

تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأثره على العملية التعليمية: دراسة ميدانية بمعهد علم المكتبات والتوثيق-قسنطينة2-

The application of quality management and its impact on educational activities: a field study at the Institute of Library science- university of Constantine2

L'application de la gestion de la qualité et son impact sur le processus éducatif: une étude de terrain à l'Institut de Bibliothéconomie- Université de Constantine2

د. وردة مصباح¹

¹ معهد علم المكتبات والتوثيق، جامعة قسنطينة2 - عبد الحميد مهري

تاريخ النشر: 2019/06/22

تاريخ القبول: 2019/04/24

تاريخ الإرسال: 2019/02/18

ملخص: قامت مؤسسات التعليم العالي بتبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة بهدف تحسين المستوى التعليمي والعلمي. من هنا جاءت أهمية تطبيق مبدأ الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي باعتبارها عامل أساسي في إعداد منظومة جامعية متكاملة تشمل كل من طلبة وأساتذة جامعيين وإداريين، وقد هدفت الدراسة إلى معرفة القيمة المضافة من وراء تبني إدارة الجودة الشاملة بمعهد علم المكتبات والتوثيق، ودورها في الرفع من المستوى التعليمي للطلاب من جهة ومن الأداء الوظيفي للأستاذ من جهة أخرى. وقد تناولنا في بحثنا هذا مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالجامعات، عناصرها أهم معايير ومتطلباتها تطبيقها. تم الاعتماد في الدراسة على المنهج الوصفي باعتماد الاستبيان الموجه لأساتذة المعهد الدائمين. كما تم الاعتماد على أداة المقابلة والتي أجريت مع أحد أعضاء خلية الجودة بمعهد علم المكتبات والتوثيق، وقد توصلت الدراسة إلى أنه رغم توفر خلية الجودة على مستوى المعهد إلا أن هذه المبادرة تحتاج إلى تعزيز آلياتها وتطبيق نتائجها على مستوى العملية التعليمية.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة؛ الجامعات؛ الطلبة؛ الأساتذة؛ المنهاج الدراسي؛ التعليم.

Abstract : Higher education which adopted this principle aiming to improve its outputs in order to achieve the goals that the universities and societies aspire to. Hence the importance of applying TQM in institutions of higher education as a key factor in the preparation of a comprehensive university system based on globally recognized standards and mechanisms taking into account students, faculty and administrators. In this research, we discuss the concept of TQM in universities highlighting its most important standards and requirements through the analysis of inputs. The study is carried out at the Institute of Library and Documentation Science in Constantine, involving teachers, students as well as other elements. Then we analyze the educational process in providing information, training and the flexibility of the curriculum. Finally, we analyze the outputs of this educational process by identifying the cognitive gain of students that leads to their integration in the labor market. The descriptive approach based questionnaires to collect data. One administered to teachers to identify the facilities available to them in support of their activities.

Key words: Total quality management, TQM, Universities, students, teachers, curriculum, library science.

Résumé: L'enseignement supérieur pour améliorer leurs résultats et atteindre les objectifs auxquels aspire la société. Il est importance d'appliquer la gestion de la qualité totale dans les établissements d'enseignement supérieur en tant que facteur clé pour la préparation d'un système universitaire global reposant sur des mécanismes mondialement reconnus prenant en compte les étudiants, les professeurs et les administrateurs. Dans cette étude, nous discutons le concept de gestion de la qualité totale dans les universités selon les normes et exigences internationales à travers l'analyse des intrants, nécessaires à l'amélioration de la qualité de l'enseignement supérieur. Un questionnaire est distribué aux enseignants et étudiants de l'Institut de la bibliothéconomie et documentation à l'université de Constantine2. L'approche descriptive est utilisée pour analyser les données obtenues et identifier le processus éducatif en matière d'information, de formation et de flexibilité du curriculum ainsi que le gain cognitif des étudiants qui conduit à leur intégration dans le marché du travail et aussi les infrastructures disponibles afin de mener les activités académiques.

Mots clés: gestion de la qualité totale, universités, étudiants, enseignants, curriculum, bibliothéconomie, constantine2.

مقدمة:

لقد أصبح تطور ونمو أي مجتمع يقاس بحجم إنتاجه للمعرفة حيث أن امتلاك الموارد المادية لوحدها لم يعد مجديا. وتعتبر مؤسسات التعليم العالي من أهم ركائز إعداد مجتمع المعرفة، فلم يعد يقتصر دورها على التدريس والبحث العلمي فقط ولكن خدمة المجتمع أيضا من خلال تجسيد تلك المعرفة على أرض الواقع عن طريق إعداد كوادر بشرية مؤهلة وقادرة على تلبية احتياجات المجتمع المختلفة وإيجاد حلول للمشاكل التي تقف في وجه التنمية والتطور. وذلك لن يكون إلا عن طريق إعادة نظر الجامعات في جودة سياساتها التقليدية وتبني مفاهيم إدارية حديثة تسمح بالتواصل بين الجامعة والمجتمع لتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية وإعداد كوادر بشرية بمؤهلات علمية وقيادية. ومن أهم المبادئ الحديثة المعتمدة من طرف أكبر الجامعات العالمية إدارة الجودة الشاملة والتي يعد تطبيقها محورا أساسيا في تحسين أداء المنظومة التعليمية ككل وبالتالي الوصول للاعتمادية العالمية .

وتسعى المؤسسات الجامعية الجزائرية إلى تحسين أدائها خاصة بعد الإصلاحات التي قامت بها الوزارة الوصية بعد الشروع في تطبيق نظام جديد ليسانس، ماستر، دكتوراه بعدما أثبت عدم نجاعة النظام الكلاسيكي على مستوى تنظيم المؤسسات أو على المستوى البيداغوجي، وتم من خلاله الانتقال من عملية التلقين إلى عملية التعلم. واستمرارا في عملية الإصلاح صدر قرار وزاري في ماي 2010 ينص على تأسيس لجنة وطنية لتطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي بهدف مواكبة الجامعات العالمية والمنافسة في امتلاك المعرفة، لكن يبقى أن تطبيق نظام الجودة يختلف من مؤسسة تعليمية إلى أخرى حسب التزام مدرء الجامعات والمعاهد بالتشبت بها وتطبيقها وليس فقط التعريف بها.

1- إشكالية الدراسة:

على الرغم من إبلاء الدولة الجزائرية لنظام الجودة الشاملة اهتماما كبيرا وصدر قانون في هذا الصدد، إلا أن تطبيقه على أرض الواقع ما زال لا يتعدى مجرد محاولات من بعض الجامعات.

إن تطبيق نظام الجودة الشاملة بات حتمية ملحة على المؤسسات الجامعية خاصة بعد البطالة المتزايدة لخريجي الجامعات نتيجة عدم مطابقة هذه المخرجات مع سوق العمل كذلك تطابق محتوى البرامج الدراسية في جميع المؤسسات الجامعية الجزائرية.

وعليه لا بد من إعادة النظر في مدخلات الجامعات الجزائرية ومدى استوفائها لمعايير الجودة الشاملة من قاعات تدريسية كافية وأساتذة مؤهلة، مناهج دراسية تتلائم مع احتياجات سوق العمل . كذلك نوع وطرق التدريس المعتمدة. وقد تبنت جامعة عبد الحميد مهري نظام الجودة الشاملة منذ إنشائها سنة 2011 من خلال تنصيب خلية جودة على مستوى الجامعة ومن تم تعيين خلايا جودة على مستوى جميع كلياتها ومعاهدها بما في ذلك معهد علم المكتبات والتوثيق والذي

سنحاول في دراستنا هذه تسليط الضوء على واقع نظام ضمان الجودة به وذلك من خلال الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي: ما واقع تطبيق نظام الجودة الشاملة بمعهد علم المكتبات والتوثيق من وجهة نظر الأساتذة؟

1-1 تساؤلات الدراسة: سنحاول من خلال هذه الدراسة الإجابة عن التساؤلات الأساسية التالية:

- ما هي طرق التدريس والتقييم المعتمدة بالمعهد؟
- هل يتم إعداد البرامج الدراسية حسب احتياجات سوق العمل؟
- هل يتم تطبيق معايير الجودة الشاملة بمعهد علم المكتبات والمعلومات؟
- هل توفر جميع الإمكانيات المادية والبشرية والتكنولوجية ومصادر المعلومات من أجل تطبيق الجودة الشاملة؟
- هل يتم مشاركة أعضاء هيئة التدريس في اتخاذ القرار؟
- ما هي التحديات التي تحول دون إعداد نظام جودة شاملة متكاملة بمعهد علم المكتبات والمعلومات؟

2-1 أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في تناول هذا الموضوع الحديث والذي له أهمية كبيرة كونه يركز على الجودة الشاملة لأحد المؤسسات التي تعتبر من الركائز والدعائم الأساسية لاستمرارية وتطور أي دولة. كما تكمن أهمية هذه الدراسة في معرفة مدى تحقيق معهد علم المكتبات والمعلومات بقسنطينة لأهدافه وتحديد جوانب القوة لتعزيزها وجوانب الضعف للعمل على التغلب عليها. كذلك الإشارة إلى أهم العقبات التي تقف في وجه إعداد إدارة الجودة الشاملة بمعهد علم المكتبات والمعلومات بقسنطينة وهذا من وجهة نظر الأساتذة.

