جامعة قاصدي مرباح – ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير

تخصص: إدارة وتسيير الموارد البشرية

بعنوان:

دور معايير الجودة في تميز أداء مؤسسات التعليم العالي

- دراسة مقارنة بين جامعة قاصدي مرباح ورقلة وجامعة ملايا ماليزيا -

من إعداد الطالبة:

بن أم السعد نور الإيمان

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:17/10/2020

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ.د/	بن عيشاوي أحمد	(جامعة ورقلة)	.....رئيسا
أ.د/	رفاع شريفة	(جامعة ورقلة)	.....مشرفا ومقررا
د/	خامرة بوعمامة	(جامعة ورقلة)	.....مناقشا
د /	بوخلوة باديس	(جامعة ورقلة)	.....مناقشا
أ.د /	شريف عمر	(جامعة باتنة 1)	..... مناقشا
د/	بومجان عادل	(جامعة بسكرة)	.....مناقشا

السنة الجامعية: 2019-2020

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير

تخصص: إدارة وتسيير الموارد البشرية

بعنوان:

دور معايير الجودة في تميز أداء مؤسسات التعليم العالي

–دراسة مقارنة بين جامعة قاصدي مرباح ورقلة وجامعة ملايا ماليزيا –

من إعداد الطالبة:

بن أم السعد نور الإيمان

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:17/10/2020

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ.د/	بن عيشاوي أحمد	(جامعة ورقلة) .....رئيسا
أ.د/	رفاع شريفة	(جامعة ورقلة).....مشرفا ومقررا
د/	خامرة بوعمامة	(جامعة ورقلة).....مناقشا
د /	بوخلوة باديس	(جامعة ورقلة) .....مناقشا
أ.د /	شريف عمر	(جامعة باتنة 1)..... مناقشا
د/	بومجان عادل	(جامعة بسكرة) .....مناقشا

السنة الجامعية: 2019–2020

الإهداء

إلى روح **جدتي** الطاهرة، .... رحمها الله.
إلى روح **عمي حسان بوزيد**، .... رحمه الله.

إلى جنتي في الحياة، .... **أمي الحبيبة**
وإلى سندي في الدنيا، .... **أبي الغالي**

إلى أجمل أقدار الله ملاكي، .... **تسنيم الجنة**
إلى حبيبتي وأختي، ... **أمال** وزوجها **رياض** وعائلتها

إلى أخي الغالي، ... **يوسف**
إلى من كانت أم وطبيبة في نفس الوقت **د. بن عمار نعيمة**

إلى عائلتي الثانية وفريق عملي، ... **حسين نجيب وسارة**
إلى صديقاتي وكل من كان لها أثر في حياتي

كل الحب والامتنان
نور الإيمان

شكر

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات والشكر لله الذي وفقني في بحثي هذا حمدا كثيرا مباركا

وإنه يقودني حرف الوفاء وجميل النيل بعدما اتممت هذا البحث المتواضع أن أتوجه بعظيم الشكر إلى كل من ساهم في إنجازه وأخص بالذكر:

الأستاذة الفاضلة والمشرفة أ. رفاع شريفة للإشراف على الأطروحة وإسداء النصح والتوجيهات.

الأستاذ الفاضل مناصريه رشيد الذي لم يبخل على بالمعلومات القيمة ووجهني أحسن توجيه.

وخالص شكري وتقديري للأستاذ الفاضل رجم خالد الذي وجهني وساعدني في إتمام الأطروحة، إلى الأستاذ الفاضل عمر شريف الذي كان نعم المرشد.

جميع أساتذة جامعة ورقلة وأخص بالذكر العميد بن ساسي إلياس، قاسم مولود رئيس خلية الجودة، الأستاذ مزهودة نورالدين والأستاذ بختي إبراهيم، وكذلك أساتذة جامعة ملايا بماليزيا: د. سعد مخيلف والأستاذ عاشور مقلاتي، ناصر يوسف والدكتور عبد القادر لعلامي لمساهمتهم في إنشاء هذا البحث.

إلى كل من علمني حرف..... كل الاحترام والتقدير

الطالبة: بن أم السعد نور الإيمان

الملخص:

هدفت الدراسة إلى تحديد دور معايير الجودة في تميز أداء مؤسسات التعليم العالي. ولتحقيق ذلك تمت المقارنة بين جامعة قاصدي مرباح ورقلة وجامعة ملايا بماليزيا من خلال قياس الأداء النوعي (الجودة) باستخدام مؤشرات نوعية بالنسبة لجامعة ورقلة تتمثل في سبعة معايير تم أخذها من الدليل الوطني لضمان الجودة، جمعت بيانات حولها باستخدام أداة الاستبيان وتم استهداف عينة تمثلت في رؤساء و أعضاء خلايا الجودة بجامعة ورقلة وتكونت العينة من 30 عضو ورئيس، أما فيما يخص جامعة ملايا فقد تم الاستعانة بالمقابلة المباشرة وتوزيع استبيان إلكتروني باللغة الإنجليزية على أساتذة الجامعة ليتم استخدام برنامج SPSS لمعالجة البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

توصّلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمّها: وجود تباين في مستوى أداء جامعة ملايا بماليزيا وجامعة ورقلة حيث أن جامعة ملايا حرصت على مدار عدة سنوات في تطبيق معايير الجودة مما جعلها تصنف حاليا ضمن أحسن 100 جامعة في العالم، أما بالنسبة لجامعة ورقلة لا تزال في بداية تطبيقها للمعايير التي تحتاج إعادة النظر من خلال نشر ثقافة الجودة على مستوى الجامعة والتركيز على كل من معياري البحث العلمي والتكوين.

كما خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة التركيز على معياري البحث العلمي والتكوين كونها من أهم المعايير التي تحسن من أداء مؤسسات التعليم العالي وتساهم في تصنيفها.

الكلمات المفتاحية: معايير الجودة، أداء متميز، مؤسسات التعليم العالي، مؤشرات نوعية.

Abstract:

This study aimed to identify the role of quality standards in the excellence of the performance of the higher education institutions. To achieve this goal, we performed a comparison study between the University of Kasdi Merbah, Ouargla and the University of Malaya, Malaysia, By measuring the qualitative performance using quality indicators for Ouargla; It consists of seven criteria taken from the National Quality Assurance Guide, relationship with the economic and social environment and international cooperation .

Data were collected using questionnaires and we targeted a sample that consisted of 30 members and heads from the quality cell of the University of Ouargla.

For the University of Malaya, we conducted direct interviews and distributed an electronic questionnaire in English targeting university professors, SPSS was used to process data and test the study hypotheses. we reached through this study important results confirming that there is a variation in the level of performance of the University of Malaya, and the University of Ouargla. For many years the University of Malaya has applied quality standards and it is now ranked among the top 100 universities in the world, as for the University of Ouargla it is still at the beginning of its application of the standards which needs a review especially by spreading a culture of quality at the university level, and focus on both the standard of scientific research and formation. The study concluded a set of recommendations such as focusing on the criteria of scientific research and formation, it is one of the most important criteria that improves the performance of the higher education institutions and contribute to its classification.

Keywords: quality standards, outstanding (Excellence) performance, The higher education institutions, qualitative indicators.

أولا- فهرس المحتويات

المحتوى	الصفحة
الإهداء	**III**
الشكر	**IV**
الملخص	**V**
فهرس المحتويات	**VII**
فهرس الأشكال	**X**
فهرس الجداول	**XI**
فهرس الملاحق	**XIII**
المقدمة	**ب**
الفصل الأول: الإطار النظري لمعايير الجودة والأداء المتميز في مؤسسات التعليم العالي	**53-1**
تمهيد	**02**
المبحث الأول: رصد عام لواقع التعليم العالي دوليا ومحليا	**03**
المطلب الأول: واقع التعليم العالي في ظل التوجهات العالمية	**03**
المطلب الثاني: تطور التعليم العالي في ماليزيا والجزائر وأهمية تطبيق الجودة في جامعاتها	**08**
المطلب الثالث: عرض التجربة الجزائرية في تطبيق ضمان الجودة وأهم معوقاتها	**12**
المطلب الرابع: وضع الجامعات الجزائرية من التصنيفات العربية والعالمية	**15**
المبحث الثاني: أداء مؤسسات التعليم العالي في ظل معايير الجودة	**21**
المطلب الأول: تحديد مفهوم أداء مؤسسات التعليم العالي	**21**
المطلب الثاني: أنواع أداء مؤسسات التعليم العالي والعوامل المؤثرة فيه	**25**
المطلب الثالث: مؤشرات أداء مؤسسات التعليم العالي ومتطلبات تطبيقها	**27**
المطلب الرابع: معايير المفاضلة بين مؤشرات أداء التعليم العالي	**29**
المبحث الثالث: الإطار المفاهيمي لمعايير جودة التعليم العالي	**33**
المطلب الأول: مفهوم الجودة ومعايير الجودة في العليم العالي	**33**
المطلب الثاني: متطلبات تطبيق معايير الجودة وأهدافها	**35**
المطلب الثالث: مؤشرات قياس جودة التعليم العالي	**37**

المطلب الرابع: عرض تجارب عربية وعالمية في تطبيق معايير الجودة	**39**
المبحث الرابع: الأداء المتميز لمؤسسات التعليم العالي في ظل معايير الجودة	**46**
المطلب الأول: مفهوم التميز في الأداء وأهداف تبنيه	**46**
المطلب الثاني: الأداء المتميز في التعليم العالي	**47**
المطلب الثالث: قياس الأداء المتميز Measuring excellent performance	**49**
المطلب الرابع: علاقة نماذج إدارة الجودة بمقومات الأداء المتميز	**51**
خلاصة الفصل	**53**
الفصل الثاني: الدراسات السابقة حول معايير الجودة والأداء المتميز	**83-54**
تمهيد	**55**
المبحث الأول: الدراسات العربية	**56**
المطلب الأول: الدراسات العربية من 2009 الى 2013	**56**
المطلب الثاني: الدراسات العربية 2014 الى 2019	**60**
المبحث الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية	**68**
المطلب الأول: الدراسات الأجنبية قبل 2015	**68**
المطلب الثاني: الدراسات السابقة من 2016 إلى 2018	**70**
المبحث الثالث: التعليق على الدراسات السابقة	**76**
المطلب الأول: تلخيص الدراسات السابقة	**76**
المطلب الثاني: تحليل الدراسات السابقة	**80**
المطلب الثالث: نقد الدراسات السابقة وتبيان نقاط الاستفادة منها	**81**
خلاصة الفصل	**83**
الفصل الثالث: الإجراءات الدراسة الميدانية، النتائج والمناقشة	**121-84**
تمهيد	**85**
المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة	**86**
المطلب الأول: مجتمع الدراسة وعينة الدراسة	**86**
المطلب الثاني: أداة الدراسة ومصادر جمع البيانات	**94**
المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية ونموذج الدراسة	**101**
المبحث الثاني: تحليل عبارات الاستبيان	**102**

المطلب الأول: تحليل عبارات المتغير المستقل – جودة التعليم العالي- جامعة ورقلة	**102**
المطلب الثاني: تحليل عبارات الموجه لجامعة ملايا	**107**
المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة	**109**
المطلب الأول: اختبار الفرضية الأولى	**109**
المطلب الثاني: اختبار الفرضية الثانية	**110**
المطلب الثالث: اختبار الفرضية الثالثة	**111**
المطلب الرابع: اختبار الفرضية الرابعة	**116**
المبحث الرابع: مناقشة النتائج	**121**
المطلب الأول: مناقشة الفرضية الأولى والثانية	**121**
المطلب الثاني: مناقشة الفرضية الثالثة والرابعة	**125**
خلاصة الفصل	**128**
الخاتمة	**130**
قائمة المراجع	**137**
الملاحق	**145**
الفهرس	**159**

ثانيا: فهرس الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	عوامل التأثير في الأداء	**26**
02	أهداف تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي	**36**
03	ضمان جودة التعليم العالي في سلطنة عمان	**43**
04	إحصائيات أساتذة جامعة ورقلة من 2011 إلى سنة 2018	**87**
05	توزيع الأساتذة الدائمين بجامعة ورقلة حسب الرتب العلمية خلال سنة 2018	**88**

ثالثا – فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع شبكات مؤسسات التعليم العالي حسب نوع المؤسسة والتوزيع الجغرافي	10
02	مهام خلية ضمان الجودة	13
03	معايير تصنيف جامعة جياو جونغ شنغهاي	16
04	معايير تصنيف Times- QS	17
05	معايير تصنيف Webometrics	18
06	تصنيف أحسن 10 جامعات جزائرية محليا وعالميا (جويلية 2019)	19
07	تصنيف أحسن 10 جامعات جزائرية محليا وعالميا 2019-2020 حسب موقع CWUR	19
08	تصنيف جامعة قاصدي مرباح ورقلة	20
09	تطور أبعاد الأداء في المنظمات	22
10	مؤشرات الأداء وفق التصنيف الأول	29
11	معايير ضمان الجودة والاعتماد لمؤسسات التعليم العالي – المملكة العربية السعودية –	40
12	معايير ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي – الأردن –	41
13	ملخص الدراسات السابقة	74
14	توزيع الأساتذة بجامعة ورقلة حسب الفئات لسنة 2018	87
15	تطور توزيع الأساتذة بجامعة ورقلة حسب الفئات خلال الفترة 2014-2018	87
16	التصنيف العالمي للجامعات الماليزية لعام 2016 على أساس تقييم مؤسسة QS	90
17	تصنيف جامعة ملايا وفق تقييم QS World Ranking	90
18	الاستبانات الموزعة والصالحة	91
19	التوزيع الديموغرافي لأفراد العينة (ورقلة)	91
20	توزيع أفراد عينة الدراسة ديمغرافيا في جامعة ملايا	92
21	تصنيف عبارات استبيان جامعة قاصدي مرباح ورقلة	94
22	تصنيف عبارات الاستبيان	95
23	مقياس لكارت الخماسي	95
24	معامل آلفا كرومباخ للاستبيان ورقلة	96
25	معامل آلفا كرومباخ للاستبيان ماليزيا	96

26	اختبار الاتساق الداخلي للاستبيان الموزع في ورقلة	97
27	اختبار الاتساق الداخلي للأداء المتميز الموزع في ورقلة	98
28	الاتساق الداخلي للاستبيان الموزع في جامعة ملايا	99
29	الاتساق البنائي لمحاور الدراسة —ورقلة–	100
30	اختبار الاتساق البنائي بالنسبة لجامعة ملايا	100
31	تحليل عبارات المحور المستقل جودة التعليم العالي في ورقلة	102
32	تحليل عبارات المحور الثاني– الأداء المتميز–	105
33	تحليل عبارات بعد جودة التعليم العالي الموجه لجامعة ملايا	108
34	تحليل عبارات المحور الثاني للأداء المتميز	111
35	معامل الارتباط بين جودة التعليم العالي والأداء المتميز في جامعة ورقلة	111
36	معاملات الارتباط بين جودة التعليم العالي وأبعاد الأداء المتميز في جامعة ورقلة	112
37	ارتباط التكوين بأبعاد الأداء المتميز في جامعة ورقلة	112
38	ارتباط البحث العلمي بأبعاد الأداء المتميز في جامعة ورقلة	112
39	ارتباط الحوكمة بأبعاد الأداء المتميز في جامعة ورقلة	113
40	ارتباط الحياة الجامعية بأبعاد الأداء المتميز في جامعة ورقلة	113
41	ارتباط الهياكل القاعدية بأبعاد الأداء المتميز في جامعة ورقلة	114
42	ارتباط العلاقة مع المحيط الاقتصادي بأبعاد الأداء المتميز في جامعة ورقلة	114
43	ارتباط العلاقة التعاون بأبعاد الأداء المتميز في جامعة ورقلة	115
44	معامل الارتباط بين جودة التعليم العالي والأداء المتميز في جامعة ملايا	115
45	معامل ارتباط أبعاد جودة التعليم العالي بالأداء المتميز في ملايا	115
46	اختبار وجود فروق في إجابات أفراد عينة ورقلة حسب متغير الجنس	116
47	اختبار وجود فرق في إجابات أفراد العينة حسب متغير: العمر، الرتبة العلمية، الرتبة المهنية في جامعة ورقلة	116
48	اختبار وجود فروق في إجابات أفراد عينة ملايا حسب متغير الجنس	118
49	اختبار وجود فرق في إجابات أفراد العينة حسب متغير: العمر، الرتبة العلمية، الرتبة المهنية في جامعة ملايا	119

رابعا – فهرس الملاحق:

الرقم	العنوان	**الصفحة**
01	استبيان جامعة ورقلة	**142**
02	استبيان جامعة ماليزيا.....	**148**
03	قائمة المحكمين	**153**
04	قائمة المقابلات.....	**154**

توطئة

تعتبر الجامعة مؤسسة علمية وتربوية رئيسية، تسعى إلى تحقيق العديد من الأهداف في الجوانب الأكاديمية والبحثية، حيث شهدت السنوات الأخيرة من القرن العشرين تزايدا في كم ونوع بعض المتغيرات العالمية المتمثلة في الثورة التكنولوجية والمعرفية، وتعد مؤسسات التعليم العالي أكثر المؤسسات تأثرا بالتغيرات والتطورات الحاصلة، لذا وجب عليها تبني استراتيجية ورؤية وفلسفة تعليمية حديثة، وتحديد رسالتها والأهداف المرجو تحقيقها على المدى البعيد والخطط الفاعلة التي ستبني عليها تحقيق هذه الأهداف وتقييمها ومتابعتها.

حيث أصبحت الجامعات في الدول العربية عامة والجزائرية خاصة تعاني من وجود فجوة ما بين المهارات والقدرات التي يسعى إليها سوق العمل، والمهارات التي يكتسبها خريجو التعليم العالي، وعليه واجهت هذه الأخيرة ضغوطا كبيرة حيث زادت معدلات البطالة بين الخريجين في أغلب تلك الدول، وكحل لهذه المعضلة، لجأت إلى اعتماد معايير ضمان الجودة كي تحسن من جودة مخرجاتها ليصبحوا قادرين على المساهمة في النمو الاقتصادي والاجتماعي في بلدانهم.

ونظرا لنجاح تطبيق ضمان الجودة في الجامعات العالمية الرائدة في العديد من الدول المتقدمة على غرار الدول الأوروبية والولايات المتحدة الأمريكية واليابان التي انتهجت عدة نماذج للجودة، كان لا بد من البحث عن نموذج يساهم في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي، لذلك لجأت العديد من الدول إلى تطبيق برامج لتحسين جودة التعليم فيها من خلال استخدام أسلوب الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة، والتي تقوم بها بعض الهيئات المؤهلة من خلال وضع مجموعة من المعايير التي يتم من خلالها الحكم على مستوى أداء الجامعات خلال فترة زمنية محددة، حتى تقوم كل مؤسسة بتطوير أدائها التعليمي للحصول على شهادات تؤهلها باستمرار في عملها وتمكنها من حصد رتب عالية في التصنيفات العالمية.

تعتبر ماليزيا من أهم الدول التي نجحت في تأسيس نظام تعليمي قوي، حيث قطعت أشواطا كبيرة في ميدان جودة التعليم، وذلك من خلال اتباع المعايير الدولية في التدريس ونظم الدراسة وتحديد التخصصات والمناهج الدراسية، إضافة إلى تشجيع العلاقات الدولية بين الجامعات المحلية والأجنبية من أجل اكتساب الخبرة، وتأسيس شبكة من المعلومات ممتدة بين المؤسسات الجامعية.

وانتهجت الحكومة الماليزية أنظمة قائمة بحد ذاتها لمتابعة وتطوير نظم إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي من أجل تحسين موقعها التنافسي العالمي وتحسين أدائها وجودة مخرجاتها وذلك لاستقطاب أكبر عدد ممكن من الطلاب المتميزين من أجل تحسين تنافسية مؤسسات التعليم العالي خاصتها، حيث أنشأت هيئة إدارة وضمان الجودة والتي تهدف لمتابعة قضايا الجودة عبر مختلف الجامعات الماليزية والنظر في مدى تقدمها في إنجاز أهدافها الاستراتيجية المسطرة، هذه العملية تتم بناءا على بعض المعايير الخاصة الموضوعة مسبقا وذلك لتصنيف الجامعات وتحديد نسب التمويل وتوزيع الموارد فيما بين الجامعات الحكومية لبناء نوع من التنافسية فيما بينها، ومن ثم تحسين تنافسية القطاع العام والخاص في ماليزيا.

كما أن تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي في الجزائر أصبح مطلبا ملحا من أجل التفاعل والتعامل بكفاءة مع متغيرات العصر الحالي والمنافسة الشديدة التي تسوده، كون الجامعة الجزائرية لا يمكن تجاهل مدى مساهمتها في تدعيم الاقتصاد الوطني والمجتمع في شتى المجالات من جهة وتحسين مستوى الخريجين من خلال تلبية حاجات سوق العمل من جهة أخرى.

واستجابة لهذا الرهان تبنت الجزائر قانونين توجيهيين يتضمن كل منهما برنامج خماسي الأول في الفترة (1998-2002) والثاني (2008-2012) من أجل ترقية البحث العلمي وإدماجه في التنمية الشاملة، ولتحقيق ذلك تم تخصيص ميزانيات وإقرار العديد من البرامج الوطنية للبحث في مختلف القطاعات، واستحداث عدة مؤسسات وهياكل بحث ومخابر التي وصل عددها إلى 1361 مخبر عبر مختلف مؤسسات التعليم العالي سنة 2015، ولدعم مسار هذه الإصلاحات قامت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بتنظيم المؤتمر الدولي حول الجودة في التعليم العالي في جوان 2008 والذي كان تحت عنوان" ضمان الجودة في التعليم العالي بين الواقع والمتطلبات" الذي شارك فيه خبراء من البنك الدولي، اليونسكو، الاتحاد الأوروبي والبلدان المغاربية، حيث أوصى المؤتمر بحتمية تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، ونتيجة لذلك انبثقت فرقة عمل كلفت من طرف الوزارة الوصية بالتفكير في المشروع مدعمة في البداية ببعض الخبراء الدوليين، وفي تاريخ 31 ماي 2010 تم ترسيم عمل الفرقة بصدور القرار الوزاري رقم 167 المتضمن تأسيس لجنة وطنية لتطبيق نظام الجودة في التعليم العالي CIAQES بهدف دعم وتشجيع مؤسسات التعليم العالي على تطبيق معايير الجودة و التي

بدورها عملت على تنصيب خلايا للجودة على مستوى الجامعات و الكليات في محاولة منها لتحسين جودة المخرجات وتحسين أدائها .

1. إشكالية الدراسة:

بالرغم من وجود العديد من الدراسات الجزائرية والعربية التي تطرقت لموضوع معايير الجودة في التعليم العالي والتي أشارت إلى واقع تطبيق الجودة في الجامعات الجزائرية كدراسة (يزيد قادة،2012) و الأسباب والعراقيل التي تحول دون تطبيق معايير ضمان الجودة أو صعوبة تطبيقها كدراسة (صليحة رقاد،2014) إلا أن أداء هذه المؤسسات لم يمكنها من احتلال مكانة مقبولة في التصنيفات العربية و العالمية، حيث بالرغم من وجود جهود وإصلاحات في التعليم العالي في الجزائر من ناحية ضمان الجودة إلا أنها تبقى غير كافية لتحسين جودة مخرجاتها.

ومن هذا المنطلق ارتأينا أن نقوم بدراسة مقارنة بين كل من جامعة قاصدي مرباح ورقلة وجامعة ملايا ماليزيا لتحديد الدور الفعال لمعايير الجودة في تميز أداء مؤسسات التعليم العالي وتصنيفها، وعليه تم صياغة إشكالية دراستنا على النحو التالي:

– إلى أي مدى تساهم معايير الجودة في تميز أداء كل من جامعتي قاصدي مرباح ورقلة وجامعة ملايا ماليزيا؟

نموذج الدراسة

2. **الأسئلة الفرعية**: للإجابة على الإشكالية الرئيسية للدراسة تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

1) ما هو واقع أداء مؤسسات التعليم العالي محل الدراسة؟

2) ما هو مستوى تطبيق معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي محل الدراسة؟

3) ما هي طبيعة العلاقة الارتباطية بين معايير الجودة وأداء مؤسسات التعليم العالي محل الدراسة؟

4) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى الأداء حسب المتغيرات الديموغرافية؟

3. **فرضيات الدراسة**: وللإجابة على الأسئلة الفرعية السابقة تم اختيار الفرضيات التالية:

1) **الفرضية الأولى**: هناك مستوى جيد لأداء الجامعات محل الدراسة (ورقلة – ملايا).

2) **الفرضية الثانية**: يوجد مستوى مرتفع في تطبيق معايير الجودة في الجامعات محل الدراسة.

3) **الفرضية الثالثة:** هناك علاقة ارتباطية قوية بين معايير الجودة وأداء مؤسسات التعليم العالي محل الدراسة.

4) **الفرضية الرابعة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حسب المتغيرات الديموغرافية.

4. **أهداف الدراسة:** نسعى من خلال هذه الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة الواردة في إشكالية البحث واختبار مدى صحة الفرضيات بالإضافة إلى:

- تشخيص واقع التعليم العالي في الجزائر عامة وتطبيق معايير الجودة خاصة.
- معرفة الأساليب والنهج التي حسنت من أداء جامعة ملايا والاستفادة من تجربتها.
- اختبار العلاقة بين تطبيق معايير الجودة والأداء المتميز.

5. **أهميـة الدراسة:**

- تنبع أهمية الدراسة من أهمية متغيراتها بحد ذاتها، حيث يعتبر موضوع معايير الجودة محل بحث دائم من طرف الباحثين والمتخصصين كونه يلعب دور كبير في تصنيف الجامعات وريادتها وذلك من خلال تطبيق أفضل المعايير التي تعتمدها مؤسسات التصنيف العالمية والتي تساهم في تحسين وتميز أداء الجامعات ومخرجاتها.
- محاولة وضع إطار مفاهيمي لمعايير الجودة من خلال التطرق لأهم النماذج العالمية ومحاولة الاستفادة منها وكذلك الأداء المتميز في مؤسسات التعليم العالي لمعرفة مؤشراته وكيفية المفاضلة بينها وكيفية تعزيزه إن كان إيجابي ومعالجته وتقويمه إن كان سلبي.
- كما تكتسي الدراسة أهمية أخرى تتمثّل في الاستفادة من النتائج المتوصل إليها من المقارنة بين جامعة ورقلة وجامعة ملايا بماليزيا، حيث يمكن تحديد مواطن الضعف التي يجب تقييمها وتصحيحها، ومواطن القوة التي يجب تدعيمها والتركيز عليها.
- تضيف هذه الدراسة إلى مكتبة الجامعة دراسة مقارنة متخصصة في مجال الجودة تسمح للباحثين والطلبة فيما بعد من الاستفادة منها ومتابعة البحث في هذا المجال.

- كما وأن هناك أهمية لهذه الدراسة بالنسبة للباحث نفسه تتمثل في كونها تساعد على تطوير الأداء الخاص بجامعتي ألا وهي جامعة قاصدي مرباح ورقلة ولما لا تعميم نتائج البحث على الجامعات الجزائرية الأخرى.

6. حدود الدارسة: لهذه الدارسة حدود مكانية وأخرى زمنية:

- الحدود المكانية: تمت هذه الدراسة بكل من ماليزيا والجزائر، حيث تم استهداف عينة من الأساتذة بجامعة ملايا وأعضاء ورؤساء خلايا الجودة بجامعة ورقلة.
- الحدود الزمنية: تمت الدراسة الميدانية خلال سنة 2019.

7. أسباب اختيار الموضوع: تنقسم أسباب اختيار الموضوع إلى قسمين:

أسباب ذاتية وتتمثّل في:

- الرغبة في البحث والدراسة في مجال ضمان الجودة.
- مزامنة اختياري لموضوع هذه الدراسة مع تراجع ترتيب جامعة ورقلة في التصنيفات المحلية والعربية.

أسباب موضوعية وتتمثل في:

- الاهتمام المتزايد من قبل الباحثين في مجال الجودة.
- السعي لتحديد أهم المعايير التي تساهم في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي.

8. منهج الدراسة:

بغرض الإجابة على الإشكاليات الجزئية والإشكالية الرئيسية استخدمنا المنهج الوصفي في الجانب النظري وذلك بهدف التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة، وفي الجانب التطبيقي استخدمنا دراسة مقارنة بين جامعتين جامعة ملايا بماليزيا وجامعة قاصدي مرباح ورقلة، وذلك باستخدام المقابلة المباشرة والاستبانة وتحليله بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS..

9. صعوبات الدراسة:

واجهت عملية انجاز هذا البحث العديد من الصعوبات خاصة في الجانب التطبيقي والتي نذكر منها:

1- عملية حصر أو تحديد أبعاد الأداء المتميز بسبب عدم اتفاق أو إجماع الباحثين حول ذلك.

2- اضطرارنا لاستهداف عينة قليلة متمثلة في أعضاء خلايا الجودة كون ثقافة الجودة وتطبيقاتها لا تزال غير منتشرة في الوسط الجامعي.

3- صعوبة استرجاع الاستبانة بجامعة ورقلة في مختلف الكليات، فقد لاحظنا عدم تجاوب العديد من الأعضاء مع أداة الدراسة رغم التواصل معهم مباشرة أو عبر الهاتف أو بالبريد الإلكتروني الأمر الذي تطلب شهور عديدة لاسترجاع عدد قليل منها.

10. خطة الدراسة:

من أجل بلوغ الغاية من هذه الدراسة، قمنا بتقسيمها إلى ثلاث فصول؛ يتناول الفصل الأوّل الإطار النظري للدراسة، وفيه سنتطرق فيه إلى مختلف المفاهيم النظرية المتعلقة بمتغيرات الدراسة.

أمّا الفصل الثاني فنخصصه للدراسات السابقة، وفيه سنتعرض لبعض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، وقد قسمنا هذا الفصل إلى قسمين: قسم للدراسات التي أنجزت باللغة العربية، وقسم للدراسات التي أنجزت باللغة الأجنبية (الإنجليزية)، كما سأوضح في هذا الفصل ما يميّز هذه الدراسة عن سابقاتها.

ونخصّص الفصل الثالث إلى دراسة المقارنة، حيث سنحاول المقارنة بين جامعة ملايا بماليزيا وجامعة قاصدي مرباح ورقلة، وذلك بتوزيع استبانة باللغتين العربية والانجليزية.

تمهيد:

أصبح تطبيق معايير الجودة في التعليم العالي مطلبا ملحا من أجل التفاعل والتعامل بكفاءة مع متغيرات عصر يتسم بالتسارع المعرفي والتكنولوجي، وتتزايد فيه حدة المنافسة بين المؤسسات حيث إن الأخذ بمعايير الجودة وتطبيقها في الجامعات يساهم في تحقيق التنمية والتقدم من خلال الوفاء باحتياجات المجتمع من الكوادر المتخصصة القادرة على المنافسة، كل ذلك يتطلب تغيير بمختلف أبعاده وضبط مجموعة من القواعد لإرساء نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية واتباع استراتيجية للإصلاح وتحسين الجودة.

ومن هذا المنطلق تطرق هذا الفصل لأهم ما ورد في الأدبيات البحثية التي ناقشت مفهوم معايير الجودة والأداء المتميز في مؤسسات التعليم العالي، وعليه قسمنا هذا الفصل إلى أربعة مباحث أساسية.

1. **المبحث الأول:** رصد عام لواقع التعليم العالي دوليا ومحليا
2. **المبحث الثاني:** أداء مؤسسات التعليم العالي في ظل معايير الجودة
3. **المبحث الثالث:** الإطار المفاهيمي لمعايير جودة التعليم العالي
4. **المبحث الرابع:** الأداء المتميز لمؤسسات التعليم العالي في ظل معايير الجودة

المبحث الأول: رصد عام لواقع التعليم العالي دوليا ومحليا

الجزائر كغيرها من الدول سعت وكثفت جهودها من أجل تطوير وتحسين مستوى التعليم العالي وزيادة كفاءته لتحقيق الجودة اللازمة للمساهمة في تحقيق الأهداف التنموية.

وعليه خصصنا هذا المبحث لعرض واقع التعليم العالي في ماليزيا عامة و الجزائر خاصة كخطوة أولى لتوضيح أهم التطورات الحاصلة على مستوى الجامعات الجزائرية، ولتحقيق ذلك قسمنا هذا المبحث إلى أربعة مطالب رئيسية، حيث انطلقنا من تحديد واقع التعليم العالي على المستوى الدولي والمحلي في ظل التوجهات العالمية، من ثم قمنا بعرض تطور التعليم وفق مجموعة من الاحصائيات، بعد ذلك تم عرض تجربة الجزائر في تطبيق ضمان الجودة، لنناقش في الأخير وضع الجامعة الجزائرية من التصنيفات العربية والعالمية بغية معرفة المعوقات واقتراح الحلول لها.

المطلب الأول: واقع التعليم العالي في ظل التوجهات العالمية

الفرع الأول: على المستوى الدولي

يعرف التعليم العالي في الوقت الحالي مجموعة من التوجهات، أصبحت تشكل مظاهر تشترك فيها معظم أنظمة هذا القطاع في العالم، تتمثل فيما يلي:

– تزايد الطلب على التعليم العالي[1]: نتيجة للتغيرات الاقتصادية والاجتماعية المصاحبة للتطور المعرفي، تزايد الطلب عل التعليم العالي في مختلف دول العالم حيث تطور تعداد الطلبة في العالم بين سنتي 1991 و2008 من (68) مليون إلى (159) مليون.

وتحت ضغط الطلب المتزايد على التعليم العالي، والتغيرات التي مست هيكلية الوظائف في القطاع الاقتصادي أصبح الميدان أمام ضرورة تنويع مؤسساته وتطوير أنماط جديدة من التكوين، إضافة إلى الحاجة إلى تنويع عروض التكوين والتخصصات التي يقدمها استجابة لاحتياجات الطلبة وسوق العمل.

– تضاعف بطالة خريجي الجامعات: تعد ظاهرة انتشار البطالة بين خريجي الجامعات وفق الكثير من الخبراء مشكلا على المستوى الدولي [2]خاصة في ضوء التزايد الكبير في الطلب على التعليم العالي، فقد جاء في تقرير

[1] القرار الوزاري رقم 739 المؤرخ في 18 أكتوبر 2010 المتضمن هيكلة اللجنة الوطنية للتقويم CNE

[2] بروش زين الدين وبركان يوسف، مشروع تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر الواقع والآفاق، بحث مقدم للمؤتمر العربي الثاني الدولي لضمان جودة التعليم العالي، البحرين، 2012.

لمنظمة UNESCO أن الانتقال إلى الحياة المهنية لخريجي التعليم العالي، أصبح عملية تأخذ وقتا طويلا في كثير من الدول مما يهدد هؤلاء بالبطالة.

– صعوبات التمويل: أمام التزايد المستمر في عدد الطلبة وتوسع أنظمة التعليم العالي، أصبحت الحكومات تواجه صعوبات في تمويل مؤسسات هذا القطاع وتلبية احتياجاته[1].

حيث يؤكد عدد من الخبراء أن صعوبات التمويل التي تعرفها أنظمة التعليم العالي في دول منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OCDE مثلا ما هي إلا نتيجة التوسع الكبير لهذه الأنظمة.

– خوصصة التعليم العالي: في ظل تزايد الإقبال على التعليم العالي وصعوبات التمويل التي تواجه مؤسساته، أصبحت هذه الأخيرة مطالبة بالاستجابة لهذا التزايد دون إغفالها لمقتضيات المردودية والفعالية، الأمر الذي دفع بالعديد من الحكومات إلى إدراج المنطق الاقتصادي في مؤسسات هذا القطاع من خلال توجهها نحو الخوصصة.

– عولمة التعليم العالي: من تأثيرات ظاهرة العولمة على التعليم العالي تزايد حركية الطلبة والباحثين، وبروز أشكال جديدة من التعليم على غرار التعليم العابر للدول والتوجه نحو تفعيل الشراكة والتعاون بين المؤسسات الجامعية وتبني مشاريع وبرامج تكوين وبحث مشتركة.

– الضرورة الملحة لضمان الجودة والنوعية: أمام التحديات المتنوعة التي بات يشهدها التعليم العالي على غرار استيعاب الطلب المتزايد عليه، تبرز أهمية ضمان جودة ونوعية التكوين والبحث ومختلف الأنشطة التي يقدمها.

ففي ضوء التغيرات والتطورات التي شهدها القطاع الاقتصادي ومتطلباته المتجددة والمتزايدة فيما يتعلق بالوظائف والمؤهلات التي يحتاجها للقيام بأدواره من ناحية، ومسايرة التقدم التكنولوجي وتطور وسائل الإنتاج من ناحية أخرى أصبحت أنظمة القطاع أمام ضرورة ضمان تكوين ذو جودة ونوعية، يؤهل خريجيها للاندماج في سوق العمل.

الفرع الثاني: على مستوى ماليزيا

مشاهدات من التعليم في ماليزيا

- تميزت ماليزيا بالتخطيط والعمل الدؤوب لكل ما من شأنه النهوض بالتعليم، وتمثل ذلك في التالي:

– وضع خطة شاملة للنهوض بالتعليم، وحدد عام 2020م أمداً للتقدم لتصبح ماليزيا إحدى البلدان المتقدمة بكل ما تحمله الكلمة من معنى.

1 القرار الوزاري رقم 167 المؤرخ في 31 ماي 2010 المتضمن تشكيل اللجنة الوطنية لتطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم (CIAQES) العالي في الجزائر.

– رفعت الوزارة شعاراً مميزاً يدركه جميع المعنيين بالتربية وعنوانه العمل الفاعل والسريع: (Fast and effective action)؛

– وضع نظام إجرائي واضح الملامح في المدارس يدركه كل من له علاقة بالتربية بما في ذلك أولياء الأمور.

– تصدر في أدلة المدارس وواجهاتها الشعارات التي تسعى إلى تحقيقها وهي الرؤية (Vision)، والرسالة أو المهمة (Mission)، والهدف العام (Aim)، والأهداف الخاصة (Objectives)، والوظائف والأدوار (Functions).

- تعنى ماليزيا بالبحوث والدراسات وتتمثل تلك العناية في الآتي:

– دراسة شاملة بالتعاون مع جامعة هارفارد حول وضع قاعدة معلومات يتم من خلالها جمع المعلومات عن المدارس والمناهج والطلاب وغيرها ومن ثم تحليلها ودراستها. ويتم ذلك عبر شبكة الحاسب بدءاً من المدرسة فانتهاءً بالوزارة وميزانيته تعادل HG.

– تقديم جوائز مالية قيمة لكل معلم يقدم اقتراح بحث أو دراسة يحظى بالقبول.

– تمويل البحوث والدراسات من وزارة التربية ووزارة العلوم والتقنية (التكنولوجيا) بالإضافة إلى دعم مالي كبير من الشركات والمصانع.

– تهتم الدراسات الحالية بالإبداع في تدريس الرياضيات والعلوم، وبالطلاب الذين يعملون ويدرسون في الوقت نفسه ومدى رضا أصحاب العمل من مصانع وشركات عن أداء الخريجين ومستوى إعدادهم.

- يعنى بالمتفوقين من الطلاب حيث تمت تهيئة مدارس خاصة لهم ألحق بها سكن داخلي وتتم العناية به علمياً وتربوياً.
- تتجه ماليزيا إلى تحويل مدارس التعليم العام إلى مدارس المستقبل التي تستخدم التقنيات الحديثة، وسميت هذه المدارس (Smart School) وستعمم التجربة على جميع المدارس.
- تعنى وزارة التربية والتعليم بتقنيات التعليم، ويلاحظ الآتي:

– يعمل في إدارة تقنيات التعليم ما يزيد على 250 موظفاً يساعدهم حوالي 1600 موظف في مختلف المناطق بالإضافة إلى عدد كبير من المتعاونين.

– يتبع الإدارة مركز إنتاج تلفزيوني أقرب إلى أن يكون محطة تلفزيون متكاملة.

– يتكون المركز من استديو كبير وغرف للإخراج التلفزيوني والتسجيل.

– يتم إعداد برامج تلفزيونية تربوية يتم عرضها عبر القناة التلفزيونية العامة بواقع أربع ساعات في اليوم.

– أنشئ 14 مركزاً لمصادر التعلم، و352 مركزاً لنشاط المعلمين تتبع للإدارة العامة لتقنيات التعليم، وتساهم هذه المراكز في نشر تقنيات التعليم في البلاد.

– ضمن الوحدات المهمة في مجال التقنيات وحدة البحوث والتقويم، حيث تعد دراسات استطلاعية عن مدى ملاءمة البرامج ومناسبة أوقات عرضها.

– تركز ماليزيا على نشر تقنية المعلومات المعتمدة على الحاسوب في المدارس.

– يتم حالياً تحويل المكتبات المدرسية في المدارس الثانوية إلى مراكز تعلم إلكترونية التي تعتمد على الحاسوب في الوصول إلى المعلومات من خلال الشبكة المحلية والعالمية.

- من معالم التعليم في ماليزيا الجامعة الإسلامية التي يدرس بها ما يزيد على اثني عشر ألف طالب وطالبة.
- ضمن العناية بالقيادات التربوية والإدارية وتدريبها أنشئ معهد متخصص مميز في برامجه وعناصره البشرية.
- تأكيداً لانتماء ماليزيا الإسلامي وضعت خطة لتعليم اللغة العربية ابتداء من الصف الأول الابتدائي.
- جميع المباني المدرسية حكومية ولا تفتح مدرسة إلا بعد إيجاد مبنى حكومي لها.
- الضغوط الاجتماعية والسياسية على وزارة التربية بماليزيا فيما يتعلق بافتتاح المدارس كبيرة؛ نظراً للتعدد العرقي في تركيبة السكان في ماليزيا (الماليزيون – الصينيون – الهنود).
- ميزانية كل إدارة عامة أو مركز أو قسم في وزارة التربية محددة ومعروفة من بداية العام المالي وتشمل جميع المصروفات أو ترتبط خطط هذه الإدارات والمراكز والأقسام ارتباطاً وثيقاً بالمبالغ المحددة في الميزانية.
- تتوفر الخبرات التربوية المتخصصة في وزارة التربية الماليزية بشكل ملحوظ، وتعتبر الخبرة التدريسية شرطاً أساسياً ضمن شروط أخرى في العاملين بوزارة التربية.
- يعتمد أسلوب «اللجان» العليا في التخطيط للتعليم في ماليزيا وإسناد تنفيذ الخطط وبلورتها على قطاعات الوزارة.
- يتم التركيز على الاختبارات وأدوات القياس التربوية بحيث خصصت هيئتان بارزتان في الوزارة للقيام بهذه المهمة (مركز الاختبارات والمجلس الماليزي للاختبارات).

يمثل التعليم العالي في ماليزيا[1] أحد أهم المفاتيح المحددة لمصير الأمة، فالهدف منه هو تكوين مجتمع تقوده المعرفة والمهارات بناء على قيم وأسس الدولة، وما الرتب التي تحققها الجامعات الماليزية إلا دليل على اتباعها معايير

[1] إدريس عبدلي وإلياس ميدون، أهمية واقع جودة التعليم العالي في ماليزيا: دراسة حالة الجامعة العالمية الإسلامية بماليزيا كنموذج، مجلة دفاتر اقتصادية،العدد 10، ص 284-285.

الجودة في هذا الميدان، فقد وضعت الحكومة الماليزية استراتيجيات وخطط لضمان التميز ومواجهة المنافسة في سوق التعليم العالي الدولية.

ولعل أبرز هدف من هذه الخطط هو تحقيق مراكز متقدمة للجامعات الماليزية على المستوى الدولي، كما تعمل ماليزيا لأن تكون مركزا للتعليم العالي في منطقة جنوب شرق آسيا، ولضمان الجودة والقدرة التنافسية لهذا القطاع تم تأسيس مجلس الاعتماد الوطني (Lembarga Akreditasi Negara) سنة 1997 لضمان جودة التعليم الخاص، وفي عام 2002 قررت الحكومة أيضا إنشاء شعبة ضمان الجودة Quality Assurance Division QAD داخل وزارة التربية لمراقبة مؤسسات التعليم العمومية.

وفي عام 2005 أدلى مجلس الوزراء بقرار مهم، يتمثل في إنشاء وكالة الجودة الماليزية (Malaysian Qualification Agency MQA) وقد حددت مسؤولياتها كالتالي:

- تطوير المقاييس والأدوات المتعلقة بالجودة في ميدان التعليم العالي، وذلك بالتعاون مع جميع الشركاء؛
- ضمان جودة مقدمي خدمات وبرامج التعليم العالي على أسس من المعايير والمقاييس؛
- تقديم استشارات للوزراء في أي مسألة تتعلق بضمان جودة التعليم العالي.

تتكون وكالة الجودة الماليزية من مجلس مكون من رئيس و16 عضوا، من أهم وظائفه الموافقة على خطط وسياسات إدارة الوكالة، الموافقة على التعديلات والتحديثات، الموافقة على السياسات والمبادئ التوجيهية المتعلقة بعمليات التدقيق، واعتماد البرامج والمؤهلات المرتبطة بميدان التعليم العالي، تلقي ورصد تقارير وبيانات مؤسسات التعليم العالي ومراجعتها، التوجيه المستمر لوزير التعليم العالي.

الفرع الثالث: على مستوى الجزائر

إن المراقب لوضع التعليم العالي بالجزائر قد يدرك أن التغيرات والتحولات التي عرفها هذا الميدان على المستوى الدولي قد مست الجزائر أيضا.

