



تقييم وتحليل جودة التعليم العالي في الجزائر: دراسة ميدانية بجامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان

Evaluation and analysis of the quality of higher education in Algeria: A case study at the University of Abou Bakr Belkaid - Tlemcen-

جمعة زكرياء*

مخبر تقييم سياسات التنمية في الجزائر، جامعة تلمسان،

الجزائر

djemmaa_z@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2022/04/22

تاريخ القبول: 2022/02/27

تاريخ الإرسال: 2022/01/25

ملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى تقييم وتحليل جودة التعليم العالي في الجزائر وإبراز مستوى هذه الجودة من خلال دراسة ميدانية على عينة من أساتذة وطلبة جامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان، حيث تم عرض مختلف المفاهيم الأساسية المتعلقة بجودة التعليم العالي عموماً وكذا الأبعاد والمتغيرات الرئيسية المساهمة في قياسها؛ ومن ثم تطرقنا إلى دراسة حالة بجامعة تلمسان بالاعتماد على الاستبيان كأداة في جمع البيانات وبرنامج SPSS (في نسخته 25) من أجل تحليل تلك البيانات.

بينت نتائج الدراسة أن الأبعاد الخمسة المعتمدة في محور جودة التعليم العالي تساهم في قياس وتقييم مستوى هذه الجودة. كما قدمت مجموعة من المقترحات التي من شأنها رفع كفاءة وفاعلية التعليم العالي بالجامعة والمتعلقة بتحسين مستوى جودة التعليم العالي بصفة عامة.

الكلمات المفتاحية: تعليم عالي، جودة التعليم العالي، تقييم مستوى جودة التعليم العالي، أبعاد جودة التعليم العالي، جامعة أبو بكر بلقايد- تلمسان.

Abstract :

This paper aims to assess and analyze the quality of higher education in Algeria and to highlight the level of this quality through a sample of professors and students at the University of Abou Bakr Belkaid – Tlemcen. Various basic concepts related to the quality of higher education in general were presented, as well as the main dimensions and variables contributing to its measurement. Then we touched on a case study based on the questionnaire as a tool in data collection, and the SPSS program (25th version) in order to analyze that data.

The results of the study showed that the five dimensions adopted in the axis of higher education quality contribute to measuring and evaluating the level of this quality.

It also presented a set of suggestions that would raise the efficiency and effectiveness of higher education at the university and improving the quality of higher education in general.

Key Words: Higher education, Quality of higher education, Assessment of the quality of higher education, Dimensions of higher education quality, Tlemcen University.

JEL Classification: I21 ; I23.

*مرسل المقال: جمعة زكرياء (djemmaa_z@yahoo.fr)



المقدمة:

شهد العالم خلال السنوات الأخيرة جملة من التغيرات طالت مختلف مجالات الحياة المعاصرة في كافة دول العالم على اختلاف تكويناتها ومستويات تقدمها، والتي أثرت على أسلوب و نسق العلاقات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية لدى سائر الأمم، لاسيما في ظل التحول من مجتمع صناعي إلى مجتمع معرفي تمثل فيه المعرفة القوة الدافعة للأفراد والمسيطرة على المجتمع أين تم الانتقال من الأفكار الاقتصادية المتمحورة حول الموارد الطبيعية والانتاجية كمحرك لأداء المؤسسات إلى اقتصاد المعرفة الذي يتخذ من المعرفة والتقنية مرتكزا له، أين أصبح الاهتمام بالكفاءات والمعارف والمهارات العالية للعنصر البشري على اعتباره أهم مورد استراتيجي في المؤسسة والذي يرتبط ببقائها ونموها واستمرارها، حيث أخذ النقاش يزداد من يوم لآخر بخصوص مقومات ضمان جودة التكوين والتعليم بشكل يضمن الارتقاء بنوعية الخريجين من كافة المراحل والمسارات التعليمية وتقييم الأنشطة التعليمية في جميع مستوياتها (بدو محمد، 2018).

وعلى ضوء ما تقدم فإن التعليم العالي أصبح يحظى باهتمام متزايد في مختلف الدول، ولا يعود هذا الاهتمام لكون هذا التعليم آخر مراحل النظام التعليمي فحسب، بل لما ينطوي عليه من كفاءات ومؤهلات بشرية تُساهم في دفع عجلة النمو الحضاري والقيمي الذي يؤثر بدوره في النظام الاجتماعي للبلد، وبالتالي أحد القطاعات الفاعلة والحيوية التي تساهم في تنمية رأس المال البشري ونمو الاقتصاد الوطني والتنمية الشاملة عن طريق إعداد الأطر العلمية والفكرية والمهنية. كما أن طبيعة التغيرات التي تواجهها الجامعة باعتبارها الهرم التعليمي اجتماعيا وثقافيا وسياسيا وتقنيا يعتبر تحقيق الجودة فيه أمرا منطقيا وخيارا لا غنى عنه بحيث أضحت التعليم الجامعي آلية المجتمعات الحديثة في ميدان التنافس بين القوى العالمية للتطور والإبداع في ظل التوازنات والصراعات الحالية وبالتالي الارتقاء بالمجتمع المحلي والعالمي، فمؤسسات التعليم العالي في دول العالم المعاصرة تتميز باهتمامها المتزايد بتفعيل مؤشرات جودة التعليم بأعلى قدر ممكن لضمان مخرجات مؤهلة والأهم مبدعة في عملها لتحقيق تنافسية عالية في سوق العمل محليا وعالميا ومنه السير بالمجتمع قدما في ركب التنمية المستدامة.

إن النهوض بالتعليم العالي في الجزائر كان دائما من أولويات الدولة بكل مؤسساتها الأكاديمية لمواكبة التغيرات المعاصرة وذلك من الاستقلال إلى يومنا هذا، حيث بدأت بالتشييد وبناء مؤسسات التعليم العالي ووضع الاستراتيجيات وتحديث المناهج وتطويرها وتوفير الإمكانيات المادية اللازمة واعتماد مبادئ جودة التعليم التي ستمكنها من القيام بوظائفها التعليمية والبحثية والمجتمعية بشكل متميز.