3-1 أهداف الدراسة: تهدف الدراسة في مجملها إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسات الجامعية
- التعرف إلى أهمية تطبيق الجودة الشاملة بمعهد علم المكتبات والتوثيق
- التعرف إلى متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمعهد علم المكتبات والتوثيق
- التعرف إلى مدى اعتماد معهد علم المكتبات والتوثيق بقسنطينة على مؤشرات إدارة الجودة الشاملة
- التعرف على أثر خلية الجودة الشاملة في سيرورة العملية التعليمية

4-1 الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية: وتتمثل فيما يلي

- منهج الدراسة وأدوات تجميع البيانات:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي إذ رأينا أنه المنهج الملائم لطبيعة الدراسة حيث قمنا بجمع البيانات والمعلومات حول المناخ التنظيمي والمادة التعليمية في سبيل الوصول إلى تطبيق نظام ضمان الجودة من خلال استمارة الاستبانة الإلكترونية التي قمنا بإرسالها لأساتذة معهد علم المكتبات والمعلومات تم تبويب هذه المعلومات وتحليلها والتعليق عليها ومحاولة تفسيرها بهدف الوصول إلى نتائج قابلة للتعميم. وقد تم تقسيم هذه الاستمارة إلى محورين الأول خاص بجودة المادة التعليمية أما المحور الثاني فهو يشتمل على جودة المناخ التنظيمي.

كما قمنا بإجراء مقابلة مع مدير المعهد من أجل الاستفسار عن برامج التكوين وإن كان يتم مراعاة احتياجات السوق في إعدادها. مع تحديد أهم الإضافات التي وفرتها خلية الجودة على مستوى المعهد.

ب- مجالات الدراسة: تتمثل مجالات الدراسة فيما يلي:

- **المجال البشري:** يتمثل المجال البشري للدراسة في أساتذة معهد علم المكتبات والتوثيق بقسنطينة
- **المجال الزمني:** استغرقت الدراسة الميدانية منذ بداية تحديد العينة، وإعداد استمارة الاستبيان في صيغته النهائية، وتوزيعه على أساتذة المعهد في الفترة الممتدة من 22 نوفمبر 2017 إلى غاية 4 ديسمبر 2017
- **المجال الموضوعي:** تناولنا بالدراسة أهم المتطلبات من مناخ تنظيمي ومادة دراسية. كذلك معرفة طرق التدريس والتقييم المعتمدة من طرف الأساتذة في العملية التعليمية. حيث ركزنا على مؤشر أعضاء هيئة التدريس وعلاقته ببقية المؤشرات الخاصة بنظام ضمان الجودة وهي تحصيل الطلاب وجودة المادة التعليمية، الإدارة والمناخ التنظيمي بالمعهد، برامج التكوين وتناسبها مع احتياجات السوق ثم الإمكانيات المادية من مكتبة وغيرها من المرافق. وكل هذا من وجهة أعضاء هيئة التدريس.

1-5 مجتمع وعينة الدراسة : يتمثل المجتمع الأصلي للدراسة في أساتذة معهد علم المكتبات والمعلومات بقسنطينة والبالغ عددهم 41 أستاذا.

أما عينة الدراسة: اعتمدنا في دراستنا هذه على العينة العشوائية في إرسال استمارة إلكترونية إلى أساتذة معهد علم المكتبات والمعلومات وقد قمنا بأخذ نسبة 31% من أساتذة المعهد أي ما يقدر ب 13 أستاذا.

1-6 الدراسات السابقة:

دراسة الباحثة منتهى أحمد علي الملاح الموسومة: "درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس" وهي دراسة مكملية لنيل شهادة الماجستير في الإدارة التربوية لسنة 2005، جامعة النجاح الوطنية. وقد تناولت هذه الدراسة جانبا من جوانب موضوع دراستنا وهو درجة تحقيق

معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس فيها من خلال مجالات الدراسة الأربعة وهي مجال الثقافة التنظيمية لإدارة الجودة الشاملة، والمجال الأكاديمي، ومجال النمو المهني، ومجال علاقة الجامعة بالمجتمع المحلي. وهي تهدف إلى معرفة درجة تحقيق الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها أن هناك مؤشر جيد على إمكانية تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية، فمدخل إدارة الجودة الشاملة هو مدخل حديث نسبياً، وخصوصاً في مجال التعليم العالي وقطاع التربية بشكل عام، وهذا يتفق مع ما هو مسلّم به بأن تحقيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لا يأتي فجأة بل يحتاج إلى وقت وجهد ويتطلب التزاماً كاملاً من كل أفراد المؤسسة

دراسة الباحثة صليحة رقاد الموسومة: "تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري" وهي دراسة مكملّة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية لسنة 2014، جامعة سطيف 1. وقد تناولت هذه الدراسة معوقات وآفاق تطبيق نظام ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي، كذلك الدوافع من وراء تطبيق هذا النظام والسياسة المناسبة من أجل إنجاحه، كل هذا من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة على مستوى هذه المؤسسات. وتهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع تطبيق نظام ضمان الجودة بالجامعات الجزائرية ومعرفة المعوقات التي تحول دون تطبيق هذا النظام في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، وعوامل نجاحه وذلك بترتيبها حسب أهميتها. خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن تطبيق نظام ضمان الجودة يستلزم تحديد الهدف والآلية المناسبة، ثم العمل على ضمان الجودة الداخلية أولاً من خلال الاهتمام بتحقيق الجودة الشاملة عن طريق التقييم الذاتي. ثم يتم تبني إجراءات ضمان الجودة الخارجية من أجل مقارنة سياسة المؤسسة وبرامجها مع ما هو متعارف عليه لدى أهل التخصص. أما بالنسبة لمعوقات تطبيق هذا النظام فكانت متفاوتة شكل الجانب السلوكي والخاص بمقاومة تطبيقه أكثر العوامل إعاقاً يليه جانب القيادة على مستوى الوزارة الوصية ثم الجانب الإداري والتنظيمي على مستوى المؤسسة.

2- تطور مفهوم نظام ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية:

شرعت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي منذ الموسم الجامعي 2004/2005 في إستحداث نظام تعليم جديد ليسانس. ماستر. دكتوراه (ل.م.د) ولدعم هذا الإصلاح قامت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بتنظيم مؤتمر وطني للتعليم والبحث العلمي في ماي 2008 ومؤتمر دولي حول الجودة في التعليم العالي في جوان 2008. والذي جاء تحت عنوان "ضمان الجودة

في مؤسسات التعليم العالي بين الواقع والمتطلبات". ومن توصياته حتمية تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية. ونتيجة لذلك انبثقت فرقة عمل تم ترسيمها في 31 ماي 2010 بقرار وزاري رقم 167 المتضمن تأسيس لجنة وطنية لتطبيق نظام الجودة في التعليم العالي CIAQES (صليحة، 2013)

وقد سعت جامعة قسنطينة 2 منذ إنشائها -بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 11-4.1 والمؤرخ في 28 نوفمبر 2011. وبمقتضى المقرر رقم 207 والمؤرخ في 19 سبتمبر 2012 والمتضمن تعيين مدير جامعة قسنطينة 2- إلى تنصيب خلية جودة خاصة بالجامعة وذلك بموافقة كافة عمداء الكليات ومدراء المعاهد ومن تم وضع خلية خاصة بكل كلية أو معهد تابع للجامعة. بما فيها خلية الجودة على مستوى معهد علم المكتبات والتوثيق والبالغ عدد أعضائها ستة أعضاء (03 من أعضاء الهيئة التدريسية، 02 من الموظفين، 01 طالبة دكتوراه). (تحديد أعضاء خلية الجودة لجامعة قسنطينة 2، 2016) وهذا في سبيل وضع آليات لضمان تكوين إطارات ذات كفاءة من خلال عروض تكوين فعالة تتماشى مع احتياجات سوق العمل ومع المحيط المحلي، الوطني والدولي. كذلك تهيئة أحسن الظروف الممكنة للعمل.

3- مفهوم نظام ضمان الجودة بمؤسسات التعليم:

يصعب تحديد تعريف موحد لنظام ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي كونها تختلف من مؤسسة لأخرى وذلك حسب المتطلبات المحددة الداخلية والخارجية (الطلبة، أعضاء هيئة التدريس، المؤسسات الاقتصادية، المجتمع). حيث أن كل عنصر من هذه العناصر يعرف الجودة حسب احتياجاته الخاصة. وعليه يمكن القول أن نظام ضمان الجودة هو ترجمة احتياجات وتوقعات الأطراف المستفيدة من خدمات مؤسسة التعليم العالي إلى مواصفات محددة والالتزام بتطبيقها لتحقيق رضاهم. (العساف، 2008)

وسنركز على تعريف نظام ضمان الجودة من طرف أعضاء هيئة التدريس كون دراستنا هذه تمت معهم. حيث ينظرون لنظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي على أنها التركيز على أصالة وإنتاجية البحث العلمي أكثر من التركيز على الابتكار والفعالية في التعليم. كما يولون أهمية للعلاقات الإيجابية مع الطلبة، والعمل بروح الفريق مع الزملاء، الإدارة والأطراف ذات المصلحة لتحسين عملية التعليم وتقدير جهودهم كذا مشاركتهم في اتخاذ القرار. وهذا الأمر يستدعي أن تتجمع آلياتها في جميع نشاطات المؤسسة التعليمية. وأن هدف ضمان الجودة هو دائما تفادي وقوع الأخطاء ومنع الفشل". وذلك يكون عن طريق تطوير المقررات الدراسية. وإجراء مراجعات لعروض التكوين كذلك وضع حوافز لأعضاء هيئة التدريس من أجل أن يواظبوا على تطوير كفاءاتهم المهنية. وذلك عن طريق اتباع أحد أنواع ضمان الجودة وهي

3-1 ضمان الجودة الداخلية: (التقييم الداخلي) هي الخطوات التقييمية التي تقوم بها مؤسسة التعليم العالي من أجل

تحسين خدماتها

3-2 ضمان الجودة الخارجية: (التقييم الخارجي) هي الممارسات التقييمية التي تقوم بها هيئة خارجية مستقلة عن مؤسسة لتعليم العالي. بهدف إضفاء الشفافية والموضوعية على نتائج التقييم. (الملاح، 2005).