فتحليل وضعية المنظومة الجامعية تقود نحو الوقوف على هذه التوجهات من خلال التزايد المستمر في تعداد الطلبة، تنوع التخصصات وعروض التكوين، الانفتاح على مصادر أخرى للتمويل، وجود نسب معتبرة من بطالة خريجي الجامعات، الضرورة الملحة لضمان الجودة والنوعية، وتطور تأثير البعد الدولي في ضوء مفهوم العولمة.

حيث شهد التعليم العالي في الجزائر خلال السنوات الماضية تطورات مهمة من حيث الإمكانيات البشرية والمادية والمالية، إذ ارتفع عدد مؤسسات القطاع[1] ليبلغ أكثر من ثلاث وتسعين (93) مؤسسة، كما ارتفع عدد الطلبة ليبلغ (1.210.000) سنة 2012، وتزايد عدد المؤطرين ليبلغ (39.782) سنة 2009.

في ضوء هذه التطورات والتوجهات الحالية للتعليم العالي في الجزائر على غرار ما هو حاصل دوليا، وأمام الحاجة الملحة لاستيعاب الطلب المتزايد على المؤسسات الجامعية، والتحولات الاقتصادية ومتطلبات سوق العمل فيما يتعلق بالمؤهلات والكفاءات القادرة على الاستجابة لهذه الرهانات، يعد تحدي ضمان جودة ونوعية التكوين الجامعي من أبرز ما يواجه هذا الميدان في الوقت الحالي.

المطلب الثاني: تطور التعليم العالي في ماليزيا والجزائر وأهمية تطبيق الجودة في جامعاتها

الفرع الأول: أهمية ودور تطبيق الجودة في الجامعات

إن تطبيق نظام الجودة في قطاع التعليم العالي بالجزائر أصبح ضروري لعدة عوامل يمكن حصرها فيما يلي[2]:

- معدلات البطالة المرتفعة فالجامعة لا توفر العمل بل تقوم بإعداد طلبة بطالين بدرجة امتياز.
- اتساع الفجوة بين سوق الشغل المنتجة وقطاع التعليم العالي نظرًا لنقص الكفاءات والمهارات التي لا يوفرها قطاع التعليم العالي.
- الحاجة إلى تغيير نظام التعليم بما يتماشى مع سوق العمل الدولية التي تتطلب جودة شاملة وعالية للإطارات المتخرجة من الجامعات إن الجودة الشاملة في ميدان التعليم العالي تتوقف إلى حد كبير على سياسيات الحكومة في إدراكها للمدخل الهيكلي نحو جودة شاملة، فمن غير المحتمل أن يتحقق أي نجاح، ويدخل إطار الجودة الشاملة التعليمية دون جودة التخطيط الاستراتيجي وتوفير المناخ المناسب للعلاقات الإنسانية بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس ومسؤولي قطاع التعليم العالي.

[1] سمير حسين، تقييم فعّالية خلايا ضمان الجودة في المساهمة في بناء وتطوير نظام ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 18، ص 211.

[2] دريس نبيل، المركز الديموقراطي العربي، متاح على الموقع: https://democraticac.de/?p=44390 le 15/12/2018 a 15h56

الفرع الثاني: رصد الخصائص العامة لسير منظومة التعليم العالي في الجزائر

من أهم الخصائص العامة لسير منظومة التعليم العالي في الجزائر من خلال مجموعة من النقاط الأساسية:

– التركيبة العامة لمؤسسات التعليم العالي الجزائرية: إن أهم ميزة يعرف بها نظام التعليم العالي الجزائري هي الانتشار والتواجد الكمي بوفرة خاصة من ناحية عدد مؤسسات التعليم العالي وتنوعها، ولعل هذه الميزة تعتبر أحد الأسباب التي أدت لتصنيف مؤسسات التعليم العالي الجزائرية إلى نوعين رئيسيين يندرج ضمنهما أنواع عديدة وهما:[1]

– المؤسسات العامة الأكاديمية والثقافية والمهنية، تحت إشراف MESRS والتي تتمثل في: الجامعات، المراكز الجامعية، المدارس العليا للأساتذة، المدارس الوطنية العليا المكرسة للتخصصات العلمية والمهنية، المدارس التحضيرية.

– المؤسسات العامة بإشراف وزارات أخرى ولكن تحت الإشراف التعليمي ل MESRS وتتمثل في: معاهد التكوين الوطنية العليا، كلية الهندسة.

بالإضافة للنوعين السابقين يوجد جامعة التكوين المتواصل UFC والتي تعتبر مؤسسة عمومية ذات طابع إداري، حيث يتيح هذا النوع من التكوين العالي في إطار جامعات التكوين المتواصل فرصة للمترشحين النظاميين أو الأحرار الذين لم يحصلوا على شهادة بكالوريا الالتحاق بمستوى التعليم العالي من خلال مزاولة تكوينهم في مراكز التعليم المتواصل الموزعة وطنيا.

الفرع الثالث: تطور تعداد الشبكة الجامعية

وفقا للإحصائيات[2] الصادرة عن MESRS فإن الشبكة الجامعية الجزائرية كانت تضم سنة 1961 جامعة الجزائر (أسست سنة 1908) وملحقتيها في كل من وهران (أصبحت جامعة سنة 1966) وقسنطينة (أصبحت جامعة سنة 1967) فقط، وفي سنة 2016 ارتفع عددها إلى 104 مؤسسة تعليم عالي ضمن تشكيلة متنوعة، كما هو موضح في الجدول.

[1] ببة إيمان، تحليل واقع الإصلاح والتغيير وأثرهما على أداء مؤسسات التعليم العالي في الجزائر خلال الفترة 2000– 2015، أطروحة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2017، غير منشورة، ص 92.

[2] المرجع السابق، ص103.

الجدول رقم (01): توزيع شبكات مؤسسات التعليم العالي حسب نوع المؤسسة والتوزيع الجغرافي

شبكة مؤسسات التعليم العالي	ناحية الوسط	ناحية الشرق	ناحية الغرب	المجموع	النسبة
الجامعات	16	21	11	48	46.15%
المراكز الجامعية	03	01	06	10	09.61%
الملحقات الجامعية	01	01	02	04	03.85%
المدارس الوطنية العليا	15	03	02	20	19.23%
المدارس العليا للأساتذة	03	02	02	07	06.73%
المدارس التحضيرية	03	03	06	12	11.54%
الأقسام التحضيرية المدمجة	02	01	/	03	02.89%
المجموع	43	32	29	104	100%
النسبة	41.35%	30.77%	27.88%	100%	
	ناحية الوسط	**ناحية الشرق**	**ناحية الغرب**	**ناحية الجنوب**	**المجموع**
جامعة التكوين المتواصل	16	16+ ملحقة	10	7+ ملحقة	51

المصدر: بية إيمان، تحليل واقع الإصلاح والتغيير وأثرهما على أداء مؤسسات التعليم العالي في الجزائر خلال الفترة 2000- 2015، أطروحة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2017، غير منشورة، ص104

إن شبكة مؤسسات التعليم العالي الموضحة في الجدول رقم (01) تغطي كافة ولايات الوطن، وقد تم تقسيمها جغرافيا إلى ثلاث نواحي، هي: ناحية الوسط، ناحية الشرق، ناحية الغرب. هذه المؤسسات تتوزع في شكل ثمان وأربعون جامعة، عشرة مراكز جامعية، وأربع ملحقات جامعية، عشرون مدرسة وطنية عليا، سبعة مدارس عليا للأساتذة، واثنتا عشرة مدرسة تحضيرية، وثلاثة أقسام تحضيرية مدمجة، إضافة إلى واحد وخمسون مركز للتعليم أو التكوين المتواصل موزعة في أربعة مناطق من التراب الوطني (ناحية الوسط، ناحية الغرب، ناحية الشرق، ناحية الجنوب).

الفرع الرابع: تطور نظام التعليم العالي في ماليزيا

مؤسسات التعليم العالي تتم تسيرها من طرف المؤسسات الحكومية أو إدارتها من طرف هيئات عامة. يوجد ما مجموعه عشرون مؤسسة حكومية للتعليم العالي في ماليزيا، توفر هذه المؤسسات تعليما ذو جودة عالية، وتنقسم هذه المؤسسات إلى ثلاث فئات رئيسية[1]:

1. جامعات بحثية: تركز هذه الجامعات على الأبحاث، وتتسم محاضراتها بالجودة، ثم التنافسية في معايير الولوج إليها.
2. الجامعات المركزية: تقوم هذه الجامعات بالتركيز على المجالات المتخصصة. مع تعليم عالي الجودة ومعايير تعليمية ممتازة، هذه الجامعات موجهة نحو البحوث المتخصصة، تنقسم الجامعات المركزية بدورها إلى: جامعات تقنية، جامعات خاصة بالتعليم، جامعات التدبير، جامعات خاصة بالقانون، ومؤسسات التعليم العالي الخاصة تنقسم مؤسسات التعليم العالي الخاصة في ماليزيا بدورها إلى:

- المعاهد التقنية:

تهدف المعاهد التقنية في ماليزيا إلى نقل المهارات التقنية من أجل ضمان نمو وتطور في المجال التكنولوجي بالبلاد بالإضافة إلى تطور المجال الاقتصادي. وتركز هذه المؤسسات على تشجيع الابتكار والإبداع لدى الطلاب. ومن المعروف أن المعاهد التقنية في ماليزيا تعمل على إنتاج القوى العاملة تتوفر على قدر مهم من المعارف والمهارات في المجال التقني وكل ما له علاقة به.

- كليات خاصة: تهدف برامج التدريب التي تقدمها هذه المؤسسات نحو خلق بيئة التعلم مدى الحياة. توفر هذه الكليات مهارات التعلم مدى الحياة من أجل:

تنمية المهارات وتمهيد الطريق من أجل توفير التعليم لطلاب المدارس الثانوية الذين قاموا بمغادرة فصول الدراسة.
برامج التدريب التدريجي لتعزيز المستوى الاجتماعي والاقتصادي للمجتمعات المحلية.
التعلم مدى الحياة، ثم التعاون مع مؤسسات التعليم العالي الأخرى وكذلك الصناعات والشركات.

- جامعات أجنبية:

هناك أيضا العديد من الجامعات الأجنبية في ماليزيا التي تقدم دورات وبرامج دراسية منوعة وذلك في إطار شراكة مع المؤسسات الماليزية. يمكن للطلاب الحصول على المؤهل الدولي دون مغادرة ماليزيا من خلال هذه الطريقة، هذه الجامعات لها فروع في ماليزيا، كما تعد الرسوم الدراسية لهذه الجامعات معقولة للغاية لذلك قد

[1] https://aljawaz.com/نظام-التعليم-العالي-في-ماليزيا/الدراسة-في-ماليزي

تحظى بتعليم راقي تتوفر فيه كل الشروط بتكلفة منخفضة أيضا، وهناك العديد من الجامعات الأجنبية في ماليزيا نذكر منها: جامعة كيرتن للتكنولوجيا التابعة لأستراليا، جامعة موناش، أستراليا، جامعة سوين بورن للتكنولوجيا، أستراليا، جامعة نوتنهام، المملكة المتحدة؛

3. جامعات شاملة: تقدم هذه الجامعات برامج دراسية في تخصصات متنوعة، جودة التعليم متوفرة في هذا النوع من الجامعات وشروط التسجيل فيها تعد عالية نظرا لما تقوم بتوفيره من برامج دراسية شاملة.

المطلب الثالث: عرض التجربة الجزائرية في تطبيق ضمان الجودة وأهم معوقاتها

الفرع الأول: مراحل تطبيق ضمان الجودة فيما يلي عرض لأهم المراحل التي مر بها تطبيق ضمان الجودة في الجزائر:

المرحلة الأولى: القانون التوجيهي للتعليم العالي

تجسدت الإرادة السياسية في القيام بإصلاح يهدف إلى ترقية التعليم العالي نحو مستويات أفضل سنة 2008 من خلال القانون التوجيهي للتعليم العالي، والذي وإن لم يتطرق بصفة مباشرة وتفصيلية لتطبيق ضمان الجودة[1]، إلا أنه كرس ولأول مرة إمكانية فتح مؤسسات خاصة للتعليم العالي وضرورة مراقبتها وتقييمها بإنشاء المجلس الوطني للتقييم CNE.

ففي ضوء الاستجابة للرهانات الاجتماعية والاقتصادية محليا، والسير ضمن منظومة عمل وشراكة إقليمية ودولية توجهت الجامعة الجزائرية نحو بناء وتطوير نظام لضمان الجودة، يتجسد هذا التوجه من خلال النشاطات والإجراءات التي أنجزت.

حيث تم تنظيم عدة ملتقيات وطنية ودولية لمناقشة إشكاليات ضمان جودة التكوين الجامعي في الجزائر على (1-2 جوان 2008 بالعاصمة) والذي أعقبه – غرار الملتقى الدولي الذي نظمته الوزارة الوصية بمساهمة البنك الدولي 3-4 جوان 2008 وخبراء دوليين في ضمان الجودة، فضلا عن جامعيين من – اجتماع لمسؤولي الوزارة يومي الجزائر بهدف الخروج بخارطة طريق لتطبيق نظام ضمان الجودة.

[1] القرار الوزاري رقم 167 المؤرخ في 31 ماي 2010 المتضمن تشكيل اللجنة الوطنية لتطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم (CIAQES) العالي في الجزائر.

وخرج هذا الملتقى بجملة توصيات ومقترحات حول إجراءات بناء وتطوير نظام ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر، من بينها ارتباط هذه الإجراءات بنصوص تشريعية وتنظيمية تستهدف مختلف مكونات ونشاطات المؤسسات ضرورة التقييم الداخلي والخارجي الذي يشمل وصفا دقيقا لما هو موجود، ومنَ ثم تحديد درجة الرضا المقبولة وتحديد الأهداف المراد تحقيقها، فتحديد خطوات العمل.

المرحلة الثانية: إنشاء اللجنة الوطنية لتطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي

لقد وضع إصلاح التعليم العالي توجيهات تتعلق بوضع نظام وطني لضمان الجودة في القطاع وفي هذا الإطار تم إنشاء اللجنة الوطنية لتطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي والتي يمكن دورها الرئيسي في دعم ومرافقة مؤسسات التعليم العالي في تدعيم قدراتها المؤسساتية وتطوير ثقافة الجودة.

وتأسست اللجنة الوطنية Commission nationale d'Implémentation d'un système d'AQ dans l'EST CIAQES وفقا للمرسوم رقم: 167 المؤرخ في: 31 ماي 2010 وهي هيئة تتبع مباشرة للأمانة العامة بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي. إضافة [1]إلى إنشاء هيئات وطنية لضمان الجودة مثل اللجنة الوطنية لتطوير نظام ضمان الجودة في التعليم العالي والتي أُسندت لها مهمة إدارة وتقييم (CNE) مهمة بناء وتطوير ومراقبة نظام ضمان الجودة، والمجلس الوطني للتقويم وضمان الجودة.

لكن من الواضح أن التوجه نحو بحث آليات ضمان وتحسين جودة ونوعية نشاطات التعليم العالي في الجزائر تواجهه جملة من الصعوبات والتحديات، تفرض على القائمين على القطاع أخذها بعين الاعتبار.[2]فمن بين هذه التحديات:

- غياب ثقافة التقييم والجودة عن مشهد التعليم العالي في الجزائر

- نقص تدريب وتكوين الفاعلين المكلفين بتطبيق إجراءات هذه الآلية، فضلا عن النقائص المسجلة في الإمكانيات التنظيمية والمادية الضرورية.

فالمتتبع لمسار التعليم العالي في الجزائر يدرك أن عنصر الجودة لم يكن هدفا معلنا في سياسة الجامعة وبالتالي لم يكن مؤشر قياس نجاعة وفعالية المؤسسة الجامعية.

[1] سمير بن حسين، تقييم فعالية خلايا ضمان الجودة في المساهمة في بناء وتطوير نظام ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر –دراسة حالة–، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 18 مارس، 2015، ص211.

[2] القرار الوزاري رقم 739 المؤرخ في 18 أكتوبر 2010 المتضمن هيكلة اللجنة الوطنية للتقويم

المرحلة الثالثة: إنشاء خلايا الجودة La Cellule d'Assurance Qualité (CAQ)

أول خطوة قامت بها اللجنة الوطنية هي هيكلة خلايا لضمان الجودة على مستوى كل المؤسسات الجامعية وتعيين مسؤولين لهذه الخلايا وتكوينهم حيث تتبع مباشرة لمدير الجامعة، وتتمثل مهامها فيما يلي:

الجدول رقم (02): مهام خلية ضمان الجودة

1. تنشر ثقافة إدارة الجودة في المؤسسة. 2. تقود إدارة الجودة في المؤسسة. 3. ترافق وحدات الجودة في كل الأنشطة. 4. تكوين مسؤولي الجودة. 5. التواصل وإعلام كل الجهات المعنية بالمعلومات والإحصائيات اللازمة ذات الصلة.	6. إدارة التقييم الذاتي والمراجعة الداخلية لضمان تطبيق معايير الجودة. 7. إنشاء الخطة الاستراتيجية العامة والخطط التشغيلية للجامعة. 8. تنفيذ معايير المرجعية الوطنية لضمان الجودة في التعليم العالي. 9. تطبيق نظام التقييم الداخلي للجودة. 10. التحضير للتقييم الخارجي ومتابعته.

المصدر: منى مسغوني وآخرون، حتمية تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، العدد1، 2017، ص 50.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن اللجنة حددت مهام خلايا الجودة بدقة حيث كان أهمها نشر ثقافة الجودة في الجامعات وقيادة إدارتها، وذلك بوضع الخطط والأهداف الاستراتيجية أولها تكوين مسؤولي خلايا الجودة وفتح قنوات اتصال وإعلام بين كل الجهات المعنية بالمعلومات والإحصائيات اللازمة.

الفرع الثاني: معوقات تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي

تطبيق معايير ضمان الجودة يواجه العديد من الصعوبات التي تحد من فاعليته في المؤسسات التعليمية عامة، والجامعات بصفة خاصة، ومن أهم هذه الصعوبات نذكر[1]:

[1] أسماء عميرة، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي-دراسة حالة جامعة جيجل-، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة2، 2013، ص 60، بتصرف.

– عدم ملائمة الأوضاع الأكاديمية والإدارية والمالية السائدة بالجامعات، لمتطلبات تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة (وذلك على مستوى فلسفة التعليم الحالية، وأهداف أنماط التعليم الجامعي، أداء أعضاء هيئة التدريس وأدوات العملية التعليمية، ونظام الدراسات العليا والبحث العلمي والإمكانات المادية وتمويل التعليم الجامعي).

– إعادة النظر في أهداف الجامعة وتحديد أدوارها، وتنظيم مسؤوليات العمل فيها، وتوفير البيانات المستمدة من الممارسات والأبحاث لتوجيه السياسات والأداء، من أجل الوصول إلى تحسين جوانب العمل والمناخ المحيط بالأداء التعليمي.

– عدم دراية ومشاركة جميع العاملين بثقافة الجودة ومجالاتها.

– عدم ملائمة جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلبة، ومستوى جودة الخدمة التي تتفق مع رغباتهم وتوقعاتهم (وذلك فيما يخص الكتاب الجامعي، أداء هيئة التدريس وأساليب التقييم المتبعة، نظام تقديم الخدمة ورعاية الطلبة).

– عدم الربط بين الجامعة وقطاعات سوق العمل (من حيث مدى تطور المناهج طبقا لمتطلبات سوق العمل).

– مقاومة التغيير سواء من العاملين أو من الإدارات.

– المركزية في اتخاذ القرار، فإدارة الجودة الشاملة بحاجة إلى نظام لامركزي يسمح بالمزيد من الحريات في العمل، بعيدا عن الروتين والتعقيدات الإدارية التي تضعف العمل والأداء.

– قلة الإطارات المدربة والمؤهلة في مجال إدارة الجودة الشاملة، والقادرة على تحمل المسؤولية والابتكار.

المطلب الرابع: وضع الجامعات الجزائرية من التصنيفات العربية والعالمية

أصبحت الجامعات محط أنظار العالم أجمع ومركز اهتمامه، مما جعل لزاما على متخذي القرار التوصل إلى معايير للمفاضلة بين الجامعات ومقاييس للحكم على نقاط القوة1 والضعف بين جامعة وأخرى حل العالم. وبعد تطبيق تلك المعايير المعلنة والمتفق عليها مسبقا يتم إصدار قائمة تتبوأ فيها أعرق وأفضل الجامعات في العالم مكانة الصدارة، الأمر الذي أثمر عن تنافس شديد بين هيئات ومؤسسات عالمية أخذت على عاتقها هذه المهمة لتصنيف جامعات العالم.

[1] زياد بركات، مقترحات لتهيئة الجامعات الفلسطينية للتصنيف العالمي للجامعات، مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي،36-1، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، 2016، ص 1,

الفرع الأول: التصنيفات العالمية للجامعات

أصبح هناك ما يعرف بتصنيف شنغهاي الصينيInternational Rankin Shanghai Jiao Tang ، وتصنيف تايمز البريطانيTimes- QS ، والتصنيف Webometricsالإسباني، بالإضافة إلى تصنيفات عالمية ومحلية أخر متعددة، وفيما يلي عرض لهاته التصنيفات.

1-1 تصنيف جامعة جياو جونغ شنغهاي: وهو تصنيف من إصدار جامعة جياو تونغ شنغهاي الصينية[1]، ويعرف بالتصنيف الأكاديمي للجامعات العالمية Academic Ranking of World Universities ARWU، وقد صدر أول تصنيف عام 2003 من معهد التعليم العالي بالجامعة، وكان الهدف من إصداره معرفة موقع الجامعات الصينية بين الجامعات العالمية من حيث الأداء الأكاديمي والبحث العلمي ، ويقوم هذا التصنيف على فحص 2000 جامعة في العالم من أصل قرابة 10000 جامعة مسجلة في اليونسكو امتلكت المؤهلات الأولية للمنافسة، ويعتمد التصنيف[2] على أربعة معايير أساسية هي:

الجدول رقم (03): معايير تصنيف جامعة جياو جونغ شنغهاي

المعايير	الوصف	القيمة الوزنية
جودة التعليم العالي	جودة التعليم والمتمثل في الخريجين الفائزين بجائزة نوبل أو جوائز في جودة التعليم للرياضيات	% 10
جودة هيئة التدريس	نسبة الفائزين منهم بجائزة نوبل أو جوائز فيلد في جودة الرياضيات	% 20
	نسبة الرجوع والاستشهاد بأبحاثهم	% 20
الإنجاز الأكاديمي	مقارنة بحجم المؤسسة العلمي والمتمثل في أداء الجامعة بالنسبة لحجمها	% 10
مخرجات البحث	والمتمثل في عدد الأبحاث المنشورة في مجلتي الطبيعة والعلوم	% 20
	الأبحاث المذكورة في الكشاف المرجعي للعلوم الاجتماعية	% 20

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على موقع CWUR World University Rankings 2018-2019

2-1 تصنيف جامعة تايمز البريطاني Times- QS: يقوم هذا التصنيف على أساس ستة معايير [3] وهو تصنيف تصدره المؤسسة البريطانية سيموندس التي تأسست عام 1990م. ولها مكاتب رئيسية في كل من لندن وباريس وسنغافورة ولها مكاتب فرعية أخرى. وهي مؤسسة تعليمية مهنية بدأت في عام 2004م وصدرت لها اول

[1] زياد بركات، مرجع سابق، ص 2.

[2] https://cwur.org/2019-2020.php (10/2018)

[3] https://www.topuniversities.com/university-rankings/world-university-rankings/2020 (10/2018)

قائمة عام 2005م واحتلت جامعة هارفارد المركز الاول للخمس السنوات الاولى واستحوذت الجامعات الامريكية والبريطانية على المراكز العشر الأولى في القائمة.

يهدف تصنيف QS العلمي للجامعات إلى تحديد الجامعات ذات المستويات التي ترقى من خلال أدائها الوطني ورسالتها المحلية في مجتمعاتها الى بلوغ مستوى عالمي ومقارنتها وتحديد مرتبتها ضمن أرقى الجامعات العالمية في عام 2014 تم تقييم أكثر من (3000) جامعة وتم ترشيح (863) جامعة للدخول في التصنيف.

الجدول رقم (04): معايير تصنيف Times- QS

المعايير	الوصف	القيمة الوزنية %
حكم المعاهد الأخرى على الجامعة	المجموع الكلي للدرجات التي يحصل عليها من استبانة ترسل إلى الجامعات المماثلة، بها 5 تخصصات	% 40
حكم جهات التوظيف	متوسط الدرجات المتحصل عليها من استبانة جهات التوظيف	% 10
نسبة أعضاء هيئة التدريس إلى الطلاب	الدرجة التي يتحصل عليها الطلاب نسبة إلى كل أستاذ	% 20
عدد اقتباسات أعضاء هيئة التدريس	الدرجة المتحصل عليها للأداء البحثي وفق حجم الهيئة البحثية	% 20
أعضاء هيئة التدريس الأجانب	درجة توضع وفقا لنسبة أعضاء هيئة التدريس الأجانب بالنسبة للأساتذة المحليين	% 05
عدد الطلاب الأجانب	نسبة الطلاب الأجانب مقارنة بالطلاب المحليين	% 05

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على موقع topuniversities

1-3 تصنيف Webometrics الإسباني : منذ 2004 تقوم وحدة في المركز الوطني للبحوث بمدريد في إسبانيا[1] بتقييم الجامعات والمعاهد وتغطي أكثر من 28,000 مؤسسه التعليم العالي في جميع انحاء العالم ، ويهدف هذا التصنيف بدرجة أولى إلى حث الجهات الأكاديمية في العالم لتقديم ما لديها من أنشطة علمية تعكس مستواها العلمي المتميز على الانترنت وليس ترتيبا أو تصنيفا للجامعات، بل ترتيب لموقع الجامعة Ranking Web، ويتم تحضيره في شهر يناير ويوليو من كل سنة، ويعتمد على قياس أداء الجامعات من خلال مواقعها الإلكترونية ضمن المعايير (الحجم-الإشارة إلى الأبحاث-الأثر العام) كالآتي:

[1] https://www.webometrics.info/en/aw/algeria (10/2018)

الجدول رقم (05): معايير تصنيف Webometrics

مؤشرات	المعنى	المنهجية	المصدر	الأهمية
الحضور	مشاركة المعرفة العامة	حجم (عدد الصفحات) من نطاق الويب الرئيسي للمعهد. ويشمل جميع المجالات الفرعية التي تشترك في نفس نطاق الويب	Google	**5%**
الرؤية	تأثير محتويات الويب	عدد الشبكات الخارجية (الشبكات الفرعية) المرتبطة بصفحات الويب الخاصة بالمعهد (أعيدت إلى حالتها الطبيعية ومن ثم متوسط القيمة)	Ahrefs Majestic	**50%**
الشفافية	الباحثين الأكثر اقتباسا	عدد الاقتباسات من أفضل 100 مؤلف (باستثناء 5 القيم المتطرفة) انظر تصنيف الشفافية للحصول على معلومات إضافية	Google Scholar Profiles	**10%**
التفوق	الأبحاث الأكثر اقتباسا	عدد الأبحاث من بين أكبر 10 ٪ من الاقتباسات في 26 تخصص بيانات لفترة الخمس سنوات: 2013-2017	Scimago	**35%**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على موقع webometrics.info

ما يلاحظ من خلال عرض التصنيفات السابقة انها ليست شاملة وتركز على جوانب معينة فقط، كما ان التغيرات التي تطرأ على مكانة الجامعة في التصنيف لا تعكس بالضرورة تغيرات حقيقية في مستوى الجودة بالجامعة.

الفرع الثاني: وضع الجامعات الجزائرية من التصنيفات العربية والعالمية

حاليا تسعى الجامعات الجزائرية لاحتلال رتب عالية ضمن التصنيفات العربية والمحلية حيث أظهر آخر تصنيف عالمي لأحسن 200 جامعة في 2017 قام به موقع uni Runk بأن الجامعات الجزائرية لا تزال خارج التصنيف عالميا، فيما توسطت الترتيب إفريقيا من خلال احتلال جامعة قاصدي مرباح ورقلة للمرتبة 41 ضمن أحسن 200 جامعة في إفريقيا، والمرتبة 38 ضمن أحسن جامعة عربية. وفيما يلي عرض لتصنيف أحسن 10 جامعات جزائرية وفق ثلاث تصنيفات العالمية السابق ذكرها:

الجدول رقم (06): تصنيف أحسن الجامعات الجزائرية محليا وعالميا (جويلية 2019)

الجامعة	محليا (الجزائر)	عالميا
01.الإخوة منتوري قسنطينة	**1**	**2061**
02.أبوبكر بلقايد تلمسان	**2**	**2430**
03.أحمد بن بلة وهران	**3**	**2463**
04.جيلالي العباس سيدي العباس	**4**	**2598**
05.فرحات عباس 1 سطيف	**5**	**2698**
06.جامعة بجاية	**6**	**2740**
07.جامعة باتنة	**7**	**2868**
08.جامعة محمد خيضر بسكرة	**8**	**2868**
09.جامعة المسيلة	**9**	**3032**
10.هواري بومدين الجزائر	**10**	**3150**
11.قاصدي مرباح ورقلة	**20**	**4003**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على موقع webometrics.info

من خلال الجدول نلاحظ أن جامعة قاصدي مرباح ورقلة تحتل المرتبة 20 وطنيا والمرتبة 4003 عالميا وفق تصنيف موقع Webometrics وبالتالي هذا التصنيف لا يعكس في بعض الأحيان الواقع كونه يعتمد على مدى نشاط الجامعات من ناحية المواقع الالكتروني، وهو ما يفسر تدني ترتيب جامعة ورقلة المفاجئ.

كما نشر موقع جامعة جياو جونغ شنغهاي تصنيفه لسنة 2019/2020

الجدول رقم (07): تصنيف أحسن ثلاث جامعات جزائرية محليا وعالميا 2020-2019

الجامعة	محليا (الجزائر)	عالميا

جامعة العلوم التكنولوجية هواري بومدين	**1**	**1625**
02.الجيلالي العباس سيدي بلعباس	**2**	**1663**
03.فرحات عباس سطيف	**3**	**1934**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على موقع CWUR

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن فقط ثلاث جامعات جزائرية كانت ضمن أفضل 2000 جامعة في العالم، كما أن جامعة قاصدي مرباح ورقلة لم تدخل ضمن التصنيف الذي يعتمد تعتمد المخرجات البحثية بالرغم من أنها صنفت في المراتب الأولى وطنيا خلال السنوات السابقة.

الفرع الثالث: وضعية جامعة ورقلة من التصنيفات العربية والعالمية

الجدول رقم (08): تصنيف جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2014-2019

السنة	2014	2017	2018	2019
الترتيب محليا	2	5	9	20
الترتيب عربيا	27	38	31	/
الترتيب عالميا	2306	/	3135	4003

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مواقع التصنيف العالمية

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن جامعة ورقلة احتلت المراتب الأولى محليا على مدار عدة سنوات، حيث كثفت جهودها وركزت على جودة البحوث العلمية المنشورة على مستواها إلا أنها لا تزال غير مصنفة عالميا كغيرها من الجامعات الجزائرية.

المبحث الثاني: أداء مؤسسات التعليم العالي في ظل معايير الجودة

بما أن دراستنا الحالية تركز على أداء مؤسسات التعليم العالي، سنحاول في هذا المبحث تحديد مفهوم الأداء وأهم مؤشرات قياسه، ومعايير المفاضلة بينها.

المطلب الأول: تحديد مفهوم أداء مؤسسات التعليم العالي

يتصف الأداء بكونه مفهوما واسعا ومتطورا، كما أن محتوياته تتميز بالديناميكية نظرا لتغير وتطور مواقف وظروف المؤسسات بسبب تغير ظروف وعوامل بيئتها الخارجية والداخلية[1] على حد السواء؛ ومن جهة أخرى فقد أسهمت هذه الديناميكية في عدم وجود اتفاق بين الكُتّاب والدارسين في حقل التسيير فيما يخص المحتوى التعريفي لمفهوم الأداء رغم كثرة البحوث والدراسات التي تناولت هذا المفهوم؛ ويرجع ذلك إلى اختلاف المعايير والمقاييس المعتمدة في دراسة الأداء وقياسه والمتبناة من قبل كل باحث أو طائفة من الباحثين.

الفرع الأول: مفهوم الأداء

أولا: تعريف الأداء Performance

حيث يعرف الأداء حسب (A.Kherakhem) تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة"[2]. نلاحظ من هذا التعريف أن الأداء يتمثل في القيام بالأعمال والأنشطة والمهمات بما يحقق الوصول إلى الغايات والأهداف المرسومة من طرف إدارة المؤسسة.

كما عرفه الصدفي[3] بأنه مقياس لما تم إنجازه من أعمال من قبل مؤسسة أو فريق أو شخص معين.

ويبقى التساؤل مطروح حول المعنى الدقيق للأداء في مؤسسات التعليم العالي وبالتحديد العامة منها، والتي تستند على التمويل العام بنسب أكبر، وهنا نجد بأن معدل أدائها الكمي ومستوى جودتها يرتبط أكثر بأساليب الإدارة الأفضل لهذه الموارد العامة (تخصيص الموارد)، ومدى استجابتها للتغييرات الحاصلة في بيئتها الخارجية.

ثانيا: تحديد أبعاد الأداء

[1] الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء مجلة الباحث، العدد 7، 2010، ص 217.

[2] Hamadouche Ahmed, Critères de mesure de performance des entreprises publiques industrielles dans les P.V.D , Thèse de doctorat d'état, institut de sciences économiques- Université d'Alger (1992), p 135.

في إطار سعي المنظمة المستمر لتحسين أدائها، والوصول إلى الاستغلال الجيد للموارد وتحقيق الأهداف المسطرة، عليها أن تبحث عن عقلانية ووظيفية الأنظمة الفرعية لها (المدخلات، العمليات، والمخرجات) من خلال جملة من الأبعاد والتي يمكن أن تعكس مستوى الأداء بها، ويمثل الجدول الموالي تطور هذه الأبعاد في المنظمات[1]:

الجدول رقم (09): تطور أبعاد الأداء في المنظمات

حتى الخمسينيات	الستينيات	السبعينيات	الثمانينات	التسعينيات	السنوات الأخيرة
الفعالية	الفعالية الكفاءة	الفعالية الكفاءة الإنتاجية	الفعالية الكفاءة الإنتاجية المرونة	الفعالية الكفاءة الإنتاجية المرونة الإبداع	الفعالية الكفاءة الإنتاجية المرونة الإبداع الاستمرارية

المصدر: خليل شرقي، دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي، –دراسة لآراء عينة من الأساتذة في كليات الاقتصاد بالجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016، ص 61.

وعليه فإن أبعاد الأداء تطورت من مجرد التركيز على النتائج وتحقيق الأهداف إلى النظرة الشمولية التي تضم عدة أبعاد تتمثل في:

– ارتباط الأداء بالفعالية والكفاءة: يقول Peter F. Drucker «: أنه لا تتحقق كفاءة دون فعالية، لأن أداء ما هو مفترض أهم من أداء شيء آخر»، ذلك أن الفعالية تمثل قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف الحالية والنتائج المرغوبة وهي نسبة النتائج المحققة إلى النتائج المتوقعة، أما الكفاءة فتمثل التحويل الأمثل للمدخلات إلى مخرجات وهي نسبة النتائج أو الأهداف المحققة إلى الموارد المستخدمة، ولو أن هناك من يرى عكس ذلك، وكلاهما وجهان متلازمان للتحكم في الأداء من خلال معرفة النتائج المحققة والموارد المستخدمة لذلك، بغية تخطيط الأداء وتقدير الميزانيات.

– ارتباط الأداء بالإنتاجية: تعتبر من الأبعاد الكلاسيكية لتقييم الأداء بالخصوص الأداء التشغيلي أو العملياتي، حيث عرفتها ب Victor Haines وSylvie Saint-Onge أنها «: كمية ونوعية المنتجات والخدمات

[1] خليل شرقي، دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي–دراسة لآراء عينة من الأساتذة في كليات الاقتصاد بالجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016، ص 61.

المنتجة نسبة إلى كمية الموارد المستعملة في إنتاجها خلال فترة زمنية محددة»، وفي الغالب يتم ربطها بعنصر العمل، وهي تعكس كفاءة وفعالية المنظمة في استغلال الموارد والامكانات المتاحة لها، من خلال تقليل الفاقد في الإنتاج لتحقيق ما هو مطلوب.

– ارتباط الأداء بالمرونة[1]: تطرق لها بصفة خاصة الباحثون في الإدارة الاستراتيجية، حيث يعرفها Andrés Hatum بأنها «: مجموعة القدرات التنظيمية والإدارية والتي تسمح للمنظمة بالاستجابة السريعة لتحديات التغيير التنظيمي»، أي أنها متعلقة ببعدين: مهمة تصميم التنظيم، والمهمة الإدارية، حيث يتطلب ذلك التوافق مع خصائص البيئة، ويعكس التفاعل بين هذه القوى الثلاث مستوى الأداء، الذي يتحقق من خلال استجابة المنظمة السريعة للتغييرات الحاصلة في البيئة.

– ارتباط الأداء بالإبداع: يعتبر من المفاهيم الحديثة في أدبيات الإدارة، حيث يعرفه Jan K. Jan D. Leede Looise بأنه «: خلق أشكال تنظيمية وممارسات إدارية جديدة»، ويشكل أحد المعايير غير المالية لتقييم أداء المنظمة من خلال معرفة قدرتها وقابليتها على الإبداع.

– ارتباط الأداء بالاستمرارية: تعتبر من الأبعاد غير المالية لتقييم الأداء، وتشير إلى قدرة المنظمة على البقاء والاستمرارية في النشاط في ظل اشتداد المنافسة، من خلال الاستجابة الفعالة للتغييرات الحاصلة في المحيط، وتحسين الأداء والاستمرارية في تحسينه للوصول إلى قمة الأداء، بما يكفل التفوق على المنافسين والاستجابة لهذه التغييرات.

وما يلاحظ وجود تداخل بين هذه الأبعاد، فمثلا حتى تحقق المنظمة البقاء والاستمرارية عليها أن تكون كفؤة، فعالة، منتجة، مرنة ومبدعة. وعموما نجد أن هذه الأبعاد يمكن أن تكون (مالية الربحية، القيمة المضافة، العائد على الاستثمار...) أو غير مالية (رضا الزبون، جودة المنتج، مردودية العمال، المرونة الإبداع...)، لذلك ينبغي على إدارة المنظمة أن تعهد إلى تحديد أبعاد ومؤشرات مالية وغير مالية، كمية وكيفية يمكن أن تعكس المستوى الحقيقي للأداء بصفة شمولية، حتى تتمكن من رسم استراتيجيتها بناء على المستويات المحققة والكفيلة بتحقيق التحسين المستمر للأداء، وهذا ما يعرف بإدارة الأداء.

[1] خليل شرقي، مرجع سابق، ص 62.

ثالثا: تعريف أداء مؤسسات التعليم العالي

من الصعب تحديد مفهوم موحد للأداء سواء في قطاع التعليم العالي أو في باقي القطاعات وذلك نظرا لارتباطه بالعديد من المتغيرات خاصة الجودة، إلا أن كل من Gherghina et Al قد عرفوا الأداء من عدة وجهات نظر متباينة، نشير إليها كما يلي[1]:

– مصطلح الأداء التعليمي يحمل مفهوم إيديولوجية التقدم، أي الجهد المبذول للقيام بالشيء الجيد قدر الإمكان،

– الأداء التعليمي هو كلمة تستخدم للتلميحات المجازية التي يضمنها المفهوم الفعلي للأداء حسب مجال استخداماته؛

– الأداء التعليمي هو نتيجة لإنجاز المهام وفقا لمجموعة من المعايير المحددة سلفا؛

– الأداء التعليمي هو مجموعة من الميزات لبرنامج معين يتم من خلالها معرفة توقعات رضى المستفيدين ومعايير الجودة؛

كما عرف البيلاوي جودة الأداء Performance Quality بأنها:" الإسهام الفعال للنظام الإداري والتنظيمي بكافة عناصره في تحقيق الكفاءة الاستثمارية للموارد المتاحة من (مواد أولية ومعدات وقوى بشرية ومعلوماتية وإدارة استراتيجية ومعايير ومواصفات....الخ) بحيث تسهم جميعا في السعي إلى تحقيق هدف المنظمة الذي يرتكز في تحقيق الإشباع الأمثل للمستهلك الأخير.

من جهته تكلم Alan & W.Lindsay عن الأداء في التعليم العالي عموما ولم يفصل في أداء العمليات الفرعية له، واصطلح لذلك مفهوم الأداء المؤسسي الذي يمكن تقييمه من خلال متغيرين أساسيين هما الفعالية والكفاءة، وأهمل باقي المتغيرات.

أما Xiaocheng Wang فقد وضح أن أداء مؤسسات التعليم العالي يضم بنيتين أساسيتين[2]: الأداء الأكاديمي والأداء الإداري، حيث يتعلق الأداء الأكاديمي بالبحث والتعليم، وهو يعبر عن تحقيق الطلبة، الأساتذة، وهياكل مؤسسات التعليم العالي لأهدافها البحثية والتعليمية، أما الأداء الإداري فهو يتعلق بموردين أساسيين

[1] Gherghina Rodica et al, The Performance Management in Public Institutions of Higher Education and The Economic Crisis, Annales Universitatis Apulensis Series Oeconomica, Vol 11, N° 2, 2009.

[2] خليل شرقي، مرجع سابق، ص 72.

يعكسان القدرات التنظيمية لهذه المؤسسات(الموارد البشرية والموارد المالية)، وهو يعبر عن حصول هذه المؤسسات على الموارد التي تسد حاجاتها وتحقق أهدافها بتكلفة أقل من جهة، ومن جهة أخرى الاستخدام الأمثل لهذه الموارد.

الفرع الثاني: أسباب الاهتمام بجودة الأداء الأكاديمي

من بين الأسباب التي أدت إلى الاهتمام المتزايد بجودة الأداء الأكاديمي[1] ما يلي:

– تنامي ظاهرة التعليم الجامعي الخاص، ومن ثم تزايد الاتجاه نحو تحميل المتعلم تكاليف تعليمه، أو الجزء الأكبر منها، وبما أن المتعلم سوف يتحمل تكاليف تعليمه، فسوف يبحث عن الأفضل في التعليم والأجود في التدريس.

–اتساع دائرة المنافسة بين الجامعات على استقطاب الطلبة ليس على المستوى المحلي فحسب، بل وعلى المستوى العالمي، وخصوصا مع استثمار التعليم العالي لممكنات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التدريس عن بعد.

مطالبة أصحاب المصالح من التعليم العالي زيادة مستوى أدائه، فيريد المجتمع أن يتأكد من أن المؤسسات التعليمية تقوم بدورها الذي أنشأت من أجله، ولتتوافق كفاءة الخريجين مع حاجات المجتمع الجديدة والمتغيرة، ويريد أولياء الأمور أن يشعروا بالثقة في المؤسسة التعليمية التي تتولى تعليم أبنائهم، وأن يتأكدوا أن ما ينفقونه على تعليم أبنائهم ينتهي بهم إلى تعليم على مستوى المعايير العالمية،

– حرص المؤسسات التعليمية على الحصول على شهادات الجودة العالمية في الأداء الجامعي، كشهادة ISO أو شهادة الاعتماد الأكاديمي Academic Accreditation، وهذا يعني إخضاع الجامعة لرقابة الجهة المانحة لشهادة الجودة للتأكد من أن الجامعة تتحقق فيها الشروط والمعايير التي تضعها الجهة المانحة، وفي المقابل تحرص الجامعة على الوفاء بهذه الشروط والمعايير ضمانا لحصولها على اعتماداتها المالية، وقد أدى ذلك إلى تأكيد الجامعات بشكل أكبر على حسن أدائها.

إن تقييم الأداء (التعليمي والإداري) في مؤسسات التعليم العالي الخطوة الأساسية لاتخاذ القرارات الموضوعية ليس فقط لإدارات الجامعات نفسها لتعمل على زيادة فاعلية الأداء[2]، وتجعله أكثر تميزا، بل لكل من: الطلبة في اختيار الكلية المناسبة، وللحكومة في تقديم الدعم لمن يستحق، ولأصحاب المصالح في مساءلة الجامعات.