إشكالية الدراسة: بناءً على ما سبق تتمثل إشكالية البحث لهذا المقال في التساؤل التالي: ما مستوى جودة التعليم العالي في الجزائر بالتطبيق على جامعة تلمسان؟

المنهجية المتبعة: من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة ومعالجة الموضوع من كافة جوانبه اعتمدنا على المنهج الاستنباطي، ومن أدوات الوصف والتحليل، بحيث قمنا بوصف وتحليل البيانات المجمعة عن الموضوع بغرض تحديد وتحليل النتائج المتوصل إليها في إطار الأهداف الموضوعية.



كما اعتمدنا على المنهج الاستقرائي من خلال استقراء تقييم جودة التعليم العالي في جامعة تلمسان. وقد تم تقسيم عناصر البحث إلى ثلاثة محاور رئيسية تمثلت في:

- المحور الأول: الإطار النظري.
- المحور الثاني: الدراسات السابقة.
- المحور الثالث: الدراسة الميدانية.

أداة الدراسة المستعملة: تم الاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة وجمع البيانات كونها الأداة الأكثر انتشارا وذات مصداقية وفعالية في بحوث من هذا النوع، ثم قمنا بتحليل المعلومات والبيانات المحصل عليها ببرنامج SPSS نسخة 25.

I. الإطار النظري.

1. الجودة والتعليم العالي:

يرى فيلب كروسبي Philip Crosby الجودة على أنها : "المطابقة مع المتطلبات" (لعلى بوكميش، 2010) ؛ بينما يُعرفها Joseph Juran على أنها "مدى ملاءمة المنتج للاستخدام أي تقديم المنتج لأفضل أداء و بأصدق الصفات" (Philippe, 2001). وقد عرفها Fisher على أنها "درجة التألق والتميز وكون الأداء ممتاز أو كون خصائص أو بعض خصائص المنتج ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعية من منظور المنظمة أو من منظور المستفيد /الزبون " (سوسن والزيادات، 2008).

بينما الجمعية الأمريكية لرقابة الجودة American Society for Quality Control تعرف الجودة على أنها: "مجموعة من المميزات و الخصائص للسلعة أو الخدمة التي تجعلها قادرة على تلبية حاجات الزبائن" (HEIZER & RENDER, 2001). فيما عرفت المنظمة الدولية للمقاييس وفقا للمواصفة ISO 9000 إصدار 2000 الجودة على أنها " قابلية مجموعة من الخصائص الجوهرية لمنتج، نظام، سيرورة على إرضاء متطلبات الزبائن وباقي الأطراف المعنية" (SEDDIKI, 2003).

أما التعليم العالي فقد عرفه (عطا، 2011) على أنه " كل أنواع التعليم الذي يلي مرحلة الثانوية أو ما يعادلها وتقدمه مؤسسات متخصصة، ومرحلة التخصص العلمي في كافة أنواعه ومستوياته، رعاية لذوي الكفاءة والنبوغ وتنمية لمواهبهم وسد حاجات المجتمع المختلفة في حاضره ومستقبله، بما يساير التطور المفيد الذي يحقق أهداف الأمة وغايتها النبيلة". بينما يعرفه المشرع الجزائري أنه: "كل نط للتكوين أو التكوين للبحث يقدم على مستوى ما بعد الثانوي من طرف مؤسسات التعليم العالي، ويمكن أن يقدم تكوينا تقنيا على مستوى عال من طرف مؤسسات معتمدة من طرف الدولة" (رقاد صليحة، 2014).



2. الجودة في التعليم العالي:

يمكن تعريف الجودة في التعليم العالي من عدة مداخل تتمثل في: التميز، المواءمة مع الغايات، تأمين رضى المستفيدين وأصحاب المصلحة، تأمين معايير الحد الأدنى. (محمد عطوة والمتولي إسماعيل، 2006)

أما من وجهة نظر رواد الجودة، فالجودة في التعليم العالي تنعكس حسب (إيثار عبد الهادي، 2007) في القيمة المضافة في التعليم، تجنب الانحرافات في العملية التعليمية، التفوق في التعليم، المواءمة للغرض، مواءمة المخرجات التعليمية للاستخدام، تلبية أو التفوق على توقعات الزبون في التعليم.

كما يُمكن التطرق إلى مفهوم الجودة في التعليم العالي من وجهة نظر أصحاب المصلحة، بحيث يختلف مفهوم الجودة باختلاف حاجات ومصالح الأطراف ذات الصلة بمؤسسة التعليم العالي، أين يُمكن أن ننظر إليها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، أو من وجهة نظر الطلبة؛ في حين ينظر أرباب العمل إليها على أنها تنعكس فيما يمتلكه الطلاب من مهارات ومعارف مرتبطة بالمهن المختارة؛ أما المجتمع فتعني له الجودة في التعليم العالي "الثقة بأداء مؤسسة التعليم العالي" (رافدة عمر وسعد زناد، 2010).

3. تقييم الجودة في التعليم العالي:

1.3. الماهية: عرفت جواهر القنادلي (القنادلي، 2009) التقييم هنا على أنه: "إصدار حكم عن الأفكار والأعمال وطرق التدريس والمواد وغيرها من الأمور التربوية المتعددة، ويتطلب هذا التقييم استخدام المحكمات والمستويات أو المعايير وذلك لتقييم مدى دقة الأمور أو الأشياء وفعاليتها وتحديد الجدوى الاقتصادية من ورائها".