4- مؤشرات قياس ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي: معهد علم المكتبات والتوثيق

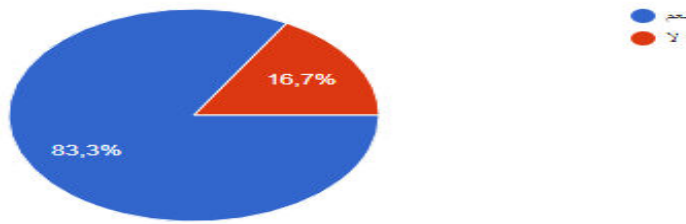
تعتبر فلسفة ضمان الجودة 1 منهجاً إدارياً مناسباً لتنسيق الجهود في جميع جوانب العمل الأكاديمي والإداري في مؤسسات التعليم العالي وبالتالي فهي تسهم في إحداث تغيرات إيجابية ترفع مستوى كفاءة أداء التعليم العالي وذلك من خلال التركيز على المؤشرات الخاصة بالطالب، عضو هيئة التدريس من جهة والإمكانيات المادية من مكتبة ومرافق المناهج التعليمية من جهة أخرى. وذلك من خلال المؤشرات التالية:

1.4- جودة المادة التعليمية: تركز جودة المادة التعليمية على العلاقة الثلاثية التي تربط بين الطالب، المادة التعليمية والأستاذ من جهة. وسنحاول التركيز في هذا العنصر على أهم المتطلبات التي يجب توفرها من أجل تامين هذه العلاقة الثلاثية:

1.1.4 توفير محتوى المادة الدراسية للأستاذ:

تحتوي برامج كل مؤسسة جامعية على عروض تكوين تشتمل على مقاييس تحتوي على محاور المادة التعليمية تتكفل الإدارة في بداية كل سداسي بتقديم هذا المحتوى للأساتذة المكلفين بتدريسه. حتى يلتزم عضو هيئة التدريس بهذه المحاور ولا يقوم بالخروج عنها (عميرة، 2012). وسنلاحظ من خلال الشكل الموالي مدى التزام إدارة معهد علم المكتبات والتوثيق بتقديم محاور المقاييس في بداية كل سداسي:

الشكل رقم-1-: توفير محتوى المادة الدراسية للأستاذ

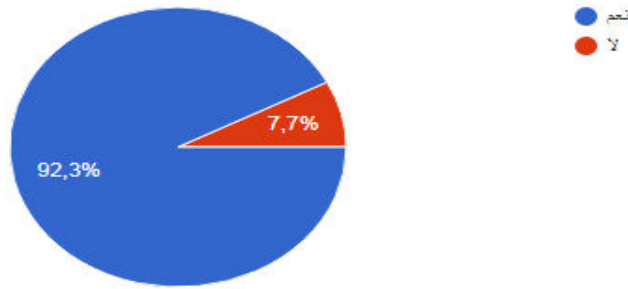


نلاحظ من خلال الشكل الموضح أعلاه أن أغلبية الأساتذة والبالغ عددهم 83.3% تقدم لهم محاور المقاييس المدرسة في بداية كل سداسي ما يسمح لهم بتحضير الدروس في إطار المحاور المقدمة. في حين أن 16.7% من أساتذة معهد علم المكتبات والتوثيق بقسنطينة لا تقدم لهم محاور التدريس وهذا راجع لعدم اشتغال بعض المقاييس على محاور في عروض التكوين المقدمة من الوزارة الوصية.

2.1.4 تقديم محاور المقياس للطالب في أول الحصة والمراجع التي يتم الاعتماد عليها:

من الأمور المهمة التي يجب الإشارة إليها هو ضرورة تقديم محتوى المادة التعليمية للطلاب في أول الحصة. وذلك من أجل مساعدته على التحضير للدروس مسبقا من خلال المراجع التي يقوم أستاذ المقياس بتقديمها باعتبارها من ركائز المقياس المدرس. لكن رغم تركيز الإدارة على هذه النقطة إلى أن تقيّد الأساتذة بها على مستوى المعهد سنلاحظه من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم 2-: تقديم محاور المقياس للطلاب في أول الحصة



يمكن أن نستنتج أن الأغلبية القصوى من الأساتذة واعون بأهمية هذه النقطة في مساعدة الطالب على الاعتماد على نفسه في جلب المعلومة والتحضير للدرس. والدليل أن 92.3% من الأساتذة يقدمون للطلبة محاور المقياس والمراجع الأساسية في أول حصة. في حين أن 7.7% من الأساتذة يتناولون كل أسبوع محور معين دون إعلام الطالب بذلك وهي من الأمور التي تؤثر سلباً على التحصيل العلمي للطلبة. فالطالب الذي يحضر نفسه للدرس سيكون مساعداً للتفاعل مع الأستاذ وتقديم الأسئلة والتعمق أكثر في حين أن الطالب الذي يكون جاهلاً لمحور الدرس سيكتفي فقط بالحفظ ومحاولة فهم الدرس. وهذا سيؤثر بالطبع على جو الحصة.

3.1.4 تقديم أهداف المقياس في أول الحصة:

لا بد من تقديم أهداف المقياس للطلاب في أول الحصة حتى يتمكن في الأخير من إجراء تقييم ذاتي من خلال مقارنة مكتسباته مع ما هو محدد مسبقاً من أهداف. والشكل الموالي يوضح لنا مدى التزام أساتذة معهد علم المكتبات والتوثيق بتقديم أهداف المقياس للطلبة في أول الحصة:

الشكل رقم 3-: تقديم أهداف المقياس في أول الحصة



يتضح لنا من خلال الشكل المبين أعلاه أن جميع أفراد العينة المدروسة يقدمون للطلاب أهداف المرجوة في أول الحصة. وهذا شيء جيد ويعبر عن وعي الأساتذة بأهمية ذلك في معرفة مدى تحقيق الأهداف المرجوة من عدمها. ومن الأفضل تحديد الأهداف الخاصة بكل درس على حدا. وإجراء عملية تقييمية في آخر كل محور من أجل تحديد نسبة تحقيق الأهداف المسطرة.

4.1.3 مستوى المكتسبات السابقة للطلاب:

يقوم الأساتذة بإجراء تقييم مبدئي للطلاب في أول الحصة من أجل معرفة المكتسبات السابقة لهم والتي تختلف من طالب إلى آخر وذلك سواء بالاعتماد على أسئلة غير مباشرة يتم توجيهها أثناء الحصة، أو عن طريق تقييم كتابي لمعرفة معارفهم السابقة. وتختلف المكتسبات المعرفية لطلبة علم المكتبات والتوثيق من طالب لآخر حسب الشكل المبين أسفله:

الشكل رقم-4-: مستوى المكتسبات السابقة للطلاب

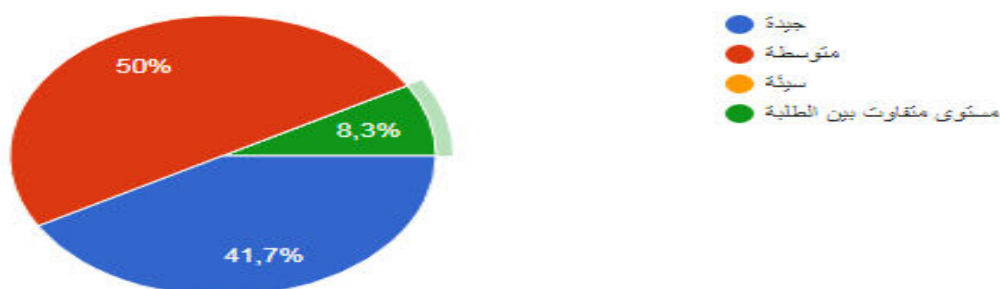


نلاحظ أن أغلبية الأساتذة يرون أن المكتسبات المعرفية المسبقة الخاص بالطلبة متوسطة وذلك بنسبة 63.6% في حين أن 18.2% يرون أنها منعدمة وذلك خاصة في السنة الأولى حيث يكون الطلبة جاهلين بهذا التخصص وبالمقاييس التي يتم تدريسها. وهذا يرجع إلى أن تخصص علم المكتبات والمعلومات لا نجده في المراحل التعليمية الخاصة بالطلبة طوال مسارهم الدراسي كتخصص التاريخ مثلاً أو الرياضيات التي يكون فيها الطالب طوال مساره الدراسي من الابتدائي إلى الثانوي. بالرغم من وجود مواد دراسية لها علاقة مباشرة بتخصص علم المكتبات والتوثيق يتم تدريسها في بلدان عربية وأوروبية كطرق التحليل والتلخيص. كذلك أدوات وطرق البحث عن المعلومات وهي من الأساسيات التي يجب أن يتكون عليها الطالب منذ الصغر. لكن ولعدم توفر هذا النوع من التدريس والتكوين ببلادنا نلاحظ أن الطالب في مساره الدراسي قبل دخول الجامعة لا يعلم حتى طريقة استعارة كتاب في المكتبة وعند ارتياده إلى الجامعة يجد نفسه أمام تخصص بكامله تحت مسمى علم المكتبات والمعلومات. وهنا تكمن الفجوة. لذلك تكون المعارف المسبقة للطلبة خاصة طلبة السنة الأولى منعدمة