المطلب الثاني: أنواع أداء مؤسسات التعليم العالي والعوامل المؤثرة فيه

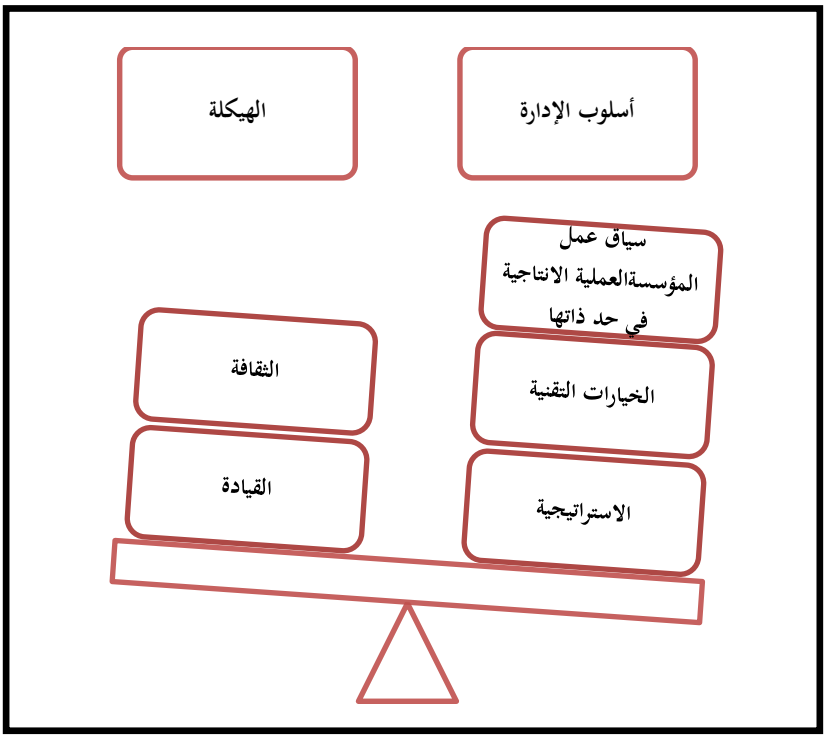
[1] صالح أحمد عبابنة، تقييم جودة الأداء الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 8، جامعة مصراتة ليبيا، 2011، ص 5.

[2] Anninos, L. (2008). University Performance Evaluation Approaches: The Case of Ranking Systems. from: http://elearn.elke.uoa.gr/2ndICEE/anninos.pdf

وفقا للتصنيف الذي يقسم الأهداف إلى أهداف كلية وأخرى جزئية وهذا حسب معيار الشمولية، وبالإسقاط على الأداء يمكننا تقسيم الأداء إلى أداء كلي يشمل جميع العناصر، المكونات، الوظائف، الأنظمة،..، التي تساهم في تحقيق الإنجازات المرجوة، وأداء جزئي والذي يتحقق من خلال الأنظمة الفرعية للمؤسسة، وينقسم بدوره إلى عدة أقسام حسب الوظائف التي تؤديها المؤسسة، وثاني معيار هو طبيعة الأهداف اقتصادية، سياسية، اجتماعية، ثقافية...الخ، وبالإسقاط أيضا على الأداء فيمكن تقسيم الأداء إلى أداء اقتصادي، أداء سياسي، أداء اجتماعي، أداء تكنولوجي، أداء ثقافي...، حيث يرى الباحث مزهودة عبد المليك (2011) [1]بأن هذه الأنواع من الأداء متلازمة مع بعضها البعض ولكل نوع وزنه وأثره في بناء صورة المؤسسة وفقا للأهداف التي تسطرها.

وعليه فإن الأداء ضمن مفهوم القيمة مقابل المال أي بالتوازي مع المفهوم الموسع لجودة مؤسسات التعليم العالي كقيمة مقابل المال يعتبر كدالة تابعة للعديد من العوامل التي تؤثر فيه سلبا وإيجابا، وقد حددت هذه العوامل في النقاط التالية:

الشكل رقم (01): عوامل التأثير في الأداء



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مزهودة عبد المليك، الأداء بين الكفاءة والفعالية: مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد الأول، نوفمبر،2001، ص90.

[1] مزهودة عبد المليك، الأداء بين الكفاءة والفعالية: مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد الأول، نوفمبر،2011، ص 89-90.

من خلال الشكل السابق نلاحظ أن هناك عدة عوامل تؤثر في الأداء من بينها القيادة، أسلوب الإدارة الإستراتيجية وغيرها من العوامل التي بإمكانها التأثير في جودة التعليم العالي سواء بالسلب أو الإيجاب.

المطلب الثالث: مؤشرات أداء مؤسسات التعليم العالي ومتطلبات تطبيقها

الفرع الأول: تعريف مؤشرات الأداء يرى كل من Christian & Mathew [1]بأن مؤشرات الأداء يمكن أن تكون في شكل أرقام، أو نسب مئوية أو درجات اختبار، أو قد تظهر في شكل مستويات المساهمة في نشاط معين، أو التصورات المتوقعة حول نشاط ما في فترة معينة، ويمكن أن تمثل المؤشرات مدخلا واحدا أو عدة مدخلات، أو عملية أو نتيجة قابلة للمقارنة والتقييم، كما يمكن أن تعرف المؤشرات من خلال المنظور الإداري، الذي يعني بأن المؤشرات هي أدوات لقياس الأداء المنظم.

بينما عرف كل من Bunting & Cloete Nico[2] مؤشر الأداء بأنه:" مقياس أو معيار ما عادة ما يكون في شكل كمي يوضح جانب من جوانب النشاطات التي تقوم بها مؤسسة التعليم العالي، وقد يكون هذا المقياس إما ترتيبي أو أساسي، مطلق أو نسبي...".

وفي ظل غياب تعريف موحد لمؤشرات الأداء، يبقى الأمر المتفق عليه أن مؤشرات الأداء[3] لا يمكن أن تعتبر حقائق، بل تعتبر بمثابة مصدر مهم لتجميع المعلومات حول المشاكل السائدة والتلميح لبعض أسباب هذه المشاكل، كما يمكن أن تسهل مؤشرات الأداء إدخال تحسينات على تصميم وتنفيذ السياسات العامة للتعليم العالي، وهذا لأن مؤشرات الأداء تستخدم كتقييم لبلوغ الهدف على عكس المؤشرات العادية.

الفرع الثاني: متطلبات تطبيق مؤشرات الأداء

تعتبر مؤشرات الأداء هي السبيل الذي يسهل علينا التغلب على مشكلة الحاجة الملحة لتحليل كميات هائلة من البينات والمعلومات بغية الوصول لإجابات حول المسائل المتعلقة بمختلف جوانب قطاع التعليم العالي، كمراقبة

[1] Christian & Mathew, Introducing Key Performance Indicators: Perspective of Higher Education Performance Monitoring and Evaluation in Nigeria, Journal of Education and Practice, Vol 5, N° 29, 2014, P 131.

[2] Bunting Ian & Cloete Nico, Developing Performance Indicators for Higher Education: A South African case study, Centre for Higher Education Transformation (CHET), November 2004, P 20.

[3] Chalmers Denise, Teaching and Learning Quality Indicators in Australian Universities, Published in the OECD's Higher Education Management and Policy Journal, the IMHE 2008 General Conference, Paris, France, 8-10 September 2008, P 3.

مستوى ضمان جودة الخدمات التعليمية، ومن بين الأسباب التي تبرر استخدام مؤسسات التعليم العالي لمؤشرات قياس الأداء على الصعيد المؤسسي ما يلي:

- مراقبة أدائها بغرض المقارنة؛
- لتسهيل تقدير وتقييم مختلف العمليات والأنشطة المؤسسية؛
- لتوفير المعلومات من أجل مراقبة عملية ضمان الجودة الخارجية؛
- لتقديم معلومات إلى الحكومة بغرض المساءلة وإعداد التقارير؛

أما على الصعيد الوطني فينحصر الهدف من استخدام مؤشرات الأداء في مؤسسات التعليم العالي فيما يلي:

- ضمان المساءلة فيما يتعلق بالأموال العامة؛
- تحسين جودة خدمات التعليم العالي المقدمة للطلبة؛
- تحفيز المنافسة داخل وما بين المؤسسات؛

التحقق من جودة مؤسسات التعليم العالي الجديدة،

- رصد الوضع المؤسسي الراهن؛

ضمان نقل السلطة والمسؤولية ما بين الدولة والمؤسسات؛

- شرح الدرجة التي يجري وفقها الإيفاء بتحقيق الأهداف المؤسسية المحددة مسبقا.

أما على الصعيد العالمي[1] فتستخدم للأسباب التالية:

- توضيح ووضع السياسات العامة للتعليم العالي بطريقة محددة ومتوافقة مع البيئة الأكاديمية العالمية؛
- رصد التغييرات في أنظمة التعليم العالي العالمية؛

تجسيد خصائص النظام التعليمي للبلد في المخرجات والنواتج التعليمية؛

- تسهيل عملية المقارنات الدولية؛
- توفير مدخلات لتطوير واستخدام المؤشرات لتسهيل عملية بناء أنظمة تعليم صحيحة وموثوق بها.

ومع أن المؤشرات تعتبر ركيزة لضمان الجودة على مختلف المستويات إلا أن تحديد رأي توافقي حول أسباب استخدامها في مؤسسات التعليم العالي يعتبر أمر صعب وهذا بسبب اختلافها على الصعيد المؤسسي والوطني والعالمي.

[1] Kanpinit Kachakoch, Composite Indicators for Educational Quality Management for a master's degree Program in Educational Administration in Private Higher Education Institutions in Thailand, Theses of Doctor in Education, Victoria University, Melbourne, Australia, 2008, P

المطلب الرابع: معايير المفاضلة بين مؤشرات أداء مؤسسات التعليم العالي

الفرع الأول: أنواع مؤشرات الأداء في مؤسسات التعليم العالي

صنفت مؤشرات الأداء في مؤسسات التعليم العلي وفقا للعديد من المعايير المختلفة وفيما يلي عرض لمختلف أنواع المؤشرات وفقا للتصنيفات الثلاثة الآتية:

الجدول رقم (10): مؤشرات الأداء وفق التصنيف الأول

المؤشرات	المضمون	التعليق
المؤشرات التمثيلية (النموذجية)	هو الأكثر شيوعا بين مؤشرات أداء النظام التعليمي المستخدمة في البحث والأغراض الإدارية والتخطيط، لأنه ينطوي على اختيار متغير واحد يعكس بعض جوانب النظام التعليمي	القيام باختيار متغير واحد فقط ليكون بمثابة مؤشر يعكس أداء نظام كامل يعتبر مهمة مستحيلة لأن النظام التعليمي عبارة عن كيان معقد يتألف من عدة جوانب، وهذه الجوانب في حد ذاتها قد تكون مستقلة من حيث المفهوم والمحتوى.
المؤشرات المقسمة (المصنفة)	تعمل هذه المؤشرات بشكل مختلف تماما عن مؤشرات النوع الأول، فبدلا من تحديد متغير واحد فقط للدلالة على أداء نظام تعليمي كامل أو مفهوم ما، نجد بأن هذا النوع من المؤشرات يتطلب تعريف متغيرات كل عنصر أو مكون من فضاء النظام التعليمي بالتفصيل، كما ينبغي أن يتم تعريف كل متغير بشكل مستقل تماما عن تعاريف باقي المتغيرات الأخرى، لكيلا تتكرر نفس المعلومات في مجموعة المؤشرات.	نتيجة لاستكمال هذه العملية نحصل على قائمة طويلة ومعقدة ومربكة جدا من المتغيرات التي سيكون من المستحيل استخدامها بكفاءة وفعالية

المؤشرات المركبة	هي المؤشرات التي تجمع بين عدد من المتغيرات التعليمية والمركب النهائي لها حيث يتم تفسيره كمتوسط لجميع المتغيرات التي تدخل في التركيبة للنظام التعليمي	هذا النوع من المؤشرات يوصى باستخدامه بكثرة أثناء عملية قياس أداء مؤسسات التعليم العالي، كونه النوع الأكثر تبريرا ويعترف بالطابع المعقد لأنظمتها

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على Kanpinit Kachakoch, Op.Cit, P 61-10.

التصنيف الثاني: يقسم المؤشرات إلى ثلاثة أنواع مختلفة وهي[1]:

- مؤشرات لدراسة ردود الفعل المؤسسية اتجاه أهداف الحكومة أو السياسات؛
- مؤشرات لبحوث التدريب/التعليم والخدمة؛
- المؤشرات اللازمة في إدارة الجامعة.

التصنيف الثالث: هو التصنيف السائد والذي يوجد حوله اتفاق واسع من قبل الباحثين على الرغم من وجود اختلاف في تسمية مؤشرات هذا التصنيف حيث نجدUNESCO تميز بين أربعة أنواع من المؤشرات:

- مؤشرات الإدخال؛
- مؤشرات التسليم؛
- مؤشرات الإخراج؛
- مؤشرات النتائج؛

وقد صنفتها Kanpinit Kachakoch بشكل أعم إلى صنفين وهما: مؤشرات كمية تشمل مؤشرات الإدخال ومؤشرات الإخراج؛ مؤشرات نوعية تشمل مؤشرات العملية ومؤشرات النتيجة.

حيث ترتكز هذه الأخيرة أي المؤشرات النوعية على النوعية على المعايير الأساسية لتقييم جودة الأداء الجامعي[2] أو ما يعرف بمؤشرات الجودة في التعليم الجامعي المتمثلة في الرسالة والأهداف العامة، سياسات القبول، المساقات الدراسية، هيكلية البرنامج التعليمي، نوعية الخريجين...

الفرع الثاني: معايير اختيار مؤشرات أداء مؤسسات التعليم العالي

[1] Jalaliyoon Neda et al, Marketization of Higher Education Institute; Identifying a Set of Performance Measurements Based on Analytic Hierarchy Process, Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology, Vol 8, N° 8, 2014, P 913.

[2] . الأغا وفيق حلمي وآغا إيهاب توفيق، استراتيجيات مقترحة لمعايير ضمان جودة الأداء الجامعي، جامعة الأزهر، غزة، أكتوبر 2010، ص8.

توجد العديد من الشروط ينبغي مراعاتها أثناء اختيار مؤشرات قياس أداء مؤسسات التعليم العالي المناسبة، هذه الشروط تتمثل فيما يلي:

– نوع المؤشر: من الضروري تحديد نوع المؤشر أي ينبغي أن معرفة هل المؤشر المختار هو مؤشر لقياس المدخلات، أو المخرجات، أو العمليات، أو الإنتاجية، أو النتيجة النهائية؛

– الأنشطة ذات الصلة: معرفة ما مدى دقة مؤشر الأداء المختار في قياس الأداء الأساسي والفعلي المرتبط بأهداف المنظمة المحددة مسبقا.

– الغموض: معرفة هل الممكن تحديد ارتفاع أو انخفاض قيمة المؤشر المختار بشكل دقيق وواضح، كاستخدام لفظ ملائم أو غير ملائم.

– القدرة على معالجة البيانات يدويا: القدرة على التعامل مع البيانات يدويا، فإذا كان من الممكن التلاعب بمؤشر الأداء من قبل فرد ما أو هيئة معينة تتولى مسؤولية تقييم الأداء، فمن الممكن أن يتم خفض أو رفع قيمة الحقيقة للمؤشر.

– تكلفة جمع البيانات: من السهل حساب بعض مؤشرات الأداء إذا كان الوصول للبيانات متاح للمؤسسات أو لنظام التعليم العالي، كما توجد بيانات أخرى تكون المؤسسات بحاجة ماسة إليها لكن تكلفة الحصول عليها تكون مرتفعة جدا، وأحيانا لا تكون متوفرة أصلا.

– مستوى التجميع: يحتوي كل مؤشر من مؤشرات الأداء على مستوى طبيعي ومستوى تجميعي(تراكمي)، هذا الأخير قد يكون على المستوى الفردي أو الإداري أو الفرعي أو المؤسسي، أو على مستوى نظام التعليم العالي ككل، وتبعا لهذا يكون من الصعب دمج مؤشرات هذه المستويات مع بعضها البعض أو قياسها.

كما يوجد العديد من الاعتبارات المعيارية التي يتم وفقها اختيار مؤشرات الأداء المناسبة[1]، أهما ما يلي:

– الاعتبارات الكمية: ينبغي أن تكون الظاهرة المراد قياسها قابلة للقياس الكمي وهذا لا يعني أن جميع المؤشرات يجب أن تقاس على أساس نسبة مئوية، بل من الممكن قياس الفاصل الزمني أو المقاييس الترتيبية للمؤشرات من خلال استخدام هذه المقاييس بشكل متكرر وهذا عندما تعكس الظاهرة حاجات معنوية غير ملموسة كي يسهل قياسها كميا.

– صدق وثبات المحتوى: ينبغي أن يقيس المؤشر الظاهرة التي يشير إليها فعلا. ولهذا يعتبر صدق محتوى المؤشر شرطا حاسما يعكس جودته، والحقيقة أن المؤشرات التي تستخدم في المقارنات الدولية تكون عملية البحث عن مدى

[1] Bunting Ian & Cloete Nico, Op.Cit, P 22-23.

صلاحية محتواها معقدة جدا، والأكثر من كل ذلك يبقى التساؤل المطروح أثناء اختيارها هل هذا المؤشر له نفس الدلالة في جميع البلدان المقارن بينها أم لا.

– سلامة الوجهة: إضافة إلى وجود محتوى ذو صلاحية جيدة ينبغي أن يكون المؤشر أيضا سهل الفهم لدى جميع المستخدمين لأن استخدام صيغ معقدة أثناء حساب قيمة مؤشر ما لن يفيد بدرجة كبيرة في الوصول للوجهة السليمة والجيدة.

– الموثوقية: ينبغي أن تكون المجموعات الكبيرة من البيانات الأساسية للمؤشر جديرة بالثقة وهذا ما يضمن تطابق نتائج قياس الأداء في حال ما إذا تكررت عملية قياس الأداء باستخدام نفس المؤشر.

– دقة التوقيت والاستمرارية: ينبغي أن تنتج المؤشرات معلومات جديدة أو محدثة حيث تشير العديد من الإحصائيات إلى أن الفترة الزمنية ما بين الحدث وتوافر البيانات حوله تكون طويلة نسبيا (من ثلاث إلى أربع سنوات)، هذه الفترات الزمنية قد توجه حكم واضعي السياسات عند اتخاذهم للقرار.

– الجدوى: ينبغي أن تكون عملية جمع البيانات وحساب المؤشرات التي تتوفر فيها المتطلبات قابلة للتطبيق العلمي، وهذا ما يشير إلى ضرورة مراعاة تكاليف جمع البيانات وحساب المؤشرات، فضلا عن إمكانية جمعها وتوقيت الحصول عليها.

– تجميع المؤشرات في مصفوفة: ينبغي عدم استخدام المؤشرات بمعزل عن بعضها البعض، لأنه في بعض الحالات نجد ذات المؤشر يشير لجوانب مختلفة تقيس نفس الظاهرة، وقد توفر البيانات المجمعة صورة حقيقية حول هذه الظاهرة وقد لا توفر ذلك، ولهذا أثناء عملية اختيار المؤشرات يتعين على المسؤول التأكد من أن المؤشرات المختارة تغطي جميع الجوانب ذات الصلة بالظاهرة المراد قياسها، وعليه فإن التوليف بين البيانات المجمعة يتطلب رسم خريطة أو مصفوفة توضح العلاقات ما بين مختلف المؤشرات، وإذا ما كانت هذه الخريطة او المصفوفة لا توضح كافة العلاقات ما بين المؤشرات بطريقة صريحة، أو يوجد تكرار في مجموعة المؤشرات ضمن نفس المصفوفة ففي هذه الحالة إذا كان هناك مؤشران اثنان أو أكثر مرتبطان بالقوة ينبغي النظر في مسألة استبعاد أحدهم.

المبحث الثالث: الإطار المفاهيمي لمعايير جودة التعليم العالي

زاد اهتمام الجامعات بتطبيق معايير نظام الجودة لتحسين مخرجات التعليم، حيث تهدف إلى إيجاد منظمة قوية تحقق الجودة والتميز في الأداء عن طريق اختيار الأساليب المناسبة والفعالة، حيث سنتطرق في هذا المبحث لمفهوم كل من الجودة ومعايير الجودة في التعليم العالي، كما سنركز على مؤشرات قياس معايير الجودة وعرض بعض التجارب العربية والدولية في تطبيق هذه المعايير.

المطلب الأول: مفهوم الجودة ومعايير الجودة في التعليم العالي

الفرع الأول: تعريف الجودة

أما مفهوم الجودة في التعليم فيصعب تحديد تعريف محدد لها حيث يمكن القول بأنها أحد أبرز المفاهيم الإدارية الحديثة التي سادت العالم ومنظماته التي تسعى لإحداث تغييرات جذرية في أسلوب عملها وأهدافها، حيث عرفها البعض بأنها [1]كافة السمات أو الخواص التي تتعلق بالخدمة التعليمية والتي تظهر جودة للنتائج المراد تحقيقها، وهي ترجمة احتياجات توقعات الطلاب إلى خصائص محددة تكون أساسا في تعليمهم وتدريبهم لتصميم الخدمة الجامعية وصياغتها في أهداف بما يتوافق وتطلعات الطلبة المتوقعة.

كما عرفها حيدر بأنها:[2]" أداء العمل بأسلوب صحيح ومتقن وفق مجموعة من المعايير التربوية الضرورية لرفع مستوى جودة المنتج التعليمي بأقل جهد وكلفة، محققا الأهداف التربوية التعليمية.

وعرفها المعهد الأمريكي بأنها:[3]" جملة السمات والخصائص للمنتج، أو الخدمة التي تجعله قادرا على الوفاء باحتياجات معينة.

---

[1] خالدية مصطفى عطا وزياد علي عباس وزينب حياوي ظاهر، تبني استراتيجية إدارة المعرفة ودورها في تحقيق معايير الجودة التعليمية، مجلة آداب الكوفة، العدد 2، جامعة الكوفة، العراق، ص 183.

[2] شريفة عوض الكسر، دور تطبيق معايير الجودة الشاملة في تحقيق الحوكمة الإدارية في الجامعات، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، جامعة بابل، 2018، ص419.

[3] اتحاد الجامعات العربية، دليل ضمان جودة البرامج الأكاديمية في كليات الجامعات العربية، الأمانة العامة، الأردن، الطبعة الثانية،2013.

استنتاجا مما سبق يمكن تعريف الجودة بأنها مجموعة من المواصفات الواجب توفرها في منتج أو خدمة وفق مجموعة من المعايير لتحقيق الأهداف المرجوة.

الفرع الثاني: تعريف معايير الجودة في التعليم العالي

قبل التطرق لمفهوم معايير الجودة في التعليم العالي رأينا أنه لا بد من تسليط الضوء على مصطلح مهم جدا ألا وهو **مخرجات التعلم**[1] Learning Outcomes حيث مع بداية القرن الأخير ظهر هذا المفهوم ونادى الباحثون بضرورة تحديد نواتج التعلم، حيث يمكن أن تتجسد هذه المخرجات في صورة أداءات Performance أو أفعال Action وأكدوا أن جميع المتعلمين يمكنهم تحقيق نفس القدر من الإنجاز بطرق و أوقات مختلفة، وأن نجاحهم في تعلم شيء يقودهم إلى تعلم أشياء، و أن المدارس يمكنها التحكم في شروط النجاح ومتطلباته، وتمثل هذه المخرجات ما يتم إنجازه وتقييمه في نهاية الدراسة وليس توقعات ومقاصد واضعي المنهج، وبالتالي تشجع كل من المعلم والمتعلم على تحقيقها.

وكان طبيعيا في ظل هذه المرونة أن تستجيب التربية لفكرة المعايير Standars التي أخذت بها المجالات الحياتية الأخرى، وثبت فعاليتها في تطوير نواتجها، مما أدى إلى ظهور حركة المعايير التربوية Stander-Based Education رغبة في تحسين المنتج التربوي والتعليمي سواء أكان متعلما أو تعليما.

حيث يعرف **المعيار Stander** لغويا بأنه:[2]" هو ما اتخذ أساسا للمقارنة والتقدير، وعرف في مجموعة من القواميس التربوية بأنه: القاعدة او المبدأ أو النموذج الذي يعتمد عليه كأساس للحكم أو المقارنة.

وفي اللغة الإنجليزية يعرفه قاموس وبستر 1999 بأنه مقياس ثابت للمدى أو الكمية أو النوع أو الحجم، كما أنه يعني نوع أو نموذج أو مثال للمقارنة أو محك التميز.

وبالتالي تعرف **معايير الجودة** Quality Criteria:[3] جملة المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوافر في جميع عناصر العملية التعليمية سواء فيها ما يتعلق بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات، والتي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته، أو رغبات المتعلمين وحاجاتهم، وتتحقق تلك المعايير من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر البشرية والمادية؛

[1] سوسن شاكر مجيد، نحو بناء معايير وطنية لضمان جودة الجامعات، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، 2011، ص 429.

[2] سوسن شاكر مجيد، مرجع سابق، ص 430.

[3] ميرفت محمد راضي، مستوى تطبيق معايير الجودة في التعليم التقني الفلسطيني من وجهة نظر الطلبة، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد 11، العدد 34، 2018، ص 130.

يعرفها السيد بأنها[1] مجموعة من المبادئ والقواعد التي وضعت وتم الاتفاق عليها عالميا لتحديد مستويات الجودة بالمؤسسات بما في ذلك التربوية، مع مراعاة بعد الاختلافات في طبيعة ومجال التخصص.

ويعرفها درويش وصالح[2] بأنها عبارة عن مجموعة مقايس محددة للمقارنة والحكم في ضوئها على مدى تحقيق الأهداف الخاصة بالجودة والتي تقاس بها درجة اتقان العمل.

من خلال التعاريف السابقة بإمكاننا القول إن معايير الجودة هي عبارة عن نموذج وخصائص تمكننا من قياس وتقييم جودة مؤسسات التعليم العالي.

المطلب الثاني: متطلبات تطبيق معايير الجودة وأهدافها

الفرع الأول: متطلبات تطبيق معايير الجودة

تحتاج عملية تطبيق معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي إلى عدد من المتطلبات الأساسية وصولا إلى تقبل مفاهيم الجودة بصورة سليمة قابلة للتطبيق العملي، ولكي تترجم مفاهيم الجودة في مؤسسات التعليم العالي للوصول إلى رضا المستفيد الداخلي والخارجي حول المؤسسة، فقد حدد كل من عقيلي ومجيد الزيادات مجموعة من المتطلبات اللازمة لذلك وهي على النحو الآتي[3]:

– دعم وتأييد الإدارة العليا لنظام تحقيق الجودة وتحديد الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها باعتبارها المدخل الأول في نظام ضمان الجودة؛

– الأخذ بعين الاعتبار الأهداف التي تسعى الإدارة إلى تحقيقها وتوجيهها لاحتياجات ورغبات كل من الطلبة والأولياء والمجتمع؛

– التأكيد على مشاركة جميع العاملين في المؤسسة؛

– تدريب الكادر والعاملين على كافة نماذج الجودة، وإدخال تحسينات على الأساليب والإجراءات المتبعة في المؤسسة؛

– تطوير المناهج، وتبني أساليب التقويم المتطورة، وتحديث الهياكل التنظيمية، لإحداث التجديد التربوي المطلوب؛

[1] محمد سعيد آل سفران، تقويم برامج الدراسات العليا بكلية التربية جامعة الملك خالد في ضوء معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي، دراسات، العلوم التربوية، المجلد 42، العدد 3، 2015، ص 849.

[2] سحر خليل إسماعيل وباسمة عبود مجيد، صعوبات البحث العلمي في المجال المالي والإداري وفق معايير الجودة من وجهة نظر التدريسيين، مجلة دراسات محاسبية ومالية، العدد 44، 2018، ص 216,

[3] عبد العزيز بن عبد الله آل عثمان وعمر خليل عطيات ومأمون حسونة، مدى توافر معايير الجودة في برنامج التربية الخاصة جامعة المجمعة، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 32، 2017، ص 179.

– توفير قاعدة للبيانات والمعلومات، التي يرتكز عليها نظام الجودة، وتساعد في عملية اتخاذ القرارات الصحيحة والدقيقة داخل المؤسسة؛

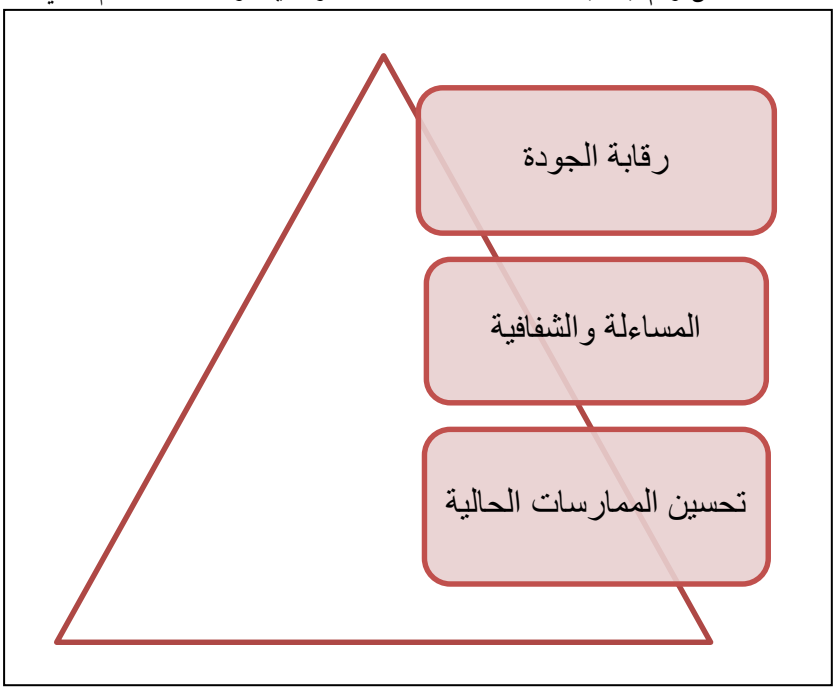
–تشجيع العاملين ومنحهم الثقة والسلطة اللازمة لأداء المهام والمسؤوليات المنوطة بهم؛

– الابتعاد عن الخوف من تطبيق معايير الجودة.

الفرع الثاني: أهداف تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي

تسعى جل الجامعات تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي إلى تحقيق جملة من الأهداف، منها ما يعكس مصالح ومتطلبات حكومات الدول، ومنها ما يعكس الاحتياجات الداخلية لمؤسسة التعليم العالي، وعموما تصنف أهداف نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي كما ذكر Martin 2017 إلى ثلاثة أصناف[1] هي:

الشكل رقم (02): أهداف تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي



المصدر: من إعداد الطالبة

[1] شريفة عوض الكسر، مرجع سابق، ص 420.

1. رقابة الجودة: تشكل رقابة الجودة أحد الاهتمامات الرئيسية، وأحد أهم أدوارها لضمان تحقيق مخرجات نظام التعليم العالي للحد الأدنى من متطلبات الجودة، ومع بروز مؤسسات التعليم الخاصة واستمرارية انتشارها وتوسعها، زادت حاجة الحكومات إلى المتابعة الجدية والحذرة لمستوى جودة هذه المؤسسات، لضمان مواءمة مخرجات التعليم العالي لاحتياجات سوق العمل وتلبية خدمات مؤسسات التعليم العالي لأهداف التنمية الوطنية.

2.المساءلة والشفافية: يهدف تطبيق نظام ضمان الجودة كذلك إلى فرض المسؤولية على مطابقة المعايير الموضوعة، والتأكد من تحمل كل فرد مسؤولية تحقيق الجودة في العمليات التي تعتبر مسؤولة عنها، إذ يجب أن يؤدي كل فرد مهامه في ضوء برامج التدريب والإجراءات التي تم تحديدها بواسطة نظام ضمان الجودة.

3. تحسين الممارسات الحالية: يساعد تطبيق نظام ضمان الجودة على تحسين الممارسات الحالية في مؤسسة التعليم العالي، من خلال أهم إجراء يقوم عليه والمتمثل في إجراء التقييم الذاتي الذي يهدف إلى تزويد صانعي القرار بالتغذية العكسية حول الوحدة محل التقييم، مبرزا في ذلك مواطن القوة والضعف، وهذا ما يمكنهم من وضع الاستراتيجيات والخطط واتخاذ الإجراءات التي من شأنها سد الثغرات، وتصحيح الأخطاء، والاستفادة المثلى من الإمكانيات لتحقيق أداء أفضل، ويتوقف نجاح هذه العملية على توافر مجموعة من الشروط أهمها[1]:

- توفر مناخ من الثقة بين من يقوم بهذه العمليات ومن تعنيه؛
- القيام بها خلال سير العمل وليس في نهايته؛

إتاحتها لمعلومات يمكن استخدامها لتوجيه المرء نحو الخطوات اللاحقة التي يتعين إتباعها في السلوك المباشر من أجل التحسين المستمر؛

- عدم تضمنها لقرارات ذات طبيعة إدارية، والاكتفاء بوصف الواقع بمواطن القوة والضعف فيه؛
- الإمكانيات المتاحة والمخاطر المحتملة، ويستحسن أن تتم هذه العمليات بشكل دوري ومنتظم.

المطلب الثالث: مؤشرات قياس جودة التعليم العالي

تعمل الاتجاهات الحديثة في قياس جودة التعليم العالي على تفادي ضيق النظرة، والعمل لا على قياس مخرجات التعليم العالي فحسب بل يمتد قياس الجودة إلى عناصر تقديم الخدمة التعليمية على مستوى المؤسسات التعليمية.

ومن بين المحاور الرئيسية التي تعتبر كمعايير يمكن استخدامها كمؤشر للقياس ما يلي:

[1] شريفة عوض الكسر، مرجع سابق، ص 420.

– مؤشرات مرتبطة **بالطالب**: يعد الطالب أهم المحاور الرئيسة للعملية التعليمية ويكون مؤشرا إيجابيا إذا عملت المؤسسة على انتقائه من خلال سياسات القبول بالمرحلة الجامعية، التي تعتبر الخطوة الأولى نحو جودة التعليم الجامعي، إذ يجب أن تضع الجامعة معايير خاصة لقبول الطلبة في مختلف كلياتها، وتعتمد مبدأ المنافسة بين الطلبة حسب معدلاتهم في الثانوية العامة، وفي الكليات التي تحتاج إلى مهارات خاصة، وتتمثل أهم المؤشرات الخاصة بهذا العنصر فيما يأتي:

- انتقاء وقبول الطلبة[1]: تمثل عملية الانتقاء الخطوة الأولى في جودة التعليم الجامعي، ويتم الانتقاء غالبا من خلال اختبارات تبرز مدى استعداد الطلبة ودافعيتهم للتعليم، وهي إحدى الممارسات الشائعة في الجامعات، باعتبار أن الجامعات التي تنتقي طلبتها، تتميز على مثيلاتها الأقل انتقاء.
- نسبة عدد الطلبة إلى عضو هيئة التدريس: من بين مظاهر جودة العملية التعليمية، الأخذ بعين الاعتبار نسبة عدد الطلبة لعضو هيئة التدريس، إذ يجب أن تكون هذه النسبة مقبولة بالدرجة التي تضمن تحقيق فعالية العملية التعليمية؛
- دافعية الطلبة واستعدادهم للتعلم: أي مدى سعي الطلبة للمعرفة، وحبهم للاطلاع والاستكشاف، والرغبة في القراءة وطرح الأسئلة.
- متوسط تكلفة الطالب: فإذا كان معدل إنفاق جامعة ما لكل طالب أكبر من جامعة أخرى، فمن المتوقع أن تكون أعلى جودة، إلا أنه لا يكفي قياس جودة التعليم الجامعي بمعدل تكلفة الطالب الجامعي فقط، فقد تهدر الأموال ولا تستثمر استثمارا فعالا، فهو إذا مؤشر مهم للجودة، غير أنه ليس المؤشر الوحيد.
- نسبة عدد الطلبة في الدراسات الجامعية إلى عدد الطلبة في الدراسات العليا.
- نسبة الطلبة الملمين بمهارات استخدام الحاسوب.
- نسبة معدل حصول الطالب على الكتاب.
- مدى قدرة الطلبة على التواصل والمناقشة.
- مدى قدرتهم على التعلم الذاتي.
- مستوى قيمهم السلوكية والأخلاقية.

– مؤشرات مرتبطة **بأعضاء هيئة التدريس**: أضحى الاهتمام بجودة عضو هيئة التدريس من أهم انشغالات الجامعة، ذلك أن إنجاح العملية التربوية والتعليمية، مرهون بجودة أعضاء هيئتها التدريسية من خلال ما يمتلكونه

[1] رافده عمر الحريري، القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي، مراجعة سعد زناد دروش، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 231.

من مستوى تأهيل علمي، ومكانة علمية، وسمعة أكاديمية[1]، ويمكن إبراز أهم مؤشرات جودة أعضاء الهيئة التدريسية كما يأتي[2]:

- نسبة الحاصلين على جوائز أو شهادات تقدير محلية وعالمية.
- حجم أعضاء هيئة التدريس ومدى كفايتهم لتغطية جميع الجوانب المنهجية للتخصص.
- نسبة المستخدمين لشبكة المعلومات الدولية.
- الكفاءة التدريسية لأعضاء هيئة التدريس.
- الكفاءة في القيام بمهام الإشراف على الرسائل الجامعية.
- مقدار الإنتاج العلمي لعضو هيئة التدريس: لا بد من وجود معايير للحكم على جودة الإنتاج العلمي....

– مؤشرات مرتبطة بأعضاء **الهيئة الإدارية**: من أهم هذه المؤشرات نجد:

- مستوى مؤهلاتهم.
- مدى قدراتهم على استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في أداء الأعمال الإدارية.
- سرعة تنفيذ الممارسات الإدارية.
- انخفاض عدد مشاكل المعلم، عبر عنها بمعالم الرضا عن العمل.
- مدى فعالية علاقات الاتصال بين أعضاء الهيئة الإدارية وباقي الجهات الأخرى.
- مدى توفر المعلومات اللازمة لتشغيل وإدارة النظام.

المطلب الرابع: عرض تجارب عربية وعالمية في تطبيق معايير الجودة

شهدت الدول العربية عموماً نشاطاً ملحوظاً، خصوصاً خلال العقدين الماضيين، في إنشاء الجامعات وهيئات اعتماد لضمان جودة التعليم العالي ومراكز الأبحاث العامة والمتخصصة، بناء على نماذج شاع استخدامها في بلدان العالم المتقدم.

الفرع الأول: التجارب العربية

– تجربة **السعودية** في إنشاء معايير جودة التعليم العالي شهد التعليم العالي في المملكة العربية السعودية قفزات وتطورات هائلة والتي سعت إلى الوصول بتلك المؤسسات المختصة بالتعليم العالي إلى مستوى عالي من الأداء

[1] سلامة الخميسي، دراسات وبحوث عن المعلم العربي، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2003، ص: 344.

[2] أشرف السعد أحمد محمد، الجودة الشاملة والمؤشرات في التعليم الجامعي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007، ص: 142.

والكفاءة في ظل ازدياد التنافسية العالمية، من خلال إنشاء مؤسسة تحقق هذا التطور الذي شهده التعليم العالي وترتقي به وتقيمه وتضبط مجالاته كي ترتقي مخرجاته إلى المستوى المأمول[1].

وهنا يأتي إنشاء الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي لتمثل اللبنة الرئيسية للرقي بمؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية من أجل ضمان الجودة وتحقيق التميز حيث قامت بوضع معايير للجودة والاعتماد الأكاديمي تتماثل مع المعايير الدولية، حيث استشارت الهيئة عند إعدادها لهذه في المعايير مؤسسات التعليم العالي السعودية، كما استشارت عدداً من الخبراء الدوليين مجال ضمان الجودة في عدد من البلدان ذات الأنظمة العريقة لضمان الجودة والاعتماد، وقد شملت المعايير التي وضعتها الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي لضمان جودة مؤسسات وبرامج التعليم العالي واعتمادها أحد عشر مجالاً عاماً لأنشطة هذه البرامج ولكل معيار معايير فرعية اخترنا بعضا منها وهي كالتالي :

الجدول رقم (11): معايير ضمان الجودة والاعتماد لمؤسسات التعليم العالي – المملكة العربية السعودية –

معايير جودة التعليم العالي	المعايير الفرعية
1) الرسالة والغايات والأهداف	- مناسبة رسالة المؤسسة: أي في البيئة التي تتواجد أو تعمل فيها المؤسسة - صياغة رسالة المؤسسة - وضع الرسالة ومراجعتها
2) السلطات والإدارة	- القيادة - عمليات التخطيط - النزاهة - السياسات واللوائح التنظيمية - بيئة العمل
3) إدارة ضمان الجودة وتحسينها	- الالتزام المؤسسي بتحسين الجودة - إدارة عمليات ضمان الجودة - استخدام المؤشرات والمعايير القياسية للمقارنة المرجعية
4) التعلم والتعليم	- المراقبة المؤسسية لجودة التعلم والتعليم - عمليات تقويم البرامج ومراجعتها - تقويم الطلبة - دعم التحسين في جودة التدريس
5) إدارة شؤون الطلبة والخدمات المساندة	- قبول الطلبة - إدارة شؤون الطلبة
6) مصادر التعلم	- التخطيط والتقويم

[1] تقرير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، معايير ضمان الجودة والاعتماد لمؤسسات التعليم العالي.

	- التنظيم
7) المرافق والتجهيزات	- السياسات العامة والتخطيط - جودة المرافق والتجهيزات وكفايتها
8) التخطيط والإدارة المالية	- التخطيط المالي وإعداد الميزانية - الإدارة المالية
9) عمليات التوظيف	- التوظيف والتعيين - تسوية الشكاوى وحل النزاعات
10. البحث العلمي	- مشاركة هيئة التدريس والطلبة في البحث العلمي - الاستثمار التجاري للبحث العلمي
11. علاقات المؤسسة مع المجتمع	- التفاعل مع المجتمع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على تقرير الهيئة الوطنية للاعتماد الأكاديمي

– تجربة **الأردن** في إنشاء معايير جودة التعليم العالي

تسعى هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي الأردنية إلى الارتقاء بمستوى أداء مؤسسات التعليم العالي في الأردن وتعزيز قدراتها التنافسية على المستوى الوطني والإقليمي والعالمي وضمان تطبيقها معايير الاعتماد والجودة الأردنية ووضع مقاييس تضمن استمرارية جودتها وتنافسيتها[1].

ومن هذا المنطلق تم وضع نظام الجودة الذي يتكون من ثمانية معايير، وقد تم اتباع نمطية ثابتة لهذا الغرض بحيث تم تقسيم المعايير إلى معايير فرعية تتضمن عناصر ومؤشرات المعيار وتحديد الأدلة والشواهد الخاصة بذلك.

الجدول رقم (12): معايير ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي – الأردن –

معايير جودة التعليم العالي	المعايير الفرعية
1) التخطيط الاستراتيجي	- الرؤية والرسالة والغايات والقيم - الخطة الاستراتيجية
2) الحوكمة	- التشريعات - القيادة والإدارة - النزاهة المؤسسية
3) البرامج الأكاديمية	- سياسات التعليم والتعلم - الخطط الدراسية - تقويم المخرجات التعليمية
4) البحث العلمي والإيفاد والإبداعات	- البحث العلمي - الإيفاد - الإبداعات

[1] دليل إجراءات ومعايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، الأردن، 2015، ص 19-39.

5) المصادر المادية والمالية والبشرية	- المصادر المالية - المصادر المادية - المصادر البشرية
6) الخدمات الطلابية	- التوجيه والإرشاد الطلابي - الخدمات المساندة - التواصل مع الخرجين
7) خدمة المجتمع والعلاقات الخارجية	- خدمة المجتمع - العلاقات الخارجية
8) ضمان الجودة	- الالتزام المؤسسي بتحسين الجودة - نطاق عمل ضمان الجودة - المؤشرات والمعايير والمقارنات المرجعية - التحقق المستقل من التقويم

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على دليل إجراءات ومعايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي – الأردن

- تجربة **قطر** في تميز جودة التعليم العالي:

كذلك تعد تجربة قطر الأولى عربيا جديرة بالنظر، حيث كانت الرؤية والأهداف لعام 2030 تسخير عائدات الثروة الطبيعية من النفط والغاز برفع كفاءة وإمكانات الطاقة البشرية عن طريق مناهج الدراسة الجامعية وقبل الجامعية والاستفادة من تقنيات التعلم الجامعي الحديث في الخارج. وتثبت الإحصاءات أن قطر تخصص 3.2% من ناتجها القومي ونحو 12% من إنفاقها الحكومي للإنفاق على التعليم أي نحو ست مليارات دولار سنويا وأن مجموع ما ستنفقه على التعليم حتى عام 2025 سيتخطى 41 مليار دولار.

