	3,84	0,95	عالية
		(%1.7)	(%10.3)	(%12.1)	(%53.4)	(%22.4)			
19	يدرب الأساتذة الطلبة على كيفية تقديم تقارير حول تقدم أعمالهم	4	14	11	24	5	3,21	1,12	متوسطة
		(%6.9)	(%24.1)	(%19.0)	(%41.4)	(%8.6)			
20	يختار الأساتذة	3	26	8	17	4	2,88	1,10	متوسطة

	أماكن التربصات الميدانية التي تتوافق مع مواضيع طلبتهم	(%5.2)	(%44.8)	(%13.8)	(%29.3)	(%6.9)			
القيمة الكلية		**%6,53**	**%24,48**	**%19.05**	**%38,71**	**%11,19**	**3.19**	**0.88**	**متوسطة**

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن الأوساط الحسابية تراوحت بين (2.72-3.50) و بانحرافات معيارية تراوحت بين (0.93-1.22) أن القيمة الكلية للمتوسط الحسابي لجميع عبارات المحور هي 3.19 وبانحراف معياري 0.88 وهذا يعني أن درجة الموافقة الكلية لأفرد العينة على عبارات المحور الثالث كانت بدرجة موافقة متوسطة، حيث أن أعلى قيمة متوسط حسابي سجلت كانت للعبارة " يربط الأستاذ بين المادة العلمية لتخصصه ومشكلات المجتمع واحتياجاته" بمتوسط حسابي 3.50 وبانحراف معياري 1,06 ثم العبارة" يضع الأساتذة الأسئلة بشكل واضح ومفهوم" بمتوسط حسابي 3.50 وبانحراف معياري 0,96، ثم العبارة رقم (18) " يساعد الأساتذة الطلبة على تطبيق مبادئ المنهجية في مذكراتهم" بمتوسط حسابي 3,84 و بانحراف معياري 0,91. وهذا يدل على أن اغلب الأساتذة يعملون على ربط و تعريف الطلبة بمشكلات المجتمع حتى يكون عنصرا فعالا في حل مشكلات المجتمع الذي يعيش فيه، كذلك أ ن اغلب الأساتذة يبتعدون عن الأسئلة الغامضة و يراعون في بناء أسألتهم الوضوح، كما أن أغلب الأساتذة يعملون على تطبيق الطلبة لمناهج البحث العلمي في إعداد بحوثهم و مذكرات التخرج.

كما سجلت اقل قيمة العبارة رقم (6) " يستخدم الأستاذ أساليب تدريس حديثة " بمتوسط حسابي 2,72 وبانحراف معياري 1,09، ثم العبارة رقم (2) " يستخدم الأستاذ الكمبيوتر وتكنولوجيا المعلومات في عملية التعليم" بمتوسط حسابي 2.81 وبانحراف معياري 1,21، ثم العبارة رقم (20) " يختار الأساتذة أماكن التربصات الميدانية التي تتوافق مع مواضيع طلبتهم " و هذا يدل على المستوى المتدني لأساتذة في استخدام أساليب حديثة و عدم استخدامهم للكمبيوتر و لتكنولوجيا التعليم في عملية التدريس و التي تعد من بين أهم المعايير التي تقاس بها الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الوقت الحالي.

وهذا يدل على أن معظم الطلبة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية يرون أن الهيئة التدريسية على مستوى الكلية تتمتع بجودة متوسطة.

1-3- المحور الرابع: العبارات الخاصة بجودة وسائل وأساليب التعليم والتعلم

جدول رقم (10): يبين النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الطلبة حول فقرات محور جودة وسائل وأساليب التعليم و التعلم

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
		التكرارات والنسب المئوية							
1	طرائق التعليم تراعي الفروق الفردية بين الطلبة	6	24	15	8	5	2.69	1,11	متوسطة
		(%10.3)	(%41.4)	(%25.9)	(%13.8)	(%8.6)			

2	توفر الكلية وسائل وبرامج لتهيئة طلابها الجدد	10	26	11	10	1	2.41	1,02	ضعيفة
		(%17.2)	(%44.8)	(%19.0)	(%17.2)	(%1.7)			
3	توفر الكلية مكتبة علمية متخصصة لطلابها	8	15	6	25	4	3.03	1,24	متوسطة
		(%13.8)	(%25.9)	(%10.3)	(%43.1)	(%6.9)			
4	تحتوي المكتبة على كتب ومراجع متخصصة وبلغات مختلفة	8	17	7	22	4	2.95	1,23	متوسطة
		(%13.8)	(%29.3)	(%12.1)	(%37.9)	(%6.9)			
5	تقوم الكلية باستطلاع أراء الطلاب بخصوص كفاية الموارد والخدمات المستخدمة في التدريس والتعلم	15	28	7	8	0	2.14	0,96	ضعيفة
		(%25.9)	(%48.3)	(%12.1)	(%13.8)	(%0)			
6	إشراك الطلبة في فعاليات العملية التعليمية والتعلمية	6	21	16	14	1	2.71	1,00	متوسطة
		(%10.3)	(%36.2)	(%27.6)	(%24.1)	(%1.7)			

7	تركز عملية التعليم على أسلوب التعلم الذاتي(البحوث, المشاريع)	1	11	6	32	8	3.60	1,00	عالية
		(%1.7)	(%19.0)	(%10.3)	(%55.2)	(%13.8)			
8	تعمل طريقتي التعليم و التعلم على تطوير القدرات الفكرية والإبداعية لدى الطلبة	1	14	8	31	4	3.40	0.99	عالية
		(%1.7)	(%24.1)	(%13.8)	(%53.4)	(%6.9)			
9	تستخدم الكلية طرق جديدة في عملية التعليم والتعلم	14	25	12	5	2	2.24	1,03	ضعيفة
		(%24.1)	(%43.1)	(%20.7)	(%8.6)	(%3.4)			
10	استخدام (تستخدم الكلية) التكنولوجيا الحديثة في عملية التعليم والتعلم	11	27	12	7	1	2.31	0,97	ضعيفة
		(%19.0)	(%46.6)	(%20.7)	(%12.1)	(%1.7)			
11	تتاح للطلاب فرصة استخدام قواعد المعلومات المتاحة بالجامعة	9	21	14	13	1	2.59	1,06	ضعيفة
		(%15.5)	(%36.2)	(%24.1)	(%22.4)	(%1.7)			