5.1.4 تحقيق أهداف المقياس:

من خلال النتائج المتحصل عليها من عملية تقييم الطلبة يمكن للأستاذ معرفة مدى تحقيقه لأهداف المقياس من عدمها. فكلما كانت نتائج التقييم الموضوعي جيدة كلما دل ذلك على الاقتراب من تحقيق أهداف المقياس.

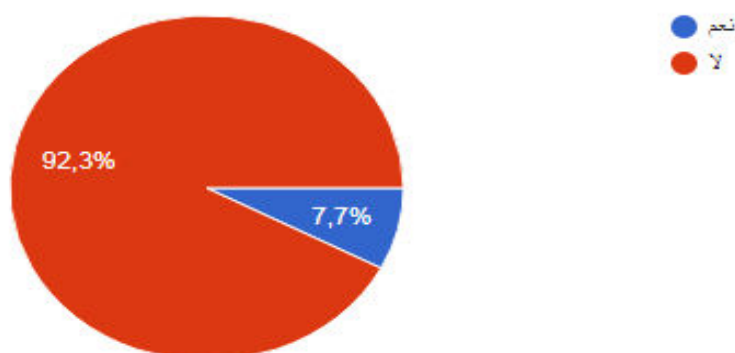
الشكل رقم-5-: تحقيق أهداف المقياس



6.1.4 إجراء خرجات ميدانية:

تعتبر الخرجات الميدانية التي يقوم بها أستاذ المقياس مع الطلبة من الأمور المهمة التي تسمح لهم بالاحتكاك مع المحيط المهني وربط معارفهم النظرية بما هو موجود على أرض الواقع خاصة في تخصص علم المكتبات والمعلومات الذي يركز بصفة كبيرة على التطبيق مما يستلزم الإكثار من الخرجات الميدانية مع الطلبة. وهذا ما سوف يوضحه لنا الشكل التالي:

الشكل رقم-6-: إجراء خرجات ميدانية من طرف الأساتذة



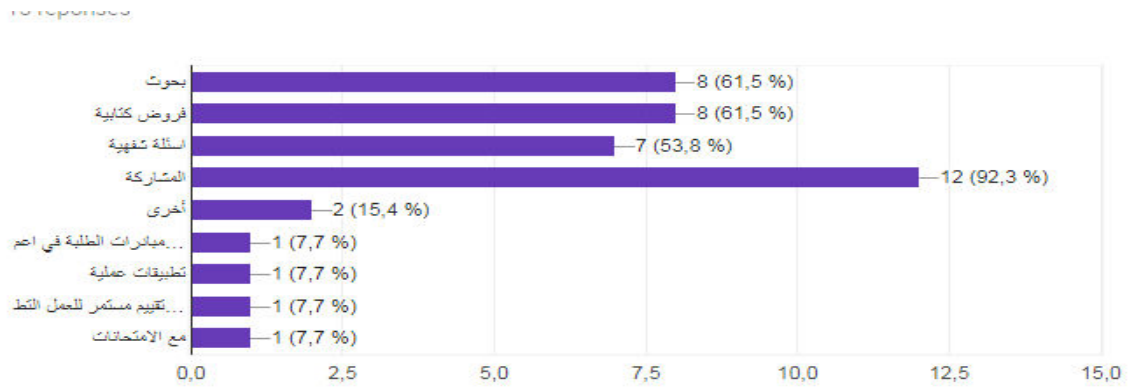
من خلال الشكل السابق يمكن القول أن الأغلبية القصوى للأساتذة 92.3% يكتفون بما يقدمونه للطلبة من أمور نظرية دون مراعاة للجانب الميداني. وهي من الأمور التي تعيب التخصص. حيث أصبح الأساتذة هم من يكلفون الطلبة بإجراء خرجات ميدانية دون توجيههم أو التواجد معهم، هنا يجد الطالب نفسه أمام محيط غريب عنه ومعاملة غير جيدة فبالرغم من وجود اتفاقيات مع الوسيط الاقتصادي والاجتماعي لكن كثرة عدد الطلبة مقارنة بالسنوات الماضية جعل هذه المؤسسات تعجز عن الإلمام بجميع هؤلاء الطلبة وعليه فهم بحاجة إلى مرافقة من طرف أستاذ المقياس لأنه ولكثرة عددهم أصبحت المؤسسات لا تقدر على تكوينهم بالشكل اللازم. في حين أن نسبة قليلة من الأساتذة تقدر 7.7 يقومون بإجراء خرجات ميدانية مع طلبتهم الذين يجذبون هذه الفكرة بصفة كبيرة.

7.1.4 طرق التقييم المعتمدة للطلبة:

لا بد من تنوع أساليب وطرق التقييم من أجل الحصول على نتائج تتسم بالشفافية والموضوعية. وتختلف طرق التقييم من أستاذ لآخر وذلك حسب المقياس المدرس فهناك مقاييس تطبيقية تستلزم اعتماد الحاسوب أو العمل مباشرة على مصادر

معينة كالبيليوغرافيات. وهنالك مقاييس تميل أكثر للجانب النظري يكون فيها التقييم كتابي كما يوجد التقييم المستمر الذي يقوم به الأستاذ في كل حصة (حسين، 2017) والشكل الموالي يوضح لنا طرق تقييم الطلبة التي يعتمدها أساتذة معهد علم المكتبات والتوثيق:

الشكل رقم-7:- طرق التقييم المعتمدة للطلبة

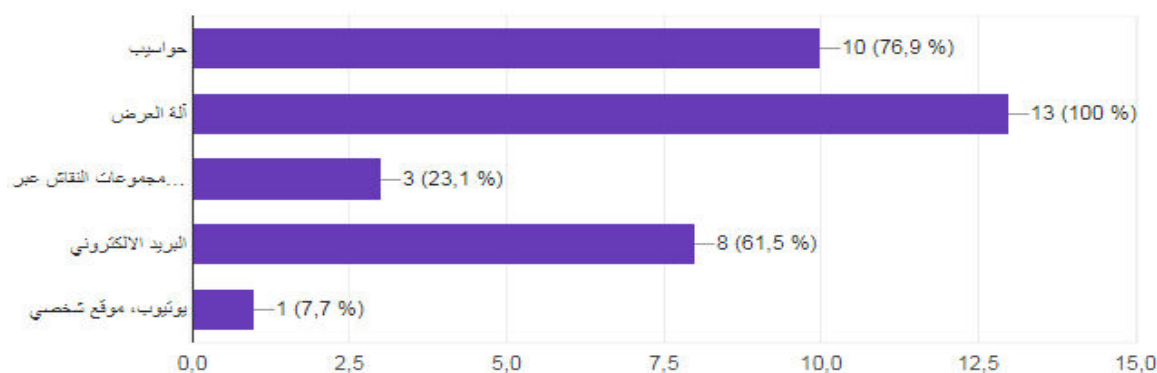


نلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن أغلبية الأساتذة يفضلون طريق التقييم المستمر في كل حصة من خلال المشاركة وذلك بنسبة 92.3% في حين أن 61.5% يعتمدون في تقييمهم على البحوث التي يقدمها الطلبة وعلى الفروض الكتابية. أما 53.8 فيعتمدون في تقييمهم على الأسئلة الشفهية التي يتم طرحها على الطلبة أثناء الدرس. أما 7.7% من الأساتذة فيعتمدون طرق أخرى كمبادرات الطلبة العلمية والامتحانات النهائية بطبيعة الحال.

8.1.4 الوسائل التكنولوجية المعتمدة في العملية التعليمية:

إن الوسائل التكنولوجية أصبحت من الأمور المهمة المساعدة في زيادة استيعاب الطالب للدروس. كون النظام الجديد للتعليم ل.م.د يركز على تعويد الطالب الاعتماد على نفسه سواء في عملية البحث أو في تنمية معارفه ويلعب الأستاذ دور الموجه والمرشد. وتسمح هذه الوسائل التكنولوجية للطلبة بالتواصل مع الأساتذة حتى خارج أوقات الدرس خاصة وأن أغلبية الطلبة يفضلون هذه الوسائل التكنولوجية كونها مواكبة لعصرهم. كما أنها تجعل طرق التدريس بعيدة عن التلقين ومثيرة لأفكار الطلاب وعقولهم.