- تجربة **سلطنة عمان** في مجال جودة التعليم العالي

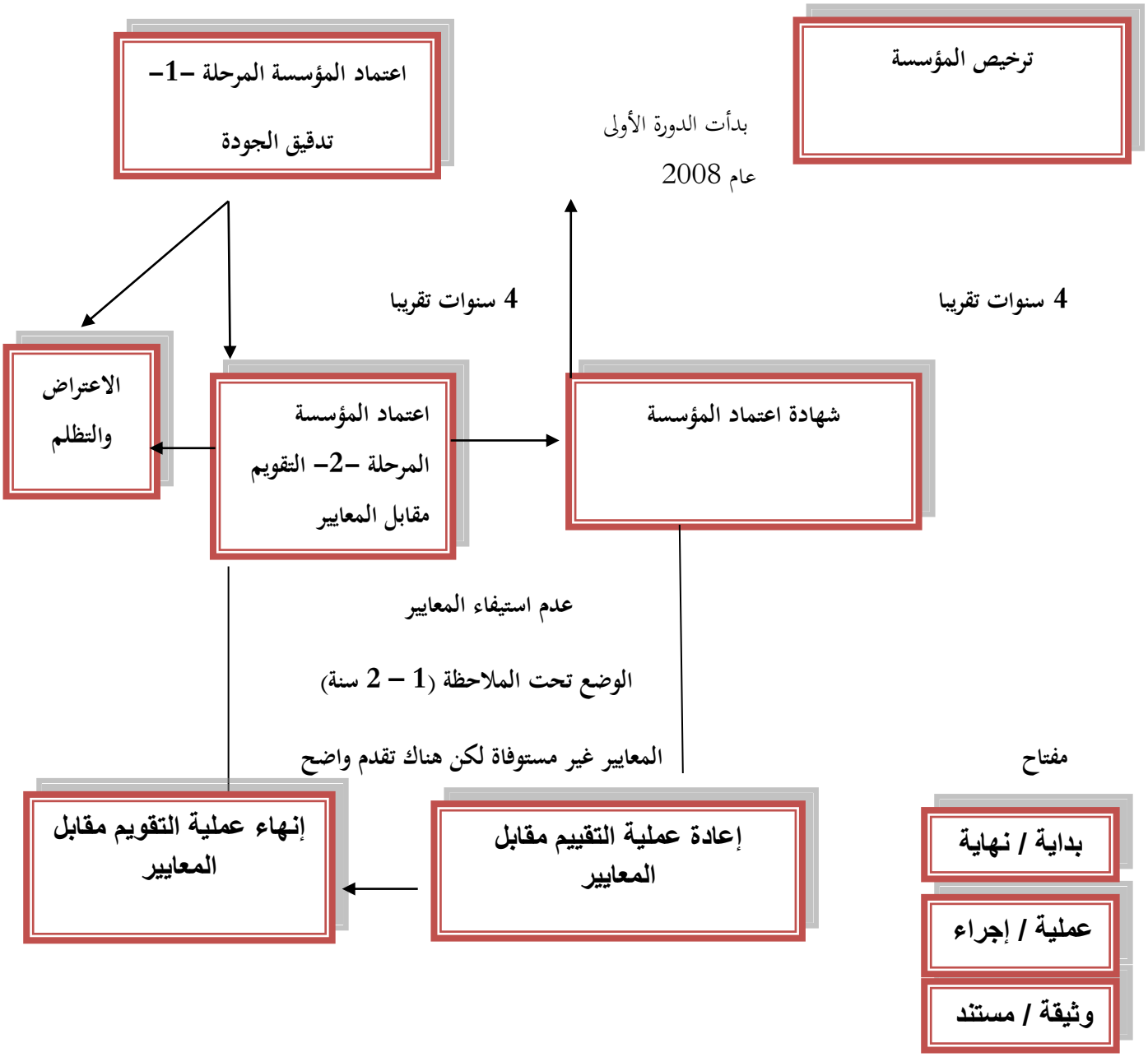
صممت الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي حالياً نظاماً مطوراً لاعتماد مؤسسات التعليم العالي يتم تطبيقه على مرحلتين متتابعتين هما[1]:

تدقيق الجودة مقابل مجموعة من المعايير وجاء تصميم هذا النظام بناء على دراسة شاملة لتحليل احتياجات قطاع التعليم العالي في سلطنة عمان، والتي تضمنت استشارة موسعة مع كافة الجهات المعنية بقطاع التعليم العالي في السلطنة، ومقايسة مرجعية مع عدد من التجارب الإقليمية والعالمية في مجال ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي. وكما هو موضح في الشكل السابق فإن عمليات ضمان الجودة المؤسسية تبدأ بحصول المؤسسة على الترخيص (من الجهات المختصة،) وبعد تخرج الدفعة الأولى من طلبتها، تمر المؤسسة بعملية تدقيق الجودة (المرحلة الأولى) وينتج عنها تقرير يتم نشره بشكل علني ، وبعد مضي أربع سنوات من تدقيق الجودة، تخضع المؤسسة

[1] مجلس التعاون لدول الخليج العربية تقرير التجارب الجديدة والمميزة في التعليم العالي والبحث العلمي، 2016 ص 62.

لعملية التقويم مقابل المعايير (المرحلة الثانية) ، للمعايير، يتم منحها صفة المؤسسة المعتمدة وتمنح شهادة الاعتماد أما في حال عدم استيفاء المؤسسة لتلك المعايير، عندها توضع تحت الملاحظة لمدة سنة أو سنتين بناء على قرار من مجلس إدارة الهيئة. ثم تمر المؤسسة بمرحلة إعادة التقويم. والشكل أدناه يوضح نظام جودة التعليم العالي في السلطنة.

شكل رقم (3): ضمان جودة التعليم العالي في سلطنة عمان



المصدر: تقرير التجارب الجديدة والمميزة في التعليم العالي والبحث العلمي 2016

الفرع الثاني: التجارب الدولية فيما يلي عرض لمجموعة من التجارب الدولية الناجحة في مجال تطبيق ضمان الجودة.

– الولايات المتحدة الأمريكية:

بدأ تطبيق إدارة الجودة الشاملة في بداية الأمر بالولايات الأمريكية المتحدة، وهنا يمكن الإشارة إلى ما قامت به بعض المدارس الثانوية والكليات والجامعات بعملية إصلاح للتعليم، فمثلا بادرت مدرسة (ماونت إيدج) بولاية "ألاسكا" الأمريكية إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأصبحت مثالا يحتذى به على المستوى الوطني، وتبنت هذا التوجه مدارس أخرى في ولاية (ديترويت). كما أن الكلية التقنية بـ "فوكس فالي" (fox vally) كانت من السباقين لتطبيق إدارة الجودة الشاملة الشيء الذي جعل التعليم بها أكثر كفاءة في مجالات الدراسة المختلفة للمتخرجين، كما أدى إلى رضا أرباب العمل وتحسين آلية البنية التعليمية، ثم بدأت العديد من المؤسسات في تطبيق هذا النظام. وأشار بيرخالتر Burlkhalter عام 1996إلى أن أكثر من 160جامعة في الو. م. أ تضمنت تقويم مبادئ تحسين الجودة، وعن طريق استخدام مبادئ الجودة وعناصرها وأساليبها يمكن زيادة رضا الزبون وتقليص التكاليف، ويمكن أن تركز الإدارة التي تتبنى إدارة الجودة الشاملة على خمسة عناصر أساسية تعمل معا للإنجاز وهي: التركيز على الزبون، التخطيط، الإدارة العلمية، التحسين، التحسين الكلي[1].

وحاليا تحتل الجامعات الأمريكية المراتب الأولى عالميا وفق العديد من مؤشرات قياس جودة التعليم العالي وآخرها احصائيات موقع بيوميتريكس الذي صدر سنة 2016 و2017.

- تجربة بريطانيا:

[1] بوخلوة باديس، وسامي بن خيرة، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية بناءا على تجارب عالمية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 9، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2016، ص 10.

لقد تأسست وكالة ضمان الجودة QAAفي عام 1997 لتأمين خدمات ضمان جودة مستقلة ومتكاملة للتعليم العالي بالمملكة المتحدة، والوكالة مستقلة عن الحكومة البريطانية، حيث تتولى الحكومة وضع السياسة العامة للتعليم في البلاد، لكنها لا تتحكم في طريقة تطبيق هذه السياسة بواسطة الجامعات ومؤسسات التعليم العالي. ويتم تمويل وكالة ضمان الجودة عن طريق العقود المبرمة مع مجالس تمويل التعليم العالي، ومن خلال الاشتراكات التي تدفعها الجامعات ومؤسسات التعليم العالي[1].

وتعتبر الجامعات ومؤسسات التعليم العالي مسؤولة عن المعايير والجودة الأكاديمية للشهادات العلمية والدرجات الأكاديمية الأخرى التي تمنحها، وتندرج هذه المسؤولية تحت مسمّى ضمان الجودة الداخلية، بينما تتحمل وكالة ضمان الجودة مسؤولية ضمان الجودة الخارجية من خلال الحكم على مدى كفاءة الجامعات والمعاهد في الوفاء بالتزاماتها، كما تؤدي أيضاً دور تحفيز وتشجيع الجامعات والمعاهد على مواصلة تحسين أسلوب إدارتها للمعايير والجودة. يضاف إلى ذلك أن وكالة ضمان الجودة تساهم في جهود ضمان الجودة الدولية والتأثير عليها من خلال عضويتها في العديد من المنظمات ومشاركاتها في مشاريع التعليم العالي الدولية.

وقد عملت وكالة ضمان الجودة مع الجامعات والكليات والمؤسسات التعليمية الأخرى بغرض الوصول إلى نقاط مرجعية من شأنها المساعدة في توصيف المعايير الأكاديمية. وتشمل النقاط المرجعية المذكورة توجيهات حول الممارسات الجيّدة في الجامعات ومؤسسات التعليم العالي (مدونة الممارسات)، والتوقعات الخاصة بمعايير درجات الشرف لبعض المواد أو الفروع العلمية (بيانات المعايير القياسية للمواد) وأوصاف الخصائص الرئيسية للمؤهلات العلمية العليا.

[1] نفس المرجع السابق، ص 11.

المبحث الرابع: الأداء المتميز لمؤسسات التعليم العالي في ظل معايير الجودة

حظي الأداء المتميز باهتمام متزايد من قبل الأدبيات والدراسات الإدارية المعاصرة كونه يمثل مجمل معايير ومؤشرات الإدارة الكفؤة في مختلف المؤسسات على المستويين الفردي والتنظيمي في قطاعات الأعمال العامة والخاصة.

المطلب الأول: مفهوم التميز في الأداء وأهداف تبنيه

الأداء المتميز لم يعد أحد الخيارات المطروحة أمام المنظمات الناجحة، بل أصبح ضرورة حتمية تفرضها العديد من الظروف والقوى الخارجية والداخلية، والتميز ليس له حدود أو موانع لكنه نمط أو فكر إداري يمكن أن نجده في أي منظمة تسعى لبلوغه، **وقبل** التطرق لتعريف الأداء المتميز لا بد من ذكر تعريف مجموعة من المصطلحات ذات العلاقة كالأداء والأداء الجامعي المتميز وإدارة التميز كما سيتم تسليط الضوء على تعريف الأداء المتميز وأهداف تبنيه.

الفرع الأول: تعريف الأداء Performance

يجمع أغلب الباحثين على أن **الأداء** هو" إنجاز الأعمال كما يجب أن تنجز"، حيث يركز على إسهامات الفرد في تحقيق أهداف المؤسسة من خلال درجة تحقيق وإتمام مهام وظيفته، كما يركز أيضا على المسؤولية الكلية للمديرين اتجاه تحقيق هذه الأهداف[1].

[1] سناء عبد الكريم الخناق، مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية، الملتقي العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، 2005، ص 33.

تعريف **الأداء المتميز Excellent Performance**: يعد الاهتمام بمفهوم الأداء عموما والأداء العالي أو كما يطلق عليه بعض الباحثين الأداء المتفوق من المفاهيم الإدارية التي حظيت باهتمام كبير ويرتبط ارتباطا وثيقا بهدف ونجاح المنظمة في ظل المنافسة المتغيرة.

ويقصد بالأداء المتميز[1] أعلى مستوى من مستويات الأداء التي يمكن أن ينجزه الافراد العاملون في المنظمة أو هو قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها من خلال استخدام الموارد المتاحة بطريقة كفؤة وفعالة.

كما يعرف بأنه[2] ليس فقط عدد الوحدات التي ينتجها العامل أو عدد العملاء الذين يقومون بخدمتهم فقط ولكن أيضا الجودة التي يؤدي عمله بها.

ويرى Drucker أن التميز في الأداء يأتي من التميز في المعرفة التي تمتلكها مواردها البشرية التي تمثل محور الأعمال التي تمارسها المنظمات، كما أنه أكثر من مجرد انجاز الاعمال بشكل جيد، أو تجاوز النجاح، فهو يتعلق بالعاملين الذين يعملون بشكل مبدع ويلتزمون بإنجاز المهام الموكلة إليهم بشكل استثنائي[3].

وقد عرف السلمي إدارة التميز بأنها[4]:" القدرة على توفيق وتنسيق عناصر المنظمة وتشغيلها في تكامل وترابط لتحقيق أعلى معدلات الفاعلية، والوصول بذلك إلى مستوى المخرجات الذي يحقق رغبات ومنافع وتوقعات أصحاب المصالح المرتبطين بالمنظمة".

الفرع الثاني: أهداف تبني الأداء المتميز

يمكن إبراز أهداف وفوائد تبني وتطبيق تميز أداء المنظمات فيما يلي[5]:

- إيجاد ثقافة تركز بقوة على العملاء وتحسين الثقة؛
- تحسين المشاركة والمسؤولية وكذا معنويات وإرضاء العاملين؛

تحسين نوعية المخرجات وتدريب الموظفين على أسلوب تطوير العمليات؛

- تعلم اتخاذ القرارات استنادا على الحقائق وترتيب وتحليل المشاكل والسيطرة عليها؛
- الحفاظ على الزبائن وخلف بيئة تدعم وتحافظ على التحسين المستمر؛

ـــ زيادة الكفاءة وتحقيق الأهداف الرئيسية للمنظمة؛

- متابعة وتطوير أدوات قياس أداء العمليات.

---

[1] عبد الكريم هادي شعبان، دور العدالة التنظيمية في تحقيق الأداء الجامعي المتميز، جامعة الكوفة، ص 5.

[2] بومدين يوسف، إدارة الجودة الشاملة والأداء المتميز، مجلة الباحث، 2007، ص 33.

[3] صالح عبد الرضا رشيد وصباح حسين شناوة الزيادي، دور رأس المال الفكري في تحقيق الأداء الجامعي المتميز، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 3، 2014، ص 16.

[4] تغريد عيد الجعبري، دور إدارة التميز في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي في الضفة الغربية، مذكرة ماجستير، فلسطين، 2009، غير منشورة، ص 39.

[5] أحمد جميل ومحمد سفير، التميز في الأداء: ماهيته وكيف يمكن تحقيقه في المنظمات، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات، جامعة ورقلة، 2011، ص 156.

المطلب الثاني: الأداء المتميز في التعليم العالي

تعد الجامعات من المنظمات الخدمية، إلا ان خصائصها مغايرة إلى حد كبير عن المنظمات الخدمية الأخرى فضلا عن المنظمات الإنتاجية، وذلك اعتمادا على طبيعة عمل هذه المنظمات والمتمثل في تقديم العلم والمعرفة للطلبة وإجراء البحوث العلمية، وكذلك يقع على عاتقها مسؤولية تزويد المجتمع بالكوادر المؤهلة لشغل الوظائف في المنظمات، لذلك فإنها تسعى إلى تحقيق التميز في أنشطتها.

الفرع الأول: تعريف الأداء المتميز في التعليم العالي

وفي مجال التعليم فقد عرف برنامج بالدرج للتميز التعليمي[1] الأداء التعليمي المتميز على أنه مدخل متكامل لإدارة الأداء النظمي لضمان تسليم قيمة محسنة باستمرار للطلبة وأصحاب المصلحة الآخرين فيما يتعلق بجودة العملية التعليمية وعملية التعلم، تحسين الفاعلية التنظيمية للمؤسسة التعليمية وقابليتها، فضلا عن ضمان التعليم التنظيمي والشخصي.

ويرى الباحثون أن **الأداء الجامعي المتميز** هو: ترابط مجموعة من المتغيرات والمعايير مع بعضها البعض لتكوين ميزة تنافسية تتفوق على منافسيها.

وعند تقديم تعريف لإدارة التميز في مؤسسات التعليم العالي يجب أن يكون شاملا لكل نواحي البيئة التعليمية سواء أكاديمية أو إدارية أو بحثية، فهو" أداء استثنائي فيما يتعلق بالقيادة والتخطيط الاستراتيجي، بيئة العمل، إدارة العمليات، والتركيز على الطلبة وسوق العمل، وتبني قياس للأداء واستخدام المعلومات والتحليل.

الفرع الثاني: متغيرات الأداء الجامعي المتميز

فيما يلي عرض لمجموعة من أهم متغيرات الأداء الجامعي[2]:

– تخفيض التكاليف وزيادة الأرباح: تسعى الجامعات إلى خفض التكاليف من خلال تخفيض كلفة الخدمات المقدمة للطلبة ومستوى كلفة العمليات التشغيلية والإدارية لإضافتها إلى الأرباح التي تحققها عن طريق الخدمات التي تقدمها.

– تحسين الجودة: إن استراتيجية إدارة الجودة في الجامعات تعتمد على الجهود المشتركة من خلال مشاركة جميع الأفراد العاملين (الأساتذة، طلبة والإدارة) في التحسينات المستمرة التي تساهم بشكل فعال في جعل الجامعة في تفوق وتميز مستمرين.

[1] صالح عبد الرضا رشيد وصباح حسين شناوة الزيادي، مرجع سابق، ص 16.

[2] عبد الكريم هادي شعبان، مرجع سابق، ص ص 5-6.

– البحث العلمي: يمثل عنصرا أساسيا من عناصر الأداء الجامعي المتميز، إذ أنه يساهم في الرقي بممارساتها المهنية وكسب ثقة المجتمع والمؤسسات في تقديم حلول للمشاكل وتحقيق التنمية، وهنا نذكر الإسهامات الفكرية لأعضاء هيئة التدريس التي تضيف قاعدة المعارف والتطبيقات في مجال التخصص شاملة الأبحاث المنشورة في مجلات علمية متخصصة ومحكمة.

– خدمة المجتمع: تساهم الجامعة في خدمة المجتمع من خلال حل المشاكل المؤسسية، تنظيم أو المساهمة في تنظيم ندوات او ورش عمل محلية ودولية أو أي إسهامات أخرى مثل براءات الاختراع، نقل التكنولوجيا التعليم المستمر....

المطلب الثالث: قياس الأداء المتميز Measuring excellent performance

– نموذج مالكوم بالدرج للجودة:

يعد مالكوم بالدرج أول من نقل مفهوم الجودة الشاملة إلى مجال التعليم بالولايات المتحدة الأمريكية، وظل ينادي بأهمية تطبيقه إلى غاية وفاته عام 1987، ليصبح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم حقيقة واقعية، بعد أن تم في عام 1999 توسيع نطاق المؤسسات الأمريكية التي تحصل على جائزة بالدرج، لتصبح تضم مؤسسات التعليم وكذلك مؤسسات الرعاية الصحية، ويتم منح هذه الجائزة للجودة اعتمادا على تقييم معايير تتمثل في[1]:

– القيادة (90 نقطة): وتمثل الإدارة العليا ونظام القيادة والتنظيم، ومسؤولية المجتمع.

– المعلومات والتحليل (75 نقطة) وتشمل: إدارة المعلومات والبيانات، والمقارنة بين المعلومات، وتحليل واستخدام مستويات التحصيل المدرسي.

– التخطيط الإستراتيجي (75 نقطة) وتشمل: التطوير الإستراتيجي وتنفيذ الاستراتيجيات.

– إدارة وتطوير القوى البشرية (510 نقطة) وتشمل: تقويم وتخطيط القوى العاملة ونظام تشغيل الهيئة التدريسية، ونظام تطوير الهيئة التدريسية، والرضا المهني للهيئة التدريسية.

[1] أسماء عميرة، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، رسالة ماجستير، جامعة جيجل، 2013، غير منشورة، ص 70.

– الإدارة التربوية (50 نقطة) وتشمل: تصميم النظام التربوي، الخدمات التعليمية ودعمها، تصميم البحوث التربوية، تطوير كيفية تسجيل والتحاق الطلبة، والنظر إلى الإدارة التربوية كعمل اقتصادي.

– أداء الأستاذ ونتائج الطلبة (230 نقطة) وتشمل: نتائج الطلبة، المناخ التعليمي وتحسينه، والأبحاث في مجال الأداء.

– رضا الطلبة وممولي النظام التعليمي (230 نقطة) وتشمل: حاجات الطلبة الحالية والمستقبلية، والعلاقة بين ممولي النظام التعليمي والإدارة، رضاء الطلبة وممولي النظام التعليمي الحالي عن أداء المؤسسة التعليمية.

– نموذج ديمينغ الياباني

يستند هذا النموذج إلى أن الجودة مسئولية جميع أفراد المؤسسة وهي نسبية غير مطلقة وهي مرتبطة بالإنتاج ويتكون هذا النموذج من أربعة عشر مبدأ للجودة تمثل معايير الجائزة اليابانية للجودة والتميز وتشمل[1]:

– تبني فلسفة الجودة من أجل تحقيق مركز تنافسي في سوق العمل.

– تبني سياسة التطوير عن طريق البحث والإبداع.

– تغيير هذه الرقابة في تصيد الأخطاء إلى الوقاية من الأخطاء.

– التحسين المستمر للإنتاج والخدمات من خلال إرشادات الإدارة وتكوين فرق عمل للتطوير المستمر.

– التركيز على عملية التعليم والتدريب المستمرين لجميع العاملين.

– دعم القيادة وتعميم ممارسة الإدارة الحديثة.

– ضرورة التخطيط طويل المدى من أجل التطوير.

– اتخاذ سياسة التقييم على أساس الجودة النوعية المحققة وليس التقييم على الكم.

– إزالة كل العوائق والحواجز التي تمنع العاملين من تحقيق إنجازات والتفاخر.

– توفير عنصر الاستقرار الوظيفي للعاملين

– الابتعاد عن فكرة وسياسة تحقيق الربح بأي وسيلة كانت.

– أحداث تغيير جذري في الهيكل التنظيمي وإحلال التعاون ونبذ الصراعات بين العاملين (أسلوب فرق العمل).

– العمل على ترسيخ المبادئ السابقة وجعلها حقيقية وليست شعارات.

– النموذج الأوروبي لأداء الجودة: تشير دراسة **Azhashemi and Samuel 1999** إلى أن هذا النموذج[1] يرتكز على أساس تحليل مكونات الإدارة في المنظمات الناجحة وتصنيفها إلى الأساليب والعمليات

[1] شرف إبراهيم الهادي، إدارة تغيير مؤسسات التعليم العالي العربي نحو جودة النوعية وتميز الأداء، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 11، 2013، ص 264.

المنظمة، التي عن طريقها نصل إلى النتائج والعمليات. وهي قوة متوسطة بين الأساليب وبين النتائج كما تشير الدراسة إلى أن النموذج يحدد الأوزان العامة لكل عنصر، ويشير كل وزن إلى الأهمية النسبية لهذا العنصر ودرجة التركيز من قبل النموذج ويمكن تغيير هذه الأوزان تبعا لاختلاف المقاييس التي تتبعها كل منظمة، عند الأخذ بهذا النموذج لا بد من اتباع ما يلي:

- ارتباط العناصر ضروري مع إدراك الوزن المساهم به بهدف تحقيق الجودة؛
- كل العمليات هي حلقة متوسطة بين الممكنات والنتائج؛
- التأكد من المخرجات والنتائج؛
- أهمية تواجد القيادة وعملية إدارة الأفراد وإرضاء العميل.

كما يهتم النموذج بضرورة الحفاظ على مهام فاعلة للقيادة والاهتمام بالناس والاتصال الفعال مهم ودعوتهم للمشاركة في عملية التحسين المستمر وضرورة اتفاق أهداف الأفراد مع أهداف فريق العمل وتشكيل السياسات الإستراتيجية مع إتباع سياسة محكمة فيما يخص العمليات ومتابعتها وتفحصها بانتظام هدفا للوصول إلى النتائج، وذلك من خلال إثبات المؤشرات المالية وغير المالية لنجاح المنظمة.

ويمكننا تقييم المنهج من خلال جائزة الجودة الأوروبية البريطاني من خلال تسعة عناصر للتقييم أهمها القيادة، إدارة الأفراد، الموارد، العمليات، إرضاء الأفراد، إرضاء العملاء، التأثير على المجتمع ونتائج الأعمال.

وتجري عملية التقييم الذاتي بإتباع الخطوات التالية:

- التخطيط والإعداد للتقييم الذاتي؛
- جمع المعلومات والبيانات وتوصيف أولويات الفرص؛
- المراجعة وتطوير وتنفيذ الإجراءات.

المطلب الرابع: علاقة نماذج إدارة الجودة بمقومات الأداء المتميز

إن المتصفح لمضامين عناصر نماذج إدارة الجودة السابقة دون تمييز أحد منها على حساب النماذج الأخرى، فإنها تؤكد في بناء عناصرها تلك على أسس ومبادئ إدارة الجودة لكن الاختلاف يتفاوت من نموذج إلى أخر ويمكن توضيح هذا فيما يلي[2]:

[1] أحمد جميل ومحمد سفير، مرجع سابق، ص 157.

[2] أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة (TQM السبيل إلى تحقيق الأداء المنظمي المتميز، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 3، 2013، ص 44.

– فيما يتعلق بالمبدأ الأول **التركيز على العميل**: الذي يعد في فلسفة إدارة الجودة الشاملة مرتكز المشاريع داخل المؤسسة، الأساس المتين الذي تبنى عليه كافة الأفكار والخطط والممارسات باعتباره المحدد الرئيسي لامتلاك وإدامة الميزة التنافسية الذي يقول حددها M. Porter بأنها هدف كل الاستراتيجيات، فمن دون أدنى شك أن تخص نماذج إدارة الجودة السالفة الذكر مكانة بارزة ومتميزة لهذا العنصر، ففي نموذج Deming ضمان الجودة، التحكم في الجودة، نتائج الأداء الإيجابية التي تتحقق في جوهرها على هذا الأساس، أي مدى رضا العميل على منتج المؤسسة. أما النموذجين الأمريكي والأوروبي فيخصصان عناصر واضحة وجلية لهذا العنصر.

– بما يتعلق بمبدأ **التحسين المستمر**: الذي يمثل في حقيقته المحور الرئيسي في مفهوم إدارة الجودة من خلال تميز مداخله الثلاثة السابقة الذكر، دائرة P.D.C.A أو ثلاثية جوران أو Kaizen الياباني، حيث توضح هذه المداخل كلها الكيفية التي تتم بها عمليات التحسين المستمر بالمؤسسة الهادفة إلى تحقيق الجودة باستمرار كما يتوقعها العميل أو ما يفوق توقعاته فإن التركيز على هذا المبدأ نجده واضحا ومتضمنا بقوة لمجمل نماذج TQM السابقة الذكر بل نجد ذلك في كافة عناصر تلك النماذج، أي أن القصد في بناء هذه العناصر يهدف في الأساس إلى التحريض بقوة على التحسين في التصميم والعمليات للمنتجات سواء من السلع أو من الخدمات.

– بما يتعلق بمبدأ **التعاون الجماعي بدل المنافسة**: يعد النموذج الياباني TQM رائد في استخدامات هذا المبدأ وكما رأينا من ضمن الأسباب البارزة في تفوق المجتمع الياباني يعود إلى روح التعاون والتآزر التي يتحلى بها أفراد هذا المجتمع أصلا علاوة على التقبل الفائق لفكرة حلقات الجودة كما أن باقي النماذج الأخرى ركزت على تكريس هذا المبدأ وتضمينه للبرامج التدريبية لتطوير الموارد البشرية.

– بما يتعلق بمبدأ **التدريب والتعليم المستمر**: يمثل الدور المحوري والأساسي للموارد البشرية داخل المؤسسة الذي يصف بأنه أغلى موارد المؤسسة على الإطلاق وما المعدات سوى وسائل تساعده على تحقيق أهداف المؤسسة لذلك فإن مسألة تنمية وتدريب وتعليم الأفراد داخل المؤسسة وتحفيزهم باستمرار قصد الرفع من مستوى روحهم المعنوية تعد من الأمور الأساسية في فكر إدارة الجودة ونجد هذا واضحا من خلال نماذجها الثلاثة السابقة الذكر.

خلاصة الفصل:

تم تخصيص الفصل الأول من دراستنا لعرض ومناقشة أهم ماورد في الأدبيات النظرية التي عالجت موضوع معايير الجودة والأداء المتميز، مركزين في ذلك على كل ما له علاقة بمعايير ضمان الجودة في التعليم العالي، ولتحقيق ذلك قسمنا الفصل الأول إلى أربعة مباحث رئيسية.

حيث تطرقنا في المبحث الأول لواقع التعليم العالي في ماليزيا والجزائر في ضوء التوجهات العالمية، كما قمنا بعرض تطوره وفقا لمجموعة من الاحصائيات، لنعرض بعد ذلك التجربة الجزائرية في ضمان الجودة حيث توصلنا إلى أن الجزائر سعت جاهدة خلال السنوات الأخيرة لتطبيق هذه المعايير من خلال انشاء لجنة وطنية لضمان الجودة، من بعد ذلك وضحنا وضع الجامعات الجزائرية عامة وجامعة ورقلة خاصة من التصنيفات العربية والعالمية.

بالنسبة للمبحث الثاني تطرقنا لأداء مؤسسات التعليم العالي في ظل الجودة حيث حددنا مفهوم الأداء عامة والأداء المتميز في التعليم العالي خاصة، كما خصصنا بالذكر مؤشرات أداء مؤسسات التعليم العالي ومعايير اختيارها كذلك معايير المفاضلة بينها.

أما المبحث الثالث والذي قدمنا الإطار المفاهيمي لمعايير جودة التعليم العالي حيث من خلاله عرفنا الجودة ومعاييرها، متطلبات تطبيقها ومؤشرات قياسها لنعرض بعد ذلك تجارب عربية وعالمية.

فيما يخص المبحث الرابع فقد رصدنا الأداء المتميز لمؤسسات التعليم العالي حيث أتاح لنا ذلك التطرق إلى أهم نماذج الجودة وتحديد علاقتها بالأداء المتميز.

من خلال كل ما تم عرضه يمكننا القول إنه على الرغم من الجهود المبذولة في اصلاح التعليم العالي وتطبيق معايير الجودة إلا أن الطريق لا زالت طويلة أمام الجامعات الجزائرية وذلك لرصد مكانة في التصنيفات العربية والعالمية هو أمر صعب ولكن ليس بمستحيل.

تمهيد:

بعد التطرق للجانب النظري للدراسة سنحاول في هذا الفصل عرض وتحليل مجموعة من الدراسات التي تناولت موضوع معايير الجودة والأداء المتميز في مؤسسات التعليم العالي من خلال تحليلها ومقارنتها بالدراسة الحالية من خلال ذكر أوجه التشابه والاختلاف، حيث ناقشت العديد من الدراسات التطبيقية السابقة التي اطلعنا عليها موضوع معايير الجودة بشكل مستقل وأخرى عالجت موضوع الأداء المتميز لمؤسسات التعليم العالي دون التطرق لمعايير الجودة. بينما صادفنا على عدد لا بأس به من الدراسات التطبيقية السابقة التي ناقشت كلا من معايير الجودة والأداء المتميز ضمن إطار بحثي واحد.

ولهذا ركزنا في أن تكون الدراسات التطبيقية السابقة قد مست كل أو أحد جوانب دراستنا الحالية بشكل مباشر والميدان التطبيقي للدراسة السابقة هو مؤسسات التعليم العالي بشكل عام.

قسّمنا هذا الفصل إلى ثلاثة أقسام؛ يتناول القسم الأوّل مجموعة من الدراسات باللغة العربية، ويتناول القسم الثاني دراسات باللغة الأجنبية يليهما ملخص لكل الدراسات، أما القسم الثالث فنبيّن فيه ما يميّز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة سواء تعلّق الأمر بمتغيرات الدراسة، أو الأساليب المستخدمة، أو الظروف التي أجريت فيها الدراسة، أو تعلّق بالأهداف المسطرة والنتائج المتحصل عليها.

المبحث الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

فيما يلي تم اختيار وعرض مجموعة من الدراسات السابقة العربية لكلا متغيري الدراسة وهي مرتبة زمنيا من الأقدم إلى الأحدث، وقد تنوعت من حيث طبيعتها إلى مقالات وأطروحات وهي كما يلي:

المطلب الأول: الدراسات العربية من 2009 الى 2013

I–1 : دراسة (سهيل رزق دياب، معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي،2009) [1]:

هدفت الدراسة إلى بناء أداة موضوعية لقياس درجة استيفاء مبادئ إدارة الجودة الشاملة ومعاييرها في مؤسسات التعليم العالي حيث تضمن المقياس 52 فقرة تستوفي معايير الصدق والثبات وتغطي أربع مجالات رئيسية في إدارة الجودة، حيث استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي بركنيه الكمي والنوعي.

بالنسبة للجانب النظري اعتمد على مجموعة من الدراسات التربوية العربية والتي تناولت موضوع الجودة ومعايير تقويمها، وفي الجانب التطبيقي توصل الباحث إلى إعداد قائمة رصد تتضمن في صورتها الأولية (60) معيارا من معايير الجودة للتعليم الجامعي موزعة على أربع مجالات رئيسية بحيث يمكن الاستفادة من هذه القائمة في الحكم على مستوى جودة مؤسسات التعليم الجامعي الفلسطيني ، وقد وضعت هذه المعايير ضمن مقياس خماسي ، ومن ثم قام بعرضها على خمسة من الأساتذة وذوي الاختصاص لتحكيمها وتجريبها على عينة استطلاعية وبعد التأكد من صدق الأداة وثباتها طبقت على عينة عشوائية عددها (60) من أعضاء هيئة التدريس والعاملين الإداريين في جامعة القدس المفتوحة .

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

– حتى تتحقق الجودة والتميز لا بد من حث العاملين وخلق حوافز تدفعهم للسعي نحو الأفضل من خلال إتاحة الفرصة لهم لتطويرهم والارتقاء بمستواهم؛

– ليس هناك برنامج واحد للجودة يصلح لكل مؤسسة تعليمية في كل مستوى ولكل زمان ومكان.

[1] سهيل رزق دياب، **معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجامعة الفلسطينية–دراسة حالة–**، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات – العدد السابع عشر – تشرين أول .2009.

I–2 : دراسة (علاء عبد الرحمن البكري، تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي،[1]2010) :

اهتمت هذه الدراسة بتطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي ومخرجات التعليم بحيث ركز الباحث على تحليل المعطيات التعليمية لمعرفة مدى تأثير مشكلات مخرجات التعليم والبطالة على المجتمع، وذلك بالاعتماد على تحاليل البيانات المسجلة والمسوحات وتطبيق المعايير الدولية؛

وهدفت الدراسة بشكل أساسي على إلقاء الضوء على مشكلات التعليم الناجمة عن تدنى مستوى مخرجات التعليم ورصد التطورات التعليمية والمعايير الدولية، حيث استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي حيث تم الإشارة إلى المعايير التعليمية في تحليل بيانات ومعطيات دراسات المحتوى لوضع الاستراتيجيات التعليمية المتعلقة بالجوانب المختلفة لتطبيق معايير الجودة والاعتماد الدولية على الجامعات الإسلامية،

وقد قام الباحث بوضع مجموعة من التوصيات أهمها:

– الحاجة إلى وضع استراتيجيات وطنية لتطبيق المعايير الدولية للجودة والاعتماد في مؤسسات دول العالم الإسلامي؛

– ضرورة إيجاد قواعد بيانات لمعايير الاعتماد والأداء في مؤسسات التعليم العالي.

I–3 : دراسة (وفيق حلمي وإيهاب الآغا، استراتيجيات مقترحة لمعايير ضمان جودة الأداء الجامعي[2]،2010) :

ركزت هذه الدراسة على النوعية والجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي حيث ينبغي تطبيق نظام الجودة في التعليم الجامعي لضمان مخرجات مؤهلة لقيادة التنمية المجتمعية المستدامة؛ وقام الباحث في هذه الدراسة بتسليط الضوء على مؤشرات ومعايير الجودة في الأداء الجامعي، وهدفت دراسته بشكل أساسي وضع تصور مقترح لإنشاء وحدة الجودة الشاملة وتطوير الأداء بكليات الجامعة في ضوء المعايير الدولية.

[1] علاء عبد الرحمن البكري، **تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي الدولية في مؤسسات التعليم العالي في الدول الإسلامية، أبحاث** الندوة الثالثة حول الجودة في التعليم الجامعي بالعالم الإسلامي، جامعة نايف الرياض، 2010.

[2] وفيق حلمي الاغا وإيهاب وفيق الاغا، **استراتيجيات مقترحة لمعايير ضمان جودة الأداء الجامعي**، جامعة الأزهر غزة، 2010.

استخدم الباحث المنهج الوصفي الذي يعتمد على تجميع الحقائق والمعلومات، من ثم مقارنتها وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى تعميمات مقبولة.
حيث شملت مؤشرات الجودة كل من مجالات: الفلسفة والرسالة والأهداف، والمساقات الدراسية، والهيئة التدريسية، والطلبة، والبحث العلمي، واستراتيجيات التعليم والتعلم ووسائله، والبيئة المحيطة، والتقويم والتطوير.

توصل الباحث من خلال التصور المقترح لإنشاء وحدة الجودة الشاملة وتطوير الأداء بكليات الجامعة في ضوء المعايير الدولية أنه يجب تقويم الأداء التعليمي وتطويره في كافة عناصر وأنشطة المنظومة التعليمية في ضوء معايير الأداء المحلية والإقليمية والعالمية من أجل تحقيق الجودة الشاملة والتطوير المستمر لمنظومة التعليم الجامعي، والارتقاء بمستوى الكفاءة والقدرة التنافسية لمخرجات التعليم والتي يتحقق معها التواجد لكليات الجامعة خاصة على خريطة الكليات والجامعات المتميزة سواء على المستوى القومي أو العالمي.

I–4 : دراسة (زرقان ليلى، اقتراح بناء برنامج تدريبي لأعضاء هيئة التدريس الجامعي في ضوء معايير الجودة في التعليم العالي[1]،2013) :

ركزت الدراسة على هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي كونها تمثل العنصر الفاعل والرئيسي في جودة البرامج والأنشطة التعليمية على اختلاف أهدافها، وتميزها ينعكس إيجابا على الكفاءة الداخلية والخارجية للبرامج الأكاديمية.

هدفت الدراسة إلى تحديد دور البرنامج التدريبي المقترح لأعضاء هيئة التدريس بجامعة سطيف في تحقيق الجودة وذلك من خلال الإجابة على مجموعة من التساؤلات أهمها: ما هي معايير الجودة اللازمة لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة الجزائرية؟ وما هو البرنامج التدريبي المقترح لتطوير أداء عضو هيئة التدريس بجامعة سطيف في ضوء حاجاتهم التدريبية ومتطلبات الجودة الشاملة في التعليم العالي؟

واعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال جمع قدر كبير من المعلومات من الدراسات والبحوث ، كما استعانت بأداة الاستبيان حيث تمثلت عينة الدراسة في ثلاث كليات (الحقوق والاقتصاد والعلوم الإنسانية) واختارت 600 أستاذ بمختلف رتبهم ، كما قامت بإجراء دراسة استطلاعية بجامعة فرحات عباس بسطيف وزارت رؤساء الأقسام وطلبت مساعدتهم بتزويدها بالمناشير والمعطيات ، كما وزعت

[1] زرقان ليلى، **اقتراح بناء برنامج تدريبي لأعضاء هيئة التدريس الجامعي في ضوء معايير الجودة في التعليم العالي**، أطروحة دكتوراه جامعة سطيف 2، غير منشورة ،2013.

استبانة تجريبية على 30 أستاذ تضمنت سؤالا مفتوحا مفاده ماهي احتياجاتكم التدريبية ، وتمت معالجتها إحصائيا من ثم قامت بتحليلها وتفسيرها لتتوصل في الأخير إلى مجموعة من النتائج أهمها :

– التطوير المهني لأعضاء هيئة التدريس ينعكس إيجابا على معايير جودة النوعية ومجالاتها في التعليم العالي.

– ينعكس تدريبهم على جودة التعليم في العناصر التالية: الشخصية، التدريس، التقويم، إرشاد وتوجيه الطلاب ....)

I–5 : دراسة (شرف إبراهيم الهادي، إدارة تغيير مؤسسات التعليم العالي نحو جودة النوعية وتميز الأداء[1]،2013) :

سلطت هذه الدراسة الضوء على إدارة تغيير المؤسسات التعليم العالي للوصول إلى الجودة النوعية والتميز في الأداء حيث تطرق الباحث إلى كيفية إدارة التغيير والآليات المطلوبة في المؤسسات الجامعية وأساليب إدارة الجودة النوعية وتميز الأداء كمدخل حديث للتغيير ونماذج جوائز الجودة العالمية للأخذ بالنموذج الأنسب تطبيقه في الجامعات العربية، كما لاحظنا تركيز الباحث على أكثر التجارب نجاحا في بعض الدول المتقدمة كتجارب بعض الجامعات الأمريكية والبريطانية كونها أكثر التجارب نجاحا؛

ولتحقيق هدف هذه الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي المستند على البيانات حول الجودة، وبعد عملية التحليل توصل الباحث إلى وضع تصور مقترح ليتم تطبيقه في الجامعات العربية للارتقاء بها نحو الجودة النوعية والتميز.

I–6 : دراسة (أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة TQM السبيل إلى تحقيق الأداء المنظمي المتميز[2]،2013)

من خلال هذا المقال هدف الباحث إلى إبراز الدور المحوري لإدارة الجودة الشاملة باعتبارها مصدرا غنيا وذو كفاءة رائدة في تحقيق تميز الأداء التنظيمي للمؤسسة ضمن جملة من الإجراءات لها القدرة على ضمان الإبداع وتحقيق التحسين باستمرار.

[1] شرف إبراهيم الهادي، **إدارة تغيير مؤسسات التعليم العالي نحو جودة النوعية وتميز الأداء**، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 11، 2013.

[2] أحمد بن عيشاوي، **إدارة الجودة الشاملة TQM السبيل إلى تحقيق الأداء المنظمي المتميز**، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية – العدد 30، 2013.

وبغية تحقيق هذا الهدف استخدم الباحث المنهج الوصفي في الجانب النظري حيث تطرق إلى نماذج الجودة الشاملة وحاول تحديد علاقتها بمقومات الأداء المتميز، من بين هذه النماذج نموذج DEMINIGالياباني والنموذج الأمريكي معايير جائزة مالكوم بالدريج والنموذج الأوروبي؛

وبعد تحديد علاقة هذه النماذج بمقومات الأداء المتميز توصل الباحث إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها:

– نماذج إدارة الجودة الشاملة العالمية الثلاثة: نموذج Deming الياباني، نموذج بالدريج الأمريكي وكذا النموذج الأوروبي EQ راعت في بنائها مبادئ إدارة الجودة الشاملة باختلاف أن لكل نموذج عناصر محددة وبدرجات تقييم مختلفة تعكس التوجهات الإستراتيجية للبلدان التي أصدرت هذه النماذج.

– أن أساس التميز في الأداء ضمن تلك النماذج هو من خلال تركيزها على مبادئ إدارة الجودة ومتطلباتها وكيفية التكامل فيما بينها نحو الإتقان والدقة وأداء الأعمال بالوجه الصحيح ومن المرة الأولى استنادا إلى متطلبات وتطلعات العملاء والسعي دوما نحو التحسين المستمر.

المطلب الثاني: الدراسات العربية من 2014 الى 2019

II–1 : دراسة مبارك بوعلاق، تطبيق نظام الإدارة بالجودة الشاملة دراسة مقارنة بين الجامعة الأردنية والجزائرية[1]،2014) :

حاول الباحث من خلال هذه الدراسة معالجة موضوع تطبيق نظام الإدارة بالجودة الشاملة في التعليم العالي دراسة مقارنة بين جامعات الأردن (الجامعة العمومية والجامعة الخاصة) وجامعة ورقلة الجزائر، حيث هدف الباحث إلى تسليط الضوء على الإدارة المستقبلية للجامعات الجزائرية والأردنية كما يراها الأكاديميون (هيئة التدريس) والإداريون والطلبة من خلال الاستفادة من تجارب الآخرين والإجابة على سؤال كيف تدار جامعتنا؛

حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، فيما يخص الجانب النظري اعتمد على الدراسات والأبحاث السابقة وكذلك التجارب الدولية الناجحة ، كما سعى إلى توفير البيانات اللازمة للجانب التطبيقي من خلال المقابلات المباشرة ، وقام بتصميم ثلاث استمارات موجهة إلى عينة من إدارة الجامعة والثانية للطلاب والثالثة لهيئة

[1] مبارك بوعلاق، **تطبيق نظام الإدارة بالجودة الشاملة دراسة مقارنة بين الجامعة الأردنية والجزائرية**، أطروحة دكتوراه جامعة ورقلة،غير منشورة ،2014.

التدريس، حيث تكونت عينة الدراسة من 520 من مجتمع الدراسة تم اختيارهم بطريقة عشوائية (73 هيئة التدريس) و (97 إداري) و (350 طالب) ، من ثم قام بمعالجتها باستخدام الأساليب الإحصائية لتوصل الباحث في الأخير إلى مجموعة من النتائج أهمها :

– هناك عدم توافق بين الأوضاع الأكاديمية والإدارية السائدة وهذا أدى إلى توجه الدول محل الدراسة إلى العمل على إصلاح هذا الخلل بإصلاح التعليم الجامعي والسعي بالعمل وفق مبادئ وأسس وقواعد الجودة الشاملة؛

– على الجامعات التركيز على جودة المخرجات نوعا لا كمًا؛

– إن منهج الجودة الشاملة يعنى بالتطوير والتنمية المستمرة للعنصر البشري سواء أكان أستاذ، إداريا أو وطالبا فالجودة الشاملة تتحقق من خلال الأداء المتميز لكل هؤلاء.