12	توفير الوسائط السمعية والبصرية داخل قاعات الدارسة	21 (36.2%)	23 (39.7%)	5 (8.6%)	6 (10.3%)	3 (5.2)	2.09	1.15	ضعيفة
13	تم الاستعانة بوسائل التكنولوجيا الحديثة في عمليتي التعليم والتعلم على إثر الحجر الصحي بسبب فيروس (Covid 19	6 (10.3)	9 (15.5)	7 (12.1)	17 (29.3)	19 (32.8)	3.59	1.36	عالية
القيمة الكلية		**%15,36**	**%34,62**	**%16,71**	**%26.24**	**%7,02**	**3.14**	**0.82**	**متوسطة**

المصـدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجاتSPSS

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه، فإننا نسجل متوسطات حسابية ضعيفة ومتوسطة في أغلب عبارات هذا المحور، ماعدا ما تعلق بعبارة تركز عملية التعليم على أسلوب التعلم الذاتي (البحوث , المشاريع) أين سجلنا أعلى متوسط حسابي 3.95 وبانحراف معياري 1.34 ثم عبارة تعمل طريقتي التعليم و التعلم على تطوير القدرات الفكرية والإبداعية لدى الطلبة بمتوسط حسابي (3.60) وبانحراف معياري (1,08) ثم "عبارة تم الاستعانة بوسائل التكنولوجيا الحديثة في عمليتي التعليم و التعلم على إثر الحجر الصحي بسبب فيروس Covid19) " بمتوسط حسابي 3.40 وبانحراف معياري 0.90 ، و هذا ما يدل على أن إدارة الكلية في ظل توقيف الدراسة و غلق الجامعات و الكليات إثر انتشار فيروس كورونا في الجزائر، طبقت أنماط التعليم الحديثة باعتمادها على مواصلة الدراسة عن بعد باستخدام

وسائل الاتصال الحديثة في عمليتي التعليم و التعلم التعليم و هو احد مؤشرات جودة وسائل و أساليب التعليم. كذلك نلاحظ من الجدول أعلاه، أن أغلبية أفراد العينة غير راضين عن جودة وسائل وأساليب التعليم والتعلم التي تنتهجها الكلية، حيث نلاحظ انه مستوى متوسط، وهو ما تؤكده قيمة المتوسط الحسابي2.09، وكدا الانحراف المعياري الذي قيمته 1.19، وهذا ما يبين أن الكلية لا توفر الوسائط السمعية والبصرية داخل قاعات الدارسة، و لا إمكانية استخدام قواعد المعلومات المتاحة بالجامعة،

وبعيدا عن ذلك فإن باقي النتائج تبين أن هناك جودة متوسطة بالنسبة لمحور جودة أساليب ووسائل التعليم والتعلم، وهذا ما دل عليه المتوسط الكلي لجميع عبارات هذا المحور 3.14 و بانحراف معياري0.80.

1-4- المحور الكلي : جودة التعليم العالي

الجدول رقم (11): يبين المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على جودة التعليم العالي بكلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية.

المحور الكلي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
جودة البيئة التعليمية	3.08	0.83	متوسطة
جودة أداء هيئة التدريس	3.18	0.88	متوسطة
جودة وسائل و أساليب التعليم والتعلم	3.14	0.82	متوسطة
جودة التعليم العالي	**3.29**	**0.92**	**متوسطة**

يتضح من الجدول رقم (11) أن المتوسط الحسابي لتقييم جودة التعليم في كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية من وجهة نظر الطلبة بلغ (3.29) بدرجة متوسطة، مما يدل على أن الطلبة يرون أن جودة التعليم بالكلية متوسط بشكل عام في جميع مجالات الدراسة، كما أن محور جودة أداء هيئة التدريس جاء بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.18) بدرجة متوسطة.

و في المرتبة الثانية جاء محور وسائل و أساليب التعليم و التعلم بمتوسط حسابي (3.14) بدرجة متوسطة وفي المرتبة الأخيرة جاء محور جودة البيئة التعليمية بمتوسط حسابي (3.08) بدرجة متوسطة.

- وهذا ما توافق مع دراسة **أبو سمرة، العباسي، وعلاونة (2008)** التي طبقت على عينة قوامها (316) من طلاب جامعة القدس، و قد أكدت نتائج الدراسة إلى أن مؤشرات جودة العملية التعليمية من وجهة نظر الطلاب كانت متوسطة. و هذا يتفق مع دراسة **زيد الخير حمامة** (2016)، التي طبقت على عينة قوامها (444) طالب في ست جامعات سورية، وتوصلت إلى أن مستوى الجودة الإجمالية في الجامعات السورية دون الوسط (نقطة الحياد)، بينما كان رضا الطلبة فوق الوسط. وهذا ما أكدته دراسة **تشانتشان عماد (2017)** التي طبقت على عينة من 379 طالب وطالبة بجامعة يحي فارس بالمدية، والتي توصلت إلى أن مستوى جودة التعليم العالي من وجهة نظر الطلبة جاء بشكل متوسط.

2- مناقشة الفرضيات على ضوء النتائج:

للتحقق من صحة الفرضيات تم اختبارها باستخدام المتوسط الحسابي لتحديد درجة جودة التعليم العالي في (البيئة التعليمية، أداء هيئة التدريس، استخدام للتكنولوجيا) هل هي ضعيفة جدا، ضعيفة، متوسطة ، عالية، أم عالية جدا.

2-1- الفرضية الجزئية1:

✍ توجد جودة في البيئة التعليمية بكلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية.