الشكل رقم-8:- الوسائل التكنولوجية المعتمدة في العملية التعليمية

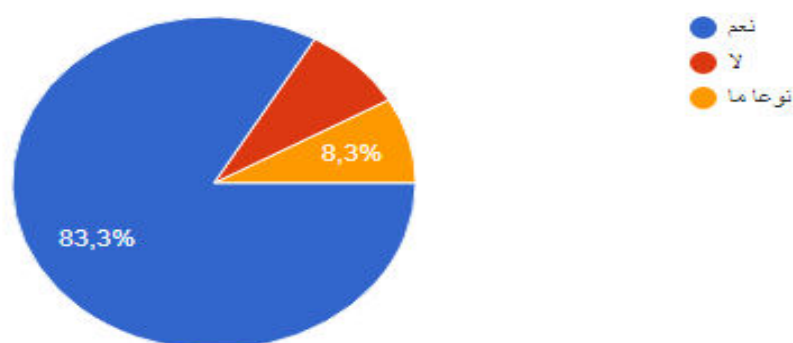


يمكننا أن نستنتج أن جميع أساتذة المعهد يعتمدون على آلة العرض سواء في تقديم دروسهم أو في تقديم الطلبة لبحوثهم ثم القيام بمناقشتها وذلك بنسبة 100%. في حين أن 79.9% من الأساتذة يقومون بالاعتماد على الحواسيب التي يوفرها المعهد من خلال الثلاثة قاعات المجهزة بالحواسيب خاصة بعض المقاييس التطبيقية التي تستلزم ذلك. أما 61.5% من الأساتذة يعتمدون على البريد الإلكتروني في تواصلهم مع الطلبة. يليها 23.1% يعتمدون على مجموعات النقاش عبر مواقع التواصل الاجتماعي سواء في طرح الأسئلة من طرف الأستاذ تلقي إجابات الطلبة وخلق جو من النقاش العلمي بين الطلبة أنفسهم وبينهم وبين الأستاذ. أو في تقديم تمارين وانتظار من يجد الحل أولاً. وهنالك من الأساتذة 7.7% من يفضلون اعتماد مواقعهم الشخصية في تواصلهم مع الطلبة ووضع فيديوهات تعليمية عبرها.

9.1.4 توفير المكتبة لمصادر المعلومات التي يحتاجها أعضاء هيئة التدريس:

يجب أن تكون المكتبة غنية بمصادر المعلومات كونها تعتبر ركيزة أساسية في كل مؤسسة تعليم عالي لما توفره من مصادر معلومات تساهم في زيادة كفاءة وفعالية التحصيل العلمي عن طريق الخدمات التي يتم تقديمها للمستخدمين كل حسب احتياجاته وذلك لا بد أن يكون عن طريق مكتبيين مؤهلين قادرين على تسيير هذه المكتبات وتوفير مناخ مناسب للمستخدمين. ويتم تحديد لجنة اقتناء لمصادر المعلومات كل سنة مكونة من أعضاء هيئة التدريس. والشكل الموالي يوضح لنا مدى رضى الأساتذة على مصادر المعلومات التي توفرها لهم المكتبة:

الشكل رقم-9:- توفير المكتبة لمصادر المعلومات التي يحتاجها أعضاء هيئة التدريس



يتبين لنا أن نسبة كبيرة من الأساتذة تقدر بـ 83.3% راضون عن مصادر المعلومات التي توفرها لهم المكتبة وهذا يدل على الأخذ برأي أعضاء هيئة التدريس في عملية الاقتناء. في حين أن 8.3% من الأساتذة المبحوثين هم راضون نوعاً ما

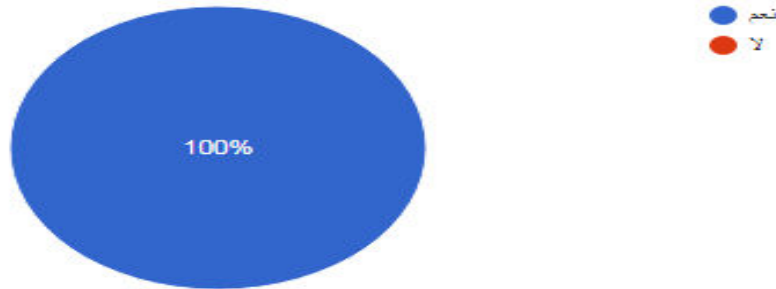
على مصادر المعلومات التي توفرها المكتبة. أما نفس النسبة وهي 8.3% هم غير راضون على مصادر المعلومات التي تشمل عليها المكتبة وهذا يدل على عدم إدراجهم في عملية اقتناء مصادر المعلومات.

2.4 جودة المناخ التنظيمي: يعتبر المناخ التنظيمي المحرك الأساسي للعمليات بالجامعة من أجل تحقيق الأهداف المسطرة. ولقد تعددت العناصر المادية والنفسية المشكلة لهذا المناخ التنظيمي التي تساعد الأستاذ على الأداء الجيد بالمؤسسة الجامعية التي ينتمي لها. ويمكن تحديد هذه العناصر من طرف الباحثين كما يلي:

1.2.4 التسيير والتنظيم الجيد:

يعتمد التنظيم والتسيير على الهيكل التنظيمي المتبع بالمؤسسة الجامعية. أين توضح التقسيمات الرئيسية، الفرعية والمستويات الإدارية كل حسب مهامها المحددة والتي تخدم أهداف المؤسسة الجامعية في حد ذاتها. فالتنظيم والتسيير الجيد يعتبر أداة فعالة في تحقيق أهداف المؤسسة من خلال تحديد الصلاحيات بشكل جيد لأن تداخل المهام من شأنه أن يؤثر سلبا على المناخ السائد بالمؤسسة مما يؤدي إلى إحداث صراعات في الإدارة. كما يعتبر التنسيق الجيد بين الأفراد والأقسام من النقاط الأساسية للتسيير الجيد وعليه فإن للهيكل التنظيمي أثر كبير على زيادة قدرة الموظفين على المشاركة والإبداع. والشكل الموالي يوضح لنا رأي أساتذة معهد علم المكتبات والتوثيق في الهيكل التنظيمي المعتمد بالمعهد:

الشكل رقم-10-: التسيير والتنظيم الجيد



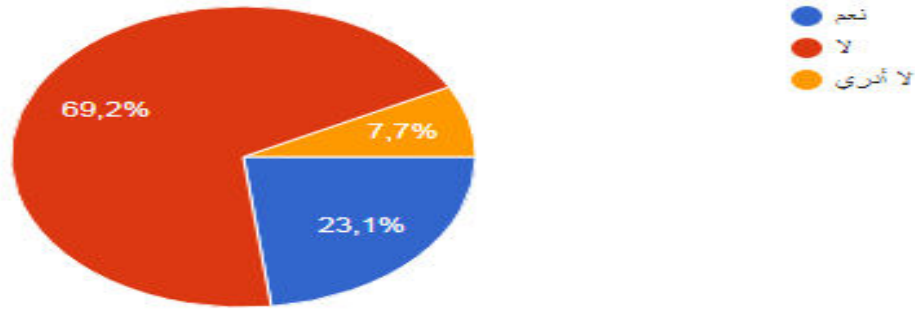
نلاحظ من خلال الشكل الموضح أعلاه أن جميع أعضاء هيئة التدريس راضون على طريقة التنظيم والتسيير المتبعة بالمعهد. سواء من حيث برمجية الحصص العادية أو حتى الحصص التعويضية. وهذا مؤشر جيد يدل على حسن علاقة الأساتذة مع الإدارة.

2.2.4 قاعات تدريس كافية:

إن ارتفاع الطلب المتزايد على التعليم العالي أي تزايد عدد الطلبة المسجلين بالجامعات والناجم بالمقام الأول عن النمو السكاني المتسارع سنويا زاد من محدودية هياكل التعليم العالي حتى أصبح من غير مقدور الجامعات الجزائرية أن تلبى احتياجات جميع الطلبة من قاعات التدريس وقاعات المحاضرة والتطبيق نظرا للطاقة البشرية والطلابية الهائلة أمام ضعف الهياكل. ويعتبر تخصص علم المكتبات من التخصصات التي تحتاج إلى التطبيق بصفة كبيرة وقد كان الطلب على هذا

التخصص في السنوات القليلة الماضية قليلا مقارنة بتخصصات أخرى. لكن في وقتنا الحالي تزايد الطلب على هذا التخصص بشكل كبير مما خلق صعوبات في استيعاب الكم الهائل من الطلبة أمام قلة القاعات وهذا ما سوف نلاحظه من خلال آراء الأساتذة والموضحة في الشكل الموالي:

الشكل رقم-11-: قاعات تدريس كافية

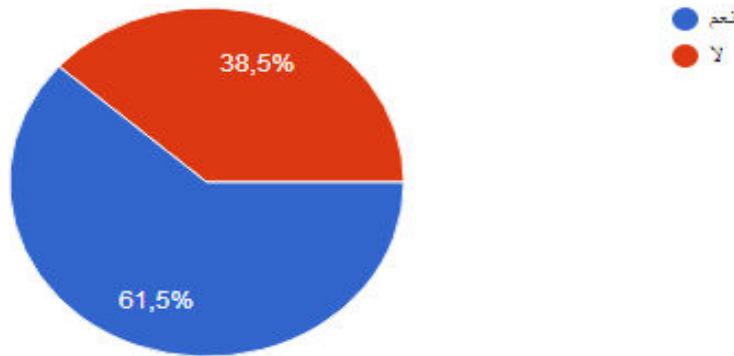


من بين النقاط السلبية التي يعاني منها معهد علم المكتبات والتوثيق هو قلة عدد القاعات والتي يبلغ عددها 09 قاعات و03 قاعات تطبيقية إضافة إلى مدرجين. وهي غير كافية مقارنة بارتفاع عدد الطلبة خاصة في السنوات الأخيرة. ما يخلق صعوبة في إعداد برنامج يخدم الطالب من جهة و الأستاذ من جهة أخرى. حتى بالنسبة لبرمجة حصص تعويضية تكون جميع القاعات مشغولة وهذا ما يؤكد عليه 69.2% من العينة المدروسة. أما 23.1% من الأساتذة فيرون أن عدد القاعات كاف. في حين أن 7.7% من العينة المدروسة لا يملكون فكرة عن هذا الموضوع.