II–2 : دراسة (رقاد صليحة، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي [1]،2014) : قامت هذه الدراسة بتسليط الضوء على تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر والذي لم يتم تطبيقه في مؤسسات التعليم العالي، حيث حاولت الباحثة معالجة إشكالية ماهي المعوقات وآفاق تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

وقد كان الهدف الأساسي للدراسة هو محاولة التوصل إلى نتائج واقتراحات تساعد متخذي القرار على إيجاد الآليات المناسبة لتطبيق نظام الجودة بنجاح في مؤسسات التعليم العالي وتجاوز مختلف معوقات تطبيقه؛

حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي المبني على أسلوبين يتمثل الأول في الأسلوب النظري لتقديم خلفية عن جودة التعليم العالي من خلال الاطلاع على مختلف الدراسات والأبحاث والكتب والثاني يتمثل في دراسة حالة حيث تم الاعتماد على الاستبيان والمقابلة حيث قامت باسترجاع خمسة وعشرون استمارة الكترونية التي قامت بتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليلها، وبالتالي توصلت لمجموعة من النتائج أهمها:

– موافقة مسؤولي ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي محل الدراسة بدرجة عالية جدا على وجود تحديات داخلية تدفع مؤسساتهم إلى تطبيق نظام ضمان الجودة خاصة فيما يتعلق بالحاجة إلى تحسين فعالية، كفاءة وحوكمة مؤسسة التعليم العالي، وموافقتهم بدرجة عالية على وجود تحديات خارجية تدفع مؤسساتهم إلى تطبيق

[1] رقاد صليحة، **تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي**، أطروحة دكتوراه، جامعة سطيف 1، غير منشورة ،2014.

نظام ضمان الجودة، خاصة فيما يتعلق بتزايد البطالة بين الخرجين الجامعيين وتزايد الطلب الاجتماعي على التعليم العالي.

– عدم وجود اختلافات جوهرية بين إجابات مسؤولي ضمان الجودة حول خيار تحديد المفهوم المناسب للجودة بين المطابقة للمعايير أو المطابقة للأهداف، وأيضا حول خيار إذا ما نبدأ بتطبيق نظام ضمان الجودة على مستوى المؤسسة ككل أو على مستوى جميع برامجها أو البعض منها؛ ووجود اختلافات جوهرية بين اجابات مسؤولي ضمان الجودة حول خيار الهدف لصالح هدف تحسين الجودة، وخيار الآلية لصالح آلية التقييم، وخيار الأسلوب لصالح أسلوب التطبيق الاجباري، وخيار نوع نظام ضمان الجودة المناسب للتطبيق لصالح نوع نظام ضمان الجودة الداخلية.

II–3 : دراسة (حسن ياسين طعمة، دور تطبيق معايير جودة التعليم الجامعي في تعزيز جودة الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية دراسة حالة جامعة الزرقاء في الأردن[1] ،2014) :

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور تطبيق معايير جودة التعليم الجامعي في تعزيز جودة الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية: دراسة الزرقاء دراسة حالة جامعة الزرقاء. ولتحقيق هذا الغرض قام الباحث ببناء استبانة تضمنت سبعة معايير لجودة التعليم الجامعي، ومتغير الأداء الأكاديمي، وتألفت من 45 فقرة، بعدها تم اختبار صدق الأداة وثباتها، وتم تطبيقها على عينة الدراسة البالغة 116عضو هيئة تدريس، التي اختيرت عشوائيا من مجتمع الدراسة البالغ 253 عضوا وباستخدام طريقة العينة الطبقية العشوائية.

حيث توصل الباحث لنتيجة نهائية مفادها أن أعضاء هيئة التدريس بجامعة الزرقاء يدركون بدرجة كبيرة مدى أهمية معايير الجودة في تعزيز جودة الأداء الأكاديمي.

II–4 : دراسة (أكرم محمد أحمد الحاج علي، دور تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأثرها على كفاءة الأداء الأكاديمي في الجامعات السعودية[2] ،2015) :

[1] حسن ياسين طعمة، **دور تطبيق معايير جودة التعليم الجامعي في تعزيز جودة الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية دراسة حالة جامعة الزرقاء في الأردن**، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد السابع، 2014.

[2] أكرم محمد أحمد الحاج علي، **دور تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأثرها على كفاءة الأداء الأكاديمي في الجامعات السعودية**، مجلة الدارسات والبحوث الاجتماعية– جامعة الشهيد حمة لخضر– الوادي العدد 11، جوان 2015.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على إدارة الجودة الشاملة وأثرها على كفاءة الأداء الأكاديمي في الجامعات السعودية وذلك من خلال معرفة مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة الجوف من وجهة نظر منسوبيها أعضاء هيئة التدريس وتحديد أكثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة تطبيقا في الجامعة كما يراها منسوبيها أعضاء هيئة التدريس وتفعيل دور المهتمين والقائمين على إدارة جامعة الجوف، والجامعات الأخرى بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والعمل على تعزيزها وتطويرها وكذلك التعرف على متطلبات الجودة الشاملة في النظام التعليمي والتعرف على مدى ملائمة النظام التعليمي في جامعة الجوف لإدارة الجودة الشاملة.

بحيث تتمثل مشكلة الدراسة في استقصاء مبادئ إدارة الجودة الشاملة المطبقة في جامعة الجوف كما يدركها منسوبيها من خلال أربعة مبادئ وهي متطلبات الجودة في التعليم، متابعة العملية التعليمية، تطوير القوى البشرية (هيئة التدريس) وقرارات الإدارة الأكاديمية.

استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي من خلال الاطلاع على مجموعة من الدراسات والبحوث حيث توصل إلى مجموعة من التوصيات أهمها:

– ضرورة تركيز الإدارة العليا في المؤسسات التعليمية على عملية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتحسين نظام التعليم الجامعي.

– ضرورة تبني الدولة ممثلة في وزارة التعليم العالي نظاماً فاعلا لتحقيق ضمان تفعيل جودة التعليم الجامعي نحو مؤسساتها التعليمية.

– على الجامعة الاهتمام بالتقرير الفعال للجودة الكلية داخل المنظمة وخارجها والاهتمام بفريق العمل ودعوتهم للمشاركة في عملية التحسين المستمر.

II–05 : دراسة حواس عبد الرزاق، مساهمة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي بانتهاج إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية[1] ،2016) :

عالجت هذه الدراسة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية لتحسين جودة خدمات التعليم العالي، وتهدف بذلك إلى التعرف على درجة التزام الجامعات الجزائرية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة ودرجة توفر متطلبات تطبيقها فيها وفقا لآراء أعضاء هيئة التدريس، والمقارنة بين هذه الآراء تبعا لمتغيرات الجنس، والعمر، والجامعة،

[1] دراسة حواس عبد الرزاق، **مساهمة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي بانتهاج إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية**، أطروحة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، غير منشورة، 2016.

وسنوات الخبرة في التدريس، والتربية العلمية؛ ولغرض تحقيق ذلك قام الباحث باتباع المنهج الوصفي التحليلي، كما تمت الاستعانة بعدة أدوات للحصول على المعلومات الضرورية للدراسة، منها المسح المكتبي والبحوث والدراسات هذا فيما يتعلق بالجانب النظري أما فيما يخص الجانب التطبيقي تم الاستعانة باستبيان حيث تم اختيار العينة بطريقة عشوائية تتكون من710 عضو هيئة تدريس من كليات العلوم الاقتصادية بخمس جامعات هي : الوادي، بسكرة، سطيف 1، عنابة، الجزائر 3؛ بموجب 150 استبيان لكل جامعة، عدا جامعة الوادي التي تم توزيع فيها 110 استبيان لأنها تضم فقط 110 أستاذ دائم.

وتوصل الباحث إلى عدة نتائج أهمها:

-إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة متاحة في الجامعات الجزائرية إذا ما أريد ذلك على أن يتم دعم توفير المتطلبات بدرجة أكبر.

- هناك بعض الممارسات لمفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية مما يسهل عملية البدء بتطبيقه فيها.

II-06 : دراسة (عبد الله حميد مرشد الحميري، تقييم أداء جامعة إب اليمنية وفق معايير الجودة الشاملة[1]،2016):

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أداء جامعة إب اليمنية وتقييمه وفق معايير الجودة الشاملة، كما تراها القيادات الأكاديمية الجامعية في جامعة إب اليمنية، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وبلغت عينة الدراسة 100 عضو من أعضاء هيئة التدريس في الجامعة حيث تم تصميم استبانة مكونة من 93 فقرة موزعة على خمس مجالات (مدى توافر متطلبات جودة التعليم الجامعي، عضو هيئة التدريس، أساليب التقييم، مصادر التعلم، المقررات الدراسية).

وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- جامعة إب لا تمتلك مقومات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي وهي بذلك غير مهيأة لتطبيق معايير الجودة الشاملة في كافة مرافقها؛

[1] عبد الله حميد مرشد الحميري، **تقييم أداء جامعة إب اليمنية وفق معايير الجودة الشاملة**، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد التاسع، العدد 24، 2016.

– ضعف مواكبة جامعة إب اليمنية للتطورات العلمية والإدارية الحديثة وفق معايير إدارة الجودة الشاملة المعمول بها عالميا.

II–07 : دراسة (بلبية محمد، تحديد معايير ضمان الجودة وتأثيرها على الاعتماد الأكاديمي بمؤسسات التعليم العالي دراسة حالة كلية الاقتصاد جامعة تلمسان [1]،2016) :

حاولت هذه الدراسة إلقاء الضوء على أهمية معايير الجودة بالنسبة لمؤسسات التعليم العالي لمواكبة مؤسسات التعليم العالمية لتحصيل ميزة تنافسية للمؤسسات المحلية مقارنة بالمؤسسات الأجنبية للتمكن من إعداد مخرجات ذات كفاءة عالية، حيث حاول الباحث معالجة إشكالية ما مدى إمكانية تطبيق معايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

حيث كان الهدف من هذه الدراسة تحديد أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق معايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم الجزائرية ولهذا الغرض استخدم الباحث المنهج الوصفي الذي بواسطته تم توصيف الجانب النظري أما فيما يخص الجانب التطبيقي فقد استخدم الباحث المنهج التحليلي من خلال إعداد استبيان حيث تألف مجتمع الدراسة من جميع أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والمقدر ب 150 أستاذ وكذا كل طلبة الكلية ما يبلغ عددهم 3856 طالب، حيث مثلت عينة الدراسة حوالي 23 ,43% من مجتمع الدراسة وقد تم السحب عشوائيا حيث تم استرجاع 185 استبيانا من مجموع 250 ومن ثم تمت معالجتها إحصائيا ليتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج أهمها :

– عدم رضى الأسرة الجامعية عما تم من إصلاحات وتغييرات، حيث كانت نتيجة هذه كل هذه الإصلاحات زيادة كمية في عدد الناجحين دون ظهور أي أثر لتلك الإصلاحات على الجانب النوعي.

–الاهتمام بالجانب الكمي على حساب الجانب النوعي في مخرجات التعليم؛

– عدم كفاية الجهود المبذولة في العمل على نشر وتطبيق معايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، كذلك عدم وجود مدونة لهذه المعايير تكون كدليل للتقييم والتقويم مستوى الجامعات.

[1] بلبية محمد، **تحديد معايير ضمان الجودة وتأثيرها على الاعتماد الأكاديمي بمؤسسات التعليم العالي دراسة حالة كلية الاقتصاد جامعة تلمسان**، أطروحة دكتوراه، جامعة تلمسان، غير منشورة، 2016.

II –08 : دراسة (ناصر بن سعود بن ناصر الكمياني، واقع إدارة التعليم العالي وأفاقه المستقبلية في سلطنة عمان : دراسة تحليلية في ضوء معايير الجودة الشاملة[1] ،2016) :

تواجه مؤسسات التعليم العالي في سلطنة عمان مجموعة من العقبات والتحديات من بينها الطاقة الاستيعابية لمخرجات التعليم وقصورها في تلبية حاجات المجتمع لذا هدف الباحث من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة مؤسسات التعليم العالي الخاصة والعمومية في سلطنة عمان وآفاقه المستقبلية في ضوء تطبيق معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر الأكاديميين والإداريين فيها

لهذا الغرض استخدم الباحث المنهج التحليلي الوصفي حيث تمثلت عينة الدراسة في 105 أكاديميين وإداريين حيث مثلوا نسبة 20% من مجتمع الدراسة حيث قام بتصميم استبانة شملت 72 فقرة موزعة على خمسة محاور ليقوم بمعالجتها وتحليلها بواسطة الأساليب الإحصائية بالإضافة إلى إجراء مقابلات مع الخبراء والمسؤولين بوزارة التعليم العالي ليتوصل في الأخير إلى مجموعة من النتائج أهمها:

– تدني مخرجات بعض مؤسسات التعليم الحكومية والخاصة؛

– تدني معرفة قيادات مؤسسات التعليم العالي التي تتولى إدارة هذه المؤسسات لمعايير الجودة الشاملة؛

– ضرورة إنشاء أقسام أو وحدات تتولى عملية الإشراف على تطبيق معايير الجودة في جميع مؤسسات التعليم العالي.

II–09 دراسة :(كريمة فلاح، مطابقة وتكييف معايير جودة البحث العلمي بالجامعات الجزائرية وفق مواصفات مالكوم بالدريج للتعليم [2]،2017) :

هدفت هذه الدراسة إلى قياس درجة مساهمة معايير مالكوم بالدريج في تحسين جودة البحث العلمي بالجامعات الجزائرية ومدى إمكانية تطبيقها في مخابر البحث بجامعة حسيبة بن بوعلي من وجهة نظر مدراء المخابر بها، ولتحقيق هذا الهدف استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي من خلال تصميم استبيان تم التأكد من صدقه وثباته حيث تم توزيع الاستبيان على كل مدراء المخابر بجامعة حسيبة بن بوعلي والبالغ عددهم 25 مدير، استرجع منها 15.

[1] ناصر بن سعود بن ناصر الكمياني، **واقع إدارة التعليم العالي وأفاقه المستقبلية في سلطنة عمان: دراسة تحليلية في ضوء معايير الجودة الشاملة**، أطروحة دكتوراه، الجامعة الإسلامية العالمية، ماليزيا، غير منشورة ،2016.

[2] كريمة فلاح، **مطابقة وتكييف معايير جودة البحث العلمي بالجامعات الجزائرية وفق مواصفات مالكوم بالدريج للتعليم**، أطروحة دكتوراه، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، غير منشورة ،2017.

بعد المعالجة الإحصائية توصلت الباحثة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

– أن إمكانية تطبيق معايير مالكون بالدريج في مخابر البحث بجامعة حسيبة بو بوعلي جاءت بدرجة متوسطة إلا أن مساهمتها في تحسين جودة البحث العلمي جاءت بدرجة مرتفعة.

وبناء على النتائج المتحصل عليها قامت الباحثة ببناء نموذج مطابقة لتقليل الفجوة بين معايير مالكوم بالدريج وتطبيقها في مخابر البحث بجامعة حسيبة بن بوعلي.

II–10 دراسة : (ببة إيمان، تحليل واقع الإصلاح والتغيير وأثرهما على أداء مؤسسات التعليم العالي في الجزائر خلال الفترة 2000–2015[1]، 2017) :

تهدف هذه الدراسة لتحليل واقع التعامل مع عمليتي الإصلاح والتغيير في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، بغية معرفة أثرهما على أداء هذه المؤسسات.

ولتحقيق هذا الهدف تم قياس ومقارنة الأداء الكمي لمؤسسات التعليم الجزائرية خلال الفترة الممتدة من 2000 إلى 2015 باستخدام أربعة مؤشرات كمية، طبقت عليها أسلوب التحليل التطويقي للبيانات، بينما الأداء النوعي (الجودة) فتم قياسه باستخدام مؤشرات نوعية ذات طبيعة وصفية تعكس بعد العمليات الإدارية والأكاديمية، البحث العلمي خدمة المجتمع.

قامت الباحثة بجمع البيانات باستخدام أداة الاستبيان حيث بلغ عدد العينة 248 طالب تكونوا ضمن النظامين الكلاسيكي و LMD ، وبعد تحليل وتفسير نتائج قياس الأداء الكمي والنوعي توصلت الباحثة إلى نتيجة نهائية مفادها أن هناك تباين في أداء مؤسسات التعليم العالي الجزائرية قبل وبعد تنفيذ إصلاح 2004 ، وأن أدائها تحسن بعد مدة طويلة من تنفيذ الإصلاح بسبب إحداث مجموعة من التغييرات البيداغوجية ،الهيكلية، الوظيفية، التكنولوجية، كما يوجد تباين في مستويات الأداء الكمي بين مؤسسة وأخرى ولا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الأداء النوعي بينها .

[1] ببة إيمان، **تحليل واقع الإصلاح والتغيير وأثرهما على أداء مؤسسات التعليم العالي في الجزائر خلال الفترة 2000– 2015**، أطروحة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، غير منشورة ،2017.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

في هذا المبحث سنتطرق لمجموعة من الدراسات السابقة باللغة الأجنبية والتي شملت الفترة الممتدة من 2015 وحتى سنة 2018.

المطلب الأول: الدراسات الأجنبية قبل 2015

I-1 دراسة (Muhammad Asif & Cory Searcy [1]، سنة 2014) : هدفت هذه الدراسة إلى تقييم خدمة الجودة في مؤسسات التعليم العالي بجامعة ماليزيا حيث قام الباحثان بالتركيز على سبعة أبعاد ألا وهي الخدمات الإدارية المادية والأكاديمية كذلك البرامج التدريسية وهيئة التدريس طريقة التدريس والتأمين وتفهم وتعاطف هيئة التدريس

ولتحقيق هذا الهدف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث سملت الدراسة 221 طالبا من كلية الدراسات العليا في الجامعة الإسلامية الدولية للإدارة تم توزيع عليهم استبانة وبعد المعالجة الإحصائية توصل الباحثان إلى نتيجة حتمية مفادها أن طلاب كلية الإدارة لديهم نظرة إيجابية وهامة حول الجودة المقدمة فيما يخص الخدمات الإدارية والمادية طريقة التدريس والتأمين ، أما فيما يخص آرائهم حول البرامج الأكاديمية وأعضاء هيئة التدريس و تفهمهم فلم يحظوا بنفس القدر من الأهمية في الجامعة وأن هذه النتيجة ليست شاملة لكل الجامعات الماليزية بل تخص كلية الإدارة فقط.

I-2 دراسة (Martinez-Campillo & Fernandez-Santos [2]، سنة 2015) : سعت هذه الدراسة لقياس التباين في أداء الجامعات العامة الإسبانية بعد تنفيذها للإصلاح على الصعيد الكلي وفيما يتعلق بأنشطة التدريس والبحث بشكل منفصل ولمعرفة أسباب التغييرات الحاصلة في الأداء كذلك؛

[1] Muhammad Asif & Cory Searcy, **Quality paper a composite index for measuring performance in higher education institutions**, International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 31 No. 9, 2014, P 983

[2] Fernández-Santos Yolanda, Martínez-Campillo Almudena, **Has the Teaching and Research Producyivity of Spanish Public Universities Improved Since the Introduction of the Lou ?** Evidence From the Bootstrap Technique, Revista de Educación, N° 367, January-March 2015.

وبغية تحقيق هذا الهدف استخدم الباحثان ثلاث مؤشرات للمدخلات (الموظفين الأكاديميين الطلبة المسجلين في مختلف المستويات ومجموع النفقات) وثلاث متغيرات للمخرجات (الطلبة المتخرجين والمنشورات العلمية وإيرادات البحث والتطوير) هذه البيانات تخص عينة مكونة من 39 جامعة عامة إسبانية خلال الفترة الممتدة ما بين السنة الجامعية 2003/2002 و2009/2008

تم تطبيق مؤشر Malmquist Productivity Index وهو النهج الأكثر شعبية لتقييم التغيير في الإنتاجية بين فترتين ومعرفة أسباب هذا التغيير استنادا على أسلوب DEA لتحديد ما إذا كانت التغييرات الملاحظة في الإنتاجية ذات دلالة إحصائية أو لا وأسفرت النتائج المتوصل إليها بأنه هناك تحسن في معدل الإنتاجية الكلية للجامعات الإسبانية منذ تنفيذ الإصلاح كما تبين أيضا بأن للتقدم التكنولوجي دور هام في نمو الإنتاجية التعليمية.

I-3 دراسة ([1] Sashin S.Vernekar & Sherin Sheykholeslam ، 2015

أشار الباحثون في هذه الدراسة أن بيئة الأعمال تزداد تنافسية في كل يوم يمر، ونماذج الأعمال المتميزة لها دور كبير في التميز والنجاح المؤسسي، حيث تلجأ العديد من المؤسسات لهذه النماذج للحصول على أداء متميز من جهة ومن جهة أخرى تعتبر هذه النماذج جزء لا يتجزأ من أي منظمة لتوفير خدمات ذو جودة عليها تساعدها على البقاء وسط المنافسة.

حيث ركزت الدراسة على تقديم ثلاث نماذج عالمية للتميز ألا وهي نموذج المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة EFQM وجائزة مالكوم بالريدج للولايات المتحدة الأمريكية MBNQA وجائزة ديمينغ اليابانية، حيث تمت المقارنة بين المعايير التي نص عليها كل نموذج لتوفير المتطلبات اللازمة لإنشاء نماذج شاملة لإدارة العمليات تستند على نموذج الجودة والتميز.

ومن خلال المنهج الوصفي قام الباحثون بالاطلاع على مجموعة من الكتب والمقالات حول جوائز الجودة ومن ثم القيام بتحليل كل نموذج ومقارنتها ببضعها البعض من خلال التطرق للمعايير سواء الرئيسية أو الفرعية كذلك من

[1] Sashin S.Vernekar & Sherin Sheykholeslam **; A Study of three major business exllence models in process criterion**; International Journal in Management and Social Science; Vol.03 Issue-03, (March, 2015)

ناحية الأهداف التي يسعى لتحقيقها كل نموذج والمبادئ التي تم بناء كل نموذج على أساسها ليصلوا في الأخير لمجموعة من أوجه التشابه وأوجه الاختلاف وكل نموذج لديه مزايا وعيوب فيما يلي عرض لأهم النتائج:

- نموذج المؤسسة الأوروبية للتميز EFQM: معاييره تركز بكثرة على النتائج وبالتالي فإنه يولي أهمية كبيرة للعملاء والموظفين ورضا أصحاب المصالح أكثر من النماذج الأخرى، كما يركز أيضا على عمليات التحسين كون هدفه الأساسي هو التميز في الاعمال.

- نموذج مالكوم بالريدج الأمريكي MBNQA: يركز هذا النموذج على نتائج الأعمال وإدارة العمليات نحو تحقيق أداء أفضل.

- أما نموذج جائزة ديمينغ فمبدأه الأساسي التحسين المستمر وإدارة الجودة ومراقبة الجودة من خلال التركيز على مراقبة العمليات الإحصائية، ومن ناحية أخرى، فإنه يولي أهمية أقل بنتائج الأعمال ولكن اهتمام أكثر بالعمليات التنظيمية.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية السابقة من 2016 إلى 2018

II-1 دراسة (Faizan Ali & Yuan Zhou [1] ، 2016) : هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير جودة خدمة التعليم العالي التي تقدمها الجامعات الحكومية الماليزية على رضا الطلاب الأجانب حيث قام الباحثون باستخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال توزيع 400 استبانة على عينة من الطلاب الأجانب تم استرجاع 241 تعتبر صالحة للتحليل أي ما يقدر بنسبة 60% استجابة حيث استخدمت الأساليب الإحصائية في التحليل ليتوصل الباحثون لمجموعة من النتائج أهمها أن الطلاب راضون بشكل عام عن الجوانب المختلفة لجودة الخدمة داخل الجامعات الماليزية سواء فيما يخص الجوانب الأكاديمية والغير اكاديمية، مرافق الجامعة ، مشاكل البرامج وسمعة الجامعة وهذا ما يؤكد الفرضية المقترحة والتي مفادها أن الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة تؤثر على رضا

[1] Faizan Ali & Yuan Zhou**; Does higher education service quality effect student satisfaction**, **image and loyalty ?A study of international students in Malaysian public universities**; Quality Assurance in education; Vol.24 No 1 (2016)

الطلاب والذي بدوره يؤثر على الصورة المؤسسية وولاءهم حيث أن نتيجة هذه الدراسة اتفقت مع عدة دراسات سابقة تم التطرق إليها.

II–2 دراسة (Samy S Abu Naser & Mazen J Al Shobaki [1] ، 2016) :

سعت هذه الدراسة لتحديد مدى تأثير إدارة المعرفة على الأداء المتميز في كل من جامعة الأزهر وجامعة القدس المفتوحة في قطاع غزة بفلسطين، حيث اعتمد الباحثون على نموذج الإنتاج في المنظمات الآسيوية التي تستخدم KMM نضج إدارة المعرفة في عملية تقييم الأداء، حيث استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي ليتم تصميم استبيان وتوزيعه على 610 أستاذ تم استرجاع منها 410 مما يشكل معدل استجابة بنسبة 67%.

بالنسبة للتحليل تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية ليتوصلوا إلى نتيجة مفادها أن نموذج KMM مناسب لقياس التميز في الأداء حيث إن أهم العوامل التي تؤثر في الأداء هي: العمليات، القيادة، الأفراد والنتائج؛

كما يوصي الباحثون بتبني هذا النموذج في الجامعات الفلسطينية واعتباره كمعيار لنضج إدارة المعرفة وتطوير النموذج ضمن معايير محددة تتناسب مع متطلبات وزارة التعليم العالي لتميز الأداء في مؤسسات التعليم العالي.

II–3 دراسة (Imane Bebba & Abdelhak Bentafat [2] ، 2017) :

سعت هذه الدراسة إلى وضع تصور واضح لتقييم أداء مؤسسات التعليم العالي الجزائرية باستخدام طريقة تحليل غلاف البيانات بناء على قياس خمسة مؤشرات للمدخلات وكذلك المخرجات التي تعكس ثلاثة أبعاد والمتمثلة في التعليم والتعلم والبحث العلمي. إجمالي عدد الطلاب المسجلين في التخرج، العدد الإجمالي للطلاب المسجلين في مرحلة ما بعد التخرج، الأساتذة الدائمين وطلاب الدراسات العليا والمنشورات العلمية. أظهرت نتائج التحليل وجود تباين كبير في أداء مؤسسات التعليم العالي الجزائرية بمرور سنوات الإصلاح الذي تبين أنه غير فعال والسبب كان العمليات الداخلية أو الظروف السيئة المحيطة بهذه العمليات هي السبب الرئيسي في ضعف الأداء.

---

[1] Samy S Abu Naser & Mazen J Al Shobaki & Youssef M Abu Amuna**; Knowledge Management Maturity in Universities and its Impact on Performance Excellence "Comparative study"**; Journal of scientific and engineering Research;3(4):4-14, (2016)

[2] Imane Bebba & Abdelhak Bentafat & Sulieman Ibraheem Shelash Al-Hawary **; An Evaluation of the Performance of Higher Educational Institutionsusing Data Envelopment Analysis**: **An Empirical Study on AlgerianHigher Educational Institutions"**; Global Journal of HUMAN-SOCIAL SCIENCE: G Linguistics & Education., Volume 17 Issue 8 Version 1.0 Year 2017.

II–4 دراسة (Samy S Abu Naser & Mazen J Al Shobaki [1] ، 2017) :

تهدف هذه الدراسة إلى النظر في دور ممارسة استراتيجيات التميز في التعليم في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة لمؤسسات التعليم العالي بكلية الهندسة وتكنولوجيا المعلومات بجامعة الأزهر في غزة كنموذج، وقد أشارت الدراسة إلى أن الميزة التنافسية لمؤسسات التعليم العالي تنبع من التأثير على مستوى كل طالب وموظف. استندت الدراسة إلى الفرضية القائلة بأن تطوير استراتيجيات التميز في التعليم، وتنفيذها هو شرط أساسي مهم لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة في مؤسسات التعليم العالي.

حيث اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي من خلال مراجعة مجموعة من الكتب والمقالات وتحليلها، وكذلك اعتماد تجربة كلية الهندسة وتكنولوجيا المعلومات في جامعة الأزهر في غزة كنموذج لتجربتها الفريدة في مجال التميز في التعليم.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن هناك ارتباط قوي بين مستوى ممارسة استراتيجيات التميز في التعليم وتحقيق مؤسسات التعليم العالي للميزة التنافسية المستدامة.

بالنسبة لنموذج كلية الهندسة وتكنولوجيا المعلومات بجامعة الأزهر في غزة كانت نتائج التحليل على النحو التالي:

–نظر الطالب لعملية التركيز الأكاديمي في عملية تطوير مهارات العمال ، وخاصة الأكاديميين في الجامعة يساعد على تميز أداء الطلاب وزيادة معدلات التوظيف بعد التخرج.

–وجود اتساق في جهود التطوير وتحسين الجودة لجميع المستويات الثلاثة (الطالب والموظف والجامعة) ، وهذا يساهم في تميز الكلية.

– تمكنت الكلية من تحقيق مزايا تنافسية من خلال تقديم خدمات ممتازة دون المساس بالفعالية وهذا وحده هو نجاح كبير لأن تحسين خصائص الخدمة يتطلب استثمارات كبيرة، مما يؤثر سلبًا على التطوير المؤسسي المستمر.

[1] Samy S Abu Naser & Mazen J Al Shobaki & Youssef M Abu Amuna**; The Role of the Practice of Excellence Strategies in Education to Achieve Sustainable Competitive Advantage to Institutions of Higher Education–Faculty of Engineering and Information Technology at Al–Azhar University in Gaza a Model**"; International Journal of Digital Publication Technology;3 IJDPT VOL||01||ISSUE||02||FEBRUARY 2017.

II-5 دراسة (Kehdinga George Fomunyam [1] ، 2018) : هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مدى تطبيق معايير الجودة في ستة جامعات جنوب إفريقية حيث تم تبني منهج دراسة حالة لتصمم الباحثة استبانة تم توزيعها على عينة تقدر ب 1800 طالب تم استرجاع 746 منها صالحة للتحليل ، من ثم قامت بتصنيف البيانات وتحليلها لتتوصل لمجموعة من النتائج مفادها أن ما يقارب 514 طالب من أصل 746 شعروا أنهم لم يتلقوا

تعليم جيد وذلك لعدة أسباب تم ذكرها:

- نقص موارد التعليم والتعلم؛

_ ضعف المناهج التدريسية؛

- اكتظاظ الصفوف التدريسية بالطلبة؛

- شح في المصادر والمراجع التعليمية

كما أكدت الباحثة في النتائج أن التدريس والتعلم في جامعات جنوب إفريقيا يشوبهما عدد كبير من التحديات، كما أن أعضاء هيئة التدريس يفتقرون إلى المهارات الأساسية والموارد الأساسية لتسهيل عملية التدريس والتعلم بشكل فعال. علاوة على ذلك، فإن معايير الجودة التي وضعها مجلس التعليم العالي لا يتم الوفاء بها إلا على الورق ولا يتم ترجمة إلا القليل منها إلى ممارسة فعلية.

كما أوصت الباحثة بوضع سياسات أوضح بشأن التمويل لضمان التخصيص المناسب للموارد وتنمية قدرات الموظفين والراحة المؤسسية، كذلك يجب على الجامعات إعطاء الأولوية للتعليم والتعلم واتخاذ خطوات لضمان تلك التدريس في الفصول الدراسية مؤهلون للقيام بذلك.

[1] Kehdinga George Fomunyam**; Deconstructing quality in South African higher education** "; Quality Assurance in Education,Vol 26 No.1, 2018.

II-6 دراسة (Muhammad Tanveer & Asif Mahbub Karim [1] ، 2018) :

أشارت الدراسة أن التغيير الأبرز الذي نراه الآن هو أن مؤسسات التعليم العالي تعمل تحت الضغط حيث يجب عليها إثبات فائدتها وأهدافها وطرق اللازمة لتحقيق هذه الأهداف، حيث أصبحت مؤسسات التعليم العالي الآن أكثر انخراطًا في سباق ضمان التمويل و الفوز على العملاء المحتملين، و في وسط هذا السباق تسعى الجامعات الآن على تحقيق جودة أعضاء هيئة التدريس وتدريبهم وتوظيفهم ونظام المكافآت وتحفيزهم، كل هذه العوامل تعتبر مهمة في تحسين الفعالية الكلية لمؤسسات التعليم العالي، ونظرا لهذه المتطلبات الجديدة ، أصبحت الحاجة الآن أكثر من أي وقت مضى إلى تنفيذ أنظمة إدارة الأداء PM .حيث استخدم الباحثان المنهج الوصفي من خلال التطرق للأبحاث السابقة التي أجريت حول الموضوع والمساعدة في بناء وجهة نظر أقوى باستخدام التحليلات السابقة المنشورة سابقا.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن مفهوم إدارة الأداء PM موجود في قطاع مؤسسات التعليم العالي ومع ذلك يجب تحسينها وتكييفها حسب احتياجات الجامعات ورؤيتها.

كذلك تحتاج المؤسسات لمعرفة الفرق بين إدارة الأداء والأداء حيث إنه غالبًا ما تستخدم التعاريف الشائعة كلا من هذين المصطلحين على أنهما نفس الشيء إلا أنه يجب أن تعي أن تقييم الأداء هو جزء من أنظمة إدارة الأداء.

الآثار المترتبة: الجامعات بحاجة إلى تنفيذ إجراءات PM لتحسين أداء الأفراد ومواءمة الأهداف والغايات الفردية مع أهداف الجامعة الاستراتيجية، فكل هذا سوف يؤدي إلى تحسين الأداء العام للجامعة لتحقيق غايتها المنشودة.

[1] Muhammad Tanveer & Asif Mahbub Karim**; Higher Education Institutions and the Performance Management**"; Library Philosophy and Practice (e-journal). 2183., 2018.

المبحث الثالث: التعليق على الدراسات السابقة

في هذا المبحث سنقوم بتلخيص الدراسات السابقة من خلال التطرق لمنهج الدراسة المتبع وعينة الدراسة المستهدفة بالإضافة إلى أهم النتائج المتوصل إليها، ليتم تحليها ونقدها من خلال تحديد أوجه التشابه والاختلاف.

المطلب الأول: تلخيص الدراسات السابقة

الرقم	الباحث السنة+ المكان	عنوان الدراسة	منهج الدراسة	أهداف الدراسة	النتائج
01	**سهيل رزق دياب** 2009 جامعة القدس المفتوحة بقطاع غزة	**معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي** (الجامعة الفلسطينية الفاعلة – دراسة حالة)	المنهج الوصفي التحليلي بركنيه الكمي والنوعي	بناء أداة لقياس الجودة في مؤسسات التعليم العالي والتحقق من صدقها وثباتها وقابلية تطبيقها من خلال توظيفها في قياس جودة إحدى مؤسسات التعليم العالي لتطوير أدائها.	نسبة توافر معايير الجودة في المؤسسة قيد الدراسة مقبولة الجامعة تتحمل الجانب الأكبر من المسؤولية عن الفجوات الموجودة وخاصة بين الأهداف المنشودة والواقع الفعلي افتقار الجامعة إلى آليات الاستخدام الأمثل للقوى البشرية اعتماد الإدارة على المحاولة ولا تشجع الابتكار والتجديد
02	**علاء عبد الرحمن البكري** 2010 جامعة الفيصل، الرياض، المملكة العربية السعودية	**تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي الدولية في مؤسسات التعليم العالي في الدول الإسلامية**	المنهج الوصفي	رصد التطورات التعليمية والمعايير الدولية للاعتماد وتحليلها بمنهجية علمية مع تقديم توصيات تناسب ظروف الجامعة المحلية وخصوصيتها العربية والإسلامية	نجاح جامعة الفيصل في تطبيق نموذج معايير ضمان الجودة من خلال الحصول على الاعتماد الخاص لبرنامج الدراسات العليا التزام جامعة الفيصل بالتميز من خلال تطبيقها للمعايير الأمريكية ومعايير الهيئة الوطنية السعودية
03	**وفيق حلمي الأغا، إيهاب وفيق الأغا** 2010 جامعة الأزهر غزة	**استراتيجيات مقترحة لمعايير ضمان جودة الأداء الجامعي**	المنهج الوصفي التحليلي	الإلمام بمفهوم جودة الأداء الجامعي ومؤشرات ومعايير الجودة العالمية في الأداء الجامعي مع وضع تصور مقترح لإنشاء وحدة الجودة الشاملة وتطوير الأداء بكليات الجامعة	– يجب الاهتمام بمعايير الجودة في التعليم العالي حتى تستطيع الجامعة مواكبة التطور في الدول المتقدمة من خلال مراعاة كافة المعايير والمؤشرات الخاصة بذلك – ينبغي تطبيق نظام الجودة في التعليم العالي لضمان مخرجات مؤهلة لقيادة التنمية
04	**زرقان ليلى** 2013 جامعة سطيف – 2– (الجزائر)	**اقتراح بناء برنامج تدريبي لأعضاء هيئة التدريس الجامعي في ضوء معايير الجودة في التعليم العالي بجامعة سطيف 1 و 2 نموذجا**	المنهج الوصفي التحليلي	إعداد قائمة بمعايير الجودة اللازمة لأداء أعضاء هيئة التدريس. إعداد قائمة بالاحتياجات التدريبية اللازمة لأداء أعضاء هيئة التدريس في ظل معايير الجودة الشاملة في التعليم العالي اقتراح وبناء برنامج تدربي لأعضاء هيئة التدريس في ضوء الاحتياجات التدريبية ومعايير الجودة	التدريب المهني لأعضاء الهيئات التدريسية ليس غاية في حد ذاته وإنما وسيلة لتعديل الأفكار، وتطوير التعليم والتعلم وصولاً لتحقيق الجودة الشاملة، فالتطوير المهني لأعضاء الهيئات التدريسية ينعكس إيجابياً على معايير جودة النوعية ومجالات في التعليم العالي بقدر ما أحدث التطوير من أثر على معلومات ومهارات واتجاهات المستهدفين

05	**شرف إبراهيم الهادي** 2013 جامعتي صنعاء والقصيم	**إدارة تغيير مؤسسات التعليم العالي العربي نحو جودة النوعية وتميز الأداء**	المنهج الوصفي	التعرف على إدارة تغيير مؤسسات التعليم العالي للوصول إلى الجودة النوعية والتميز في الأداء مستخدمًا المنهج الوصفي التحليلي المستند على البيانات حول التنفيذ والجودة	وضع تصوير نموذج هيكلي للتغير، واختيار نموذج مناسب من نماذج الجودة الشاملة، وتنفيذ برنامج للجودة الشاملة وفق مجموعة من المهام المراحل تشتمل الترتيبات الإستراتيجية ووضع الإستراتيجية المطلوبة وتطويرها، ووضع عملية التخطيط ذات السبع خطوات موضع التنفيذ، وإحداث التقييم الذاتي بحسب معايير نموذج الجودة المطبق، ووضع تطبيقات إجرائية مقترحة للتحول نحو جودة النوعية وتميز في الأداء.
06	**أحمد بن عيشاوي** 2013 جامعة قاصدي مرباح ورقلة	**إدارة الجودة الشاملة TQM السبيل إلى تحقيق الأداء المنظمي المتميز** مقال بمجلة أداء المؤسسات الجزائرية – العدد 03/2013	المنهج الوصفي	إعطاء تحليل للإطار المفاهيمي والتطبيقي لمنهجية إدارة الجودة الشاملة كمدخل إداري شامل أثبت تفوقاً وكفاءة عالية في تحقيق الأداء المنظمي المتميز	– إن أسلوب إدارة الجودة الشاملة أثبت كفاءة عالية في جميع المؤسسات التي أتقنت تطبيقاته بنجاح سواء كانت سلعية أم خدمية، بفضل ما يتوفر عليه من مداخل يصعب تعوي ها لها القدرة على اكتساب التميز والسبق التنافسي. – أما الأداء المتميز بمفهومه المختصر فإنه يفيد في القدرة على إنجاز الأعمال بالوجه الصحيح وبطريقة غير عادية، أي متميزة
07	**مبارك بوعلاق** 2014 جامعة قاصدي مرباح ورقلة	**تطبيق نظام الإدارة بالجودة الشاملة دراسة مقارنة بين الجامعة الأردنية) العمومية والخاصة)والجامعة الجزائرية**	المنهج الوصفي التحليلي.	تسليط الضوء على الإدارة المستقبلية للجامعات الجزائرية والأردنية كما يراها الأكاديميون) هيئة التدريس (والإداريون والطلبة ولذلك يأمل الباحث أن تتمكن هذه الد راسة من تحقيق أهدافها المرجوة، وأن تتمكن نتائجها من تحقيق تصور واضح لمجالات إدارة الجامعات.	– الهدف العام للجامعة هو الالتزام بالتميز في كل جانب من جوانب الأداء الأكاديمي والإداري، وهذا يتطلب تفعي كل من الرؤية والرسالة للجامعة وتحديدها ويستحسن أن تكون مكتوبة بوضوح ليتم تعميمها وتداولها ومراجعتها بين الحين والآخر – إن منهج الجودة الشاملة يُعنى بالتطوير والتنمية المستمرة للإنسان سواء أكان أستاذ ا ، إداريا أ وطالبا فالجودة الشاملة تتحقق من خلال الأداء المتميز لك هؤلاء.
08	**صليحة رقاد** 2014 جامعة سطيف 1	**تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية:** آفاقه ومعوقاته دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري	المنهج الوصفي التحليلي	الاطلاع على تجارب بعض الدول المتقدمة والعربية في مجال ضمان جودة التعليم العالي للاستفادة من خبراتهم وتجاربهم ابراز الحاجة الكبيرة إلى تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية	وجود مجموعة من عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ذات أهمية متفاوتة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة، فقد وافقوا بدرجة عالية جدا على أغلبية عوامل النجاح والتي اعتبروها تشكل مقومات أساسية لضمان تطبيق نظام

					ضمان الجودة بفعالية
09	**حسن ياسين طعم** جامعة الزرقاء / الأردن	**دور تطبيق معايير جودة التعليم الجامعي في تعزيز جودة الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية ––دراسة حالة جامعة الزرقاء في الأردن**	المنهج الوصفي التحليلي	هدفت الدراسة إلى التعرف على دور تطبيق معايير جودة التعليم الجامعي في تعزيز جودة الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية	زيادة اهتمام إدارة جامعة الزرقاء بكل معيار من معايير جودة التعليم الجامعي سيسهم بشكل واضح في تعزيز وتحسين جودة الأداء الأكاديمي في الجامعة المذكورة. وفي ضوء ما تقدم سيكون للمعايير المذكورة أثر كبير في تعزيز جودة الأداء الأكاديمي في جامعة الزرقاء
10	**أكرم محمد احمد الحاج علي** 2015 جامعة الجوف السعودية	**تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأثرها على كفاءة الأداء الأكاديمي في الجامعات السعودية دراسة تطبيقية على جامعة الجوف**	المنهج الوصفي	التعرف على إدارة الجودة الشاملة وأثرها على كفاءة الأداء الأكاديمي في الجامعات السعودية وذلك من خلال معرفة مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة الجوف من وجهة نظر منسوبيها أعضاء هيئة التدريس وتحديد أكثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة تطبيقا في الجامعة	الاهتمام الشديد في المملكة العربية السعودية بالتعليم والتطوير الجامعي والتركيز على استقطاب أفضل الكفاءات سواء من داخل المملكة او خارجها والمحاولات الشديدة من قبل وزارة التعليم العالي ومدراء الجامعات على تطبيق الجودة الشاملة ومعاييرها على الجامعات
11	**حواس عبد الرزاق** 2016جامعة قاصدي مرباح ورقلة	**مساهمة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي بانتهاج إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية**	المنهج الوصفي التحليلي	توضيح مفهوم جودة خدمات التعليم العالي وأهميتها، ومعاييرها، والأساليب التي تنتهجها مؤسسات التعليم العالي للوصول بها إلى أعلى المستويات	أظهرت نتائج الدراسة عن التزام الجامعات الجزائرية بأغلب مبادئ إدارة الجودة الشاملة وبدرجة متوسطة يشير إلى أن هناك بعض الممارسات لهذا المفهوم في الجامعات الجزائرية، وهو ما يسهل عملية البدء بتطبيقه فيها تتميز الهيكلة الجديدة للتعليم العالي في الجزائر بمجموعة من الخصائص التي تجعلها معيار من معايير الجودة في التعليم العالي والتي تضمن تكوين فعلي للطالب بما يتماشى ومتطلبات واحتياجات سوق العمل المحلية والعالمية، وهي: مجالات التكوين، المسارات النموذجية، وحدات التعليم، الأرصدة، التقييم والتدرج، المرافقة.
12	**الحميري عبد الله حميد** 2016	**تقييم أداء جامعة إب اليمنية وفق معايير الجودة**	المنهج الوصفي	معرفة أداء جامعة إب اليمنية وتقييمه وفق	جامعة إب اليمينية لا تمتلك مقومات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في

	المعهد الوطني للعلوم الإدارية	**الشاملة**	التحليلي	معايير الجودة الشاملة	قطاع التعليم العالي وهي بذلك غير مهيأة لتطبيق معايير الجودة الشاملة في كافة مرافقها
13	**بلبية محمد** 2016جامعة أبو بكر بلقايد تلسمان	**تحديد معايير ضمان الجودة وتأثيرها على الاعتماد الأكاديمي بمؤسسات التعليم العالي دراسة حالة كلية الاقتصاد جامعة تلمسان**	المنهج الوصفي التحليلي	تحديد أهم الحواجز التي تحول دون تطبيق معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي محاولة استخدام الدراسة الإحصائية بتحليل المعطيات المكتسبة من مخرجات مؤسسات التعليم العالي ومن ثم استخلاص النتائج وتقديم التوصيات	هناك علاقة تبادلية بين كل من نظام الجودة ونظام الاعتماد الأكاديمي والذي يؤدي بدوره إلى ضمان الجودة أداء المؤسسة التعليمية والتحسين المستمر في مخرجاتها حيث بينهما تكامل، فلتحصيل الجودة لا بد من تطبيق معايير الجودة والاعتماد المعتمدة
14	**ناصر بن سعود بن ناصر الكمياني** 2016الجامعة الإسلامية العالمية ماليزيا	**واقع إدارة التعليم العالي وآفاقه المستقبلية في سلطنة عمان دراسة تحليلية في ضوء معايير الجودة الشاملة**	المنهج الوصفي التحليلي	التعرف على واقع إدارة مؤسسات التعليم العالي الحكومية والخاصة في سلطنة عمان وآفاقه المستقبلية في ضوء تطبيق معايير الجودة الشاملة	إنشاء جامعة حكومية ترتبط في برامجها بمتطلبات سوق العمل وتطبيق معايير الجودة إعطاء استقلالية إدارية لمؤسسات التعليم العالي وفق أسس تطبيق معايير الجودة
15	**كريمة فلاح 2017 جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف**	**مطابقة وتكييف معايير جودة البحث العلمي بالجامعات الجزائرية وفق مواصفات مالكوم بالدريج للتعليم**		قياس درجة مساهمة معايير مالكوم بالدريدج في تحسين جودة البحث العلمي بالجامعات الجزائرية ومدى إمكانية تطبيقها في مخابر البحث بجامعة حسيبة بن بوعلي الشلف من وجهة نظر مدراء مخابر البحث بها	إمكانية تطبيق معايير مالكوم بالدريدج في مخابر البحث بجامعة الشلف ضمن درجة تطبيق متوسطة كما أن درجة مساهمة معايير مالكوم بالدريدج في تحسين جودة البحث العلمي بها قد جاء ضمن درجة مساهمة مرتفعة
16	**إيمان بية 2017 جامعة قاصدي مرباح ورقلة**	**تحليل واقع الإصلاح والتغيير وأثرهما على أداء مؤسسات التعليم العالي في الجزائر خلال الفترة 2000–2015**	المنهج الوصفي التحليلي	لتحليل واقع التعامل مع عمليتي الإصلاح والتغيير في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، بغية معرفة أثرهما على أداء هذه المؤسسات.	أن هناك تباين في أداء مؤسسات التعليم العالي الجزائرية قبل وبعد تنفيذ إصلاح 2004، وأن أدائها تحسن بعد مدة طويلة من تنفيذ الإصلاح بسبب إحداث مجموعة من التغييرات البيداغوجية، الهيكلية، الوظيفية، التكنولوجية، كما يوجد تباين في مستويات الأداء الكمي بين مؤسسة وأخرى .