➤ تؤكد نتائج الفرضية الجزئية الأولى أن هناك جودة في البيئة التعليمية بالكلية من وجهة نظر الطلبة، كما افترضناها وهذا ما أكدته نتائج التقييم التي أكدها الطلبة بمتوسط حسابي قدره (3.08) ومنه نقول أن الفرضية الجزئية الأولى قد تحققت بنسبة متوسطة.

2-2- الفرضية الجزئية 2:

✍ يوجد رضا من قبل الطلبة على أداء هيئة التدريس.

➤ تؤكد نتائج الفرضية الجزئية الثانية على أن هناك رضا من طرف الطلبة على أداء هيئة التدريس من وجهة نظرهم، كما افترضناها وهذا ما أكدته نتائج التقييم التي أكدها الطلبة بمتوسط حسابي (3.18)، ومنه نقول أن الفرضية الجزئية الثانية قد تحققت بنسبة متوسطة.

2-3- الفرضية الجزئية 3:

✍ هناك استخدام للتكنولوجيا لدعم البرامج التعليمية المقدمة للطلبة.

➤ تؤكد نتائج الفرضية الجزئية الثالثة أن هناك استخدام للتكنولوجيا لدعم البرامج التعليمية المقدمة للطلبة، كما افترضناها وهذا ما أكدته نتائج التقييم التي أكدها الطلبة بمتوسط حسابي (3.14)، ومنه نقول أن الفرضية الجزئية الثالثة قد تحققت بنسبة متوسطية.

2-4- الفرضية العامة:

✍ من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة بلغ 3.29 وبالانحراف معياري بلغ 0.92 .

✍ الانحراف يقترب من 0، مما يعني تركز إجابات أفراد العينة حول المتوسط وعدم تشتتها والمتوسط الحسابي هو ضمن مجال "متوسط" أي من 2.61 إلى 3.40 درجة أي أنهم يوافقون على أن درجة جودة التعليم بالكلية من وجهة نظرهم هي درجة متوسطة.

➤ وبهذا نقر بتحقق الفرضية العامة بنسبة متوسطة، و التي نص على أنه: توجد جودة في كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية من وجهة نظر الطلبة.

هناك دراسات أكدت النتائج التي توصلنا إليها منها: دراسة **زيد الخير حمامة** التي خلصت إلى أن الجودة الإجمالية في الجامعات السورية متوسطة (نقطة الحياد)، و هذا ما توصلت إليه **دراسة تشاننشان عماد** التي خلصت إلى أن مستوى جودة التعليم العالي في جامعة يحي فارس بالمدية من وجهة نظر الطلبة متوسط.

خاتمة

خاتمـــة

من خلال الدراسة المعمقة والتي أظهرت نتائج درجة تقييم جودة التعليم بقسم علم الاجتماع من وجهة نظر الطلبة وبعد الاطلاع على نتائج الجداول توصل الباحث إلى ما يلي:

- توجد جودة بدرجة متوسطة في البيئة التعليمية بقسم علم الاجتماع من وجهة نظر الطلبة متوسطة.
- درجة جودة أداء هيئة التدريس من وجهة نظر الطلبة متوسطة.
- توجد جودة متوسطة لاستخدام التكنولوجيا لدعم البرامج التعليمية من وجهة نظر الطلبة.

وبعد تأكدنا من الفرضيات الفرعية يعني أنه تمت الإجابة على التساؤلات التي أثارتها الدراسة وعليه يمكن أن نستخلص في الأخير أن الفرضية العامة والتي مفادها أن هناك جودة في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية من وجهة نظر الطلبة قد تحققت.

<u>اقتراحـات و توصيـــات:</u>

- إنشاء مركز لتطوير الأداء التدريسي و المهارات التدريسية في الجامعات الجزائرية بصفة عامة وفي جامعة الطارف بصفة خاصة.
- توفير مختلف التجهيزات الضرورية لتحسين بيئة التعلم و التعليم الجامعي.
- توظيف التكنولوجيا لإثراء المساقات الجامعية و توظيف التقنيات التربوية الحديثة قدر الإمكان.
- التنويع في أساليب التقويم في مختلف الجوانب التي تخص قطاع التعليم العالي (الطلبة,أعضاء هيئة التدريس، رؤساء الأقسام).

- الاهتمام بفئة ذوي الاحتياجات الخاصة و توفير التجهيزات و اللوازم الخاصة بهم.
- اقتراح بناء برنامج تدريبي لأعضاء هيئة التدريس الجامعي في ضوء المعايير العالمية.
- تهيئة البيئة التعليمية، وتحسين الظروف الفيزيقية بالكلية.
- إجراء دورات تدريبية لتقنيات التعليم عن بعد والتعليم الالكتروني وإدراجه كمقياس يدرس في الجامعات.
- تطوير أساليب التدريس الحديثة كالتعليم عن بعد و التعليم الالكتروني.
- تذليل المشكلات التي تواجه الطالب و الأستاذ الجامعي بجامعة الشاذلي بن جديد بالطارف.
- تطبيق نظام جودة عالمي في الجامعات الجزائرية – **الإيزو**– 9001 – مثلا.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر و المراجع

1- القران الكريم

2- السنة النبوية

3- المعاجم و القواميس

- ابن منظور: **لسان العرب**، دار صادر، بيروت، لبنان، مجلد 7، 2004.
- **إميل يعقوب : قاموس المصطلحات اللغوية والأدبية ط1،دار العلم للملايين ،بيروت لبنان، 1987**
- لويس معلوف: **المنجد في اللغة و الأعلام**، دار الشروق، ط 40، بيروت، لبنان، 2003.

4- الكتـــــب:

- رافدة عمر الحريري وسعد زناد دروش: **القيادة وإدارة الجودة في التّعليم العالي**، دار الثقافة، عمان، الأردن، ط1 .
- رمزي أحمد عبد الحي: **التعليم العالي و التنمية وجهة نظر نقدية مع دراسات مقارنة**، دار الوفاء دنيا للطباعة و النشر، ط1، الأسكندرية، مصر 2006.
- سلامه عبد العظيم: **الجودة الشاملة والإعتماد التربوي**، دار الجامعة الجديدة، ط1، عمان، 2008.
- صالح ناصر عليمات: **إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية –ا لتطبيق و مقترحات التطوير**، دار الشروق للنشر و التوزيع، عمان ، ط1، 2004 .
- عبد اللطيف مصلح: **إدارة الجودة**، مركز الكتاب الجامعي، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، الأردن، ط11، 2012.