2.3. الأهداف: حسب (أشرف محمود ومحمد جاد، 2009) يسعى تقييم الجودة هنا إلى تحقيق جملة من الأهداف نذكر منها:

- تحسين مستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة لكل من أصحاب المصلحة الداخلية والخارجية؛
- رفع كفاءة أداء العاملين في الجامعة؛
- تغيير مفاهيم واتجاهات إدارة وأعضاء هيئة التدريس والطلبة نحو العملية التعليمية مما يضيف عليها مناخا منتجا، حيث تتحدد من خلال عملية التقييم المواقع التي تحتاج إلى تحسين؛
- حصول الجامعة على شهادات الاعتماد والموثوقية لدى كل من يتعامل معها أو يستفيد منها؛
- تقدير الكفاءة الداخلية للمؤسسة عبر معرفة مدى التطابق بين المدخلات التعليمية والمخرجات الجامعية؛
- تقدير الكفاءة الخارجية للمؤسسة والمتمثلة في معرفة مدى التطابق بين المخرجات الجامعية واحتياجات المجتمع ومتطلبات سوق المجتمع.

3.3. الوسائل: من أهم الوسائل المستخدمة في التقييم نذكر (القنادلي، 2009):

- استبيان آراء الطلبة أو القيام بالمقابلات معهم لتوفير معلومات عن بعض مكونات النظام التعليمي
- والممارسات التدريسية لتحسينها وتطوير أساليب وطرق التدريس؛



- إستبيان آراء أعضاء هيئة التدريس أو القيام بالمقابلات معهم وتقارير رؤساء الأقسام ومسؤولي التخصصات والميادين لجمع المعلومات عن مستوى كل من البرامج وأعضاء هيئة التدريس؛
- إجراء المقابلات الشخصية مع المسؤولين والخريجين وجهات التشغيل للتعرف على المستوى الحقيقي للبرامج والبحث عن سبل تطويرها؛
- الاعتماد على الاستبيانات المختلفة والاطلاع على الوثائق واللوائح والأنظمة وعلى درجة تطبيقها؛
- الملاحظة كوسيلة مباشرة لدراسة التفاعل بين مكونات النظام التعليمي وتتم من طرف أشخاص مؤهلين ومتخصصين.

4.3. أهم المتغيرات:

يمثل فهم متطلبات جودة التعليم العالي الخطوة الرئيسية في تحقيقها، وعلى الرغم من تعددها إلا أنه يمكن تحديد أهم المحاور أو الأبعاد أو المتغيرات التي ركزت عليه معظم الدراسات والهيئات والأبحاث التي تهتم بجودة التعليم العالي ونذكر منها:

- المتغير الأول: جودة الإدارة التعليمية (جودة إدارة مؤسسة التعليم العالي)؛
- المتغير الثاني: جودة هيئة التدريس وطرق التدريس؛
- المتغير الثالث: جودة الطلبة؛
- المتغير الرابع: جودة البرامج التعليمية؛
- المتغير الخامس: جودة المباني التعليمية والوسائل والكتاب التعليمي والتمويل الجامعي.

II. الدراسات السابقة.

هناك عدد من الدراسات ذات العلاقة بموضوع جودة التعليم العالي التي تمكنا من الاطلاع عليها، ويمكن استعراضها حسب تسلسلها الزمني كما يلي:

1. بلغنامي نجاة وسيلة & فردي حماد (2019)، فعالية الجودة على خريجي مؤسسات التعليم العالي الجزائري دراسة حالة مخرجات المركز الجامعي علي كافي - تندوف.

وسعت الدراسة إلى التعرف على جودة مخرجات التعليم العالي الجزائري من طرف طلبة السنة الثانية ماستر، وكانت محاور الدراسة (جودة التعليم العالي) تتمثل في: جودة الإدارة الجامعية، جودة الطالب، جودة عضو هيئة التدريس، جودة المناهج الدراسية وطرق التدريس والمادة العلمية والتجهيزات.

أما إشكالياتها فدارت حول مدى تطبيق نظام الجودة في المحاور الرئيسية للتعليم العالي الجزائري من وجهة نظر المخرجات الدراسية لمعهد العلوم الاقتصادية التسيير والعلوم التجارية للمركز الجامعي تندوف الجزائر.

وقد توصلت الدراسة في الأخير إلى وجود ارتباط قوي وعلاقة طردية بين مختلف الأبعاد وتطبيق الجودة الشاملة.



2. بولصنام محمد & تشانثان عماد (2018)، مستوى جودة التعليم العالي من وجهة نظر طلبة جامعة يحي فارس، المدينة، الجزائر.

وهذفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة التعليم العالي من وجهة نظر طلبة جامعة يحي فارس المدينة، ومنه دارت إشكالياتها حول هذا الهدف وتم معالجتها بالاعتماد على الاستبيان حيث تم صياغة الاستبانة من محورين الأول يتضمن البيانات الشخصية المتعلقة بالطلبة، والثاني يمثل محور جودة التعليم العالي. وأوضحت نتائج هذه الدراسة أن مستوى جودة الطلبة كان قوياً بينما مستوى جودة كل من أعضاء هيئة التدريس، البرامج التعليمية، الإمكانيات العامة جاء متوسطاً، أما مستوى جودة الإدارة التعليمية فكان قريب من الضعيف، وفي الأخير مستوى جودة تقييم العملية التعليمية جاء بشكل ضعيف.

3. مزيان محمد & صدار لحسن (2018)، مدى توفر معايير جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية (دراسة ميدانية بكلية الآداب واللغات جامعة معسكر).

وكان هدف الدراسة هو التعرف على مدى توفر معايير جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية بكلية الآداب واللغات بجامعة معسكر، وتم اختيار عينة قصديه تتكون من (120) أستاذًا وأستاذة (65 ذكر، 95 إناث) بكلية الآداب واللغات بجامعة معسكر خلال الموسم الجامعي 2018/2017، وقد تم استخدام الاستبيان لجمع البيانات.

أما إشكالياتها فتعلقت بمدى توفر معايير جودة التعليم العالي بكلية الآداب واللغات من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة معسكر من خلال الدراسة (التحسين المستمر، البحث العلمي، الأوضاع الأكاديمية، ثقافة الجودة).