المصدر: من إعداد الطالبة

المطلب الثاني: تحليل الدراسات السابقة

تم تلخيص الدراسات السابقة لموضوع بحثنا في الجدول السابق ومن خلاله نلاحظ مجموعة من النقاط ندرجها كالتالي:

أولا: من حيث الفترة الزمنية

من خلال الجدول نلاحظ أن الفترة الممتدة للدراسات السابقة المدرجة تنحصر بين سنة 2009 و2019 في الإجمال، وهي مدة تقدر بـ 10 سنوات وهي مدة كافية تعكس حداثة الدراسات السابقة المدرجة مما يتيح لنا مقارنة جيدة نظرا لتقارب فترات الدراسة.

ثانيا: من حيث ميدان ومتغيرات الدراسة

أجريت أغلب الدراسات السابقة في ميدان مؤسسات التعليم العالي، وعند إدراج الدراسات السابقة حاولنا قدر الإمكان إدراج الدراسات التي تشتمل على متغيرات الدراسة خاصتنا وتكون لها علاقة مباشرة بها، ومن خلال الجدول السابق نلاحظ أن أغلبية الدراسات المدرجة قد تضمنت متغيرات الدراسة سواء بصفة كلية أو جزئية،

ثالثا: من حيث أداة الدراسة والعينة

من خلال الجدول السابق يلاحظ بأن اغلب الدراسات المدرجة استخدمت في الجانب النظري المنهج الوصفي التحليلي لوصف معايير الجودة ومتطلبات تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي كما تم استعمال الاستبيان كأداة لجمع المعلومات والبيانات، وقد اخضع للتحليل الإحصائي عن طريق مجموعة من البرامج وأكثر هذه البرامج المستخدمة ضمن الدراسات المدرجة هو برنامج spss ، وهذا من خلال اختبارات متعددة على غرار حساب المتوسطات، الانحرافات المعيارية، الارتباط، الانحدار الخطي البسيط والمتعدد، بالإضافة إلى أداة مساعدة وهي المقابلة، بالنسبة لدراستنا فقد استعملنا الاستبيان بالإضافة إلى المقابلة فيما يخص جامعة ملايا بماليزيا. أما من حيث العينة فمن خلال عرضنا للدراسات السابقة نلاحظ اختلاف عينة الدراسة ففي بعض الدراسات وزعت الاستبانة على الأساتذة فقط، أما في بعض الدراسات فقد وزع على كل من الطلبة والأساتذة والإداريين، بالنسبة لدراستنا تم الانتقاء الجيد للأفراد المستجوبين والذين لهم علاقة

مباشرة بالموضوع ألا وهم أعضاء خلايا الجودة في الجامعات محل الدراسة مما يعطي مصداقية أكثر للإجابات لكي تعكس نتائج حقيقية تعكس حقا إشكالية الدراسة.

رابعا: من حيث النتائج

تختلف نتائج الدراسة من دراسة لأخرى، وقد تتشابه في بعض النقاط ويرجع هذا الاختلاف إلى اختلاف البيئة المدروسة، بالإضافة إلى اختلاف العينة المستهدفة ومدى وعيهم بثقافة الجودة.

المطلب الثالث: نقد الدراسات السابقة وتبيان نقاط الاستفادة منها

من خلال هذا المطلب سيتم التطرق إلى أهم النقاط التي تميز دراستنا عن الدراسات السابقة المدرجة، وتبيان نقاط القوة والضعف مقارنة بالدراسات السابقة المدرجة، بالإضافة إلى ذكر نقاط الاستفادة منها.

أولا: ما يميز دراستنا على الدراسات السابقة

لكل دراسة خصوصية تتميز بها عن الدراسات السابقة لها، ودراستنا بدورها لها نقاط تميزها عن الدراسات الأخرى، فإذا ما قارناها بالدراسات النظرية وخاصة المحلية التي قامت بدراسة الموضوع نجد أنها ركزت على معوقات تطبيق معايير الجودة ورصد لواقع التعليم العالي والإصلاحات في الجزائر في حين أن دراستنا ركزت على تقييم المعايير المطبقة لتحديد أي المعايير أكثر أهمية في تحسين الأداء والذي يتجلى أثره في التصنيفات.

ثانيا: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

إن إدراج الدراسات السابقة لموضوع الدراسة مكننا من الاستفادة منها في عدة جوانب أهمها:

- تسهيل بناء الإطار النظري حيث سهلت لنا الدراسات السابقة معرفة أهم المصادر والمراجع والبحوث التي بحثت في نفس الموضوع أو في مواضيع مقاربة له.
- بناء منهجية للبحث من خلال تتبع تسلسل منهجيات الدراسات السابقة.
- التمكن من تحديد حجم وخصائص العينة تحديدا دقيقا.
- تحديد الوسائل الإحصائية اللازمة وبناء النموذج، حيث تم اختيار أكثر التحاليل والنماذج المستخدمة في الدراسات السابقة واستخدامها في دراستنا .

- معرفة نقطة انتهاء أبحاث الآخرين وبالتالي الانطلاق منها أو تضمن بعض الجوانب التي لم يهتموا بها، وهذا من خلال تحليل النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة.

خلاصة الفصل:

حاولنا في هذا الجزء من الدراسة تسليط الضوء على عدد من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع معايير الجودة، حيت تم اختيار الدراسات الأقرب لدراستنا من حيث الهدف، وتضمن هذا الفصل تحليل حوالي ستة وعشرون دراسة سبعة عشر منها عربية منشورة بين الجزائر وبعض بلدان المشرق العربي، وتسعة دراسات أجنبية كانت كلها باللغة الانجليزية، وتعتبر كل الدراسات المدرجة دراسات حديثة، وقد تم تحليل هذه الدراسات من عدة جوانب كالهدف من الدراسة، الأداة، المجتمع والعينة، مع ذكر أهم النتائج وتبيان نقاط القوة والاختلاف، ومن خلال عرض وتحليل هذه الدراسات السابقة تبين لنا وجود اهتمام كبير للموضوع من قبل الباحثين حيث تمت دراسة الموضوع من عدة جوانب ومن عدة وجهات نظر، كما اختلف الدراسات عن بعضها من حيث المتغيرات المدروسة فهنالك دراسات اهتمت بدراسة معايير الجودة وأثرها على أداء مؤسسات التعليم العالي، كما أن هنالك بعض الدراسات اهتمت بدراسة الجودة الشاملة في التعليم العالي بشكل عام، وما يلاحظ هو اختلاف نتائج الدراسة وهدا راجع إلى اختلاف المتغيرات المدرجة واختلاف البيئة.

تمهيد:

بعد التطرق للجانب النظري لموضوع الدراسة وعرض مختلف الدراسات العربية والأجنبية التي عالجت متغيرات الدراسة المتمثلة في معايير الجودة والأداء المتميز ، تم تدعيم هذا الجانب بدراسة مقارنة بين كل من جامعة قاصدي مرباح ورقلة وجامعة ملايا ماليزيا وذلك للإجابة على الفرضيات المطروحة، حيث سيتم من خلال هذا الفصل التطرق إلى الإطار المنهجي الذي تم اعتماده لإجراء هذه الدراسة الميدانية، وهذا بالإشارة إلى مجتمع وعينة الدراسة و الأدوات المستخدمة والمتمثلة في المقابلات المباشرة واستبيانين باللغتين العربية والإنجليزية، وتوضيح صدقها وثباتها وأهم المراحل التي تم الاعتماد عليها من أجل إعداد الاستبيان، مصادر جمع البيانات وتحليلها، كما تضمن أيضا توضيحا للأساليب الإحصائية التي تم استخدامها، بالإضافة إلى الإجابة على إشكالية الدراسة من خلال اختبار الفرضيات وتحليل النتائج باستخدام الأساليب الإحصائية اللازمة .

وسنقوم بعرض وتفسير مختلف النتائج المتوصل إليها وذلك عبر أربعة مباحث هي:

1. الإجراءات المنهجية وسنتناول فيه مجتمع وعينة الدراسة
2. تحليل إجابات أفراد العينة
3. اختبار الفرضيات
4. مناقشة النتائج

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية

يتضمن هذا المبحث مختلف الإجراءات المنهجية التي تم إتباعها في إجراء هذه الدراسة حيث يشمل، التعريف بمجتمع وعينة الدراسة، الأدوات المستخدمة ومدى صدقها، الأساليب الإحصائية المستخدمة.

المطلب الأول: مجتمع الدراسة وعينة الدراسة

الفرع الأول: مجتمع الدراسة

أولا: التعريف بجامعة ورقلة

مؤسسة عمومية ذات طابع علمي وثقافي ومهني تتمتع بالشخصية المعنوية وبالاستقلالية المالية. وتتشكل الجامعة من هيئات (مجلس إدارة ومجلس علمي)، رئاسة الجامعة، كليات ومعاهد وملحقات في بعض الأحيان. كما تتضمن مصالح إدارية وتقنية مشتركة.

أنشئت جامعة قاصدي مرباح ورقلة منذ إحداث المدرسة العليا للأساتذة سنة 1987 بموجب المرسوم رقم 65-88 المؤرخ في 22 مارس 1988، كمؤسسة عمومية مستقلة ذات طابع إداري تربوي، تحت وصاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، بعدها مرت بعدة مراحل أهمها في سنة 1997 حيث رقيت إلى مركز جامعي بموجب المرسوم رقم 159- 97 المؤرخ في 10 مارس1997 وكانت تحتوي على خمسة معاهد. وفي سنة 2001 تمت ترقيتها إلى جامعة بموجب المرسوم رقم 210-01 المؤرخ في 23 جويلية2001 وشملت آنذاك ثلاث كليات وثلاث مديريات، وأصبحت تحمل بكل شرف اسم المجاهد قاصدي مرباح منذ سنة 2005، وفي سنة 2009 تمت إعادة هيكلتها إلى ست كليات بمرسوم تنفيذي 19-09 المؤرخ في 12 صفر عام 1430 الموافق 17 فيفري2009.

أما في سنة 2013 فقد تم إعادة هيكلة النظام البيداغوجي للجامعة إلى أربع نيابات وعشرة كليات ومعهدين جامعيين بالمرسوم التنفيذي رقم 13-100 الموافق 14 مارس 2013 يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 01-210 الموافق لـ 23 جويلية 2001 والمتضمن إنشاء جامعة ورقلة. [1]

بلغ عدد الطلبة المسجلين في التدرج (الليسانس والماستر) 25129 طالب، أما طلبة فيما بعد التدرج (الماجستير والدكتوراه) بلغ عددهم 1622 طالب، ليصل بذلك إجمالي عدد الطلبة المسجلين بجامعة قاصدي مرباح ورقلة خلال الموسم الجامعي 2016/2015 إلى حوالي 26751 طالب وطالبة حيث يشرف على تأطيرهم 1087 أستاذاً في مختلف الرتب. [2]

---

[1] تقرير جامعة قاصدي مرباح ورقلة، **"مجلس الإدارة– الدورة الثانية"**، 18 نوفمبر 2018، ص 10.

[2] نفس المرجع السابق، ص ص 59-60.

أما في الجانب الإداري، يؤطر الجامعة 1155 أستاذاً مقسمين حسب الفئات إلى غاية نهاية سنة 2018، كما هو مبين وفق الجدول التالي:

جدول رقم (14): توزيع الأساتذة بجامعة ورقلة حسب الفئات لسنة 2018

الفئات	أستاذ التعليم العالي	أستاذ محاضر أ	أستاذ محاضر **ب**	أستاذ مساعد أ	أستاذ مساعد ب	**المجموع**
العدد	131	263	263	400	98	**1155**

المصدر: وثائق المؤسسة

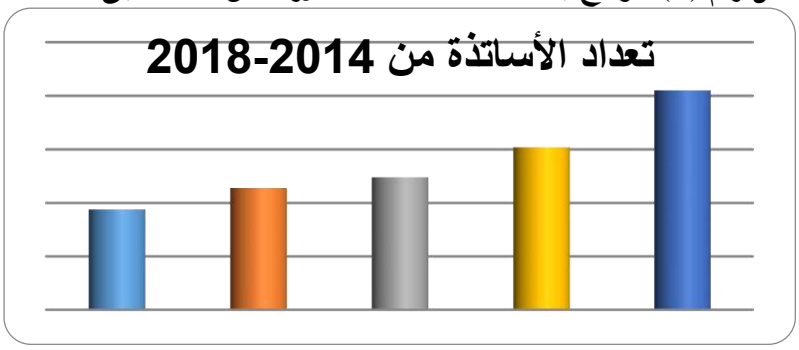
شهدت جامعة قاصدي مرباح ورقلة عدت تغيرات على هياكلها الإدارية والبيداغوجية، مما نتج عنه فتح عدة مناصب جديدة وترقيات إلى مناصب أعلى تتوافق والتغيرات الحاصلة من سنة لأخرى حيث أدى ذلك إلى تطور في عدد الأساتذة الدائمين حسب الفئات خلال السنوات الأخيرة، كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (15): تطور توزيع الأساتذة بجامعة ورقلة حسب الفئات خلال الفترة 2014–2018

السنوات /الفئات	أستاذ التعليم العالي	أستاذ محاضر أ	أستاذ محاضر **ب**	أستاذ مساعد أ	أستاذ مساعد ب	**المجموع**
2014	62	106	116	619	141	**1044**
2015	68	130	147	603	116	**1064**
2016	81	158	180	551	104	**1074**
2017	107	211	207	455	112	**1102**
2018	131	263	263	400	98	**1155**

المصدر: وثائق المؤسسة

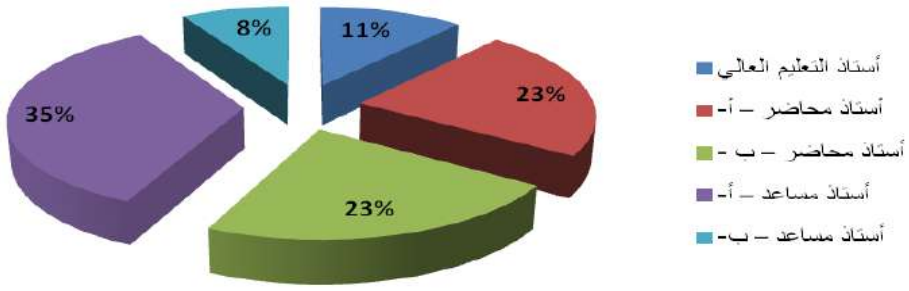
الشكل رقم (4): يوضح إحصائيات أساتذة جامعة ورقلة من 2011 إلى سنة 2018



المصدر: وثائق المؤسسة

من خلال الشكل أعلاه يتجلى لنا الزيادة المستمرة في عدد الأساتذة لكل سنة، ويوضح التطور الذي تعرفه جامعة قاصدي مرباح ورقلة منذ سنة 2014 إلى غاية الموسم الجامعي الحالي.

الشكل رقم (5): توزيع الأساتذة الدائمين بجامعة ورقلة حسب الرتب العلمية خلال سنة 2018



المصدر: وثائق المؤسسة

ثانيا: التعريف بجامعة ملايا ماليزيا UM

جامعة ملايا (UM) هي أهم جامعة بحثية رائدة في ماليزيا، وتندرج في كل سنة في قائمة الجامعات المتفوقة في العالم وهي تستقبل وتفتح أبوابها للطلاب الأجانب من جميع أنحاء العالم وهي أقدم مؤسسة تعليمية في ماليزيا، تأسست سنة 1934 م، تقع جامعة ملايا الماليزية في جنوب غرب العاصمة كوالالمبور بمنطقة بيتالينغ جايا (Petaling Jaya) ويقع الحرم الجامعي على مساحة 750 فدانا في قلب مدينة كوالالمبور ويعد هذا الموقع استراتيجيا.

هي جامعة بحثية متعددة التخصصات تضم أكثر من 27000 طالب و1700 من أعضاء هيئة التدريس، وتضم 17 كلية وأكثر من 50 من مراكز البحوث.

سنوياً يتقدم 16 ألف طالب في الجامعة، كما يأتي إليها الطلاب الأجانب من أكثر من 80 بلدًا مختلفًا. وتؤمن جامعة ملايا بأن الحرم الجامعي متعدد الثقافات ومتعدد الجنسيات يثري من خبرات الطلاب من حيث التنوع الاجتماعي والثقافي.

توفر جامعة ملايا مجموعة كبيرة من خيارات الدراسة للطلاب عبر كلياتها الاثني عشر والتي تتم إدارتها وتشغيلها بشكل احترافي وبالتزام تام لضمان تحقيق أهداف الجامعة والحفاظ على سمات الجودة. باعتبارها جامعة شاملة، تقدم الجامعة مجالات دراسة وأنظمة برامج مختلفة حيث تشمل عدة كليات: كلية إدارة الأعمال والمحاسبة، كلية علوم الاقتصاد والإدارة، كلية الحقوق، كلية الهندسة، كلية علوم الحاسب وتكنولوجيا المعلومات، كلية الطب، كلية العلوم، كلية طب الأسنان، كلية التربية والتعليم، كلية اللغات واللغويات، كلية الفنون والعلوم الاجتماعية، كلية البيئة العمرانية.

حصلت الجامعة على لقب مؤسسة تعليمية معتمدة ذاتياً في عام 2009، كما أن برامجها الأكاديمية معترف بها ومعتمدة في جميع أنحاء العالم.

المرافق والخدمات

- المكتبة: تضم شبكة مكتبة جامعة ملايا العديد من المكتبات التي يرأسها كبير أمناء المكتبة. تقدم المكتبة المركزية في الجامعة ما يلي لتمكين خدمة غير منقطعة للطلاب: نُظم المعلومات، مهارات المعلومات، الخدمات الأكاديمية الفهرسة والبيانات الوصفية ومختلف المكتبات الأخرى الموجودة في الكليات التي تقدم موارد ومواد محددة على البرامج في الكليات.
- عيادة صحة الطلاب: تضمن الجامعة اتخاذ إجراءات مناسبة لضمان تلبية احتياجات الطلاب الصحية وتوفر أيضاً المرافق والخدمات التالية: العلاج، التشاور والفحص، فحص رسم القلب الكهربائي، مرفق الأشعة السينية المتاحة في المركز الطبي لجامعة ملايا، الفحص الطبي للتقديم على المنح الدراسية، الخدمات الصحية الطارئة متوفرة على مدار الساعة في المستشفى التعليمي المتميز في الجامعة، المركز الطبي في جامعة ملايا.
- المرافق الترفيهية: تتم إدارة المرافق الرياضية والترفيهية في الجامعة من خلال المركز الرياضي. يتوفر مسبح بحجم أولمبي وملاعب رياضية داخلية وخارجية وملعب شامل وملاعب كرة قدم ومسار للركض حول بحيرة فارسيتي، بالإضافة إلى المرافق الترفيهية الأخرى للطلاب للاستمتاع بالمساحات الخضراء والاستفادة الكاملة من الخدمات الشاملة المتاحة.

تصنيف الجامعة: تم تصنيف الجامعة في المرتبة 87 في تصنيف QS World University Rankings لعام 2019، بعد أن كانت في المركز 114 في عام 2018[3].

كما قامت جامعة يو إم (ملايا) بتوقيع مذكرات تفاهم علمية مع أغلب الجامعات المعتمدة عالمياً في الولايات المتحدة، وأوروبا، وأوقيانوسيا من أجل تبادل الأساتذة والطلاب وإجراء أبحاث مشتركة.

وفيما يلي تصنيف سبعة جامعة ماليزية لسنة 2016 ضمن أفضل 1000 جامعة في العالم وفق تصنيف QS

[3] https://www.hotcourses.ae/study/malaysia/school-college-university/university-of-malaya/333102/international.html

الجدول رقم (16): التصنيف العالمي للجامعات الماليزية لعام 2016 على أساس تقييم مؤسسة QS

الجامعة	الترتيب العالمي
University of Malaya (UM)	**133**
University Putra Malaysia (UPM)	270
University Teknologi Malaysia (UTM)	288
University Kebangsaan (UKM)	302
University Sains Malaysia (USM)	330
International Islamic University	601
University Petronas	610
University Teknologi MARA-UiTM	701
University Utara Malaysia (UUM)	715

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على موقع -applyformalaysia.com/malaysian

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن جامعة ملايا تحتل المرتبة الأولى في ماليزيا ومن بين أحسن 200 جامعة في العالم حيث تحسن تصنيفها العالمي سنة تلو الأخرى وهو ما يؤكده الجدول الموالي:

الجدول رقم (17): تصنيف جامعة ملايا وفق تقييم QS World Ranking

السنة	2012	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
التصنيف	156	167	151	146	133	114	87	70

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على موقع www.topuniversities.com

يجسد الجدول السابق مجهودات جامعة ملايا التي مكنتها من احتلال مكانة مرموقة بين الجامعات العالمية، حيث نلاحظ ترتيبها ضمن أحسن 200 جامعة خلال السنوات 2012-2018 ودخولها تصنيف أحسن 100 جامعة خلال السنة الحالية 2019، وهي مكانة تطمح لها كل الجامعات.

الفرع الثاني: عينة الدراسة

تتكون عينة الدراسة بالنسبة لجامعة ورقلة في أعضاء خلايا الجودة ورؤسائها التي تعرف نشاطا في جامعة ورقلة في مختلف الكليات والمتمثلة في: كلية العلوم الاقتصادية، كلية العلوم التطبيقية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، كلية الحقوق، أما فيما يخص جامعة ملايا فقد تم توزيع استبانة إلكترونية على الأساتذة المهتمين بجودة التعليم العالي في الجامعة باعتبار عدم وجود خلايا جودة فيها، والجدول الموالي يوضح الاستبانات الموزعة والصالحة للتحليل.

الجدول رقم (18) : الاستبانات الموزعة والصالحة

الجامعة	عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المسترجعة	عدد الاستبانات المرفوضة	عدد الاستبانات المقبولة
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	40	30	8	22

المصدر: من إعداد الطالبة.

– وصف العينة: تم توزيع العينة المختارة حسب متغيرات (الجنس، السن، الرتبة العلمية والرتبة المهنية) كما هو موضح في الجدول الموالي.

1. بالنسبة لعينة ورقلة

الجدول رقم (19) :التوزيع الديموغرافي لأفراد العينة (ورقلة)

المتغير	البيان	العدد	النسبة
الجنس	ذكر	13	59.1%
	أنثى	9	40.9%
العمر	أقل من 25 سنة	0	٪0
	من 25 إلى 35 سنة	2	٪9.1
	من 36 إلى 46 سنة	16	٪72.7
	من 47 إلى 57 سنة	3	٪13.6
	أكثر من 85 سنة	1	٪4.5
الرتبة العلمية	أستاذ مساعد صنف ب	0	٪0
	أستاذ مساعد صنف أ	0	٪0
	أستاذ محاضر صنف ب	3	٪13.6
	أستاذ محاضر صنف أ	14	٪63.6
	أستاذ تعليم عالي	5	٪22.7
الرتبة المهنية	رئيس خلية الجودة	5	٪22.7
	أستاذ مساعد صنف ب	0	٪0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يظهر التوزيع الديمغرافي لأفراد عينة ورقلة من خلال الجدول السابق فبالنسبة للجنس يظهر بأن أفراد عينة ورقلة يتكونون من كلا الجنسين بقيم متقاربة حيث يمثل الذكور 59.1 ٪، في حين النسبة المتبقية تمثل إناث ولا يوجد فرق كبير في تكوين العينة من حيث الجنس وهذا راجع لطبيعة العمل في التعليم العالي والذي يستقطب كلا الجنسين، بالنسبة للعمر فنلاحظ من خلال التوزيع الديمغرافي أن جل الأفراد المكونين للعينة المدروسة تتراوح أعمارهم بين 36-46 سنة بنسبة 72.7٪، وهذا ما يرفع في أداء خلايا الجودة في جامعة ورقلة الناتج عن ارتفاع أداء الفئة المدروسة وخاصة وان مستواهم العلمي مرتفع حيث

أن 63.6٪ من العينة المدروسة هم أساتذة محاضرين صنف أ، و22.7٪ بدرجة أستاذ تعليم عالي أما البقية فهم أساتذة محاضرين صنف ب، أما فيما يخص توزيع أفراد العينة المدروسة في جامعة ورقلة حسب الرتبة المهنية فإن 77.3٪ منهم هو أعضاء في خلايا الجودة، و 22.7٪ عبارة عن رؤساء، ويعزى سبب الفارق بين العدد إلى إمكانية تعدد الأعضاء في حيث يمكن أن يكون رئيس واحد فقط للخلية.

2.بالنسبة لجامعة ملايا: يظهر توزيع أفراد عينة الدراسة بالنسبة لجامعة ملايا من خلال الجدول الموالي

الجدول رقم (20) : توزيع أفراد عينة الدراسة ديمغرافيا في جامعة ملايا

المتغير	البيان	العدد	النسبة
الجنس	ذكر	28	٪68.3
	أنثى	13	٪31.7
العمر	26-31 سنة	10	٪24.4
	32-36 سنة	20	٪48.8
	37 سنة فما أكثر	11	٪26.8
الجنسية	محلي	15	٪36.6
	دولي	26	٪63.4
الرتبة المهنية	دكتور	11	٪26.8
	بروفيسور	30	٪73.2

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss 22

يظهر من خلال الجدول رقم 20التوزيع الديمغرافي لأفراد عينة الدراسة في جامعة ملايا، فبالنسبة لمتغير الجنس أظهرت النتائج أن نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث حيث تمثل ما نسبته 68.3٪، فيما يخص توزيع أفراد العينة حسب العمر فإنه يلاحظ أن أغلبية عينة الدراسة تتكون من الشباب الذين يقل عمرهم عن 36 سنة، أما أكبر نسبة فهي نسبة الأساتذة الذين تتراوح أعمارهم بين 32 و36 سنة بما نسبته 48.8٪، تليها كل من فئة 37 سنة فما أكثر وفئة 26-31 بالنسبتين التاليتين على التوالي: 26.8٪ و24.4٪.

بالنسبة لتوزيع أفراد العينة حسب الجنسية فيلاحظ بان أغلبية الفئة المدروسة هي من الأجانب حيث تمثل ما نسبته 63.4٪ هم أساتذة أجانب أما النسبة المتبقية فهم عبارة عن أساتذة محليين، ويرجح سبب

هذا الارتفاع إلى سياسة ماليزيا في استطاب الخبرات الأجنبية، نلاحظ أيضا من خلال الجدول السابق بأن الأساتذة ذوو رتبة البروفيسور يمثلون 73.2٪ من إجمالي العينة أما البقية فهم دكاترة، وهو ما يعكس اهتمام الأساتذة ذوو المناصب العالية بموضوع الجودة والأداء في المؤسسات الجامعية.

اعتمدنا في هذه الدراسة على مجموعة من الأدوات لجمع المعلومات الضرورية لإتمام هذه الدراسة وعليه تم إتباع الخطوات التالية:

– تصميم الجانب النظري الذي من خلاله تم عرض الجانب النظري لمختلف متغيرات الدراسة والمتمثلة في معايير والأداء المتميز.

– جمع الدراسات السابقة وفرزها وتصنيفها، ومن ثم تحليلها وفق ما يخدم إشكالية الدراسة.

– إجراء مقابلات مباشرة مع رؤساء خلايا الجودة بجامعة ورقلة والأساتذة المهتمين بالجودة في جامعة ملايا بماليزيا؛

– تصميم أولي للاستبيان حيث تم تصميم استبيانين الأول يوجه لجامعة ملايا بماليزيا وكان باللغة الإنجليزية ليتم تحويله إلى استبيان إلكتروني لتسهيل عملية توزيعه والثاني يوجه لجامعة قاصدي مرباح ورقلة، وبعدها تم عرضه على المشرف لتصحيحه تصحيحا أوليا؛

– توزيع الاستبيانين على المحكمين وبعد تقديم ملاحظاتهم تم تصحيحهما وتصويبهما وفق ما تمت الإشارة إليه.

– بالنسبة لجامعة ورقلة فقد تم توزيع الاستبانة على عينة أولية من الأساتذة وإجراء بعض الاختبارات الإحصائية، وبسب عدم وجوب استجابة بالإضافة إلى ضعف في النتائج الإحصائية تم تعديل الاستبيان وتغيير عينة الدراسة حيث تم توجيهه للأساتذة الأعضاء في خلايا الجودة باعتبارهم أكثر دراية بالموضوع مما يضمن إجابة منطقية ونتائج علمية صحيحة، أما بالنسبة لجامعة ملايا فتم توجيهه للأساتذة المهتمين بجانب الجودة والأداء المتميز وهذا لعدم وجود خلايا جودة في جامعة ملايا.

– بعد تجميع مختلف البيانات تم معالجها إحصائيا وتحليل النتائج المتحصل عليها ومناقشتها كمرحلة أخيرة.

المطلب الثاني: أداة الدراسة ومصادر جمع البيانات

من خلال هذا المطلب سيتم الإشارة إلى المراحل التي تم إتباعها في بناء أداة الدراسة، بالإضافة إلى اختبار صلاحيتها للاستعمال من خلال اختبار الصدق والثبات.

الفرع الأول: إعداد الأداة

بالنسبة للاستبيان الموزع في جامعة قاصدي مرباح ورقلة فبعد تحليل الدراسات السابقة تم اختيار الاستبيان كأداة للدراسة، وقد تم تصميمه وفق مجموعة من الخطوات، حيث تم في بادئ الأمر تحليل الدراسات السابقة، ثم تحديد أهم المحاور، تم أيضا الاستعانة بالدليل الوطني لمعايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي ومن ثم تصميم استبيان في شكله الأولي حيث يتكون من محورين المحور الأول يشمل سبعة أبعاد متعلقة بجودة التعليم العالي، أما المحور الثاني فيضم أربعة أبعاد متعلقة بالأداء المتميز، بالإضافة إلى البيانات الديمغرافية وهي عبارة عن أسئلة موجهة لأفراد عينة الدراسة تخص بياناتهم الشخصية، وتتمثل في: الجنس، العمر، سنوات الخبرة، الرتبة العلمية، الرتبة المهنية، والجدول الموالي يوضح توزيع العبارات حسب الأبعاد:

الجدول رقم (21): تصنيف عبارات استبانة جامعة قاصدي مرباح ورقلة

المحور الأول: معايير الجودة	**عدد العبارات**
التكوين	5 عبارات
البحث العلمي	5 عبارات
الحوكمة	5 عبارات
الحياة الجامعية	5 عبارات
الهياكل القاعدية	5 عبارات
العلاقة مع المحيط الاقتصادي والاجتماعي	5 عبارات
التعاون	5 عبارات
المجموع	35 عبارة
المحور الثاني	**الأداء الجامعي المتميز**
المخرجات	3 عبارات
نتائج التركيز على الطلبة	3 عبارات
نتائج التركيز على قوة العمل	3 عبارات
نتائج القيادة والحاكمية	3 عبارات
المجموع	12 عبارة

المصدر: من إعداد الطالبة

بالنسبة للاستبيان الموزع في جامعة ملايا فقد تم الاستعانة بالمقابلة مع مسؤول الجودة في جامعة ملايا السيد سعد مخيلف بالإضافة إلى التقارير المعتمد عليها في تحديد أبعاد الجودة المعتمدة في الجامعة والمتمثلة في التقارير الصادرة عن أفضل الجامعات من حيث جودة التعليم العالي والمتمثلة في تصنيف

webometrics الإسباني وتصنيف جامعة التايمز البريطاني Times-QS وتصنيف جامعة جياو جونغ شنغهاي.

الجدول رقم (22): تصنيف عبارات الاستبانة

المحور الأول	عدد العبارات
جودة التعليم العالي	6 عبارات
المحور الثاني	عدد العبارات
الأداء المتميز في الجامعات	5 عبارات
المجموع	11 عبارة

المصدر: من إعداد الطالبة

وللإجابة على فقرات الاستبانة تم استخدام مقياس لكارت الخماسي كما هو شائع في أغلبية الدراسات والبحوث السابقة، والجدول الموالي يوضح المقياس المستخدم.

الجدول رقم (23): المقياس المستخدم

بدائل الإجابة	لا اتفق تماما	لا اتفق	أحيانا	اتفق	اتفق تماما
المقياس	1	2	3	4	5

المصدر: مقياس لكارت الخماسي

الفرع الثاني: صدق وثبات الاستبانة

1- **اختبار ثبات الأداة:**

أ- معامل ألفا كرومباخ:

من أجل معرفة مدى ثبات الاستبانة تم حساب معامل الفا كرومباخ لكل محور من محاور الاستبيانين وأبعادهما، وهذا ما يوضحه الجدولين التاليين:

بالنسبة للاستبيان الموجه لجامعة قاصدي مرباح ورقلة: يتضح ثبات الاستبانة الموجه لجامعة ورقلة من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (24): معامل آلفا كرومباخ للاستبيان

رقم	جزء	عدد العبارات	معامل الفا كرومباخ
1	التكوين	5	89.2
2	البحث العلمي	5	87.2
3	الحوكمة	5	85.3
4	الحياة الجامعية	5	87.3

5	الهياكل القاعدية	5	88.3
6	العلاقة مع المحيط الاقتصادي والاجتماعي	5	87.2
7	التعاون	5	90.00
المحور الأول	إدارة الجودة	35	89.4
4	المخرجات	3	86.5
5	نتائج التركيز على الطلبة	3	83.8
6	نتائج التركيز على قوة العمل	3	82.0
7	نتائج القيادة والحاكمية	3	88.8
المحور الثاني	الأداء المتميز في الجامعات	12	88.6
الاستبيان		47	92.9

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يظهر الجدول السابق اختبار آلفا كرومباخ لاختبار ثبات الاستبانة، وقد أظهرت النتائج بأن معامل الثبات مرتفع لكلا المحورين فقدرت قيمتهما على التوالي ب 89.4 و88.6 وهي أكبر من 0.06، أما بالنسبة لمعدل الثبات الكلي للاستبيان فد قدر ب: 92.2 وهذا ما يعكس الثبات الكلي للاستبيان الموجه لجامعة ورقلة.

أ- بالنسبة لجامعة ملايا: يتضح ثبات الاستبانة الموجه لجامعة ورقلة من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (25): معامل آلفا كرومباخ للاستبيان

رقم	جزء	عدد العبارات	معامل الفا كرومباخ
المحور الأول	جودة التعليم العالي	06	90.9
المحور الثاني	الأداء المتميز في الجامعات	05	89.00
الاستبانة		11	92.6

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يظهر الجدول السابق اختبار آلفا كرومباخ لاختبار ثبات الاستبانة، وقد أظهرت النتائج بأن معامل الثبات مرتفع لكلا المحورين فقدرت قيمتهما على التوالي ب 90.9و 89.0 وهي أكبر من 0.06، أما بالنسبة لمعدل الثبات الكلي للاستبيان فد قدر ب: 992.6 وهذا ما يعكس الثبات الكلي للاستبيان بالنسبة للاستبيان الموجه لجامعة ملايا.

أ- صدق الأداة: لاختبار صدق الأداة تم اختبار صدقها الظاهري أولا ثم اختبار صدق المحكمين، بالنسبة للصدق الظاهري فقد تم عرضها على مجموعة من الأساتذة من ذوي الخبرة والكفاءة، لإبداء رأيهم حول العبارات وصحتها، وانتماءها للبعد الذي وضعت فيه، وبعد تجميع مختلف الملاحظات تم

تصحيح الاستبانة وإخراجه في شكله النهائي، بعد إجراء الاختبار الظاهري تم اختبار الأداة من حيث صدق الاتساق الداخلي والصدق البنائي، ويظهر صدق الاتساق للاستبيان من خلال ما يلي:

صدق الاتساق الداخلي: تم اختبار صدق الاتساق الداخلي للأداة من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل عبارة والفقرة التابعة لها، والجدول الموالي يوضح ذلك

الجدول رقم (26) : اختبار الاتساق الداخلي للاستبيان الموزع في ورقلة

رقم العبارة	العبارة	قيمة الارتباط	مستوى الدلالة	الملاحظة
1		59.2	0.004	دالة
2		80.9	0.000	دالة
3		67.1	0.001	دالة
4		71.9	0.000	دالة
5		65.9	0.001	دالة
6		43.8	0.042	دالة
7		76.5	0.000	دالة
8		80.2	0.000	دالة
9		77.4	0.000	دالة
10		66.3	0.001	دالة
11		59.3	0.004	دالة
12		70.6	0.006	دالة
13		80.6	0.000	دالة
14		72.1	0.000	دالة
15		76.4	0.000	دالة
16		72.00	0.000	دالة
17		58.9	0.004	دالة
18		83.0	0.000	دالة
19		68.8	0.000	دالة
20		75.1	0.000	دالة
21		54.8	0.008	دالة
22		56.2	0.006	دالة
23		61.7	0.002	دالة
24		64.2	0.001	دالة
25		64.7	0.001	دالة
26		76.5	0.000	دالة
27		67.6	0.001	دالة
28		73.3	0.000	دالة
29		57.5	0.005	دالة
30		54.1	0.009	دالة
31		86.2	0.000	دالة
32		56.4	0.000	دالة

33		87.7	0.000	دالة
34		76.8	0.000	دالة
35		80.8	0.000	دالة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يتضمن الجدول السابق اختبار الاتساق الداخلي بالنسبة لعبارات المحور الأول، ومن خلال النتائج المتوصل إليها اتضح بأن كل العبارات دالة عند مستوى معنوي 0.005، كما أن معاملات الارتباط في المحور الأول تنحصر بين 43.8 و87.7، وهذا ما يؤكد تحقق الاتساق الداخلي بالنسبة للمحور الأول وعباراته

بالنسبة للأداء المتميز

الجدول رقم (27) : اختبار الاتساق الداخلي للأداء المتميز الموزع في ورقلة

رقم العبارة	العبارة	معدل الارتباط	مستوى المعنوية	الدلالة
1		90.3	0.000	دالة
2		85.6	0.000	دالة
3		78.8	0.000	دالة
4		88.0	0.000	دالة
5		87.2	0.000	دالة
6		89.2	0.000	دالة
7		81.3	0.000	دالة
8		79.4	0.000	دالة
9		83.00	0.000	دالة
10		88.2	0.000	دالة
11		81.9	0.000	دالة
12		86.7	0.000	دالة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول رقم27 نتائج اختبار الاتساق الداخلي للاستبيان بالنسبة للمحور الثاني حيث تم حساب معامل الارتباط لكل عبارة والمحور، وحسب النتائج الموضحة يظهر من خلال الجدول أعلاه أن قيم معاملات الارتباط كلها دالة عند مستوى معنوية 0.005، وهي محصورة بين 78.8- 90.3 وهذا ما يدل على أن العبارات مرتبطة ارتباطا قويا بالمحور الذي تنتمي إليه، وأنها صادقة لما وضعت لأجله.

الجدول رقم (28): الاتساق الداخلي للاستبيان الموزع في جامعة ملايا

المحاور	رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة
	1	تطبيق معايير الجودة ساهم في التصنيف الجيد لجامعة ملايا	66 .9	0.000	دالة
	2	من الضرورة وجود خلية للجودة في الجامعة للحرص على تطبيق معايير الجودة	61.4	0.000	دالة

المحور الأول: معايير الجودة	3	تحرص الجامعة على نشر ثقافة الجودة لدى الطلبة وتوعيتهم بدورها الفعال في التميز	66.1	0.000	دالة
	4	تتابع الجامعة المخرجات الجامعية من أبحاث ومشاريع سواء للطلبة أو الأساتذة	58.0	0.000	دالة
	5	تخصص جامعة ملايا ميزانية خاصة بالبحث العلمي	71.8	0.000	دالة
	6	تمتلك الجامعة سياسة إعلام ونشر لإنتاجها العلمي	57.8	0.000	دالة
المحور الثاني: الأداء المتميز	1	وجود نسبة عالية من الطلبة والأساتذة الأجانب ساهمت بشكل كبير في تميز أداء الجامعة	48.0	0.001	دالة
	2	تعمل الجامعة على تحليل مواقع القوة والضعف في الأداء الجامعي والتعرف على الفرص والمخاطر المتوقعة	65.7	0.000	دالة
	3	الأخذ بالنماذج الناجحة عالميًا في مجال الجودة والتميز الجامعي وتطبيقها في جامعة ملايا أثر بشكل كبير في تميز أدائها.	73.7	0.000	دالة
	4	تحرص جامعة ملايا على متابعة مدى التقدم في تطبيق معايير الجودة من خلال التقييم الذاتي لأداء الجامعة عامة وأداء الطلبة والأساتذة خاصة	82.8	0.000	دالة
	5	تمتلك الجامعة نظام تحفيز خاص بالأداء لمتميز للأساتذة والطلبة	56.7	0.000	دالة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss22

الجدول أعلاه يبين نتائج اختبار الاتساق الداخلي للاستبيان بالنسبة للمحو الأول والمحور الثاني حيث تم حساب معامل الارتباط بين العبارات والمحور الذي تنسب إليه، ويتضح من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول أن كل العبارات لها ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى0.005، أما بالنسبة لمعاملات الارتباط فإنها محصورة بين 0.578- 0.718بالنسبة لمحور الجودة، وبين 0.48 و0.82 بالنسبة لمحور الأداء وهذا ما يبين ويبرز قوة الارتباط بين العبارات ومحورها، وأنها صادقة لما وضعت لقياسه.

- **صدق الاتساق البنائي لمحاور الدراسة**
- **بالنسبة للاستبيان الموزع في جامعة ورقلة:**

تم اختبار صدق الاتساق البنائي للاستبيان بحساب معامل الارتباط بين كل بعد والدرجة الكلية للاستبيان ككل، وهذا ما يظهر من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (29): الاتساق البنائي لمحاور الدراسة –ورقلة–

رقم البعد	محتوى البعد	قيمة الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة
1	التكوين	63.3	0.002	دال
2	البحث العلمي	81.1	0.000	دال
3	الحوكمة	90.3	0.000	دال
4	الحياة الجامعية	76.3	0.000	دال
5	الهياكل القاعدية	72.1	0.000	دال
6	العلاقة مع المحيط الاقتصادي والاجتماعي	83.1	0.000	دال
7	التعاون	72.7	0.000	دال
8	المخرجات	71.00	0.000	دال
9	نتائج التركيز على الطلبة	75.8	0.000	دال
10	نتائج التركيز على قوة العمل	81.9	0.000	دال
11	نتائج القيادة والحاكمية	81.4	0.000	دال

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

تظهر نتائج الجدول السابق وجود اتساق بنائي بين الأبعاد والمحور الذي تنتمي إليه حيث إن كل معاملات الارتباط قوية وحيث تنحصر بين 63.3 و90.3 ودالة عند مستوى معنوي 0.005،

- **بالنسبة للاستبيان الموزع في جامعة ملايا:**

يظهر من خلال الجدول الموالي اختبار الاتساق الداخلي للاستبيان الموجه لجامعة ملايا

الجدول رقم (30) : اختبار الاتساق البنائي بالنسبة لجامعة ملايا

رقم المحور	محتوى البعد	قيمة الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة
1)جودة التعليم العالي	ضمان الجودة	75.8	0.000	دالة
1)جودة التعليم العالي	البحث العلمي	73.0	0.000	دالة
2) الأداء المتميز	الأداء	89.0	0.000	دالة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS22.