- عطا عدي: **معايير الجودة والأداء والتقييم في مؤسسات التّعليم العالي في ضوء التجارب المعاصرة للجامعات الرصينة في العالم**، دار البداية، عمان، الأردن، ط1، 2011.

- فليج حسن خلف: **اقتصاديات التعليم و تخطيطه**، عالم الكتب الحديث، جدارا للكتاب العالمي للنشر والتوزيع، ط1، مج1 ،2007 .

- فوزي هاشم العبادي، وآخرون: **إدارة التعليم العالي- مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 1، 2008.

- مهدي صالح السامرائي: **إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي**، دار جرير للنشر والتوزيع، بغداد، ط1 ، 2007 .

- وليد سالم محمد الحلفاوي: **مستحدثات تكنولوجيا التعليم في عصر المعلوماتية**، دار الفكر، ط1، الأردن. 2006.

- يوسف حجيم الطائي، وآخرون: **إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط1، عمان. 2008.

5- الأطروحات و الرسائل الجامعية:

- إيمان علالي: **الاتجاهات للحوكمة في قطاع التعليم العالي بالجزائر** - دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مولاي الطاهر، سعيدة، السنة الجامعية 2014-2015.

- أيمن يوسف: **تطور التعليم العالي :الإصلاح والآفاق السياسية**، رسالة ماجستير غير منشورة في علم الاجتماع، جامعة يوسف بن خدّة، الجزائر،2007-2008.

- البربري، هند أحمد الشربيني: **الجودة في مدارس التّعليم العام**، بحث مقدّم للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية، كلية التربية للبنات الأقسام العلمية، السعودية، 1427-1428هـ.

- حفيظة مخنفر: **خطاب الحياة اليومية لدى الطالب الجامعي**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة سطيف2، 2012- 2013.

- خليفة يعقوبي: **تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بالجزائر**، رسالة دكتوراه ، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2013-2014.

- زيد الخير حمامة: **محددات جودة خدمة التعليم العالي من منظور الطلاب وأثرها على رضاهم في الجامعات السورية**، بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2015.

- سمية الزاحي: **مكانة المكتبة الجامعية في سياسات التعليم العالي في الجزائر**- دراسة ميدانية بجامعات، منتوري قسنطينة، عنابة وسكيكدة، أطروحة مقدمة لني دكتوراه علوم في علم المكتبات، جامعة قسنطينة 2، 2013-2014.

- صبرية بنت مسلم يسلم اليحيوي: **تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتطوير التّعليم العام للبنات في المملكة العربية السعودية**، رسالة دكتوراه غير منشورة، قسم التخطيط والإدارة التعليمية، كلية التربية، جامعة طيبة، المدينة المنورة، السعودية، 2001.

- صليحة رقاد: **تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسّسات التعليم العالي الجزائرية**، أطروحة" دكتوراه غير منشورة في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف1، الجزائر.2013-2014.

- مريم حلجاوي: **واقع التعليم العالي و الجامعي في الجزائر في اطار برنامج الإصلاح**- دراسة حالة تطبيق نظام ل-م-د في الملحقة الجامعية- مغنية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماستر في إدارة أعمال الموارد البشرية قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة أبي بكر بلقايد- تلمسان، السنة الجامعية 2015-2016.

- نوال نمور: **كفاءة أعضاء هيئة التدريس و أثرها على جودة التعليم العالي، دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة،2011-2012.

- هاجر حلاسي، أميرة عزيزي: **العوامل النفسو اجتماعية لظاهرة الغش في الامتحانات من وجهة نظر الطالب الجامعي**، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس الاجتماعي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، 2015-2016.

6- المجلات و الموسوعات:

- خديجة شناف، و كمال بلخيري: **معايير ضمان جودة التعليم العالي- عرض لبعض النماذج العالمية**، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الشهيد حمة لخضر، العدد 24، الوادي، الجزائر، 2017.

- عبد اللطيف مصلح محمد : **مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي اليمني**، جامعة العلوم والتكنولوجيا، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، مج، العدد 16، 2014.

- عبد الله الشايع: **تقييم جودة العملية التعليمية في برنامج قسم علم الاجتماع بجامعة الملك عبد العزيز من وجهة نظر الطلاب**، مجلة العلوم العربية و الإنسانية– جامعة القصيم، مج7، العدد 3،2014.

- فؤاد العاجز و جميل نشوان: **تطوير التّعليم الجامعي لتنمية المجتمع الفلسطيني في ضوء إدارة الجودة الشاملة ."الجودة في التّعليم العالي"**، مج 1، عدد 1،2005.

- **موسوعة المعارف التربوية**، عالم الكتب، ط1، القاهرة، 2007.

7- المؤتمـــــرات:

- أحمد عبد الرزاق سلمان: **معايير إدارة الجودة الشاملة في التّعليم العالي(مدخل إسلامي)** في المؤتمر العربي الثالث، الجامعات العربية –التحديات والآفاق، شرم الشيخ، 11/9 جانفي 2010.

- أخليف الطراونة: **ضبط الجودة في التّعليم العالي وعلاقته بالتنمية**، البرنامج الأكاديمي للأسبوع العلمي الأردني الخامس عشر،هيئة اعتماد مؤسسات التّعليم العالي،الأردن،2010.