وقد أظهرت الدراسة في نتائجها توفر معايير جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية بدرجة متوسطة بلغت 65 %، كما أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة نحو مدى توفر معايير جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية تعزى لمتغير العمر والرتبة العلمية.

4. أمحمد بن الدين (2018)، تقييم جودة الحياة الجامعية وفق المرجع الجديد لضمان جودة التعليم العالي بالجزائر-دراسة ميدانية بجامعة أدرار.

رمت هذه الدراسة لتقييم جودة الحياة الجامعية في جامعة أدرار وفقاً للتقارير الصادرة عن خلية ضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

أما إشكالياتها فتمثلت في: ما مستوى جودة الحياة الجامعية بجامعة أدرار وفقاً لمعايير المرجع الوطني الجديد لضمان الجودة الداخلية في التعليم العالي بالجزائر؟

وقد أظهرت في جملة نتائجها وجود تقييم دون المتوسط لمختلف حقول ميدان الحياة الجامعية. وأوصت الدراسة في الختام بضرورة الرفع من درجة الفعالية المطلوبة في إعلام الفاعلين والمهتمين وكل الأطراف المعنية حول إجراءات ضمان الجودة في المؤسسة الجامعية مع منح استقلالية أكبر لخلايا ضمان الجودة للقيام بعمليات التقييم والتدقيق



والرقابة، للرفع من جودة ميدان الحياة الجامعية بما ينعكس إيجاباً على جودة العملية التعليمية وتحسين ترتيب الجامعة الجزائرية . من خلال النظر في هذه الدراسات السابقة وبحثها نجد أنها تتفق عموماً مع دراستنا الحالية من حيث الاهتمام بجودة التعليم العالي ومحاولة قياسها لكن من وجهات نظر وأماكن مختلفة؛ وقد أظهرت نتائج هذه الدراسات أن هناك تفاوت في درجات توافر معايير الجودة ما بين ضعيفة ومتوسطة، مع التأكيد على وجود علاقة قوية بين جودة الخدمات التعليمية ورضا الطالب. كما نجد أن الدراسات المذكورة تتفق مع دراستنا من حيث استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وفي المعالجة الإحصائية باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS؛ وقد ساعدنا الاطلاع عليها في تصميم الاستبانة وتحديد الأبعاد المستخدمة في عملية قياس وتقييم جودة التعليم العالي بما يتناسب مع موضوع بحثنا.

III. الدراسة الميدانية.

1. مجتمع وعينة الدراسة.

استهدفت هذه الدراسة مجتمع أهم الفاعلين في الحياة الجامعية والعملية التعليمية وهو مجتمع الطلاب والأساتذة؛ ومن أجل إنجاز الدراسة الميدانية تم إتباع أسلوب المعاينة، بحيث تم تصميم استبيان بغرض جمع المعلومات والبيانات وهنا لجأنا إلى الاستمارة الإلكترونية (الاستبيان الإلكتروني)، في ظل الظروف الصحية الراهنة، لنتمكن في الأخير من الحصول على 200 استبانة صالحة للدراسة والتحليل بالنسبة للطلاب و100 واحدة خاصة بالأساتذة ليكون المجموع النهائي 300 استمارة.

2. أداة جمع البيانات، قياس ثباتها وصدقها.

1.2. أداة جمع البيانات:

تم الاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة وجمع البيانات كونها الأداة الأكثر انتشاراً وذات مصداقية وفاعلية في بحوث من هذا النوع. أما فيما يخص تصميم الاستبيان فقد قسم إلى جزأين كما هو الشأن في مختلف الدراسات الشبيهة:

الجزء الأول: يتضمن متغيرات تتعلق بمعلومات وبيانات خاصة بالفرد المستجوب كالجنس، العمر، سنة الدراسة، المستوى التعليمي، مؤهل الأستاذ ورتبته، سنوات الخبرة...

الجزء الثاني: تضمن هذا الجزء مجموعة من الأسئلة والعبارات التي وزعت على شكل فقرات بغرض قياس أبعاد وجوانب جودة التعليم العالي. تمثلت هذه العبارات في 47 عبارة تعكس الأبعاد الخمسة الرئيسية للجودة في هذا القطاع؛ وقد وزعت عبارات الاستبيان في هذا الجزء كالتالي:

- العبارات من 1 إلى 14 تشير إلى بُعد الإدارة.

- العبارات من 15 إلى 28 تعكس الجوانب المتعلقة بالأستاذ.

- العبارات من 29 إلى 35 تتعلق بجوانب الطالب.



- العبارات من 36 إلى 40 تقيس جودة البرامج التعليمية.

- العبارات من 41 إلى 47 تشير إلى الإمكانيات المادية.

وكما هو معمول به تم تقييم هذه العبارات حسب مقياس ليكرت الخماسي حيث يشير:

5	4	3	2	1
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما

2.2. ثبات وصدق أداة الدراسة:

لاختبار ثبات وصدق الاستبيان تم حساب معامل "الفا كرونباخ" لكل بعد من الأبعاد الخمسة (الإدارة، الأستاذ، الطالب، البرامج التعليمية، الإمكانيات المادية) على حدى، ثم قمنا باستخراج معامل "الفا كرونباخ" الكلي لجميع فقرات الاستبيان كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول 01: معامل الفا كرونباخ لفقرات الاستبيان.

البعد	الثبات	الصدق
الإدارة	0,9410	0,9701
الأستاذ	0,9090	0,9534
الطالب	0,8310	0,9116
البرامج التعليمية	0,8170	0,9039
الإمكانيات المادية	0,8380	0,9154
الأداة ككل	0,9430	0,9711

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات spss.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن النتائج المحصل عليها كانت ممتازة سواء بالنسبة للبعد أو للأداة ككل حيث بلغت قيمة الثبات الكلي 0,9430 (0,9711 بالنسبة للصدق).