3.2.4 توفير مستلزمات التدريس والوسائل التكنولوجية اللازمة:

إن استخدام الوسائل التكنولوجية تساهم بصورة ملحوظة في رفع كفاءة العملية لتعليمية بين الأستاذ والطالب. وذلك من حيث الدقة وجودة الاتصال فهي تعمل على تحسين مضمون وشكل الرسالة الاتصالية. ويعتمد استخدام هذه التكنولوجيا على مجموعة من الأدوات والأجهزة التعليمية كالحواسيب وآلات العرض والعديد من الاستراتيجيات التعليمية المستخدمة في تطبيق هذه التكنولوجيا بالاعتماد على مجموعة من الأنماط التعليمية كمجموعات النقاش والمدونات. وهناك من الكليات والمعاهد التي تولي أهمية للتكنولوجيا وتخصص ميزانية معينة لاقتناء آلات العرض وغيرها من الوسائل التكنولوجية المعتمدة من طرف الأساتذة، أما بالنسبة لمعهد علم المكتبات والتوثيق فالجدول الموالي يوضح لنا درجة رضى الأساتذة عن الوسائل التكنولوجية التي يوفرها المعهد:

الشكل رقم-12-: توفير مستلزمات التدريس والوسائل التكنولوجية اللازمة

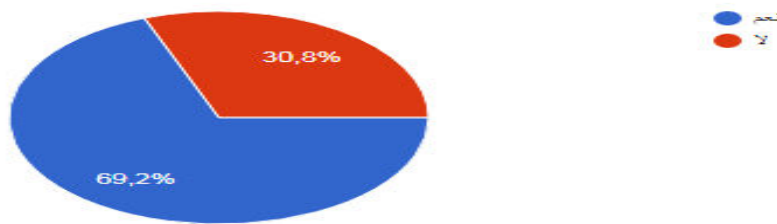


نلاحظ من خلال الجدول الموضح أعلاه أن أغلبية أساتذة معهد علم المكتبات والتوثيق يرون أن الوسائل التكنولوجية التي يوفرها المعهد كافية وذلك بنسبة 61.5% حيث تتوفر جميع قاعات التدريس والمدرجات على شاشات عرض كما تتوفر المعهد على ثلاث قاعات مجهزة بحواسيب حسب عدد الطلبة وشبكة الانترنت. في حين أن 38.5% من الأساتذة يرون أن الوسائل التي يتم توفيرها غير كافية وتحتاج إلى إعادة تحديث.

4.2.4 مشاركة الأساتذة في مجلس إدارة المعهد:

إن الإدارة الفعالة تعمل على تحفيز الأساتذة على المشاركة في العمليات التنظيمية الجامعية. كما تشجع الأساتذة على التفكير الحر وإبداء الرأي وتحمل المخاطر الناتجة مع الإدارة العليا. كما أن الإدارة الجيدة تهدف إلى زيادة التواصل بين جميع الأطراف وزيادة مجال التفاعل الإيجابي وإشراك الجميع وتوجيههم نحو تحقيق أهداف المؤسسة الجامعية ككل. ومن خلال الشكل الموالي سيبتين لنا مدى مشاركة الأساتذة في مجلس إدارة المعهد وهذا من خلال وجهة نظرهم:

الشكل رقم-13-: مشاركة الأساتذة في مجلس إدارة المعهد



يتضح لنا من خلال الشكل الموضح أعلاه أن 69.2% من المبحوثين يرون أنه يتم إدماج الأساتذة ومشاركتهم في القرارات التي يتم اتخاذها على مستوى مجلس إدارة المعهد حيث يشتمل مجلس الإدارة بالمعهد على ممثلي أساتذة من أجل طرح انشغالاتهم. في حين أن 30.8% من المبحوثين يرون أنهم لا يتم إشراكهم في القرارات التي يتم اتخاذها على مستوى مجلس الإدارة وهذا يمكن لعدم علمهم بوجود ممثلين من الأساتذة يمكنهم تقديم انشغالاتهم من خلالها.

5.2.4 علاقة الأساتذة بإدارة الأقسام والمعهد: إن الاتصال الفعال بين إدارة القسم والأساتذة له أثر كبير على جودة الأداء في المؤسسة الجامعية، فكلما اهتمت الإدارة بإقامة علاقات جيدة مع الأساتذة كلما زاد اهتمامهم بتحسين الاتصال في الجامعة والذي من خلاله يمكن معرفة احتياجات الأساتذة ومدى رضاهم. كما يساهم الاتصال الفعال في ضمان

التفاعل المشترك والتوجه نحو تحقيق الأهداف المسطرة في فترة وجيزة. فالعلاقة الجيدة بين الإدارة والأساتذة تساهم في خلق جو عمل يتسم بالصراحة والوضوح والتفاعل الإيجابي كما يقلل من الصراعات. والشكل الموالي يوضح لنا طبيعة العلاقة التي تجمع الأساتذة بإدارة القسم والمعهد:

الشكل رقم-14:- علاقة الأساتذة بإدارة الأقسام والمعهد

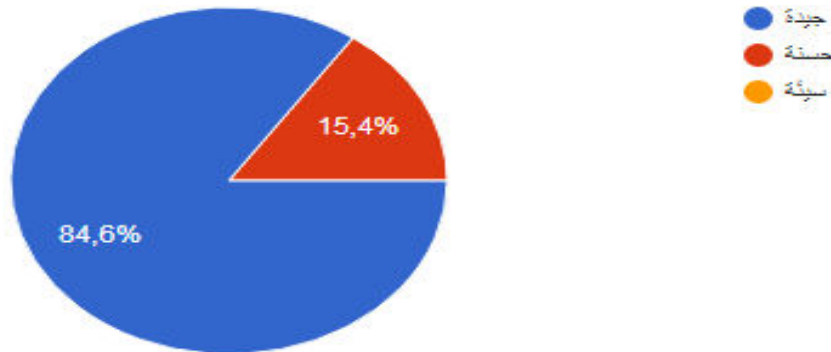


أجمع جميع أفراد العينة عن علاقتهم الجيدة مع إدارة المعهد وهي من الأمور الأساسية التي تسمح للجميع بالعمل في جو تعاوني. وهو ما أكدته الشكل رقم 10 والذي وضح أن جميع الأساتذة راضون عن طريقة التسيير والتنظيم المتبعة بالمعهد

6.2.4 علاقة الأساتذة بموظفي المعهد:

لا بد من مشاركة الأساتذة والموظفين في وضع خطط كون المناقشة الجماعية توطن العلاقة بين الأطراف كما تزيد من زيادة ولاء العاملين في تطبيق معايير الجودة وذلك بفعل عملية الحوار والنقاش التي تتم أثناء وضع الخطط والأهداف من طرف الإدارة. وعليه فإن تبني المشاركة الجماعية ضمن متطلبات إدارة الجودة الشاملة يسمح ببناء روح الجماعة وروح فرق العمل داخل المؤسسة الجامعية. كما أن المشاركة تكون بين مختلف الأطراف الجامعية وليس فقط بين الأساتذة والإدارة العليا لكن حتى بين الأساتذة والموظفين. والشكل الموالي يوضح لنا طبيعة العلاقة التي تجمع بين الأساتذة وموظفي معهد علم المكتبات والتوثيق:

الشكل رقم-15:- علاقة الأساتذة بموظفي المعهد

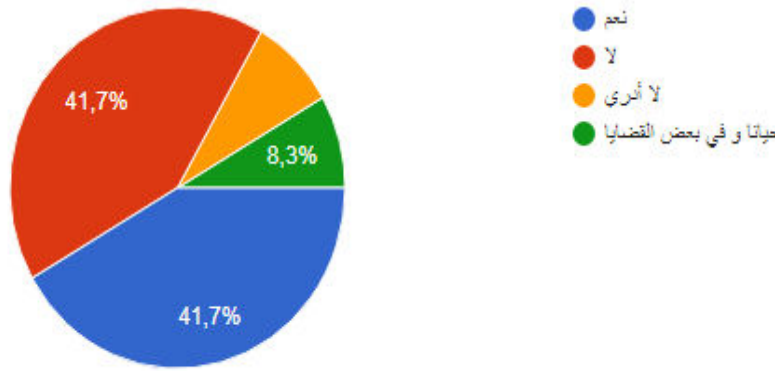


يمكن أن نستنتج من خلال ما هو موضح أعلاه أن أغلبية أساتذة معهد علم المكتبات والتوثيق تربطهم علاقة جيدة مع الموظفين بإدارة المعهد وهذا ما أقره 84.6% في حين أن 15.4% تربطهم علاقة حسنة وهذا يدل على روح العمل الجماعي كفريق موحد في سبيل تحقيق أهداف المعهد