8- الانترنـــــت:

Google traduction

الملاحق

17:08
19%
Lecture seule - بيانات-عن-الكلية
Connectez-vous pour modifier et enregistrer...
2011/02/08
2016/12/28
معلومات حسب توزيع السداسي الأول 2019/2020
Faculté
Départements
niveau
Nombre d'étudiants
العلوم الاجتماعية والانسانية
علم الاجتماع
ليسانس 1
ليسانس 2
ليسانس 3
ماستر 1
ماستر 2
208
268
177
121
108
Feuil3
Feuil2
Feuil1

قائمة الأساتذة المحكمين:

سفيان ساسي	أستاذ محاضر– أ–	جامعة الشاذلي بن جديد	الطارف
سعد خطابي	أستاذ مساعد– أ–	جامعة الشاذلي بن جديد	الطارف
عبد الكريم بليل	أستاذ محاضر– أ–	جامعة الشاذلي بن جديد	الطارف
مريم عثمان	أستاذة محاضرة– أ–	جامعة الشاذلي بن جديد	الطارف

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الإجتماع

الاستمارة الأولية للدراسة

واقع جودة التعليم العالي من وجهة نظر الطلبة

دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية-جامعة الشاذلي بن جديد-الطارف

إعداد الطالب:

غريب فيصل

إشراف الأستاذ(ة):

زويتي سارة

زميلي الطالب ....زميلتي الطالبة

تحية طيبة وبعد :

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع . تخصص تنظيم و عمل، يقوم الباحث بإجراء دراسة حول **واقع جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية** ، و قد تم اختياركم ضمن العينة المشاركة في هذه الدراسة .

نرجو من سيادتكم التفضل بالإجابة على الأسئلة الواردة في الاستبيان المرفق بكل **شفافية و موضوعية** علما بأن آرائكم و اقتراحاتكم ستساهم في تحقيق أهداف الدراسة وستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وستبقى كل المعلومات و الإجابات سرية.

ملاحظة : الدرجة مقسمه من 1 إلى 5 بحيث تكون الدرجة (1) هي الدنيا و الدرجة (5) العليا .

- أشكركم على حسن تعاونكم ولكم مني فائق التقدير و الاحترام

السنة الجامعية: 2020/2019

المحور الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2- المستوى الدراسي: الثالثة ليسانس ☐ الثانية ماستر ☐

3- العمر: من 20 إلى 24 سنة ☐ من 25 إلى 29 سنة ☐ من 30 سنة فما فوق ☐

المحور الثاني: جودة المباني و المرافق و التجهيزات

الرقم	المؤشرات	1	2	3	4	5
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	تتوفر بالكلية البيئة الداعمة للعملية التعليمية					
2	يستوفي المبنى مواصفات الأمن والسلامة					
3	تتناسب إعداد و مساحات و تجهيزات الأقسام مع إعداد الطلبة					
4	تتوافر بالكلية المرافق الصحية الصالحة للاستخدام(دورات المياه، أحواض وصنابير المياه)					
5	يراعي المبنى متطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة					
6	تتوافر بالكلية مكتبة مجهزة و مزودة بمصادر معرفة تدعم عمليتي التعليم والتعلم					
7	تتوفر بالكلية مرافق الراحة					
8	تعلم الكلية طلبتها بكافة الأنظمة واللوائح المتصلة بتنظيم الامتحانات واعتماد نتائجها					
9	تنظم الكلية فعاليات و أنشطة تستهدف تحقيق النمو المتكامل لشخصية الطالب الجامعي					
10	تعقد الكلية ندوات وورشات دورية					

المحور الثالث: جودة أداء هيئة التدريس

الرقم	المؤشرات	1	2	3	4	5
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	يربط الأستاذ بين المادة العلمية لتخصصه و مشكلات المجتمع و احتياجاته					
2	يستخدم الأستاذ الكمبيوتر و تكنولوجيا المعلومات في عملية التعليم					
3	يستخدم الأستاذ أدوات و أساليب متنوعة لتقويم الطلبة					
4	يوفر الأستاذ مناخا يشجع على المناقشة و الحوار و تقبل الرأي الآخر					
5	يدير الأستاذ عملية التعليم بكفاءة عالية					
6	يستخدم الأستاذ أساليب تدريس حديثة					
7	يشجع الأساتذة طلبتهم على تنفيذ البحوث المتصلة بحاجات المجتمع المحلي					
8	يسير الأساتذة hالحصص الإشرافية بطريقة منظمة					
9	اختيار أماكن التربصات الميدانية التي تتوافق مع مواضيع الطلبة					

المحور الرابع: جودة وسائل و أساليب التعليم و التعلم

الرقم	المؤشرات	1	2	3	4	5
		غير أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
1	طرق التعليم تراعي الفروق الفردية بين الطلبة					
2	إشراك الطلبة في فعاليات العملية التعليمية والتعلمية					
3	تركز على أسلوب التعلم الذاتي (البحوث, المشاريع ...)					
4	تعتمد على استخدام أسلوب الحوار والنقاش البناء في القسم					
5	تعمل على تطوير القدرات الفكرية والإبداعية لدى الطلبة					
6	استخدام طرق جديدة في عملية التعليم والتعلم					
7	استخدام التكنولوجيا الحديثة في عملية التعليم والتعلم					
8	التنويع في أساليب التقييم (الكتابي والشفوي ...)					
9	يتصف التقييم بالشمولية لمختلف مجالات التعلم(المعارف ,المهارات , القيم ...)					
10	يوظف في تقييم الطلبة (التقييم التشخيصي, البنائي ,النهائي)					

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

الاستمارة النهائية للدراسة

واقع جودة التعليم العالي من وجهة نظر الطلبة
دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية-جامعة الشاذلي بن جديد-الطارف

إعداد الطالب:

غريب فيصل

إشراف الأستاذ(ة):

زويتي سارة

زميلي الطالب ....زميلتي الطالبة

تحية طيبة وبعد :

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع . تخصص تنظيم و عمل، يقوم الباحث بإجراء دراسة حول **واقع جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية** ، و قد تم اختياركم ضمن العينة المشاركة في هذه الدراسة .

نرجو من سيادتكم التفضل بالإجابة على الأسئلة الواردة في الاستبيان المرفق بكل **شفافية و موضوعية** علما بأن آرائكم و اقتراحاتكم ستساهم في تحقيق أهداف الدراسة وستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وستبقى كل المعلومات و الإجابات سرية.