تظهر نتائج الجدول السابق وجود اتساق بنائي بين الأبعاد والمحور الذي تنتمي إليه حيث إن كل معاملات الارتباط قوية وحيث تنحصر بين 0.73 و0.89 وهي دالة عند مستوى معنوي 0.005،

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية، نموذج الدراسة

إن كل دراسة علمية تتطلب استخدام أساليب إحصائية معينة تتوافق وطبيعة الهدف المراد تحقيقه، ومن خلال هذا المبحث سيتم التطرق إلى منهج الدراسة المستخدم، ذكر الأساليب الإحصائية التي تم الاعتماد عليها، بالإضافة إلى الإشارة إلى نموذج الدراسة وتوضيح المتغيرات التي تم استخدامها.

الأساليب الإحصائية المستخدمة: تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية تتمثل في:

- التكرارات والنسب المئوية؛
- المتوسط الحسابي المرجح؛
- معامل الثبات ألفا كرومباخ للتأكد من ثبات أداة الاستبانة؛
- معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الأداة؛
- اختبار t test في حالة عينة واحدة؛
- اختبار ANOVA الأحادي لمقارنة فروق إجابة أكثر من عينتين مستقلتين والتي تتمثل في: العمر، الرتبة العلمية، الوظيفة؛
- اختبار t لاختبار مدى وجود فروق في إجابات عينتين مستقلتين حسب متغير الجنس.

المبحث الثاني: تحليل عبارات الاستبانة

المطلب الأول: تحليل عبارات المتغير المستقل – جودة التعليم العالي–

سيتم تحليل عبارات المحور الأول والذي يعكس المتغير المستقل متمثلا في جودة التعليم العالي بأبعاده السبع

الفرع الأول: بالنسبة للاستبيان الموجه لجامعة ورقلة: يظهر من خلال الجدول الموالي اتجاهات إجابات أفراد عينة ورقلة حول المتغير المستقل جودة التعليم العالي.

أولا– تحليل عبارات المحور المستقل جودة التعليم العالي في ورقلة: وتظهر نتائج تحليل عبارات المحور الأول من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (31) : تحليل عبارات المحور المستقل جودة التعليم العالي في ورقلة

الرقم	العبارة	متوسط الإجابة	الانحراف المعياري	أهمية العبارة	الترتيب
1		3.86	0.83	عالية	1
2		3.59	0.85	عالية	4
3		3.81	0.95	عالية	2
4		3.13	0.99	متوسطة	5
5		3.63	1.00	عالية	3
التكوين		3.60	0.63	عالية	*1
6		4.18	0.73	عالية	1
7		3.36	0.95	متوسطة	3
8		3.22	0.86	متوسطة	4
9		3.68	1.17	عالية	2
10		2.81	0.90	ضعيفة	5
البحث العلمي		3.45	0.65	عالية	*2
11		2.86	0.99	متوسطة	3
12		2.86	1.08	متوسطة	4
13		3.59	0.95	عالية	1
14		3.54	0.91	عالية	2
15		3.59	0.95	عالية	1
الحوكمة		3.29	0.70	متوسطة	*5
		3.36	0.72	متوسطة	3

		3.90	0.61	عالية	1
		3.31	0.89	متوسطة	4
		3.90	0.97	عالية	2
		3.18	0.95	متوسطة	5
الحياة الجامعية		3.37	0.60	متوسطة	4
		3.31	0.83	متوسطة	3
		4.18	0.73	عالية	1
		3.63	0.78	عالية	2
		2.90	1.19	متوسطة	5
		3.00	1.15	متوسطة	4
الهياكل القاعدية		3.40	057	متوسطة	3
		3.50	0.91	عالية	2
		2.22	1.02	ضعيفة	5
		3.45	0.85	عالية	3
		3.27	1.16	متوسطة	4
		3.95	0.89	عالية	1
العلاقة مع المحيط		3.28	0.63	متوسطة	6
		3.13	1.03	متوسطة	3
		2.81	1.22	متوسطة	4
		2.45	1.14	ضعيفة	5
		3.59	1.18	عالية	1
		3.27	1.16	متوسطة	2
التعاون		3.05	0.88	متوسطة	7
المحور الأول		3.35	0.52	متوسطة	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يظهر من خلال الجدول السابق اتجاه إجابات أفراد عينة ورقلة حول متغير جودة التعليم العالي، بأبعادها السبعة، وكانت إجابات عينة ورقلة حول أبعاد التعليم العالي كالتالي:

1. بالنسبة للتكوين: من خلال الجدول رقم 31 يتضح بأن متوسطات الإجابة لأفراد العينة حول بعد التكوين قوية حيث قدر متوسط الإجابات لهذا البعد ب 3،60 حيث يعكس قوت العبارات أيضا أين حازت كل العبارات على قيمة عالية لأهمية العبارة فقد قدرت متوسطات العبارات التي تعكس التكوين بالقيم التالية: 3.86، 3.81، 3.63، 3.59، 3.13 بترتيب

العبارات التالية على التوالي: العبارة الأولى، العبارة الثالثة، العبارة الخامسة، العبارة الثانية، وأخيرا العبارة الرابعة.

2. بالنسبة للبحث العلمي: يتضح من الجدول السابق بان اتجاه إجابات عينة ورقلة عالية حيث قدر المتوسط الحسابي للبعد ككل ب 3.45، فيما يخص متوسطات العبارات فقد حازت العبارتين الأولى والرابعة على أهمية عالية قدرت قيمة المتوسطين بالقيمتين التاليتين: 4.18، 3.68، أما العبارتين الثانية والثالثة فقد كانت متوسطات هما ذات أهمية متوسطة بالقيمتين التاليتين على التوالي: 3.36 و3.22، أما العبارة الخامسة فقد حازت على أقل متوسط حسابي بقيمة 2.81 بأهمية نسبية ضعيفة.
3. الحوكمة: من خلال الجدول السابق يتضح بأن متوسطات الإجابة لأفراد العينة حول بعد الحوكمة متوسطة حيث قدر متوسط الإجابات لهدا البعد ب: 3.29، بالنسبة للعبارتين الثالثة والخامسة فقد حازتا على أكبر متوسط وهو مقدر ب 3.59 وهي ذات أهمية عالية، تليها العبارة الرابعة بأهمية نسبية عالية حيث قدر متوسط هذه العبارة ب 3.54، فيما يخص العبارتين الأولى والثانية فقد حظيتا بأهمية نسبية متوسطة حيث قدر متوسطهما الحسابي بـ 2.86.
4. الحياة الجامعية: من خلال الجدول السابق يتضح بأن متوسطات الإجابة لأفراد العينة حول بعد الحياة الجامعية متوسطة حيث قدر متوسط الإجابات لهدا البعد ب: 3.37، بالنسبة للعبارتين الثانية والرابعة فقد حازتا على أكبر متوسطين حسابيين قدر قيمتمه ب 3.90 وكانت العبارتين ذات أهمية عالية، تليها العبارة الأولى، العبارة الرابعة ثم العبارة الخامسة بمتوسطات حسابية ذات مستوى أهمية متوسط وهذا بالقيم التالية على التوالي: 3.36، 3.31 و3.18.
5. الهياكل القاعدية: يتضح من خلال الجدول السابق بأن متوسطات الإجابة لأفراد العينة حول بعد الهياكل القاعدية متوسطة حيث قدر متوسط الإجابات لهدا البعد ب: 3.40، بالنسبة للعبارتين الثانية والثالثة فقد حازتا على أكبر متوسطين حسابيين قدر قيمتمها على التوالي ب 4.18 و3.63 وكانت العبارتين ذات أهمية عالية، تليها العبارة الأولى، العبارة الخامسة ثم العبارة الرابعة بمتوسطات حسابية ذات مستوى أهمية متوسطة وهذا بالقيم التالية على التوالي: 3.31، 3.00 و2.90.
6. العلاقة مع المحيط الاقتصادي والاجتماعي: يتضح من خلال الجدول السابق بأن متوسطات الإجابة لأفراد العينة حول بعد العلاقة مع المحيط الاقتصادي والاجتماعي متوسطة حيث قدر متوسط الإجابات لهدا البعد ب: 3.28، بالنسبة للعبارات فقد حازت العبارة الخامسة، الأولى والثالثة على أكبر متوسطات حسابية قدرت قيمتها على التوالي ب 3.95، 3.50 و3.45، وكانت العبارات ذات أهمية عالية، تليها العبارة الرابعة بمتوسط حسابي ذو مستوى أهمية متوسطة

وهذا بقيمة 3.27، أما العبارة الثانية فقد حازت على متوسط حسابي قيمته 2.22 بمستوى أهمية ضعيف.

7. التعاون: يظهر من خلال الجدول السابق بأن متوسطات الإجابة لأفراد العينة حول التعاون متوسطة حيث قدر متوسط الإجابات لهذا البعد ب: 3.05، بالنسبة للعبارات فقد حازت العبارة الرابعة على أكبر متوسط حسابي قيمته 3.59 وهو ذو أهمية نسبية عالية، تليها كل من العبارة الخامسة، الأولى والثانية بأهمية نسبية متوسطة حيث قدرت قيمة المتوسطات الحسابية على التوالي بـ 3.27، 3.13 و2.81، أما المرتبة الخامسة فكانت للعبارة الثالثة بمتوسط حسابي ضعيف انعكس على أهمية العبارة حيث قدر بـ 2.45.

بصفة عامة يظهر الجدول السابق أن الأهمية النسبية جودة التعليم العالي في جامعة ورقلة متوسطة، إذ تعكس استجابة متوسطة لأفراد العينة المبحوثين حول هذا المتغير، حيث قدر متوسط الإجابة ب 3.35.

الفرع الثاني: تحليل عبارات المحور الثاني الأداء المتميز

يتم تحليل عبارات المحور الثاني من خلال نتائج الجدول الموالي:

الجدول رقم (32): تحليل عبارات المحور الثاني- الأداء المتميز-

الرقم	العبارة	متوسط الإجابة	الانحراف المعياري	أهمية العبارة	الترتيب
1		2.81	1.05	متوسطة	2
2		3.09	0.92	متوسطة	1
3		2.40	0.73	ضعيفة	3
المخرجات		2.77	0.77	متوسطة	*4
4		2.86	0.94	متوسطة	2
5		3.45	1.14	عالية	1
6		2.77	1.06	متوسطة	3
نتائج التركيز على الطلبة		3.03	0.92	متوسطة	*2
7		3.40	1.29	متوسطة	1
8		2.72	0.89	متوسطة	2
9		2.72	1.22	متوسطة	3
نتائج التركيز على قوة العمل		2.95	0.85	متوسطة	*3
10		3.18	1.05	متوسطة	3

11		4.04	0.98	عالية	1
12		3.40	1.12	متوسطة	2
نتائج القيادة والحاكمية		3.54	0.97	عالية	1*
المحور الثاني: الأداء المتميز		3.07	0.76	متوسطة	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات **spss**22

يبين الجدول رقم 32 متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى الأداء المتميز في جامعة ورقلة، وقد توصلت النتائج الإحصائية إلى أن مستوى الأداء المتميز في جامعة ورقلة متوسط حيث بلغت قيمة متوسطات الإجابة 3.07، فيما يخص اتجاه إجابات أفراد العينة حول أبعاد الأداء المتميز فتظهر كالتالي:

1- **بالنسبة المخرجات:** يبين الجدول السابق أن اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد المخرجات متوسط حيث بلغت قيمته 2.77 بانحراف معياراي قدره 0.77، أما بالنسبة للإجابات بالنسبة للعبارات فقد كانت قيمة متوسطات العبارتين الأولى والثانية متوسطة وقد حددت قيمة موسطاتهما على التوالي بـ 2.81 و3.09، في حين كان متوسط العبارة الثالثة ضعيف أين قدر بـ: 2.40، وهو ما يعكس أهمية متوسطة لبعد المخرجات وعباراته.

2- **بالنسبة لنتائج التركيز على الطلبة:** من خلال الجدول رقم 32 يظهر بأن الأهمية النسبية لإجابات أفراد العينة في هذا البعد متوسطة حيث قدرت المتوسطات 3.45، 2.86، و2.77، حيث رتبت العبارات كالتالي العبارة الثانية، العبارة الأولى ثم العبارة الثالثة، وهذا ما انعكس بدوره على الأهمية النسبية للبعد كله حيث قدر المتوسط الحسابي بـ: 3.03.

3- **نتائج التركيز على قوة العمل:** يظهر من الجدول أيضا بأن الأهمية النسبية لإجابات أفراد العينة حول بعد التركيز على نتائج قوة العمل متوسطة، حيث قدر المتوسط الحسابي الإجمالي بـ: 2.95، فيما يخص المتوسطات الحسابية الخاصة بالعبارات المكونة له، فقد قدرت بالقيم التالية: 3.40 للعبارة الأولى، و2.70 للعبارتين الثانية والثالثة.

4- **نتائج القيادة والحاكمية:** يبين الجدول رقم 32 بأن الأهمية النسبية لبعد نتائج القيادة والحاكمية قوية حيث قدر متوسط هذا البعد بـ 3.54، فيما يخص المتوسطات الحسابية الخاصة بالعبارات المكونة له، فقد قدرت بالقيم التالية: 4.04، 3.40، 3.18 بالترتيب التالي: العبارة الثانية، العبارة الثالثة ثم الأولى.

بالنسبة لترتيب الأبعاد نلاحظ من الجدول السابق بأن متوسط بعد القيادة والحاكمية له أكبر متوسط والذي قدر بـ 3.54، وهي ما يعكس أهميته العالية، في حين كانت متوسطات الأبعاد المتبقية متوسطة وقد رتبت وفق الترتيب التالي: نتائج التركيز على قوة العمل، نتائج التركيز على الطلبة، المخرجات.

المطلب الثاني: تحليل عبارات الاستبانة الموجه لجامعة ملايا

يتم تحليل عبارات الاستبانة من خلال حساب متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة، والجدول الموالي يوضح قيم مختلف المتوسطات

الفرع الأول: تحليل عبارات بعد جودة التعليم العالي الموجه لجامعة ملايا

الجدول رقم (33) : تحليل عبارات بعد جودة التعليم العالي الموجه لجامعة ملايا

الرقم	العبارة	متوسط الإجابة	الانحراف المعياري	أهمية العبارة	الترتيب
1	تطبيق معايير الجودة ساهم في التصنيف الجيد لجامعة ملايا	3.90	0.86	عالية	3
2	من الضرورة وجود خلية للجودة في الجامعة للحرص على تطبيق معايير الجودة	4.39	0.73	عالية جدا	1
3	تحرص الجامعة على نشر ثقافة الجودة لدى الطلبة وتوعيتهم بدورها الفعال في التميز	4.34	0.72	عالية جدا	2
ضمان الجودة		4.21	0.62	عالية	-
4	تتابع الجامعة المخرجات الجامعية من أبحاث ومشاريع سواء للطلبة أو الأساتذة	3.92	0.90	عالية	2
5	تخصص جامعة ملايا ميزانية خاصة بالبحث العلمي	3.75	0.83	عالية	3
6	تمتلك الجامعة سياسة إعلام ونشر لإنتاجها العلمي	3.95	0.86	عالية	1
البحث العلمي		3.87	0.65	عالية	-
المحور الأول: جودة التعليم العالي		4.04	0.52	عالية	-

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS22

يظهر من خلال الجدول رقم 33 اتجاهات أفراد عينة جامعة ملايا حول متغيرات الدراسة، وتظهر الاجابات من خلال:

- بالنسبة للمحور الأول: جودة التعليم العالي: يظهر من خلال الجدول رقم33 بأن مستوى جودة التعليم العالي مرتفع في جامعة ملايا وهذا من خلال المتوسط الحسابي الذي قدرت قيمته بـ 4.04، فيما يخص الأبعاد المكونة لهذا البعد فإن اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة مرتفع ذ وهذا كالتالي:

1. ضمان الجودة: يظهر من الجدول بأن الأهمية النسبية لإجابات أفراد العينة حول بعد ضمان الجودة عالية حيث قدر المتوسط الحسابي الإجمالي بـ 4.21، فيما يخص المتوسطات الحسابية الخاصة بالعبارات المكونة له، فقد كانت مرتفعة، حيث كانت اتجاه إجابة أفراد العينة مرتفع جدا في العبارتين الثانية والثالثة أين قدر متوسط الإجابة بالقيم التالية: 4.39 و4.34، في حين كان متوسط الإجابة حول العبارة الأولى عالي حيث قدر بـ: 3.90.

2. البحث العلمي: بالنسبة لبعد البحث العلمي قد كانت متوسطات إجابات أفراد العينة حول هذا البعد عالية حيث قدرت المتوسطات بالقيم التالية على التوالي: 3.95، 3.92 و3.75 بترتيب العبارات العبارة 3، العبارة 1، العبارة 2، وهذا ما انعكس على البعد ككل حيث حظي بمتوسط إجابة إجمالي قدره 3.87.

الفرع الثاني: تحليل عبارات بعد الأداء المتميز الموجه لجامعة ملايا

يظهر اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة حل الأداء المتميز في جامعة ملايا من خلال الجدول الموالي

الجدول رقم (34) : تحليل عبارات المحور الثاني

الرقم	العبارة	متوسط الإجابة	الانحراف المعياري	أهمية العبارة	الترتيب
1	وجود نسبة عالية من الطلبة والأساتذة الأجانب ساهمت بشكل كبير في تميز أداء الجامعة	4.12	0.78	عالية	1
2	تعمل الجامعة على تحليل مواقع القوة والضعف في الأداء الجامعي والتعرف على الفرص والمخاطر المتوقعة	3.46	0.86	عالية	4
3	الأخذ بالنماذج الناجحة عالميًا في مجال الجودة والتميز الجامعي وتطبيقها في جامعة ملايا أثر بشكل كبير في تميز أدائها.	3.68	0.93	عالية	2
4	تحرص جامعة ملايا على متابعة مدى التقدم في تطبيق معايير الجودة من خلال التقييم الذاتي لأداء الجامعة عامة وأداء الطلبة والأساتذة خاصة	3.65	0.82	عالية	3
5	تمتلك الجامعة نظام تحفيز خاص بالأداء المتميز للأساتذة والطلبة	3.46	0.97	عالية	5
الأداء المتميز		3.67	0.57	عالية	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS22

يظهر من خلال الجدول رقم34 بأن مستوى الأداء المتميز مرتفع في جامعة ملايا وهذا من خلال المتوسط الحسابي الذي قدرت قيمته بـ 3.67، قد كانت متوسطات إجابات أفراد العينة حول هذا البعد عالية حيث قدرت المتوسطات بالقيم التالية على التوالي: 4.12، 3.68، 3.65، 4.46، بترتيب العبارات التالي: العبارة1، العبارة3، العبارة 4، العبارة 2 والعبارة 5.

المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

من خلال هذا المبحث سيتم اختبار فرضيات الدراسة وذلك باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة، وقد تم تقسيمه إلى أربعة مطالب في كل مطلب سيتم اختبار فرضية معينة.

المطلب الأول: اختبار الفرضية الأولى

تتمثل فرضية الأولى في فرض أن مستوى الأداء المتميز مرتفع في كلا من جامعة ورقلة وجامعة ملايا، وقد تم اختبار هذه الفرضية كالتالي:

الفرع الأول: بالنسبة لجامعة ورقلة

من أجل اختبار الفرضية الأولى والتي تسعى لقياس مستوى الأداء المتميز في جامعة ورقلة تم حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لعبارات المحور الثاني والتي قدر عددها ب 12 عبارة، بالإضافة إلى إجراء اختبار T لعينة واحدة، ومن خلال مختلف هذه الاختبارات لاحظنا أن المتوسط الحسابي لمتغير الأداء المتميز متوسط إذ قدر بـ: 3.07 وهو ما يعكس أهمية متوسطة له، وهو ما انعكس أيضا من خلال قيم متوسطات الأبعاد المكونة له حيث كانت ذات أهمية متوسطة، كما دل اختبار T لعينة واحدة على أن قيمة t لعينة واحدة المقدرة بـ 6.59 دالة إحصائيا حيث بلغ مستوى الدلالة 0.00 وهو أقل من 0.05.

من خلال حساب المتوسط الحسابي، واختبار T لعينة واحدة، تم التوصل إلى وجود موافقة بدرجة متوسطة لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى الأداء المتميز في جامعة ورقلة وهذا ما يؤدي إلى رفض الفرضية المطروحة والتي مفادها بأن مستوى الأداء المتميز مرتفع في جامعة ورقلة.

الفرع الثاني: بالنسبة لجامعة ملايا

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لعبارات المحور الثاني والتي قدر عددها ب 05 عبارة من أجل اختبار الفرضية الأولى والتي تسعى لقياس مستوى الأداء المتميز في جامعة ملايا، بالإضافة إلى إجراء اختبار T لعينة واحدة، ومن خلال مختلف هذه الاختبارات لاحظنا أن المتوسط الحسابي لمتغير الأداء المتميز متوسط إذ قدر بـ: 3.67 وهو ما يعكس أهمية عالية له، وهو ما انعكس أيضا من خلال قيم متوسطات الأبعاد المكونة له حيث كانت ذات أهمية عالية، كما دل اختبار T لعينة واحدة على أن قيمة t لعينة واحدة المقدرة بـ 7.56 دالة إحصائيا حيث بلغ مستوى الدلالة 0.00 وهو أقل من 0.05.

من خلال حساب المتوسط الحسابي، واختبار T لعينة واحدة، تم التوصل إلى وجود موافقة بدرجة عالية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى الأداء المتميز في جامعة ملايا وهذا ما يؤدي إلى قبول الفرضية المطروحة والتي مفادها بأن مستوى الأداء المتميز مرتفع في جامعة ملايا.

المطلب الثاني: اختبار الفرضية الثانية

تتمثل الفرضية الثانية في فرض أن مستوى جودة التعليم العالي مرتفع في كلا من جامعة ورقلة وجامعة ملايا، وقد تم اختبار هذه الفرضية كالتالي:

الفرع الأول: بالنسبة لجامعة ورقلة

من أجل اختبار الفرضية الثانية والتي تسعى لقياس مستوى جودة التعليم العالي في جامعة ورقلة تم حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لعبارات المحور الأول والتي قدر عددها ب35 عبارة، بالإضافة إلى إجراء اختبار T لعينة واحدة، ومن خلال مختلف هذه الاختبارات لاحظنا أن المتوسط الحسابي لمتغير الأداء المتميز متوسط إذ قدر بـ: 3.35 وهو ما يعكس أهمية متوسطة له، وهو ما انعكس أيضا من خلال قيم متوسطات الأبعاد المكونة له حيث كانت ذات أهمية متوسطة، كما دل اختبار T لعينة واحدة على أن قيمة t لعينة واحدة المقدرة بـ 3.13 دالة إحصائيا حيث بلغ مستوى الدلالة 0.005 وهو أقل من 0.05.

من خلال حساب المتوسط الحسابي، واختبار T لعينة واحدة، تم التوصل إلى وجود موافقة بدرجة متوسطة لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى جودة التعليم العالي في جامعة ورقلة وهذا ما يؤدي إلى رفض الفرضية المطروحة والتي مفادها بأن مستوى جودة التعليم العالي مرتفع في جامعة ورقلة.

الفرع الثاني: بالنسبة لجامعة ملايا

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لعبارات المحور الأول والتي قدر عددها ب 06 عبارة من أجل اختبار الفرضية الثانية والتي تسعى لقياس مستوى جودة التعليم العالي في جامعة ملايا، بالإضافة إلى إجراء اختبار T لعينة واحدة، ومن خلال مختلف هذه الاختبارات لاحظنا أن المتوسط الحسابي لمتغير لجودة التعليم العالي مرتفع إذ قدر بـ: 4.04 وهو ما يعكس أهمية عالية له، وهو ما انعكس أيضا من خلال قيم متوسطات الأبعاد المكونة له حيث كانت ذات أهمية عالية، كما دل اختبار T لعينة واحدة على أن قيمة t لعينة واحدة المقدرة بـ 12.89 دالة إحصائيا حيث بلغ مستوى الدلالة 0.00 وهو أقل من 0.05.

من خلال حساب المتوسط الحسابي، واختبار T لعينة واحدة، تم التوصل إلى وجود موافقة بدرجة عالية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى جودة التعليم العالي في جامعة ملايا وهذا ما يؤدي إلى قبول الفرضية المطروحة والتي مفادها بأن مستوى الأداء المتميز مرتفع في جامعة ملايا.

المطلب الثالث: اختبار الفرضية الثالثة – طبيعة العلاقة بين المتغيرات–

من اجل اختبار الفرضية الثالثة تم الاستعانة بحساب معامل الارتباط بين المتغيرات حسب كل من عينة جامعة ورقلة وجامعة ملايا وهذا كالتالي:

الفرع الأول: بالنسبة لجامعة ورقلة

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ارتباط قوية بين جودة التعليم العالي والأداء المتميز في جامعة ورقلة. وتظهر نتائج اختبار الفرضية الثالثة من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (35) : معامل الارتباط بين جودة التعليم العالي والأداء المتميز في جامعة ورقلة

	معدل ارتباط – جودة التعليم العالي–	مستوى الدلالة
الأداء المتميز	0.78	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم 35يلاحظ بأن معدل الارتباط معنوي عند مستوى دلالة 0.005، وقد قدرت قيمة معدل الارتباط 0.78 وهي قيمة موجبة وقوية، وبالتالي يمكن القول بأن هنالك ارتباط موجب قوي بين جودة التعليم العالي والأداء المتميز، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة.

ومن أجل التعرف على طبيعة العلاقة بين جودة التعليم العالي وأبعاد الأداء المتميز نقوم باختبار الارتباط بينهم وهذا يتضح من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (36) : معاملات الارتباط بين جودة التعليم العالي وأبعاد الأداء المتميز في جامعة ورقلة

	المخرجات	نتائج التركيز على الطلبة	نتائج التركيز على قوة العمل	نتائج القيادة والحاكمية
جودة التعليم العالي	0.596	0.636	0.712	0.745
مستوى الدلالة	0.003	0.001	0.000	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال نتائج اختبار الارتباط بين المحور الأول المتمثل في جودة التعليم العالي وأبعاد المحور الثاني المتمثل في الأداء المتميز يتضح بأن كل معاملات الارتباط دالة عند مستوى معنوية 0.005، كما أنها ترتبط ارتباطا موجبا ومتوسطا مع الأداء المتميز، وحسب ما يظهر من الجدول فإن نتائج القيادة والحاكمية هو البعد الأكثر ارتباطا بالأداء المتميز حيث قدر ب 0.745، ثم نتائج التركيز على قوة العمل بـ 0.712، وهي ارتباطات قوية موجبة، ثم كل من نتائج التركيز على الطلبة والمخرجات بارتباطات متوسطة قدرت على التوالي بـ: 0.636 و0.596.

بعد اختبار ارتباط أبعاد جودة التعليم العالي بأبعاد الأداء المتميز سيتم اختبار ارتباط كل بعد من أبعاد الجودة بمختلف أبعاد الأداء المتميز منفردة.

أولا – بالنسبة للتكوين: يظهر ارتباط التكوين بأبعاد الأداء المتميز من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (37) : ارتباط التكوين بأبعاد الأداء المتميز في جامعة ورقلة

	المخرجات	نتائج التركيز على الطلبة	نتائج التركيز على قوة العمل	نتائج القيادة والحاكمية
التكوين	0.293	0.386	0.386	0.483
مستوى الدلالة	0.185	0.076	0.078	0.023

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يظهر من خلال الجدول السابق بأنه لا يوجد ارتباط بين بعد التكوين وكل من نتائج التركيز على الطلبة، نتائج التركيز على قوة العمل ونتائج القيادة والحاكمية حيث كانت مستويات الدلالة أكبر من 0.005، في حين كان هنالك ارتباط موجب ضعيف بين بعد التكوين وبعد القيادة والحاكمية.

ثانيا– بالنسبة للبحث العلمي: يظهر ارتباط البحث العلمي بأبعاد الأداء المتميز من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (38) : ارتباط البحث العلمي بأبعاد الأداء المتميز في جامعة ورقلة

	المخرجات	نتائج التركيز على الطلبة	نتائج التركيز على قوة العمل	نتائج القيادة والحاكمية
البحث العلمي	0.499	0.577	0.517	0.714
مستوى الدلالة	0.018	0.005	0.014	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يظهر من خلال الجدول السابق بأنه يوجد ارتباط موجب متوسط بين بعد البحث العلمي وكل من المخرجات، نتائج التركيز على الطلبة، نتائج والتركيز على قوة العمل حيث كانت مستويات الدلالة أقل من 0.005، وقدرت معدلات الارتباط بالقيم التالية على التوالي: 0.499، 0.517، 0.517، في حين كان هنالك ارتباط موجب قوي بين بعد البحث العلمي وبعد القيادة والحاكمية.

ثالثا– بالنسبة للحوكمة: يظهر ارتباط الحوكمة بأبعاد الأداء المتميز من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (39): ارتباط الحوكمة بأبعاد الأداء المتميز في جامعة ورقلة

	المخرجات	نتائج التركيز على الطلبة	نتائج التركيز على قوة العمل	نتائج القيادة والحاكمية
الحوكمة	0.478	0.601	0.608	0.783
مستوى الدلالة	0.024	0.003	0.003	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يظهر من خلال الجدول السابق بأنه يوجد ارتباط موجب ضعيف بين بعد الحوكمة والمخرجات حيث قدر معامل الارتباط بـ: 0.478، وهو دال عند مستوى معنوية أقل من 0.005، في حين كان

معامل الارتباط لنفس البعد موجبا ومتوسطا مع كل من نتائج التركيز على الطلبة، نتائج التركيز على قوة العمل حيث كانت مستويات الدلالة أقل من 0.005، وقدرت معدلات الارتباط بالقيم التالية على التوالي: 0.601، 0.608، في حين كان هنالك ارتباط موجب قوي بين بعد البحث العلمي وبعد القيادة والحاكمية حيث قدر بـ 0.783.

رابعا– بالنسبة للحياة الجامعية: يظهر ارتباط الحياة الجامعية بأبعاد الأداء المتميز من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (40): ارتباط الحياة الجامعية بأبعاد الأداء المتميز في جامعة ورقلة

	المخرجات	نتائج التركيز على الطلبة	نتائج التركيز على قوة العمل	نتائج القيادة والحاكمية
الحياة الجامعية	0.436	0.434	0.539	0.462
مستوى الدلالة	0.042	0.043	0.010	0.30

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يظهر من خلال الجدول السابق بأنه يوجد ارتباط موجب ضعيف بين بعد الحياة الجامعية وكل من المخرجات، نتائج التركيز على الطلبة، القيادة والحاكمية، حيث قدر معاملات الارتباط على التوالي بـ: 0.436، 0.434، 0.462، وهي دال عند مستوى معنوية أقل من 0.005، في حين كان معامل الارتباط لنفس البعد موجبا ومتوسطا مع نتائج التركيز على قوة العمل حيث قدر معامل الارتباط بـ: 0.539 بمستوى معنوية أقل من 0.005.

خامسا– بالنسبة للهياكل القاعدية: يظهر ارتباط الهياكل القاعدية بأبعاد الأداء المتميز من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (41): ارتباط الهياكل القاعدية بأبعاد الأداء المتميز في جامعة ورقلة

	المخرجات	نتائج التركيز على الطلبة	نتائج التركيز على قوة العمل	نتائج القيادة والحاكمية
الهياكل القاعدية	0.520	0.448	0.608	0.437
مستوى الدلالة	0.013	0.037	0.003	0.042

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يظهر من خلال الجدول السابق بأنه يوجد ارتباط موجب ضعيف بين بعد الهياكل القاعدية وكل من نتائج التركيز على الطلبة والقيادة والحاكمية، حيث قدر معاملات الارتباط على التوالي بـ: 0.448، 0.437، وهي دال عند مستوى معنوية أقل من 0.005، في حين كان معامل الارتباط لنفس البعد موجبا ومتوسطا مع كل المخرجات ونتائج التركيز على قوة العمل حيث قدر معاملات الارتباط على التوالي بـ: 0.520 و0.608 بمستوى معنوية أقل من 0.005.

سادسا– بالنسبة للعلاقة مع المحيط الاقتصادي والاجتماعي: يظهر ارتباط بعد العلاقة مع المحيط الاقتصادي بأبعاد الأداء المتميز من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (42): ارتباط العلاقة مع المحيط الاقتصادي بأبعاد الأداء المتميز في جامعة ورقلة

	المخرجات	نتائج التركيز على الطلبة	نتائج التركيز على قوة العمل	نتائج القيادة والحاكمية
العلاقة مع المحيط الاقتصادي	0.636	0.542	0.673	0.666
مستوى الدلالة	0.001	0.001	0.001	0.001

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يظهر من خلال الجدول السابق بأنه يوجد ارتباط موجب متوسط بين بعد العلاقة مع المحيط الاقتصادي وكل من المخرجات، نتائج التركيز على الطلبة، نتائج التركيز على قوة العمل والقيادة والحاكمية، حيث قدر معاملات الارتباط على التوالي بـ: 0.636، 0.542، 0.673، 0.666 وهي دال عند مستوى معنوية أقل من 0.005، حيث كان أكبر معدل ارتباط بين العلاقة بين المحيط الاقتصادي ونتائج التركيز على العمل، في حين أقل ارتباط كان بين العلاقة بين المحيط الاقتصادي ونتائج التركيز على الطلبة.

سابعا– بالنسبة التعاون: يظهر ارتباط بعد العلاقة التعاون بأبعاد الأداء المتميز من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (43) : ارتباط العلاقة التعاون بأبعاد الأداء المتميز في جامعة ورقلة

	المخرجات	نتائج التركيز على الطلبة	نتائج التركيز على قوة العمل	نتائج القيادة والحاكمية
التعاون	0.441	0.505	0.593	0.546
مستوى الدلالة	0.040	0.017	0.004	0.009

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يظهر من خلال الجدول السابق بأنه يوجد ارتباط موجب متوسط بين بعد التعاون وكل من نتائج التركيز على الطلبة، نتائج التركيز على قوة العمل والقيادة والحاكمية، حيث قدر معاملات الارتباط على التوالي بـ: 0.505، 0.593، 0.546 وهي دال عند مستوى معنوية أقل من 0.005، في حين كان هنالك ارتباط موجب ضعيف بين بعد التعاون وبعد المخرجات بمستوى معنوية أقل من 0.005 وقد قدر بـ: 0.441.

الفرع الثاني: بالنسبة لجامعة ملايا

يتم اختبار طبيعة العلاقة بين جودة التعليم العالي والأداء المتميز في جامعة ملايا من خلال حساب معامل الارتباط، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (44): معامل الارتباط بين جودة التعليم العالي والأداء المتميز في جامعة ملايا

	معدل ارتباط – جودة التعليم العالي-	مستوى الدلالة
الأداء المتميز	0.619	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يظهر من خلال الجدول السابق أن جودة التعليم العالي ترتبط ارتباط موجبا متوسطا بالأداء المتميز في جامعة ملايا حيث قدر بـ 0.619 بمستوى دلالة 0.000 وهو أقل من 0.005.

بعد دراسة الارتباط الكلي لجودة التعليم العالي بالأداء المتميز في جامعة ملايا سيتم حساب معامل الارتباط للأبعاد الجزئية لجودة التعليم العالي بالأداء المتميز، وهذا من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (45): معامل ارتباط أبعاد جودة التعليم العالي بالأداء المتميز في ملايا

	معامل الارتباط – ضمان الجودة-	مستوى الدلالة	معامل الارتباط – البحث العلمي-	مستوى الدلالة
الأداء المتميز	0.470	0.002	0.619	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.

يلاحظ من الجدول وجود ارتباط موجب ضعيف بين بعد متغير الجودة والأداء المتميز، حيث قدر معامل الارتباط بـ 0.470 بمستوى دلالة 0.002، في حين كان معامل الارتباط موجب وقوي بين بعد البحث العلمي والأداء المتميز في جامعة ملايا بمستوى دلالة أقل من 0.005.

المطلب الرابع: اختبار الفرضية الرابعة الفروقات

من خلال هذا المطلب سيتم اختبار مدى وجود فروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حسب مستوى الأداء المتميز، وقد تم صياغة الفرضية كالتالي:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حسب المتغيرات الشخصية حول مستوى الأداء المتميز، وقد تم معالجة هذه الفرضية كالتالي:

الفرع الأول: بالنسبة لجامعة ورقلة:

أولا– الجنس:

1- تم استخدام اختبار t لاختبار الفرق بين متوسط عينتين مستقلتين لمعرفة وجود فرق في إجابات أفراد العينة حول الأداء المتميز بحسب متغير الجنس وقد تم وضع الفرضيات الإحصائية التالية:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول مستوى الأداء المتميز بالنسبة لمتغير الجنس.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول مستوى الأداء المتميز بالنسبة لمتغير الجنس.

ونتائج الاختبار موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (46): اختبار وجود فروق في إجابات أفراد عينة ورقلة حسب متغير الجنس

	اختبار Levevene s		اختبار t للعينات المستقلة		
الجنس	قيمة F	مستوى الدلالة	قيمة t	مستوى الدلالة	درجة الحرية
	2.10	0.162	-1.042	0.310	19.91

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من الجدول السابق وحسب اختبار Levevene s نلاحظ أن قيمة fقدرت ب 2.10 بمستوى معنوية 0.162، وهي أكبر من 0.05 وبالتالي يتم اعتماد اختبار الفروق بين متوسطين في حالة تجانس والذي قدر ب -1.042 بمستوى دلالة 0.568، وهو أكبر من مستوى المعنوية 0.005 وبالتالي نقبل الفرض العدمي والذي مفاده أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حسب متغير الجنس بالنسبة للأداء المتميز في جامعة ورقلة.

ثانيا– اختبار وجود فرق في إجابات أفراد العينة حسب متغير: العمر، الرتبة العلمية، الرتبة المهنية

الجدول رقم (47): اختبار وجود فرق في إجابات أفراد العينة حسب متغير: العمر، الرتبة العلمية، الرتبة المهنية في جامعة ورقلة

المتغير	قيمة f	درجة الحرية		مستوى المعنوية	الدلالة
العمر	8.091	بين المجموعات	14	0.005	دال
		داخل المجموعات	07		
		المجموع	21		
الرتبة العلمية	0.734	بين المجموعات	14	0.706	غير دال
		داخل المجموعات	07		
		المجموع	21		
الرتبة المهنية	3.36	بين المجموعات	14	0.056	غير دال
		داخل المجموعات	07		
		المجموع	21		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول نجد:

- بالنسبة لمتغير العمر: تتضمن الفرضيات الإحصائية التالية:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول مستوى الأداء المتميز بالنسبة لمتغير العمر في جامعة ورقلة.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول مستوى الأداء المتميز بالنسبة لمتغير العمر في جامعة ورقلة.

بالاعتماد على نتائج تحليل اختبار التباين الأحادي لاختبار وجود فروق في إجابات أفراد العينة حول مستوى الأداء المتميز بالنسبة لمتغير العمر في جامعة ورقلة، ومن خلال ما يتضمنه الجدول رقم45 نلاحظ أن قيمة fالمحسوبة قدرت ب 8.091 بمستوى دلالة 0.005 وهي أقل من 0.05، وبالتالي يتم رفض فرضية العدمH_0 وقبول الفرضية البديلة التي تفرض انه يوجد فرق في إجابات أفراد العينة في ورقلة حول مستوى الأداء المتميز حسب متغير العمر.

- بالنسبة للرتبة العلمية: تتضمن الفرضيات الإحصائية التالية:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول مستوى الأداء المتميز بالنسبة لمتغير الرتبة العلمية في جامعة ورقلة.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول مستوى الأداء المتميز بالنسبة لمتغير الرتبة العلمية في جامعة ورقلة.

بالاعتماد على نتائج تحليل اختبار التباين الأحادي لاختبار وجود فروق في إجابات أفراد العينة حول مستوى الأداء المتميز بالنسبة لمتغير الرتبة العلمية في جامعة ورقلة، ومن خلال ما يتضمنه الجدول رقم47 نلاحظ أن قيمة fالمحسوبة قدرت ب 0.734 بمستوى دلالة 0.706وهي أكبر من 0.05، وبالتالي يتم قبول فرضية العدمH_0 التي تفرض انه لا يوجد فرق في إجابات أفراد العينة في ورقلة حول مستوى الأداء المتميز حسب متغير الرتبة العلمية.

- بالنسبة للرتبة المهنية: تتضمن الفرضيات الإحصائية التالية:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول مستوى الأداء المتميز بالنسبة لمتغير الرتبة المهنية في جامعة ورقلة.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول مستوى الأداء المتميز بالنسبة لمتغير الرتبة المهنية في جامعة ورقلة.

بالاعتماد على نتائج تحليل اختبار التباين الأحادي لاختبار وجود فروق في إجابات أفراد العينة حول مستوى الأداء المتميز بالنسبة لمتغير الرتبة المهنية في جامعة ورقلة، ومن خلال ما يتضمنه الجدول رقم47 نلاحظ أن قيمة fالمحسوبة قدرت ب 3.36 بمستوى دلالة 0.056وهي أكبر من 0.05، وبالتالي يتم قبول فرضية العدمH_0 التي تفرض انه لا يوجد فرق في إجابات أفراد العينة في ورقلة حول مستوى الأداء المتميز حسب متغير الرتبة المهنية.

الفرع الثاني: بالنسبة لجامعة ملايا

أولا– الجنس:

1. تم استخدام اختبار t لاختبار الفرق بين متوسط عينتين مستقلتين لمعرفة وجود فرق في إجابات أفراد العينة حول الأداء المتميز بحسب متغير الجنس وقد تم وضع الفرضيات الإحصائية التالية:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول مستوى الأداء المتميز بالنسبة لمتغير الجنس.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول مستوى الأداء المتميز بالنسبة لمتغير الجنس.

ونتائج الاختبار موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (48) : اختبار وجود فروق في إجابات أفراد عينة ملايا حسب متغير الجنس

	اختبار Levevene s		اختبار t للعينات المستقلة		
الجنس	قيمة F	مستوى الدلالة	قيمة t	مستوى الدلالة	درجة الحرية
	1.475	0.232	0.823	0.415	39

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

من الجدول السابق وحسب اختبار Levevene s نلاحظ أن قيمة fقدرت ب 1.475 بمستوى معنوية 0.162، وهي أكبر من 0.05 وبالتالي يتم اعتماد اختبار الفروق بين متوسطين في حالة تجانس والذي قدر بـ 0.823 بمستوى دلالة 0.232، وهو أكبر من مستوى المعنوية 0.005 وبالتالي نقبل الفرض العدمي والذي مفاده انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حسب متغير الجنس بالنسبة للأداء المتميز في جامعة ملايا.

ثانيا– اختبار وجود فرق في إجابات أفراد العينة حسب متغير: العمر، الجنسية، الرتبة العلمية

الجدول رقم (49): اختبار وجود فرق في إجابات أفراد العينة حسب متغير: العمر، الرتبة العلمية، الرتبة المهنية في جامعة ملايا

المتغير	قيمة f	درجة الحرية		مستوى المعنوية	الدلالة
العمر	0.728	بين المجموعات	10	0.693	غير دال
		داخل المجموعات	30		
		المجموع	40		
الجنسية	1.472	بين المجموعات	10	0.198	غير دال
		داخل المجموعات	30		
		المجموع	40		
الرتبة العليمة	1.073	بين المجموعات	10	0.412	غير دال
		داخل المجموعات	30		
		المجموع	40		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.

- بالنسبة للعمر: تتضمن الفرضيات الإحصائية التالية:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول مستوى الأداء المتميز بالنسبة لمتغير العمر في جامعة ملايا.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول مستوى الأداء المتميز بالنسبة لمتغير العمر في جامعة ملايا.

بالاعتماد على نتائج تحليل اختبار التباين الأحادي لاختبار وجود فروق في إجابات أفراد العينة حول مستوى الأداء المتميز بالنسبة لمتغير العمر في جامعة ملايا، ومن خلال ما يتضمنه الجدول رقم49 نلاحظ أن قيمة fالمحسوبة قدرت ب 0.728 بمستوى دلالة 0.693 وهي أكبر من 0.05، وبالتالي يتم قبول فرضية العدمH_0 التي تفرض انه لا يوجد فرق في إجابات أفراد العينة في ملايا حول مستوى الأداء المتميز حسب متغير العمر.

- بالنسبة للجنسية: تتضمن الفرضيات الإحصائية التالية:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول مستوى الأداء المتميز بالنسبة لمتغير الجنسية في جامعة ملايا.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول مستوى الأداء المتميز بالنسبة لمتغير الجنسية في جامعة ملايا.

بالاعتماد على نتائج تحليل اختبار التباين الأحادي لاختبار وجود فروق في إجابات أفراد العينة حول مستوى الأداء المتميز بالنسبة لمتغير الجنسية في جامعة ملايا، ومن خلال ما يتضمنه الجدول رقم 49 نلاحظ أن قيمة fالمحسوبة قدرت ب 1.472 بمستوى دلالة 0.198 وهي أكبر من 0.05، وبالتالي يتم قبول فرضية العدمH_0 التي تفرض انه لا يوجد فرق في إجابات أفراد العينة في ملايا حول مستوى الأداء المتميز حسب الجنسية.