3. خصائص عينة الدراسة:

1.3. توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

الجدول 02: توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

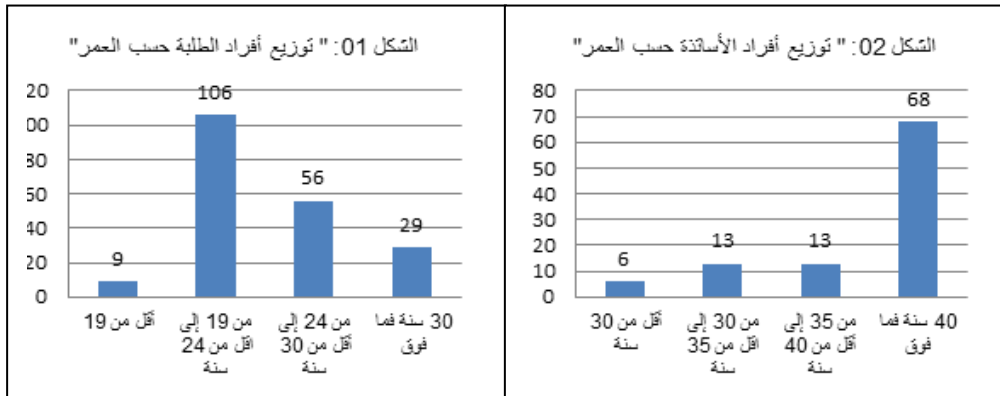
	طلبة		أساتذة	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
ذكر	91	45,5	74	74,0
أنثى	109	54,5	26	26,0
المجموع	200	100,0	100	100,0

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات spss.



يتبين لنا من الجدول 2 الخاص بمتغير الجنس أن عدد الذكور بالنسبة للطلاب كان 91 طالب والنسبة للأستاذة بلغ 74 أستاذ في حين بلغ عدد الإناث 109 و 26 على التوالي وكانت نسبة كل من الذكور والإناث 45.5% و 54.5% تواليا بالنسبة للطلاب 28 و متفاوتة بالنسبة للأستاذة (74% ذكور و 26% إناث).

2.3. توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر:



المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات spss.

نلاحظ من خلال الشكلين 1 و 2 أن الفئة العمرية السائدة في عينة الطلبة هي من 19 إلى أقل من 24 سنة والتي ضمت 106 فرد من المستجوبين، بينما كان عمر غالبية الأستاذة من 40 سنة فما فوق.

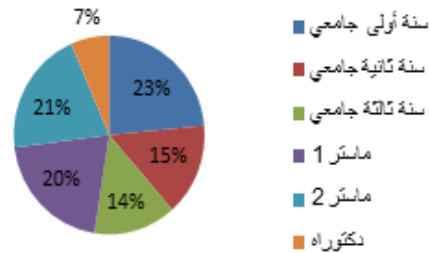
3.3. توزيع افراد عينة الطلاب حسب المستوى التعليمي:

الجدول 03: توزيع افراد عينة الطلاب حسب المستوى

التعليمي.

سنة الدراسة	التكرار	النسبة
سنة أولى جامعي	47	23,5
سنة ثانية جامعي	30	15,0
سنة ثالثة جامعي	28	14,0
ماستر 1	41	20,5
ماستر 2	41	20,5
دكتوراه	13	6,5
المجموع	200	100,0

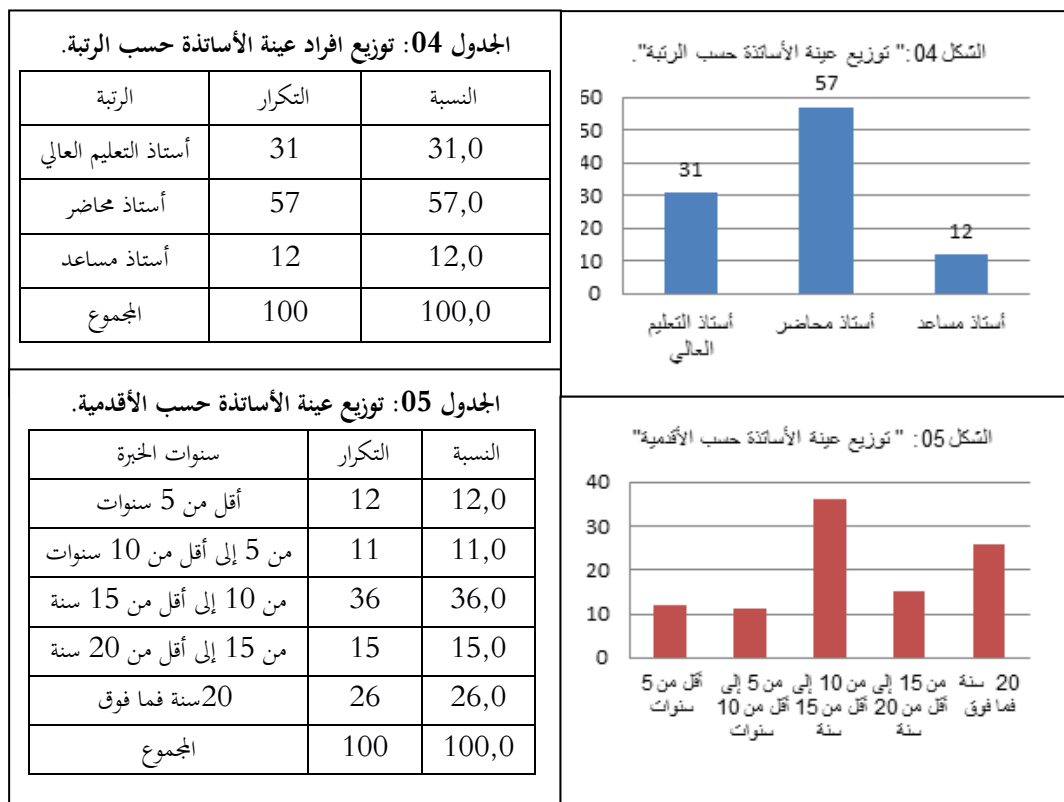
الشكل 03: "توزيع افراد عينة الطلاب حسب المستوى التعليمي"



المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات spss.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أو الشكل المجاور له التوزيع المتقارب نوعا ما فيما يخص مستوى دراسة الطلبة بين السنة الأولى، والأولى والثانية ماستر من جهة وكذا بين كل من السنة الثانية والثالثة من جهة أخرى ما عدا طلبة الدكتوراه الذين شكلوا الأقلية بحوالي 7% أي 13 طالب.