ملاحظة : الدرجة مقسمه من 1 إلى 5 بحيث تكون الدرجة (1) هي الدنيا و الدرجة (5) العليا.

أشكركم على حسن تعاونكم و لكم مني فائق التقدير و الاحترام

السنة الجامعية: 2020/2019

المحور الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس: ذكر ○ أنثى ○

2 - المستوى الدراسي: الثالثة ليسانس ○ الثانية ماستر ○

3- العمر: من 20 إلى 24 سنة ○ من 25 إلى 29 سنة ○ من 30 سنة فما فوق ○

المحور الثاني: جودة المباني و المرافق و التجهيزات

الرقم	العبارات	الدرجـــــــــــــــــــــة				
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	تتوفر بالكلية البيئة الداعمة للعملية التعليمية					
2	يستوفي المبنى مواصفات الأمن والسلامة					
3	تتناسب أعداد و مساحات وتجهيزات الأقسام مع أعداد الطلبة					
4	تتوافر بالكلية المرافق الصحية الصالحة للاستخدام(دورات المياه، أحواض و صنابير المياه)					
5	يراعي المبنى متطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة					
6	تتوافر بالكلية مكتبة مجهزة ومزودة بمصادر معرفة تدعم عمليتي التعليم و التعلم					
7	تتوفر بالكلية مرافق الراحة					
8	تعلم الكلية طلبتها بكافة الأنظمة و اللوائح المتصلة بتنظيم الامتحانات و اعتماد نتائجها					
9	تنظم الكلية فعاليات و أنشطة تستهدف تحقيق النمو المتكامل لشخصية الطالب الجامعي					
10	تعقد الكلية ندوات و ورشات دورية					

المحور الثالث : جودة أداء هيئة التدريس

الرقم	العبارات	الدرجـــــــــة				
		1 غير موافق بشدة	2 غيـــر موافـــق	3 محايد	4 موافق	5 موافـق بشـــدة
1	يـربط الأسـتاذ بـين المـادة العلميـة لتخصصـــه و مشـكلات المجتمــع واحتياجاته					
2	يســـتخدم الأســـتاذ الكمبيـــوتر وتكنولوجيـا المعلومـات فـي عمليـة التعليم					
3	يسـتخدم الأسـتاذ أدوات و أسـاليب متنوعة لتقويم الطلبة					
4	يـوفر الأسـتاذ مناخـا يشـجع علـى المناقشـة و الحـوار و تقبـل الـرأي الأخر					
5	يـدير الأسـتاذ عمليـة التعليم بكفـاءة عالية					
6	يسـتخدم الأسـتاذ أسـاليب تـدريس حديثة					
7	يلتزم الأساتذة الحضور في مواعيد المحاضرات					
8	يعطي الأساتذة فرص متساوية للطلبة في الحوار و المناقشة					
9	لا يميز الأساتذة بين طلابهم) ذكور ، إناث					
10	يضع الأساتذة الأسئلة بشكل واضح و مفهوم					
11	يصحح الأساتذة أوراق الامتحانات و يعيدونها بسرعة					

12 13	يمتلك الأساتذة شخصية مميزة ومثل يقتدى به تقوم علاقة الأساتذة بطلبتهم على الاحترام المتبادل و الأخذ بلآرائهم و مقترحاتهم					
14	يتحدث الأساتذة عن موضوعات جانبية خارج نطاق المنهج الدراسي					
15	يحفز الأساتذة الطلبة على التفكير و البحث العلمي					
16	يشجع الأساتذة طلبتهم على تنفيذ البحوث المتصلة بحاجات المجتمع المحلي					
17	يسير الأساتذة الحصص الإشرافية بطريقة منظمة					
18	يساعد الأساتذة الطلبة على تطبيق مبادئ المنهجية في مذكراتهم					
19 20	يدرب الأساتذة الطلبة على كيفية تقديم تقارير حول تقدم أعمالهم يختار الأساتذة أماكن التربصات الميدانية التي تتوافق مع مواضيع طلبتهم*					