7.2.4 مشاركة الأساتذة في عملية اتخاذ القرار:

إن مشاركة الأساتذة في عملية صنع القرار على مستوى الجامعة يؤثر بشكل إيجابي على نمط المناخ السائد فيها كما يسمح بتفهمهم لمختلف القرارات التي يتم اتخاذها مما يسهل عملية تنفيذها. كما أن إدماجهم في اتخاذ القرارات يحسبهم بمكانتهم وأهميتهم في العملية الإدارية بالجامعة كما يساهم في إحلال روح العمل الجماعي محل الفردية والأنانية. والشكل الموالي يوضح لنا رأي الأساتذة في عملية إدماجهم في اتخاذ القرار على مستوى معهد علم المكتبات والتوثيق:

الشكل رقم 16-: مشاركة الأساتذة في عملية اتخاذ القرار



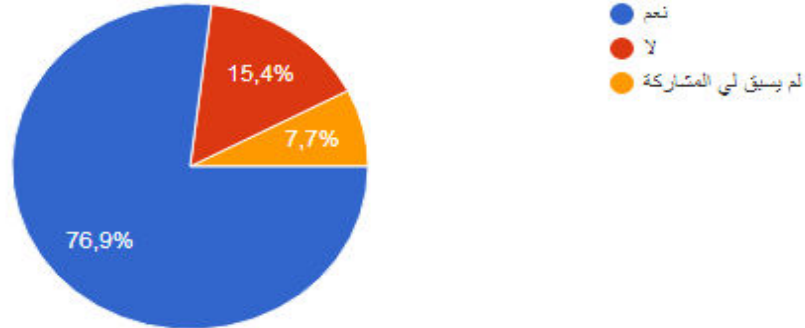
نلاحظ من خلال الشكل الموضح أعلاه أن 41.7% من الباحثين يتم مشاركتهم في عملية اتخاذ القرار على مستوى المعهد في حين أن نفس النسبة والتي تقدر بـ 41.7% يرون بأنهم لا يتم الأخذ بآرائهم في القرارات المتخذة على مستوى المعهد. أما 8.3 من الباحثين يقرون بأنه يتم الأخذ بآرائهم ولكن ليس في جميع القضايا. وهذا شيء واضح في الإدارة فهناك من القرارات ما تأتي من إدارة الجامعة ويقوم مدير المعهد بتنفيذها وعليه يتم مناقشة كيفية تطبيقها أما الأخذ بها فهو أمر لا مفر منه. كما أنه هنالك من القرارات ما يتم اتخاذها على مستوى المجلس العلمي أو إدارة المعهد أين يتم حضور الأساتذة الممثلين عن كل صنف لكن لا يكون تواصل بين الأساتذة الممثلين وأساتذة المعهد وهذا ما يولد لهم الشعور بعدم إشراكهم في اتخاذ القرارات.

8.2.4 مشاركة الأساتذة في عملية اقتناء مصادر معلومات المكتبة:

تعتبر المكتبة من أهم مصادر تلقي المعرفة ومن أهم مرتكزات التلقي العلمي عند الطالب لإنجاز بحثه والتوسع في دروسه. وللاستاذ الجامعي من أجل إعداد أبحاثه وتحضير دروسه. وعليه فإن عملية الاقتناء يجب أن تكون وفق خطة مدروسة يتم من

خلالها تلبية احتياجات الأساتذة والباحثين. والشكل الموالي يوضح لنا مدى الأخذ بآراء الأساتذة في عملية اقتناء الكتب بمكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق:

الشكل رقم-17-: مشاركة الأساتذة في عملية اقتناء مصادر معلومات المكتبة



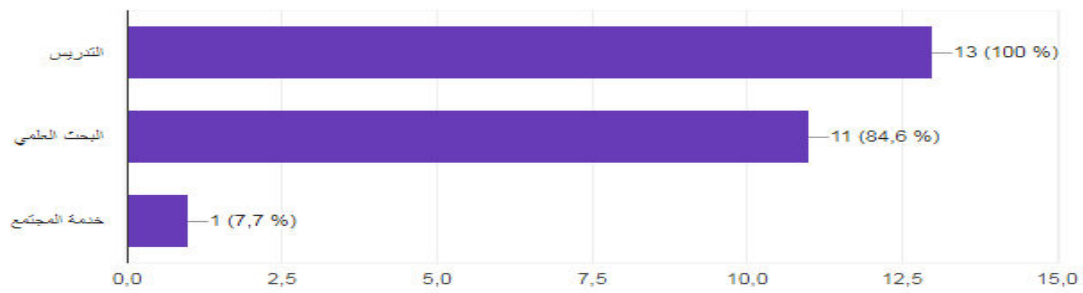
يتبين لنا من خلال الشكل الموضح أعلاه أن أغلبية الباحثين والمقربين ب 76.9% يقرون بإشراكهم في عملية اقتناء مصادر المعلومات على مستوى المكتبة حيث يتم تكليف لجنة مكونة من أعضاء الإدارة وممثلي الأساتذة من كل صنف في عملية الاقتناء. في حين أن 15.4% و 7.7% يرون أنه لم يتم إشراكهم من قبل قفي عملية الاقتناء التي تتم على مستوى المكتبة.

3.4 جودة برامج التكوين وتناسبها مع سوق العمل:

تسهم مؤسسات التعليم العالي بصفة كبيرة في تهيئة القدرة المعرفية للمجتمع بحثا استخداما وتطبيقا. وذلك من خلال أداء الجامعة لمهامها الرئيسية على أكمل وجه. وهي:

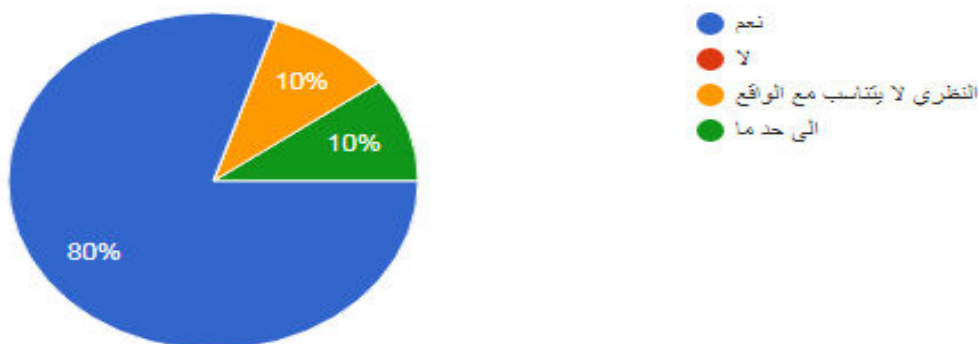
- **التدريس:** وذلك عن طريق نشر المعرفة
 - **البحث العلمي:** وذلك عن طريق إنتاج المعرفة من خلال مخبر البحث التي تشتمل عليها مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي الجزائرية
 - **خدمة المجتمع:** ويتم هذا عن طريق تطبيق وتجسيد هذه المعرفة على أرض الواقع عن طريق إعداد وتكوين كوادر مؤهلة قادرة على التأقلم مع المحيط الاقتصادي والاجتماعي. (ابراهيم، 2017)
- ويجب أن يكون أعضاء هيئة التدريس على وعي تام بهذه المهام الأساسية للجامعة من أجل الوصول إلى الأهداف المسطرة. في دراستنا هذه حاولنا معرفة مدى وعي الباحثين بمهام مؤسساتهم العلمية والبحثية والنتيجة موضحة في الشكل التالي:

الشكل رقم-18:- مهام أعضاء التدريس من وجهة نظر الأساتذة



نلاحظ من خلال الشكل الموضح أعلاه أن جميع أعضاء هيئة التدريس بمعهد علم المكتبات والمعلومات يرون أن مهمة الأستاذ الأساسية هي التدريس وذلك شيء بديهي لأنها المهمة الأولى التي يعنا بها الأستاذ وهي إيصال المعرفة للطلبة. تليها البحث العلمي بنسبة 84.6% وهي نسبة معتبرة لكن يجب الإشارة إلى أن الأستاذ ليست له مهام بيداغوجية فقط لكن هنالك شطر آخر وهو البحث العلمي والذي يساهم بصفة كبيرة في تثمين الرصيد المعرفي للأستاذ الباحث ولذلك انضمام الأساتذة للمخابر البحثية هو شيء أساسي لا بد منه. أما بالنسبة لآخر مهمة وهي خدمة المجتمع فكانت بنسبة 7.7% وهي نسبة جد ضئيلة ومخفية لأنها تؤكد أن الأستاذ ليس على تواصل مع محيطه الاقتصادي والاجتماعي كما أنه ليس على اطلاع بالمشاكل والصعوبات التي توجد في مجال بحثه بالمحيط الذي ينتمي له. وهذا يمكن ربطه بعدم القيام بزيارات ميدانية مع الطلبة وإطلاعهم على ما هو موجود في الجانب العملي. هذا ما يفسر الفجوة الموجودة بين الجامعة الجزائرية والمحيط الاقتصادي والاجتماعي، وعليه لا بد من توعية أعضاء هيئة التدريس بأهمية هذه الخدمة في النهوض بالمجتمع فلا أهمية من المعرفة إذا لم يتم تطبيقها وتجسيدها على أرض الواقع، أو إن لم تكن مبنية على احتياجات سوق العمل. حاولنا في دراستنا هذه كذلك معرفة مدى ملائمة البرامج التكوينية مع متطلبات السوق والشكل الموالي يوضح النتيجة المتوصل إليها:

الشكل رقم-19:- جودة برامج التكوين وتناسبها مع سوق العمل

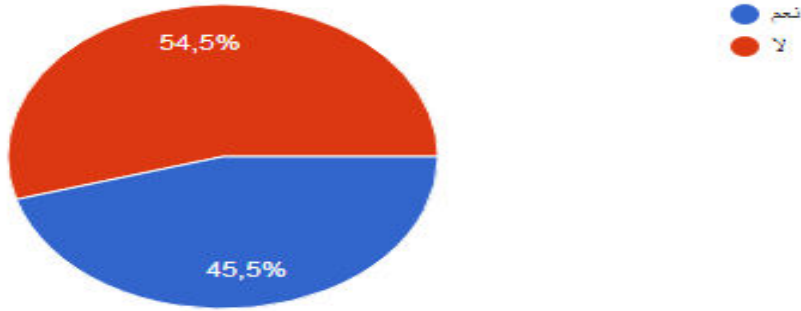


يمكن لنا أن نستنتج من خلال الشكل المبين أعلاه أن البرامج التكوينية التي تم إعدادها هي ملائمة لاحتياجات سوق العمل وذلك بنسبة 80 وهي نقطة أساسية في برامج التكوين والتي يجب إعدادها بإشراك الشريك الاقتصادي والاجتماعي في ذلك وهذا ما يوفر شراكة جيدة مع مؤسسات اقتصادية واجتماعية تقوم بفتح أبوابها للمتربصين من أجل تطبيق وتحسيد معارفهم على أرض الواقع من جهة والقضاء على مشكلة البطالة عن طريق التوظيف السريع للمتخرجين. في حين أن 10 يرون أن برامج التكوين تتلائم إلى حد ما مع احتياجات سوق العمل، أما 10 من أعضاء هيئة التدريس يرون أن البرامج التي يتم تدريسها لا تناسب أرض الواقع حيث أن المكتبات والمؤسسات الأرشيفية مازالت تقليدية سواء في خدماتها أو أرصدها أما في برامج التكوين فيتم التركيز بصفة كبيرة على الأرشيف الرقمي، الخدمات الرقمية والمكتبات الافتراضية.

4,4- إضافات خلية الجودة على مستوى معهد علم المكتبات والتوثيق بقسنطينة:

تم إعداد خلية جودة على مستوى معهد علم المكتبات والمعلومات من أجل التقييم الداخلي وذلك سنة ومن بين النقاط التي أردنا معرفتها في دراستنا هذه هي معرفة مدى وعي الأساتذة بتوفر هذه الخلية على مستوى المعهد والشكل التالي يوضح لنا ذلك:

الشكل رقم-20:- إضافات خلية الجودة على مستوى معهد علم المكتبات والتوثيق بقسنطينة



يبين لنا الشكل أعلاه أن أغلبية أفراد العينة ليسوا على إطلاع بوجود خلية الجودة على مستوى المعهد بنسبة 54.5% وهذا يرجع لنقص الإعلام بدور هذه الخلية. في حين أن 45.5% من أعضاء هيئة التدريس هم على علم بنشأة هذه الخلية على مستوى المعهد.

أما بالنسبة لأهم الإضافات التي وفرتها خلية الجودة على مستوى المعهد من وجهة نظر الأساتذة فكانت:

- السماح بقياس مستوى كل جوانب الأداء على مستوى المعهد.
- تم إعدادها حديثا ولازلنا ننتظر توجيهاً هذه الخلية.
- دورها غير واضح بالتحديد.

أما من وجهة نظر الخلية فقد أكدت عضو جودة الخلية على مستوى المعهد أن الخلية مست كل جوانب المعهد من إدارة إلى عناصر العملية التعليمية إلى المكتبة والمرافق المتواجدة على مستوى المعهد. لكن يسجل أن المعيار المعتمد هو التقييم الذاتي

لكن الخلية طبقت بنظرة أخرى حيث كان هنالك تبادل بين الأقسام والكليات فلم يتم تقييم المعهد من طرف أساتذة الخلية الخاصة به. كما لم يتم إبلاغ المعهد بالنتائج المتوصل إليها حتى يتمكن معرفة النقائص التي قد تتواجد داخلها ومقارنته مع بقية المعاهد والكليات الأخرى أي تقييم خارجي.

5- النتائج العامة للدراسة:

- نستنتج أنه هنالك جودة في المادة التعليمية من توفير محتوى المقياس للأساتذة الذين بدورهم يقدمون محتوى المقياس وأهدافه في أول حصّة. كما يتم اعتماد عدة طرق في التقييم ووسائل تكنولوجيا في التدريس. توفير المكتبة لمصادر معلومات مناسبة.
- المناخ التنظيمي جيد من خلال حسن التنظيم والتسيير بالمعهد والعلاقة الجيدة التي تربط الإدارة بالأساتذة والموظفين ومشاركة أعضاء التدريس في مجلس إدارة المعهد وكذلك مشاركة الأساتذة في اقتناء مصادر المعلومات بالمكتبة
- جودة في برامج التكوين من حيث مواكبتها للتطورات الحاصلة. لكن من حيث الممارسة لا تزال ضعيفة نوعاً ما وهذا لتغلب الطابع النظري على التطبيقي وهذا يمكن إرجاعه إلى نقص التجهيزات والبرمجيات كتوفير ورش مخصصة لعملية الرقمنة.
- ناهيك عن ضعف مبادرات الأساتذة في إجراء خرجات ميدانية. وهذا من أهم الأسباب التي تجعل الأساتذة لا يصلون إلى الأهداف المسطرة في آخر المقياس
- من بين النقائص أيضاً عدم توفر قاعات تدريس كافية كما أن أغلبية أعضاء التدريس ليسو على علم بتوفر خلية الجودة على مستوى المعهد

6. مقترحات الدراسة

- التوعية بوجود خلية ضمان الجودة على مستوى المعهد والتحسيس المكثف بدورها في تطبيق نظام ضمان الجودة. قيامها بوظيفة الإعلام حول مهامها وأهدافها ونشر تقارير عملها على مستوى موقع المعهد والجامعة
- ضرورة رسم وإعداد سياسة تطبيق نظام الجودة وتوثيقها لتسهيل مهام مسؤولي ضمان الجودة على مستوى المعهد.
- التكوين المستمر لأعضائها
- العمل على ضمان الجودة الداخلية القائم على إجراءات التقييم الذاتي.

خاتمة:

إن تطبيق نظام الجودة يعد ضرورة ملحة وحتمية خاصة في ظل الاتجاهات الحالية للتعليم العالي والتطورات الحاصلة. وعليه لا بد من وضع الخطوط العريضة من تحديد الهدف والآلية المناسبة ثم العمل على ضمان الجودة الداخلية والخارجية مما يؤدي إلى إعداد خريجين ذو مهارات لغوية وقدرات عالية على التغيير والإبداع من جهة وتلبية احتياجات السوق والمجتمع من جهة أخرى. وبالتالي الوصول إلى الاعتماد الأكاديمي.

قائمة المراجع:

1. أسماء عميرة. (2012). إدلة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي -دراسة حالة جامعة جيجل-. جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة2.
2. تحديد أعضاء خلية الجودة لجامعة قسنطينة2. (18, 10, 2016). تاريخ الاسترداد 03, 10, 2017، من جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2: <http://www.univ-constantine2.dz/blog/%D8%AA%D8%AC%D8%AF%D9%8A%D8%AF-%D8%A3%D8%B9%D8%B6%D8%A7%D8%A1-%D8%AE%D9%84%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9-%D8%B9%D9%84%D9%89-%D9%85%D8%B3%D8%AA%D9%88%D9%89-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%A7-6038/>
3. خالد أحمد الصرايرة، ليلي العساف. (2008). إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي .
4. رقاد، صليحة. (2013). تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية آفاقه معوقاته دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري. جامعة سطيف1.
5. عاشوري ابراهيم. (2017). المناخ التنظيمي وجودة مؤسسات التعليم العالي في الجزائر دراسة عينة من الجامعات الجزائرية. جامعة محمد بوضياف .
6. منتهى أحمد علي الملاح. (2005). درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات في محافظات الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس. جامعة فلسطين.
7. نبيل بوزيد، سمير بن حسين. (2017). ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر على المستوى المؤسسي والإمكانيات والمتطلبات. مجلة العلوم الاجتماعية .