4.3. توزيع أفراد عينة الأساتذة حسب الرتبة والأقدمية:



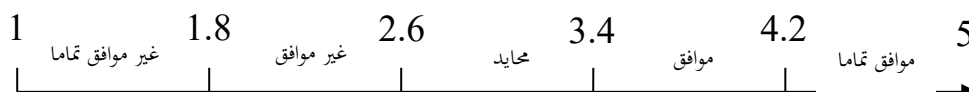
المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات spss.

من خلال الجدولين أعلاه والشكلين المجاورين لهما نلاحظ أن عينة الأساتذة تشكلت غالبيتها من الأساتذة المحاضرين (برتبتها أ وب) وذلك بـ 57 أستاذ محاضر ثم أساتذة التعليم العالي بـ 31 أستاذ وفي الأخير كان لدينا 12 أستاذاً مساعداً.

أما فيما يخص سنوات الأقدمية أو الخبرة فيتبين أن غالبية الأفراد في مجموعة الأساتذة كانت مدة خبرتهم تتراوح من 10 سنوات إلى 15 (36 أستاذ) و 26 أستاذاً كان لديهم خبرة مرتفعة تجاوزت العشرين سنة.

4. نتائج الدراسة الميدانية:

سوف نناقش الآن نتائج ومخرجات الدراسة الميدانية الخاصة بمحاولة قياس جودة التعليم العالي من وجهة نظر هذه العينة محل البحث وذلك بحساب كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارات الاستبيان وفقراته ثم للاستبيان ككل بهدف معرفة تقييم الأفراد لمستوى جودة التعليم العالي وتوجهاتهم حيال ذلك. من أجل القيام بذلك تم أولاً تحويل مقياس "ليكات الخماسي" إلى فترات كالتالي:





ونحدد الاتجاه بناء على ذلك، فإذا كانت قيمة المتوسط تنتمي إلى مجال محدد نقول ان الاتجاه هو ما يقابل ذلك المجال.

1.4. تحليل نتائج آراء المبحوثين لبعده الادارة:

الجدول 06: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الادارة واتجاه تقييمها.

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01	3,24	1,166	محايد	08	3,09	1,372	محايد
06	3,03	1,207	محايد	09	2,47	1,241	غير موافق
03	3,17	1,308	محايد	10	3,67	1,197	موافق
04	3,13	1,290	محايد	11	3,13	1,151	محايد
05	3,20	1,252	محايد	12	2,93	1,143	محايد
06	2,93	1,277	محايد	13	3,54	1,159	موافق
07	2,80	1,217	محايد	14	2,98	1,213	محايد

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات spss.

بالنظر إلى الجدول السابق نلاحظ أن اتجاه وتقييم المستجوبين، طلبة وأساتذة، في العينة المدروسة كان في الغالب بالحياد لمجمل عبارات هذا البعد ما عدا العبارة 09 أين كان الأفراد غير موافقين عليها مما يدل حسبهم أن "الإدارة لا تتشاور مع الأساتذة والطلبة في نوعية مواد الدراسة" بينما كانوا مؤيدين للعبارة 10 و 13 توالياً بما يُعبر عن رضاهم وموافقتهم على كون "الإدارة توفر في المكتبة المصادر الكافية التي يحتاجها الطلبة في إعداد أبحاثهم" وهي على استعداد دائم لمساعدة الأساتذة و الطلبة عند حدوث مشكلة.

2.4. تحليل نتائج آراء المبحوثين لبعده الأستاذ:

الجدول 07: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الأستاذ واتجاه تقييمها.

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01	3,40	0,973	موافق	08	3,56	1,060	موافق
02	3,26	1,071	محايد	09	3,42	1,208	موافق
03	3,33	1,051	محايد	10	3,51	1,039	موافق
04	3,61	0,964	موافق	11	3,20	1,159	محايد
05	3,70	0,972	موافق	12	3,09	1,255	محايد
06	3,42	1,144	موافق	13	3,18	1,287	محايد
07	3,57	1,024	موافق	14	3,23	1,187	محايد

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات spss.



بتحليلنا للجدول الذي يلخص آراء واتجاهات المستجوبين حول البعد الخاص بالأستاذ نلاحظ أن الاتجاهات تراوحت ما بين الحياد والموافقة على العبارات إذ نستنتج مثلاً أن أفراد العينة يعتقدون من خلال موافقتهم على العبارة الأولى من هذا البعد أن "الأستاذ متمكن في مادته العلمية ومسيطر عليها" وكذا الأمر بالنسبة للعبارات الرابعة، الخامسة، السادسة، السابعة، بالإضافة إلى كل من العبارة الثامنة، التاسعة والعاشرية. كما يُمكن بنا أن نستقرئ من خلال الجدول نفسه أنه وحتى بالنسبة لبقية العبارات التي كان تقييمها بالحياد إلا أن نتائج متوسطات تقييمها جاءت أقرب للموافقة منها للحياد عموماً مما يدل على أن التقييم العام لهذا البعد كان يميل في صالح الموافقة والرضى على عباراته.

4.3. تحليل نتائج آراء المبحوثين لبعد الطالب:

الجدول 08: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الطالب واتجاه تقييمها.

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01	3,01	1,043	محايد	05	3,51	0,990	موافق
02	3,15	1,019	محايد	06	3,43	1,025	موافق
03	3,07	1,098	محايد	07	3,27	1,097	محايد
04	3,15	1,116	محايد				

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات spss.