المحور الرابع: جودة طرق التعليم و التعلم

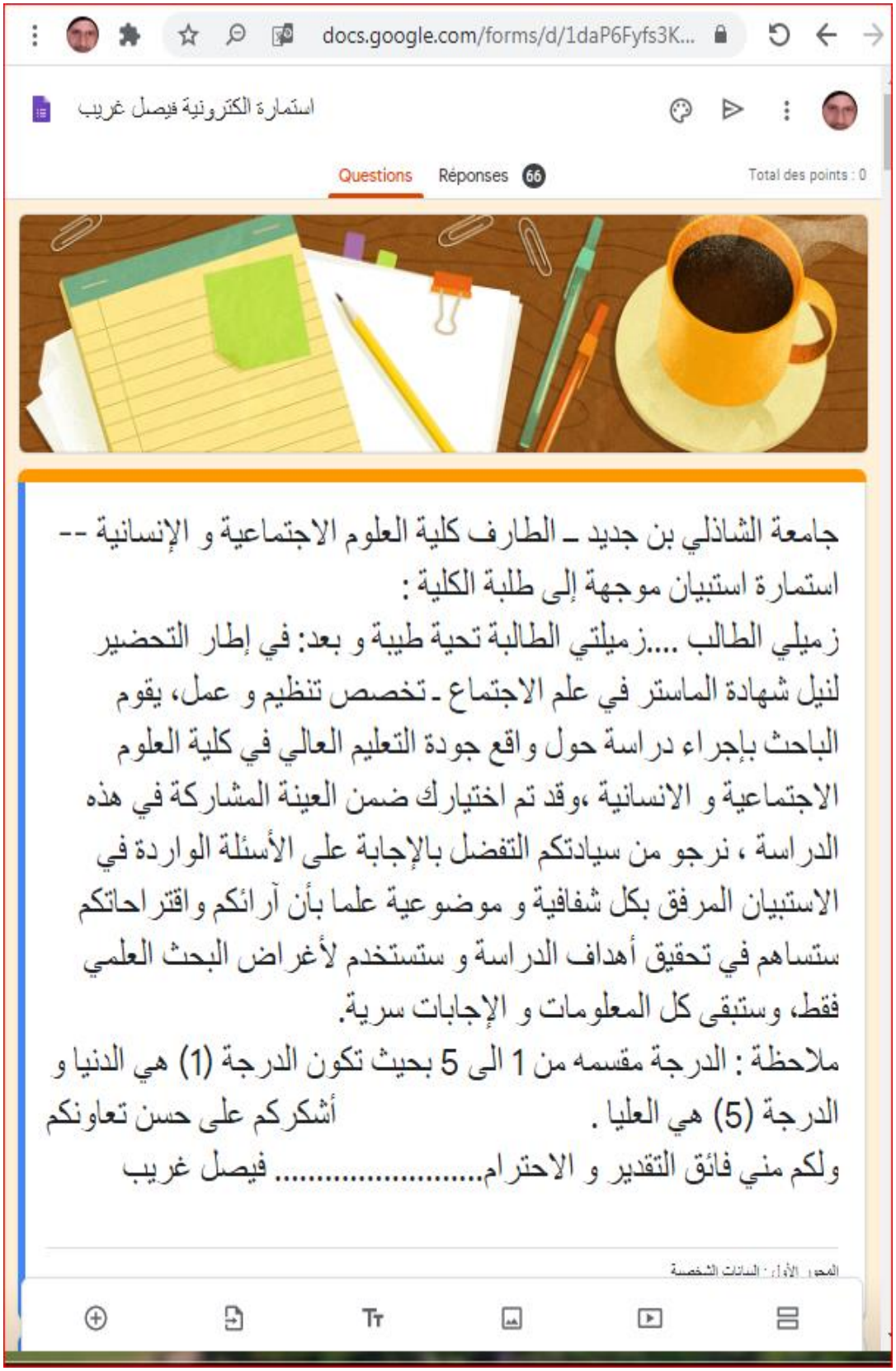
الرقم	العبـــارات	الدرجـــة				
		1	2	3	4	5
		لا أوافق بـشـــدة	لا أوافق	محايـد	أوافـــق	أوافـق بشـدة
1	طـرق التعلـيم تراعـي الفـروق الفردية بين الطلبة					
2	توفر الكلية وسائل و برامج لتهيئة طلابها الجدد					
3	تـوفر الكليـة مكتبـة علميـة متخصصة لطلابها					
4	تحتوي المكتبة على كتب وراجع متخصصة وبلغات مختلفة					
5	تقـوم الكليـة باسـتطلاع أراء الطلاب بخصوص كفاية الموارد و الخـدمات المسـتخدمة فـي التدريس و التعلم					
6	إشراك الطلبة في فعاليات العملية التعليمية والتعلمية					
7	تركز عملية التعليم على أسلوب الـتعلم الـذاتي (البحـوث، المشاريع...)					
8	تعمـل طريقتـي التعلـيم و الـتعلم علـى تطـوير القـدرات الفكريـة والإبداعية لدى الطلبة					

9	تستخدم الكلية طرق جديدة في عملية التعليم و التعلم					
10	استخدام التكنولوجيا الحديثة في عملية التعليم و التعلم					
11	تتاح للطلاب فرصة استخدام قواعد المعلومات المتاحة بالجامعة					
12	توفير الوسائط السمعية والبصرية داخل قاعات الدارسة					
13	تمت الاستعانة بوسائل التكنولوجيا الحديثة في عمليتي التعليم والتعلم على إثر الحجر الصحي بسبب فيروس Covid 19					

شكـرا

غريب فيصل

رقم (4) الاستمارة الالكترونية المستخدمة في الدراسة



* الجنس

- [ ] ذكر
- [ ] أنثى

* العمر

- [ ] من 20 الى 24 سنة
- [ ] من 25 الى 29 سنة
- [ ] 30 سنة فما فوق

Sans titre

* المستوى الدراسي

- [ ] سنة ثالثة (ليسانس)
- [ ] ماستر 2

المحور الثاني: جودة المباني و المرافق و التجهيزات

* تتوفر بالكلية البيئة الداعمة للعملية التعليمية

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

* يستوفي المبنى مواصفات الأمن و السلامة

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

* تتناسب أعداد و مساحات و تجهيزات الاقسام مع أعداد الطلبة

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

* تتوافر بالكلية المرافق الصحية الصالحة للاستخدام(دورات المياه، احواض و صنابير المياه)

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

* يراعي المبنى متطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

* تتوافر بالكلية مكتبة مجهزة و مزودة بمصادر معرفة تدعم عمليتي التعليم و التعلم

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

* تتوفر بالكلية مرافق الراحة

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

* تعلم الكلية طلبتها بكافة الانظمة و اللوائح المتصلة بتنظيم الامتحانات و اعتماد نتائجها

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

* تنظم الكلية فعاليات و انشطة تستهدف تحقيق النمو المتكامل لشخصية الطالب الجامعي

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

* تعقد الكلية ندوات وورشات دورية

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

المحور الثالث: جودة أداء الاستاذ الجامعي

* يربط الأساتذة بين المادة العلمية لتخصصهم و مشكلات المجتمع و احتياجاته

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

* يستخدم الأساتذة الكمبيوتر و تكنولوجيا المعلومات في عملية التعليم

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

* يستخدم الأساتذة أدوات و أساليب متنوعة لتقويم الطلبة

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

* يوفر الأساتذة مناخا يشجع على المناقشة و الحوار و تقبل الرأي الآخر

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

* يدير الأستاذ عملية التعليم بكفاءة عالية

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

* يستخدم الأساتذة أساليب تدريس حديثة

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

* يلتزم الأساتذة الحضور في مواعيد المحاضرات

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

* يعطي الاساتذة فرص متساوية للطلبة في الحوار و المناقشة

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

* لا يميز الأساتذة بين طلابهم (ذكور ، إناث)

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

* يضع الاساتذة الأسئلة بشكل واضح و مفهوم

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

* يصحح الأساتذة أوراق الامتحانات و يعيدونا بسرعة

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

* يمتلك الاساتذة شخصية مميزة و مثل يقتدى به

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

* تقوم علاقة الاساتذة بطلبتهم على الإحترام المتبادل و الأخذ بالآرائهم و مقترحاتهم

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

* يتحدث الأساتذة عن موضوعات جانبية خارج نطاق المنهج الدراسي

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

* يحفز الأساتذة الطلبة على التفكير و البحث العلمي

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

* يشجع الأساتذة طلبتهم على تنفيذ البحوث المتصلة بحاجات المجتمع المحلي

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

* ييسر الأساتذة الحصص الإشرافية بطريقة منظمة

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

* يساعد الأساتذة الطلبة على تطبيق مبادئ المنهجية في مذكراتهم

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

* يدرب الأساتذة الطلبة على كيفية تقديم تقارير حول تقدم أعمالهم

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

* يختار الأساتذة أماكن التربصات الميدانية التي تتوافق مع مواضيع طلبتهم

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

المحور الرابع: جودة وسائل (مصادر) التعليم و التعلم

* طرق التعليم تراعي الفروق الفردية بين الطلبة

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

توفر الكلية وسائل و برامج لتهيئة طلابها الجدد

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

* توفر الكلية مكتبة علمية متخصصة لطلابها

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

* تحتوي المكتبة على كتب و مراجع متخصصة و بلغات مختلفة

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

* تقوم الكلية باستطلاع اراء الطلاب بخصوص كفاية الموارد و الخدمات المستخدمة في التدريس و التعلم

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

* إشراك الطلبة في فعاليات العملية التعليمية و التعلمية

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

* تركز عملية التعليم على أسلوب التعلم الذاتي (البحوث , المشاريع ...)

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

* تعمل طريقتي التعليم و التعلم على تطوير القدرات الفكرية والإبداعية لدى الطلبة

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

* تستخدم الكلية طرق جديدة في عملية التعليم و التعلم

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

* استخدام(تستخدم الكلية) التكنولوجيا الحديثة في عملية التعليم والتعلم

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

* تتاح للطلاب فرصة استخدام قواعد المعلومات المتاحة بالجامعة

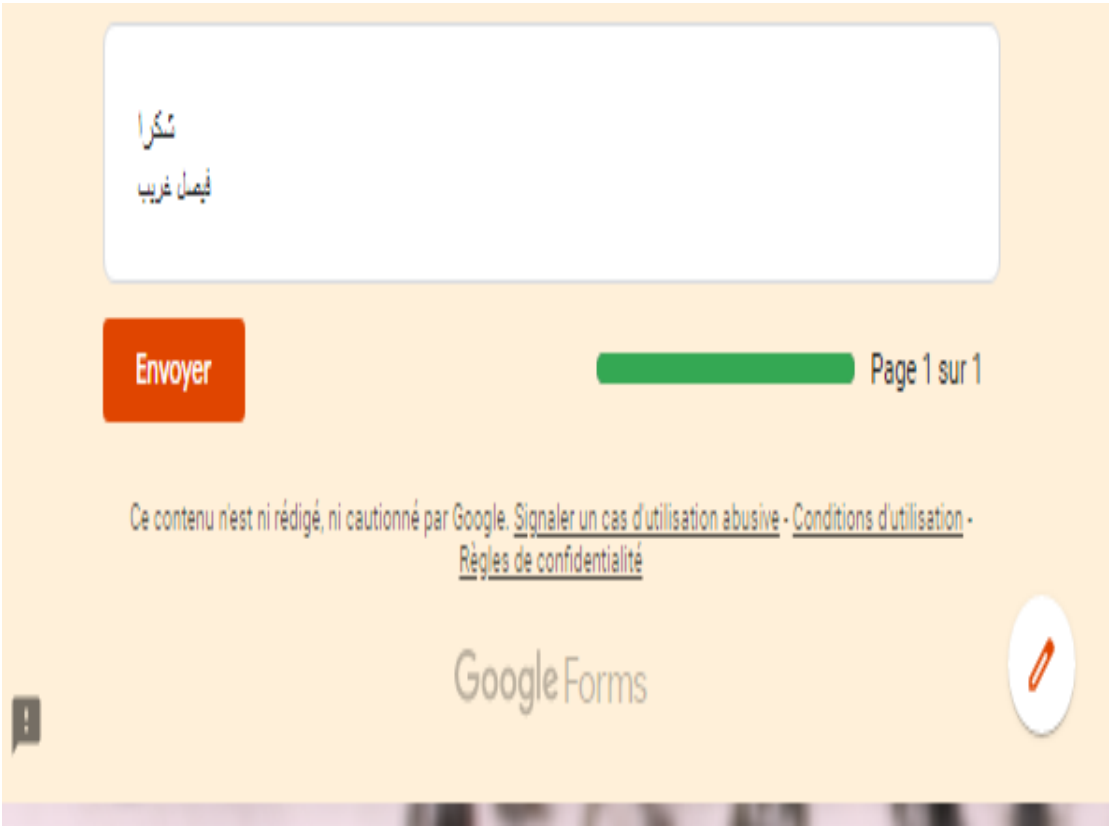
- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

* توفير الوسائط السمعية والبصرية داخل قاعات الدارسة

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة

* (الإميل، الماسنجر ،facebook مواقع انترنت، مواقع التواصل الإجتماعي) تم الإستعانة بوسائل التكنولوجيا الحديثة في عمليتي التعليم و التعلم على إثر الحجر الصحي بسبب فيروس (....و غيرها Covid 19)

- [ ] موافق بشدة
- [ ] موافق
- [ ] محايد
- [ ] غير موافق
- [ ] غير موافق بشدة


شكرا
فيصل غريب
Envoyer
Page 1 sur 1
Ce contenu n'est ni rédigé, ni cautionné par Google. Signaler un cas d'utilisation abusive - Conditions d'utilisation - Règles de confidentialité
Google Forms