عند دراستنا لآراء أفراد العينة حول بعد "الطالب" من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الاتجاه كان "الحياد" بالنسبة لبعض العبارات و "الموافقة" على العبارتين الخامسة والسادسة حيث جاءت متوسطاتها 3.51 و 3.43 على الترتيب من حيث أن الطالب "يتقيد بنظام التعليم المعمول به في الجامعة" و "يتفاعل مع الأستاذ بشكل إيجابي أثناء الدرس".

4.4. تحليل نتائج آراء المبحوثين لبعد البرامج التعليمية:

الجدول 09: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات البرامج التعليمية واتجاه تقييمها.

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01	3,05	1,215	محايد	04	3,12	1,217	محايد
02	2,85	1,178	محايد	05	2,81	1,150	محايد
03	2,97	1,245	محايد				

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات spss.

فيما يخص بُعد "البرامج التعليمية" وتقييمها من طرف الأفراد المستجوبين نلاحظ أن تقييمها كان محايداً بالنسبة لكل العبارات المكونة لهذا البعد؛ وإذا ما قارنا النتائج المحصل هنا بتلك الخاصة بالأبعاد السابقة نرى أن النتائج هنا



جاءت متدنية وهو ما تعكسه المتوسطات الحسابية للعبارات خاصة الثانية، والثالثة والخامسة مما يدل على نوع من النزوع نحو عدم الرضى النسبي في هذا الجانب.

5.4. تحليل نتائج آراء المبحوثين لبعدها الإمكانات المادية:

الجدول 10: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الإمكانات المادية واتجاه تقييمها.

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01	3,59	1,211	موافق	05	3,19	1,214	محايد
02	3,07	1,315	محايد	06	2,94	1,229	محايد
03	2,76	1,176	محايد	07	3,27	1,300	محايد
04	3,27	1,192	محايد				

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات spss.

بالنسبة لبعدها الإمكانات المادية المتاحة نرى أن تقييم معظم العبارات كان بالحياد مع الاختلاف النسبي في درجة ذلك من عبارة لأخرى؛ فما عدا العبارة الأولى التي كانت تُشير إلى أن " القاعات والمدرجات تتوفر على الكراسي والطاولات والسيورات ولوازمها ... " التي حازت على التأييد والموافقة نلاحظ أن البقية شكلت نوع من عدم الرضى والموافقة، وخاصة العبارة الثالثة التي حازت على أدنى تقييم والتي كانت تحتّم بما إذا كانت " القاعات والمخابر تتوفر على تكنولوجيا المعلومات والأجهزة".

6.4. تحليل أبعاد جودة التعليم العالي للعيينة المبحوثة:

بعد تحليل نتائج تقييم وآراء المستجوبين لكل عبارة من عبارات الاستبيان ومعرفة مدى جودة كل منها، نحاول تحت هذا العنصر معرفة مدى جودة كل بُعد من الأبعاد ثم بعد ذلك في العنوان الموالي نتطرق إلى التقييم العام للجودة حسب العينة المدروسة.

الجدول 11: "المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الجودة"

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
1	الإدارة	3,0926	0,92525	محايد
2	الأستاذ	3,3869	0,74740	محايد
3	الطالب	3,2129	0,74460	محايد
4	البرامج التعليمية	2,9593	0,91254	محايد
5	الإمكانات المادية	3,1538	0,87975	محايد

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات spss.



يظهر من الجدول النتائج السابق أن المتوسطات الحسابية بالنسبة لكل بُعد من الأبعاد الخمسة للجودة في قطاع التعليم العالي كانت تتراوح بين 2.9593 و 3.3869، مما أسفر عن تقييم "محايد" بالنسبة لجميع الأبعاد عموماً لكن بتمحيص تلك النتائج ومقارنتها مع بعضها البعض نرى أنها جاءت متفاوتة مما يدل على أن تقييم الأفراد كان يختلف من بُعد لآخر. فكما نلاحظ أن تقييم جودة "الأستاذ" يكاد يكون بالموافقة حيث جاء وسطه الحسابي 3.3869 وقريب جداً من 3.4 وكذلك الأمر بالنسبة لبُعد "الطالب" الذي كان 3.2129 بخلاف بُعد جودة "البرامج التعليمية" مثلاً الذي كان يُعبر عن نوع من النقص من هذه الناحية.

7.4. التحليل العام لجودة التعليم العالي حسب العينة المبحوثة:

الجدول 12: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الكلية للاستبيان.

3.1611	المتوسط الحسابي
0.5918	الانحراف المعياري
محايد	الاتجاه

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات spss.

اعتماداً على النتائج الجزئية السابقة المتحصل عليها في الفقرات السابقة أو تلك الخاصة بكل بُعد في العنوان السابق مباشرة يُتوقع بنا أن نصل إلى النتيجة الظاهرة في هذا الجدول أعلاه والتي تعكس اتجاهها عاماً بـ "الحيد" عند تقييم جودة التعليم العالي لدى الأفراد المشمولين بالدراسة. غير أنه ومن خلال نتائج الاستبيان التفصيلية وكذلك من خلال التعمق في النتيجة السابقة (متوسط عام يُقدر بـ 3.1611) فإننا نستنتج أنها تؤول إلى و تقترب من حد "الموافقة" لولا بعض النقائص التي خلقت نوع من عدم الرضى و التأييد من طرف هؤلاء الأفراد.

5. مناقشة النتائج المتوصل إليها:

لقد أظهرت الدراسة وجود تقييم عام متوسط لجودة التعليم العالي من وجهة نظر الأساتذة والطلبة وهو ما يتطلب ضرورة الوقوف على النقاط التي حظيت بتقييم سلبى من طرف عينة البحث والعمل على تحسين مضمونها بما يتماشى وتطوير العملية التعليمية عموماً و ينعكس إيجاباً على جودة التعليم العالي؛ كما بينت نتائج الدراسة كذلك أن مستوى جودة أعضاء هيئة التدريس كان قوياً يليه مستوى جودة بُعد الطلبة خاصة في كونهم يلتزمون بنظام التعليم و يتفاعلون بشكل إيجابي مع الأستاذ، بينما جاء تقييم جودة كل من البرامج التعليمية، العملية الإدارية والإمكانات المتاحة بنوع من عدم الرضى على هذه الأبعاد و هو ما يتفق نوعاً ما مع دراسة كل من (بولصنام، تشانتشان، 2018) ودراسة (أحمد بن الدين، 2018)، و يدعو إلى ضرورة مراجعة هذه الأبعاد مثل العمل على توفير الأجهزة و المعدات التكنولوجية بشكل أكبر، و تحسين و تطوير البرامج التعليمية من خلال إشراك مختلف الأساتذة و أعضاء لجان التكوين في صياغتها إلى جانب السعي نحو إضفاء فاعلية أكبر في العمل الإداري و تقديم دعم أكبر لخلايا ضمان جودة التعليم العالي على مستوى المؤسسات الجامعية و تشجيع دورها.



الخاتمة:

من خلال هذه الدراسة حاولنا إجراء قياس وتقييم لمستوى جودة التعليم العالي بالتطبيق على عينة من أساتذة وطلبة جامعة تلمسان. وقد تم الاعتماد في البحث الميداني على أداة الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات، تضمنت مجموعة من العبارات وزعت حسب أبعاد خمسة هي: "الإدارة، الأستاذ، الطالب، البرامج التعليمية والإمكانيات المتاحة" وقد تم توزيع الاستبيان إلكترونياً لنتمكن في الأخير من الحصول على 300 استبانة قابلة للتحليل والدراسة ما بين أساتذة وطلبة. هذا ومن أجل المعالجة الإحصائية للبيانات تم الاعتماد على برنامج SPSS نسخة 25 وقمنا بتحليل نتائج الاستبانة التي أظهرت بصفة عامة نوعاً من الحياد على هذه الجودة والذي يميل إلى درجة الموافقة كما سبق بيانه وذلك راجع إلى عدة عوامل أهمها ضعف جودة البرامج التعليمية حسب الأفراد محل الدراسة، كما تراوحت الآراء والتقييمات من عدم الموافقة بشدة إلى الموافقة بشدة مع تباين في ذلك من فرد إلى آخر ومن عبارة وفقرة إلى أخرى. بناءً على النتائج المتوصل إليها فإننا نحبب بكل الفاعلين في قطاع التعليم العالي عموماً سواء أ في جامعة تلمسان أو حتى في غيرها من الجامعات على مستوى الوطن العمل على إدخال مزيد من التحسينات والتطوير على مختلف الأصعدة وكافة مكونات الجامعة وأعضائها الفاعلين باعتبارها قاطرة المجتمع والتقدم؛ وكذا إجراء تقييمات وعمليات سير آراء بشكل دوري لاكتشاف مكامن القوة وتثمينها وتشجيعها بغرض الاستفادة منها وكذلك اكتشاف نقاط الضعف والعمل على تجنبها.

قائمة المراجع:

- أشرف محمود أحمد، محمد جاد حسين، (2009)، ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي في ضوء معايير هيئات الاعتماد الدولية، دار عالم الكتب، القاهرة، مصر.
- أمحمد بن الدين، (2018)، "تقييم جودة الحياة الجامعية وفق المرجع الجديد لضمان جودة التعليم العالي بالجزائر -دراسة ميدانية بجامعة ادرار"، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 21، العدد 1، ص ص 81-98
- إيثار عبد الهادي آل فيجان، (2007)، "تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام أداة نشر وظيفة الجودة QFD"، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 67.
- بلغنامي نجا وسيلة & فردي حماد، (2019)، "فعالية الجودة على خريجي مؤسسات التعليم العالي الجزائري دراسة حالة مخرجات المركز الجامعي علي كافي - تندوف"، مجلة الباحث الإقتصادي، المجلد 07 العدد 12، ص ص 264-283.
- بولصنام محمد & تشانتشان عماد، (2018)، "مستوى جودة التعليم العالي من وجهة نظر طلبة جامعة يحي فارس المدينة، الجزائر"، مجلة اقتصاد المال و الأعمال، المجلد 02 العدد 02، ص ص 48-73.
- جواهر القنادلي، (2009)، التقييم في التعليم الجامعي، مركز الخبرات المهنية للإدارة، الجيزة، مصر.



- رافدة عمر الحريري و سعد زناد دروش، (2010)، القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي، الطبعة الأولى، دار الثقافة عمان، الأردن.
- رقاد صليحة، (2014)، "تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف 1، الجزائر.
- سوسن شاكر مجيد & محمد عواد الزيادات، (2008)، الجودة في التعليم: دراسات تطبيقية، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع. عمان. الأردن.
- عطا عدي، (2011)، معايير الجودة والأداء والتقييم في مؤسسات التعليم العالي في ضوء التجارب المعاصرة للجامعات الرصينة في العالم، ط 1، دار البداية، عمان، الأردن.
- لعل بوكميش، إدارة الجودة الشاملة ايزو 9000، عمان، دار الراجية للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، 2010.
- محمد عطوة مجاهد & المتولي إسماعيل بدير، (2006)، الجودة والاعتماد في التعليم العالي، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر.
- مزيان محمد & صدار لحسن، (2018)، "مدى توفر معايير جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية: دراسة ميدانية بكلية الآداب واللغات جامعة معسكر"، مجلة الناصرية، المجلد 09، العدد 02، ص 333-354.
- يدو محمد، (2018)، متطلبات ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر - بين الواقع والاستشراف-، مجلة معارف، قسم العلوم الاقتصادية، المجلد 12، العدد 23، ص 263-275.
- A.Seddiki, Management de la Qualité, (2003), OPU, Alger, Algérie.
- Jay Heizer & Barry Render, (2001), Operations Management, prentice- hall, USA.
- Philippe Detrie, (2001), Conduire une Démarche Qualité, 4eme édition, éditions d'organisation, Paris. France