- بالنسبة للرتبة العلمية: تتضمن الفرضيات الإحصائية التالية:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول مستوى الأداء المتميز بالنسبة لمتغير الرتبة العليمة في جامعة ملايا.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول مستوى الأداء المتميز بالنسبة لمتغير الرتبة العليمة في جامعة ملايا.

بالاعتماد على نتائج تحليل اختبار التباين الأحادي لاختبار وجود فروق في إجابات أفراد العينة حول مستوى الأداء المتميز بالنسبة لمتغير الرتبة العليمة في جامعة ملايا، ومن خلال ما يتضمنه الجدول رقم 49 نلاحظ أن قيمة fالمحسوبة قدرت ب 1.073 بمستوى دلالة 0.412 وهي أكبر من 0.05، وبالتالي يتم قبول فرضية العدمH_0 التي تفرض انه لا يوجد فرق في إجابات أفراد العينة في جامعة ملايا حول مستوى الأداء المتميز حسب متغير الرتبة العليمة.

المبحث الرابع: مناقشة النتائج

بعد استعراضنا لمختلق معايير الجودة والعلاقة بينها وبين الأداء المتميز يمكن تلخيص النتائج التي توصلنا إليها من خلال هذه الدراسة فيما يلي والتي تهدف إلى إثبات أو نفي الفرضيات المطروحة.

المطلب الأول: مناقشة الفرضية الأولى والثانية

1. فيما يتعلق **بالفرضية الأولى** هناك مستوى جيد لأداء الجامعات عينة الدراسة (ورقلة – ملايا).

بعد اختبار الفرضية والتي مفادها بأن هناك مستوى جيد لأداء الجامعات عينة الدراسة استنتجنا بأن هناك تباين في مستوى أداء الجامعتين.

❖ بالنسبة لجامعة قاصدي مرباح ورقلة

مستوى الأداء المتميز فيها دون المتوسط وهذا راجع لأسباب عدة نذكر منها حداثة التجربة الجامعية حيث لا يتجاوز عمرها العشرون عاما وهو حال جل الجامعات العربية التي متوسطها العمري الأربعين وهذا ما إذا تمت مقارنتها بجامعة ملايا التي يفوق عمرها المئة عام فهي أكثر خبرة.

– فيما يخص بعد المخرجات يرى أفراد العينة بأنه ليس هناك انسجام بين البرامج الدراسية للكلية مع البرامج المعتمدة في الكليات المتميزة على المستوى العالمي وهذا ما تؤكده الجامعات العالمية حين تقديم طالب جزائري للدراسة بها إعادة المقرر والبرامج التدريسية كونها لا تعترف بالشهادات الممنوحة من قبل جامعاتنا، كما اتفقوا أنه هناك تحديث للبرامج والخطط التعليمية ولكن ليس بما يتوافق مع التغيرات والتطورات التكنولوجية. ليؤكد أفراد العينة على ضعف الأساليب التعليمية التي تعتمدها الهيئات التدريسية والتي تفتقر إلى الإبداع والابتكار، الأمر الذي يؤدي إلى التأثير على مستوى المخرجات(الطلبة) ومستوى الجامعة ككل.

كما جاءت نتائج الدراسة متوافقة مع دراسة ناصر بن سعود بن ناصر الكمياني (2016) والتي توصل فيها إلى تدني مخرجات بعض مؤسسات التعليم الحكومية والخاصة؛

– كذلك غياب التنسيق مع المؤسسات والشركات العامة والخاصة لمعرفة احتياجاتهم وعدم وضع مخططات محددة لتوجيه الطلبة في مختلف الميادين الأمر الذي زاد من مشكلة البطالة، والذي واجهته الجزائر بتوسيع الجامعات وإنشاء فروع وجامعات جديدة في عدة مدن دون ترتيب للحاجات الفعلية للجامعة الجزائرية، حيث كان جل التركيز على الكم وليس النوع الأمر الذي ضاعف من مشاكل التعليم العالي في الجزائر. وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع دراسة ببة (2017) والتي توصلت إلى أن مؤسسات

التعليم العالي الجزائرية بحاجة للتخلص من كميات المدخلات الفائضة وذلك من خلال التركيز على هدف تعظيم مخرجاتها السنوية؛

– فيما يخص بعد نتائج التركيز على الطلبة يرى أفراد العينة أنه ليس هناك تغذية عكسية للمعلومات المسترجعة من الطلبة وأن الجامعة لا تبحث عن الأساليب الجديدة والمبتكرة لزيادة مستوى رضا الطلبة، كما اتفقوا على أنها تعترف بحقوق الطلبة وتحفز جهودهم.

– ومن وجهة نظرهم تعتبر القيادة والحاكمية أهم بعد من أبعاد الأداء المتميز وهو ما يؤكد ضرورة التركيز عليه ودعمه حيث شهدت جامعة ورقلة تذبذب في مستوى الأداء في السنوات الأخيرة بين تحسن وتأخر حيث كثفت جهودها في السنوات الماضية من خلال تشجيع البحث العلمي وتثمين مجهودات الباحثين الأمر الذي دفع العديد من كوادرها إلى بذل مجهودات شخصية ساهمت في رفع من مستوى أدائها، إلا أنها مؤخرا تراجعت حتى في الترتيب المحلي إلى المرتبة 20 الأمر الذي يطرح علامات استفهام كون المجهودات الشخصية غير كافية بل يجب على الجامعة عامة والكليات خاصة تحديد وتوحيد أهدافها لتحسين أدائها والوصول إلى الأداء المتميز.

ومنه **ننفي صحة الفرضية الأولى** بالنسبة لجامعة ورقلة.

❖ بالنسبة لجامعة ملايا بماليزيا

أثبتت النتائج الإحصائية أن مستوى الأداء المتميز بجامعة ملايا مرتفع وهو ما انعكس على ترتيبها المحلي والعالمي، حيث تحتل الجامعة حاليا المرتبة الأولى على مستوى ماليزيا وضمن أحسن 100 جامعة في العالم.

حيث أكد أفراد العينة أثناء المقابلة المباشرة أن الجامعة تركز على جودة مخرجاتها حيث أن نسبة 95% من الطلبة المتخرجون يتوجهون مباشرة للحياة العملية، كذلك توفر الجامعة قروض للطلبة بدون فوائد لمزاولة تعليمهم يتم ردها بعد التخرج وشغل منصب عمل في التخصص.

كما يؤكد أفراد العينة أن الجامعة تخصص ميزانية للبحث العلمي وتشجع الإنجازات وتثمنها بتحفيزات مادية ومعنوية (زيادة في الأجر، الترقية...).

ومنه **نقبل صحة الفرضية الأولى** بالنسبة لجامعة ملايا بماليزيا.

2. فيما يتعلق **بالفرضية الثانية** يوجد مستوى مرتفع في تطبيق معايير الجودة في الجامعات عينة الدراسة.

أشارت نتائج التحليل الإحصائي أن هناك مستوى تطبيق متوسط إلى ضعيف لمعايير الجودة بجامعة ورقلة مقارنة مع جامعة ملايا بماليزيا.

❖ بالنسبة لجامعة قاصدي مرباح ورقلة

وذلك راجع لأسباب عديدة منها غياب التوعية ونشر مفهوم الجودة في الوسط الجامعي كذلك الافتقار إلى نظام محكم فبالرغم من الجهود التي بذلتها وزارة التعليم العالي من خلال مجموعة من الإصلاحات وإنشاء لجنة وطنية لضمان الجودة والتي ثمنت جهودها بدليل وطني يحوي مجموعة من الميادين التي بدورها تشمل حقول لتنقسم عنها معايير إلا أنها لا تزال قيد التقييم من قبل خلايا الجودة أي أنها لا تزال في إطار التحضير كما سبق وأكد بعض أفراد العينة أثناء المقابلة المباشرة والطريق لازالت طويلة أمام الخلايا.

كما أجمعت عينة الدراسة على أن هناك غياب ونقص في نشر مفهوم الجودة وهو ما توافق مع دراسة بلبية محمد (2016) الذي أكد على عدم كفاية الجهود المبذولة في نشر وتطبيق معايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي.

– حيث يرى أفراد العينة أن أهم معيارين هما معيار البحث العلمي والتكوين حيث جاءت نتائجهما جد عالية وهو الأمر الذي تأكده النماذج العالمية والتصنيفات الدولية، فإذا ما دققنا في أهم ثلاث مواقع للتصنيف التي سبق ذكرها في الفصل النظري نجد أنها تصنف الجامعات على أساس البحوث المنشورة وعدد الطلبة والأساتذة الأجانب وغيرها من المؤشرات التي تندرج تحت معياري البحث العلمي والتكوين، وهو الأمر الذي يجب على جامعة ورقلة أن تركز عليه في السنوات القادمة.

وهذه النتيجة توافقت مع دراسة زرقان ليلي (2013) والتي توصلت إلى أن التطوير المهني والتدريب ينعكس إيجابيا على جودة التعليم العالي، كذلك دراسة مبارك علاق (2014) والذي أكد على ضرورة التطوير والتنمية المستمرة للعنصر البشري سواء كان أستاذ، إداري أو طالب.

ومنه **ننفي صحة الفرضية الثانية** بالنسبة لجامعة ورقلة.

❖ بالنسبة لجامعة ملايا بماليزيا

يعد مستوى تطبيق معايير الجودة مرتفع بجامعة ملايا مقارنة بجامعة ورقلة ولتفسير ذلك لا بد لنا من التطرق لمؤهلات كل من البلدين فماليزيا تعتبر من الدول التي لديها إمكانيات ومؤهلات وذات سيادة وريادة في كل المجالات هذا إذا ما تمت مقارنتها بالجزائر نلاحظ أن الجزائر تزخر بآلاف المؤهلات

والمقدرات التي لا تتميز بها ماليزيا أو أي دولة من دول شرق آسيا كسنغافورة حيث أنها لا تمتلك لا معادن ولا ثروات طبيعية كنظيرتها الجزائر إلا أنها تملك رأس مال بشري قامت بالاستثمار فيه.

– الأهم من ذلك هو وجود ما يسمى بالإرادة الحكومية، فماليزيا دولة لها رؤية في تطبيق الجودة وهو ما أوصلها للتصنيفات العالمية في عدة مجالات عامة ومجال التعليم العالي خاصة، فلا يكفي أن تريد الوصول إلى نقطة ما وإنما يجب أن تكون هناك رؤية ومخططات للوصول بقطار التنمية إلى ما تصبو إليه الدولتين حيث تتفق هذه النتيجة مع دراسة (Kehdinga George Fomunyam، 2018) والتي أشارت إلى أن معايير الجودة التي يتم لا يتم الوفاء بها إلا على الورق ولا يتم ترجمة إلا القليل منها إلى ممارسة فعلية وذلك ناتج عن عدم متابعة المخططات وتقييمها.

– عند مراجعة المخططات السياسية التنموية لماليزيا نجد مخطط عشاري، عشريني بمعنى أن ماليزيا تضع مخططات على مدار سنوات ورؤية محددة يجب الوصول إليها في سنة معنية وهاته الرؤية في شتى المجالات سواء في المجال الطبي، السياسي، التعليم العالي...، وتحرص على تطبيقها، تقييمها؛

– ماليزيا أيضا تستثمر في كل القطاعات فبعد تحديد الرؤية هناك ما يسمى الإرادة الحكومية التي تلتمس النية والعزيمة وحب الوصول للأهداف المسطرة والتي تجدها في الفرد الماليزي والتي تعبر عن الانتماء والامتنان للدولة والوطن وحب التكاتف والتعاون وهو ما انعكس على جامعاتها بريادة وجودة المخرجات.

– في مجال التعليم العالي لماليزيا رؤية أن تصبح رائدة فيه حيث بدأت تستقطب الطلبة من كل أنحاء العالم حيث لديها ما يسمى بالقطاع الصناعي أي قطاع التعليم العالي يعتبر قطاع مدر للربح هكذا تعتبره وتستثمر فيه، حيث تم وضع المخططات الأولى ووضع الأسس لها من ثم تطبيقها لتكتسب بعد ذلك سمعة عالمية من ناحية جودة الجامعات والمعاهد، حيث أصبحت تستقطب أكثر من 200 جنسية.

– اعتمدت أيضا جامعة ملايا اللغة الإنجليزية كلغة أولى للتدريس مما خول لها تقديم وتدريس مناهج على أعلى المستويات؛

– اقتباسها أيضا العديد من المراجع الأجنبية وتدريسها في شتى المجالات سواء الفيزياء أو الرياضيات، وهذا إذا ما تمت مقارنته بالمادة المدرسة في الجامعة الجزائرية نأخذ على سبيل المثال المحاسبة والاقتصاد الجزائري يتم التركيز عليه لمدة أربع سنوات ليجد الطالب نفسه بعد التخرج أن المحاسبة التي درسها لا تصلح إلا في الجزائر، في حين أن ماليزيا تدرس المعايير العالمية للمحاسبة وتطبيقاتها فنجد أن الطالب بإمكانه العمل في أي شركة عالمية؛

– جامعة ملايا جامعة متعددة الثقافات والجنسيات، كما تمتلك بنى تحتية ومرافق ذات جودة عالية تسهل للهيئة التدريسية تقديم أفضل ما لديهم كما تشجع وتبث روح الإبداع في نفوس الطلبة وهذه النتيجة توافقت مع دراسة (Faizan Ali & Yuan Zhou، 2016)؛

– لجامعة ملايا خاصة وجامعات ماليزيا عامة صناعة تعليمية تبنى على أسس الجودة وأهم ركيزة فيها الاعتماد على البحث العلمي بشكل كبير، فهناك جامعات بحثية بحتة كجامعة ملايا والتي تسخر لها الحكومة ميزانيات عملاقة حسب القسم، خاصة الأقسام التطبيقية، كما هناك جامعات تهيئيه كالجامعة العالمية الإسلامية والتي تهيئ المخرجات لسوق العمل؛

– الجامعات البحثية ونخص بالذكر جامعة ملايا لديها منشورات بعدد كبير جدا في مجلات عالية التصنيف Scopus كل قسم لديه مجلة خاصة به وتكون عالية التصنيف أيضا وهذا إن دل على شيء فإنه يدل على أن الجامعة تنتج الأفكار مثلما تنتج الطلبة (رأس المال الفكري والإبداع)؛

– نصل في الأخير إلى أن جامعة ملايا ركزت على الرؤية، الثقافة، اللغة الإنجليزية، جودة الهيئة التدريسية، جودة البحث العلمي والمنشورات ساهم في تصنيفها وتميز أدائها والتي ركزت بشكل رئيسي على الكم وليس النوع.

ومنه **نقبل صحة الفرضية الثانية** بالنسبة لجامعة ملايا بماليزيا.

المطلب الثاني: مناقشة الفرضية الثالثة والرابعة

1. فيما يتعلق **بالفرضية الثالثة** هناك علاقة ارتباطية قوية بين معايير الجودة وأداء مؤسسات التعليم العالي عينة الدراسة.

بعد توزيع الاستبيانين باللغة العربية والانجليزية وإجراء العديد من المقابلات المباشرة سواء في جامعة ورقلة وجامعة ملايا والجامعة الإسلامية الماليزية أكدت النتائج على أن هناك ارتباط قوي بين جودة التعليم العالي والأداء المتميز **وهو ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة**.

حيث تتشارك الجامعتان في فلسفة التعليم الجامعي كون كلاهما تأخذ بعين الاعتبار التحسين المستمر، وتركزان على الاحتياجات لكل جامعة، وهنا نركز على نقطة مهمة جدا ألا وهي نوعية التعليم ومستوياته تتأثر بنوعية الأساتذة أكثر من تأثرها بأي من العناصر الأخرى التي تحدد مدى الجودة فيها. ويرجع ذلك إلى أن أعضاء الهيئة الأكاديمية هم المسئولون عن وضع المناهج وتحديد محتويات المقررات وتعليمها ونشر القيم والأعراف العلمية لدى الطلاب. وتشمل الهيئة الأكاديمية أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم في الجامعة وما يملكونه من مؤهلات ومواهب. فما يميز الجامعات في العالم هو نوعية هيئتها الأكاديمية

التدريسية، البحثية والتي تقودنا مباشرة إلى أهم معيارين التكوين والبحث العلمي مما يشكل لنا المعادلة التالية:

الهيئة التدريسية + تكوين + بحث علمي متميز ⟸ أداء متميز (تصنيف عالمي)

وتتفق أيضا هذه النتائج مع نتائج دراسة زحاف محمد وقوربي خالد (2015) ;والتي أكدت أن لإدارة الجودة الشاملة دور كبير في تحقيق الأداء المتميز وكذا تطبيق مبادئها على أرض الواقع يسهم بدرجة كبيرة في الارتقاء بها وتطويرها عن طريق مساهمتها في التحسين المستمر.

2. فيما يتعلق **بالفرضية الرابعة** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى الأداء حسب المتغيرات الديموغرافية.

من خلال النتائج الإحصائية تم اختبار عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة لمستوى الأداء حسب المتغيرات الديموغرافية وهو ما يثبت صحة الفرضية الرابعة.

❖ بالنسبة لجامعة قاصدي مرباح ورقلة

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حسب متغير الجنس بالنسبة للأداء المتميز في جامعة قاصدي مرباح ورقلة؛
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة بالنسبة لمتغير العمر حول مستوى الأداء المتميز وذلك كون بعض أعضاء خلايا الجودة حديثو التعيين فيها على عكس البعض الآخر الذين لهم خبرة في مجال الجودة وتطبيقها.
- لا يوجد فرق في إجابات أفراد العينة حول مستوى الأداء المتميز حسب متغير الرتبة العلمية.
- لا يوجد فرق في إجابات أفراد العينة في ورقلة حول مستوى الأداء المتميز حسب متغير الرتبة المهنية.

❖ بالنسبة لجامعة ملايا

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حسب متغير الجنس بالنسبة للأداء المتميز في جامعة ملايا.

- لا يوجد فرق في إجابات أفراد العينة في ملايا حول مستوى الأداء المتميز حسب متغير العمر.

- لا يوجد فرق في إجابات أفراد العينة في ملايا حول مستوى الأداء المتميز حسب الجنسية.

- لا يوجد فرق في إجابات أفراد العينة في جامعة ملايا حول مستوى الأداء المتميز حسب متغير الرتبة العليمة.

ومنه **نقبل صحة الفرضية الرابعة** لكلا الجامعتين.

خلاصة الفصل:

لتحديد دور معايير الجودة في تميز أداء مؤسسات التعليم العالي ومعرفة أي من المعايير المطبقة في الدليل الوطني هي الأنجح في المساهمة في تحسين ترتيب الجامعات في التصنيفات العالمية، جاء هذا الفصل لتوضيح نتائج الدراسة المتوصل إليها، وذلك من خلال تحليل عبارات الاستبيان، لتحديد درجة الموافقة عليها ودرجة أهميتها من وجهة نظر أفراد العينة حول المعايير التي جاء بها الدليل الوطني والمتمثلة في البحث العلمي والتكوين، الحياة الجامعية، الهياكل القاعدية، الحوكمة والعلاقة مع المحيط الاقتصادي والاجتماعي آخرها التعاون الدولي.

وكذلك تحديد واقع مستوى الأداء على مستوى جامعة ورقلة وجامعة ملايا، ثم تم اختبار فرضيات الدراسة من خلال الأساليب الإحصائية المناسبة التي تم من خلالها التوصل إلى مجموعة من النتائج ومناقشتها، وقد تم الاستعانة بالمقابلة المباشرة في جامعة ملايا مع الأساتذة المهتمين بالجودة، حيث تم تحليل وتحديد أهم المعايير الفعالة في تميز الأداء والمتمثلة في التكوين والبحث العلمي، وعلى ضوئها سيتم تقديم مجموعة من الاقتراحات ليتم تطبيقها مستقبلا في جامعة ورقلة ولما لا تعميمها على الجامعات الجزائرية.

إن الوصول إلى الأداء المتميز في مؤسسات التعليم العالي يتطلب جهود كبيرة ودراسات لمختلف النماذج العالمية في مجال جودة التعليم ومحاولة خلق نموذج يتناسب والبيئة التعليمية المحلية على غرار التجربة الأمريكية والبريطانية واليابانية وغيرها والتي تعد رائدة في مجالها ، وأهم عنصر يجب التركيز عليه هو معايير الجودة والتي يجب ضبطها بشكل علمي ومدروس لكي تحقق الأهداف المرجوة والمتمثلة في تحسين الأداء والتميز والريادة ، وهذا الأمر يقع على عاتق مؤسسات التعليم العالي التي لا بد عليها أن تعمل بصورة مستمرة وخاصة بالنسبة للجامعات الجزائرية فرغم الجهود المبذولة في السنوات الأخيرة من إصلاحات وإنشاء لجنة وطنية لضمان الجودة إلا أن جامعاتنا لا زالت تعاني من تدني الترتيب في التصنيفات العربية والعالمية، ومن معوقات تطوير التعليم العالي حسب بعض الدراسات ما هو موجود الآن في بعض الجامعات من مفاهيم مغلوطة لما يسمى برامج ضمان الجودة، وكونها تعبئة أوراق بالأرقام والنسب دون وجود واقع حقيقي لما تعكسه هذه الأوراق، وخطورة البرنامج الخطأ أشد من خطورة عدم وجود برنامج؛ لأنه يوهم بوجود إنجازات وحلول للمشكلات فيصد عن التفكر في حل حقيقي لها.

وهو ما يستدعي إجراء دراسات مكثفة وواسعة حول أسباب هذا التأخر رغم تنصيب خلايا للجودة على مستوى كل الجامعات والكليات، وضرورة وضع الحلول للتقدم بجودة التعليم في جامعاتنا ولما لا تصبح رائدة على الأقل عربيا.

ثانيا: نتائج الدراسة

- توصلت الدراسة الإحصائية إلى وجود تباين من ناحية مستوى الأداء المتميز بين الجامعتين حيث أن مستوى الأداء في جامعة ورقلة متوسط وهذا راجع لأسباب عدة نذكر منها حداثة التجربة الجامعية حيث لا يتجاوز عمرها العشرون عاما وهو حال جل الجامعات العربية التي متوسطها العمري الأربعين وهذا ما إذا تمت مقارنتها بجامعة ملايا التي يفوق عمرها المئة عام فهي أكثر خبرة وتكوينا.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين تطبيق معايير الجودة والأداء المتميز وهو ما يتوافق مع جميع الدراسات السابقة، ويمكن تفسير هذا الأثر الإيجابي بأن الجامعات التي تعطي أهمية خاصة لمعايير الجودة وتسهر على تطبيقها يكون مستوى أدائها أعلى وهو ما ينعكس على ترتيبها ضمن التصنيفات العالمية للجامعات.

- رغم امتلاك جامعة ورقلة لخلايا الجودة على مستوى كل كلية إلا أنها لا نزال في طور التقييم للمعايير التي طرحها الدليل الوطني لضمان الجودة وأنها لا تزال أمامها تحديات كثيرة حتى تستطيع تحقيق أداء متميز.

- رغم بساطة نظام ضمان الجودة بجامعة ملايا إلا أنه جد فعال ومكنها من حصد مرتبة بين أفضل 100 جامعة في العالم والسر في ذلك هو كونها أخذت من التصنيفات العالمية أهم المعايير التي يتم تقييم الجامعات على أساسها وتطبيقها في الجامعة.

- التبني الماليزي لمعايير التصنيف العالمية ساهمت فيه ظروف تاريخية مرتبطة بأنها مستعمرة بريطانية ولذلك سهل عليها تبني المعايير الأنجلوسكسونية في قياس الجودة وبالتالي العمل على تعزيز تلك المعايير؛

- هناك أيضا عامل تنمية الموارد البشرية والتي تبنت ماليزيا سياسته في خطتها 2020 في جميع القطاعات وليس فقط قطاع التعليم العالي وفيها تم رفع مهارات الباحثين وزيارة اهتمامهم بالنشر العلمي باللغة الانجليزية وبالمعايير العالمية في الجودة؛

- هناك أيضا عامل مهم وهو سياسة استقطاب الأساتذة والطلبة من دول أجنبية وهو أحد معايير الجودة بالمقاييس العالمية هذه أهم النقاط التي تختلف فيها ماليزيا عن الجزائر ناهيك على مرونة النظام الماليزي مقارنة بالنظام الجزائري.

ثالثا: التوصيات

على ضوء النتائج المتوصل إليها يمكن اقتراح بعض التوصيات على النحو التالي:

- نوصي بضرورة نشر مفهوم الجودة بصورة مستمرة ودائمة من خلال إجراء دورات تدريبية عن الجودة ومعاييرها؛

- كما يجب على الجامعات الجزائرية التحقق من أن حاجات المستفيدين (سوق العمل) تمت تلبيتها أو تجاوزها ولتحقيق ذلك يجب قياس رضا المستفيدين عن أداء خريجيها، من خلال الفهم الكامل لحاجاتهم على المستوى القريب والبعيد وذلك باستخدام التغذية الراجعة؛

- نوصي أيضا بالتركيز على معياري التكوين والبحث العلمي والذي أظهرت الدراسة أن لهما أثرا إيجابيا في تميز أداء مؤسسات التعليم العالي؛

- ضرورة دراسة النماذج العالمية الخاصة بضمان الجودة والتعمق فيها وتحليلها للأخذ بأهم النتائج التي ساعدت في تحسين أداء جامعاتها؛

- ضرورة اتجاه الجامعات نحو نشر ثقافة الجودة في الوسط الأكاديمي ودعم خلايا الجودة وإتاحة لها حرية التسيير والتقييم؛

- العمل على وضع آليات واستراتيجيات جديدة للوصول إلى تطبيق فعلي لمعايير الجودة؛

- وأخيرا نوصي بضرورة دعم خلايا الجودة وتحفيزها وتثمين المجهودات التي تقوم بها كونها أساس الجودة حاليا في جامعاتنا.

رابعا: آفاق البحث

قصد تشجيع البحث الأكاديمي في مجال ضمان الجودة نقترح المواضيع التالية:

- فعالية معايير الجودة في تصنيف مؤسسات التعليم العالي
- دور خلايا الجودة في تحسن أداء الجامعات الجزائرية (دراسة مقارنة)
- معايير الجودة ودورها في التنمية الاقتصادية – بناء نموذج –

كتب:

1. أشرف السعد أحمد محمد، **الجودة الشاملة والمؤشرات في التعليم الجامعي**، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007.
2. رافده عمر الحريري، **القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي**، مراجعة سعد زناد دروش، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
3. سلامة الخميسي، **دراسات وبحوث عن المعلم العربي**، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2003.

الأطروحات:

1. أسماء عميرة، **إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة جيجل، 2013.
2. ببة إيمان، **تحليل واقع الإصلاح والتغيير وأثرهما على أداء مؤسسات التعليم العالي في الجزائر خلال الفترة 2000– 2015**، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2017.
3. بلبية محمد، **تحديد معايير ضمان الجودة وتأثيرها على الاعتماد الأكاديمي بمؤسسات التعليم العالي دراسة حالة كلية الاقتصاد جامعة تلمسان**، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة تلمسان، 2016.
4. تغريد عيد الجعبري، **دور إدارة التميز في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي في الضفة الغربية**، رسالة ماجستير غير منشورة، فلسطين، 2009.
5. حواس عبد الرزاق، **مساهمة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي بانتهاج إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية**، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2016.
6. خليل شرقي، **دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي–دراسة لآراء عينة من الأساتذة في كليات الاقتصاد بالجامعات الجزائرية**، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016.
7. رقاد صليحة، **تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي**، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة سطيف 1، 2014.

8. زرقان ليلى، **اقتراح بناء برنامج تدريبي لأعضاء هيئة التدريس الجامعي في ضوء معايير الجودة في التعليم العالي**، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة سطيف 2، 2013.
9. مبارك بوعلاق، **تطبيق نظام الإدارة بالجودة الشاملة دراسة مقارنة بين الجامعة الأردنية والجزائرية**، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة ورقلة، 2014.
10. ناصر بن سعود بن ناصر الكمياني، **واقع إدارة التعليم العالي وأفاقه المستقبلية في سلطنة عمان: دراسة تحليلية في ضوء معايير الجودة الشاملة**، أطروحة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الإسلامية العالمية، ماليزيا، 2016.
11. كريمة فلاح، **مطابقة وتكييف معايير جودة البحث العلمي بالجامعات الجزائرية وفق مواصفات مالكوم بالدريج للتعليم**، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، 2017.

مقالات:

1. أحمد بن عيشاوي، **إدارة الجودة الشاملة (TQM السبيل إلى تحقيق الأداء المنظمي المتميز**، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 3، 2013.
2. أحمد جميل ومحمد سفير، التميز في الأداء: **ماهيته وكيف يمكن تحقيقه في المنظمات، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات**، ورقلة، 2011.
3. أكرم محمد أحمد الحاج علي، **دور تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأثرها على كفاءة الأداء الأكاديمي في الجامعات السعودية**، مجلة الدارسات والبحوث الاجتماعية– جامعة الشهيد حمة لخضر– الوادي العدد 11، جوان 2015.
4. الشيخ الداوي، **تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء مجلة الباحث**، العدد 7، 2010.
5. الأغا وفيق حلمي وآغا إيهاب توفيق، **استراتيجيات مقترحة لمعايير ضمان جودة الأداء الجامعي**، جامعة الأزهر، غزة، أكتوبر 2010.
6. بروش زين الدين & بركان يوسف، **مشروع تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر الواقع والآفاق**، بحث مقدم للمؤتمر العربي الثاني الدولي لضمان جودة التعليم العالي، البحرين، 2012.
7. بوخلوة باديس، وسامي بن خيرة، **تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية بناءا على تجارب عالمية**، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2016.

8. بومدين يوسف، **إدارة الجودة الشاملة والأداء المتميز**، مجلة الباحث، 2007.
9. حسن ياسين طعمة، **دور تطبيق معايير جودة التعليم الجامعي في تعزيز جودة الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية**، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد الرابع.
10. خالدية مصطفى عطا وزياد علي عباس وزينب حياوي ظاهر، **تبني استراتيجية ٥دارة المعرفة ودورها في تحقيق معايير الجودة التعليمية**، جامعة الكوفة، العراق.
11. زياد بركات، **مقترحات لتهيئة الجامعات الفلسطينية للتصنيف العالمي للجامعات، مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي**،36-1، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، 2016.
12. عبد العزيز بن عبد الله آل عثمان وعمر خليل عطيات ومأمون حسونة، **مدى توافر معايير الجودة في برنامج التربية الخاصة جامعة المجمعة**، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 32،2017.
13. عبد الله حميد مرشد الحميري، **تقييم أداء جامعة إب اليمنية وفق معايير الجودة الشاملة، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي**، المجلد التاسع، العدد 24، 2016.
14. علاء عبد الرحمن البكري، **تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي الدولية في مؤسسات التعليم العالي في الدول الإسلامية**، أبحاث الندوة الثالثة حول الجودة في التعليم الجامعي بالعالم الإسلامي، جامعة نايف الرياض، 2010.
15. سحر خليل إسماعيل وباسمة عبود مجيد، **صعوبات البحث العلمي في المجال المالي والإداري وفق معايير الجودة من وجهة نظر التدريسيين**، مجلة دراسات محاسبية ومالية، العدد 44، 2018.
16. سوسن شاكر مجيد، **نحو بناء معايير وطنية لضمان جودة الجامعات، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات**، ورقلة، 2011.
17. سمير بن حسين، **تقييم فعالية خلايا ضمان الجودة في المساهمة في بناء وتطوير نظام ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر –دراسة حالة–**، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 18 مارس، 2015.
18. سناء عبد الكريم الخناق، **مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية، الملتقي العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات**، جامعة ورقلة، 2005.
19. عبد الكريم هادي شعبان، **دور العدالة التنظيمية في تحقيق الأداء الجامعي المتميز**، جامعة الكوفة.

20. سهيل رزق دياب، **معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجامعة الفلسطينية–دراسة حالة–**، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات – العدد السابع عشر – تشرين أول 2009.

21. شريفة عوض الكسر، **دور تطبيق معايير الجودة الشاملة في تحقيق الحوكمة الإدارية في الجامعات**، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، جامعة بابل، 2018.

22. شرف إبراهيم الهادي، **إدارة تغيير مؤسسات التعليم العالي نحو جودة النوعية وتميز الأداء**، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 11، 2013.

23. صالح أحمد عبابنة، **تقييم جودة الأداء الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي**، العدد 8، جامعة مصراتة ليبيا، 2011.

24. صالح عبد الرضا رشيد وصباح حسين شناوة الزيادي، **دور رأس المال الفكري في تحقيق الأداء الجامعي المتميز**، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 3، 2014.

25. مزهودة عبد المليك، **الأداء بين الكفاءة والفعالية: مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية**، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد الأول، نوفمبر،2011.

26. ميرفت محمد راضي، **مستوى تطبيق معايير الجودة في التعليم التقني الفلسطيني من وجهة نظر الطلبة**، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد 11، العدد 34، 2018.

27. محمد سعيد آل سفران، **تقويم برامج الدراسات العليا بكلية التربية جامعة الملك خالد في ضوء معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي**، دراسات، العلوم التربوية، المجلد 42، العدد 3، 2015.

28. وفيق حلمي الاغا وإيهاب وفيق الاغا، **استراتيجيات مقترحة لمعايير ضمان جودة الأداء الجامعي**، جامعة الأزهر غزة، 2010.

29. زحاف محمد وقوربي خالد، **إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحقيق الأداء المتميز في الإدارة الرياضية، المجلة العربية للجودة والتميز**، المجلد الثاني، العدد 2، مايو 2015.

القوانين والمراسيم:

1– القرار الوزاري رقم 739 المؤرخ في 18 أكتوبر 2010 **المتضمن هيكلة اللجنة الوطنية للتقويم CNE**.

2– القرار الوزاري رقم 167 المؤرخ في 31 ماي 2010 **المتضمن تشكيل اللجنة الوطنية لتطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم (CIAQES) العالي في الجزائر**.

3– تقرير **الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي**، معايير ضمان الجودة والاعتماد لمؤسسات التعليم العالي.

4– دليل **إجراءات ومعايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي**، الأردن، 2015.

5– مجلس التعاون لدول الخليج العربية تقرير التجارب الجديدة والمميزة في التعليم العالي والبحث العلمي، 2016.

6– اتحاد الجامعات العربية، **دليل ضمان جودة البرامج الأكاديمية في كليات الجامعات العربية، الأمانة العامة**، الأردن، الطبعة الثانية،2013.

7– تقرير جامعة قاصدي مرباح ورقلة، "**مجلس الإدارة– الدورة الثانية**"، 18 نوفمبر 2018.

مراجع باللغات الأجنبية:

1- Anninos, L.(2008).University P**erformance Evaluation** Approaches:**TheCaseofRankingSystems.from:http://elearn.elke.uoa.gr**/2ndICEE/anninos.pdf

2- Bunting Ian & Cloete Nico, **Developing Performance Indicators for Higher Education: A South African case study**, Centre for Higher Education Transformation (CHET), November 2004, P 20.

3- Christian & Mathew, **Introducing Key Performance Indicators: Perspective of Higher Education Performance Monitoring and Evaluation in Nigeria**, Journal of Education and Practice, Vol 5, N° 29, 2014, P 131.

4- Chalmers Denise, **Teaching and Learning Quality Indicators in Australian Universities, Published in the OECD's Higher Education** Management and Policy Journal, the IMHE 2008 General Conference, Paris, France, 8-10 September 2008, P 3.

5- Fernández-Santos Yolanda, Martínez-Campillo Almudena, **Has the Teaching and Research Producyivity of Spanish Public Universities Improved Since the Introduction of the Lou**? Evidence From the Bootstrap Technique, Revista de Educación, N° 367, January-March 2015.

6- Faizan Ali & Yuan Zhou; **Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty? A study of international students in Malaysian public universities; Quality Assurance in education**; Vol.24 No 1 (2016).

7- Gherghina Rodica et al, **The Performance Management in Public Institutions of Higher Education and The Economic Crisis, Annales Universitatis Apulensis Series Oeconomica**, Vol 11, N° 2, 2009.Antonie Gentier , Economie bancaire , Publi book , paris 2003.

8- Hamadouche Ahmed, **Critères de mesure de performance des entreprises publiques industrielles dans les P.V.D**, Thèse de doctorat d'état, institut de sciences économiques- Université d'Alger(1992), p 135.

9- Imane Bebba & Abdelhak Bentafat & Sulieman Ibraheem Shelash Al-Hawary ; **An Evaluation of the Performance of Higher Educational Institutionsusing Data Envelopment Analysis**: An Empirical Study on AlgerianHigher Educational Institutions
10- Kanpinit Kachakoch, **Composite Indicators for Educational Quality Management for a master's degree Program in Educational Administration in Private Higher Education Institutions in Thailand**, Theses of Doctor in Education, Victoria University, Melbourne, Australia, 2008.
11- Jalaliyoon Neda et al, **Marketization of Higher Education Institute; Identifying a Set of Performance Measurements Based on Analytic Hierarchy Process**, Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology, Vol 8, N° 8, 2014.
12- Muhammad Asif & Cory Searcy, **Quality paper a composite index for measuring performance in higher education institutions**, International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 31 No. 9, 2014, P 983
13- Samy S Abu Naser & Mazen J Al Shobaki & Youssef M Abu Amuna; **The Role of the Practice of Excellence Strategies in Education to Achieve Sustainable Competitive Advantage to Institutions of Higher Education-Faculty of Engineering and Information Technology** at Al-Azhar University in Gaza a Model"; International Journal of Digital Publication Technology;3 IJDPT VOL||01||ISSUE||02||FEBRUARY 2017.
14- Sashin S.Vernekar & Sherin Sheykholeslam ; **A Study of three major business exllence models in process criterion; International Journal in Management and Social Science**; Vol.03 Issue-03, (March, 2015)
15- Samy S Abu Naser & Mazen J Al Shobaki & Youssef M Abu Amuna; **Knowledge Management Maturity in Universities and its Impact on Performance Excellence "Comparative study"; Journal of scientific and engineering Research**;3(4):4-14, (2016)
16- Kehdinga George Fomunyam; **Deconstructing quality in South African higher education "; Quality Assurance in Education**,Vol 26 No.1, 2018.
17- Muhammad Tanveer & Asif Mahbub Karim; **Higher Education Institutions and the PerformanceManagemen**t"; Library Philosophy and Practice (e-journal). 2183., 2018.

المواقع الإلكترونية:

1- https://www.mesrs.dz/textes-reglementaires (12/02/2014).
2- http://www.ufc.dz/index.php?option=com_content&view=article&id=172&Itemid=201 (05/02/2015).
3- https://cwur.org/2019-2020.php (2018/10)
4- https://www.topuniversities.com/university-rankings/world-university-rankings/2020 (10/2018)
5- https://www.webometrics.info/en/aw/algeria (10/2018)

6- https://arabimalaysia.com/university-of-malaya/
7- https://www.hotcourses.ae/study/malaysia/school-college-university/university-of-malaya/333102/international.html
8- https://democraticac.de/?p=44390

الملحق رقم -01-استبيان جامعة ورقلة

جامعة قاصدي مرباح، ورقلة – الجزائر

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

استبيان الأطروحة

تحية طيبة..

يشرفني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالجزء الميداني لدراستي استكمالا لمتطلبات نيل درجة الدكتوراه في علوم التسيير تخصص: إدارة الموارد البشرية، تحت عنوان: **دور معايير الجودة في تميز أداء مؤسسات التعليم العالي – دراسة مقارنة بين جامعة ورقلة وجامعة مالايا ماليزيا**، ورغبة في الاستفادة من خبرتكم أرجو التكرم بقراءة العبارات بدقة والإجابة عنها بموضوعية علماً بأن هذه البيانات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. وستكون دقة إجاباتكم ومساهمتكم عوناً كبيراً لي في التوصل إلى نتائج موضوعية وعملية.

أتقدم لكم بالشكر المسبق عن الجهد المبذول والإجابات المقدمة.

ملاحظة: يرجى وضع علامة "×" في الخانة التي تراها مناسبة **الطالبة: بن أم السعد نور الإيمان**

البيانات الشخصية

1– الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2– العمر: أقل من 25 سنة ☐ 25–35 سنة ☐ من 36– 46سنة ☐ من 47–57 سنة ☐ أكثر من 58 ☐

3- الرتبة العلمية: أستاذ مساعد صنف ب☐ أستاذ مساعد صنف أ ☐ أستاذ محاضر صنف ب☐ أستاذ محاضر صنف أ ☐ أستاذ التعليم العالي ☐

4-الرتبة: رئيس خلية الجودة ☐ عضو خلية الجودة ☐ أخرى ☐

5- تاريخ انشاء خلية ضمان الجودة بمؤسستكم: .....

القسم الأول: معايير الجودة

الرقم	العبارة	أتفق تماما	أتفق	أحيانا	لا أتفق	لا أتفق تماما
أولا: التكوين						
01	تقدم الجامعة عروضا للتكوين تتماشى مع محيطها العلمي والاجتماعي والمهني					
02	تتوافق عروض التكوين مع مشاريع وأهداف الجامعة ووسائلها المادية والبشرية					
03	تعتمد الجامعة على هيئات علمية لتنفيذ عروض التكوين					
04	تضمن الجامعة وضع عروض تكوين في الدكتوراه من خلال تبادل الإمكانيات البشرية والمادية على المستوى الوطني والدولي.					
05	تقوم الجامعة بعمليات متابعة وتقييم عروض التكوين من أجل تحسين الأداء البيداغوجي					
	ثانيا: البحث العلمي	**أتفق تماما**	**أتفق**	**أحيانا**	**لا أتفق**	**لا أتفق تماما**
06	تمتلك الجامعة هيئات مكلفة بتطوير البحث ومتابعته كالمخابر وفرق البحث					
07	تضع الجامعة استراتيجية شراكات متميزة في مجال البحث على الصعيدين الإقليمي والوطني					
08	تتناسب أولويات البحث العلمي مع الأهداف المسطرة على المستوى العلمي والتقني والمالي					

09	تمتلك الجامعة سياسة إعلام ونشر لإنتاجها العلمي عبر المجلات الوطنية والمداخلات الوطنية والدولية					
10	تتبع الجامعة سياسة لتثمين البحث العلمي ونقل نتائجه للقطاع الاقتصادي والاجتماعي من خلال تشجيع الباحث على القيام بأعمال بحث تتوج ببراءات اختراع					
	ثالثا: الحوكمة	**أتفق تماما**	**أتفق**	**أحيانا**	**لا أتفق**	**لا أتفق تماما**
11	تمتلك الجامعة سياسة لجمع نتائج البحث العلمي وضمان أمنها ومعالجتها وتحليلها واستغلالها					
12	تنظم الجامعة استشارات داخلية لإعداد سياساتها المختلفة في التكوين والبحث والتسيير الإداري والحكامة					
13	لدى مختلف هيئات وإدارات الجامعة وظائف واختصاصات وصلاحيات ومسؤوليات محددة بوضوح والتي أسندت إليهم بما يتفق مع مهام وأهداف الجامعة					
14	تدير الجامعة مواردها المالية والبشرية وفقا لمهامها وقيمها					
15	تقوم المؤسسة بأرشفة ونشر المعلومات الإدارية والبيداغوجية والعلمية.					
	رابعا: الحياة الجامعية	**أتفق تماما**	**أتفق**	**أحيانا**	**لا أتفق**	**لا أتفق تماما**
16	تعطي الجامعة أهمية للاحتياجات الخاصة بالطلبة والموظفين					
17	تسهل الجامعة تشكيل هيئات وجمعيات ثقافية ورياضية					
18	توفر الجامعة ظروف الوقاية والنظافة والأمن لطلبتها وموظفيها في كافة مواقعها					
19	تأخذ مرافق ومعدات وممارسات الجامعة بعين الاعتبار البعد البيئي والتنمية المستدامة					
20	تقوم الجامعة بتوفير مناخ يشجع على بناء العلاقات الناجحة والمثمرة بين الجامعة والقطاع الاجتماعي الاقتصادي من خلال أنشطة وتظاهرات اجتماعية					

	خامسا: الهياكل القاعدية	**أتفق تماما**	**أتفق**	**أحيانا**	**لا أتفق**	**لا أتفق تماما**
21	تتوفر الجامعة على مساحات ومرافق مخصصة للأنشطة الإدارية ذات نوعية جيدة					
22	تتوفر الجامعة على مباني لاستقبال الأنشطة الخاصة كالمؤتمرات والتظاهرات العلمية					
23	تتوفر الجامعة على ورشات ومخابر لاستقبال الأعمال التطبيقية وأنشطة البحث ذات نوعية جيدة					
24	تتوفر الجامعة على مرافق لاستضافة الطلبة والأساتذة					
25	تتوفر الجامعة على هياكل خاصة بالأنشطة الرياضية والثقافية ذات نوعية جيدة					
	سادسا: العلاقة مع المحيط الاقتصادي والاجتماعي	**أتفق تماما**	**أتفق**	**أحيانا**	**لا أتفق**	**لا أتفق تماما**
26	تقدم الجامعة عروضا للتكوين تلبي الطلب المحلي					
27	تمتلك الجامعة هيئات الإدماج المهني ومتابعة الخريجين					
28	تمتلك الجامعة علاقات شراكة مع المؤسسات المختلفة					
29	تساهم الجامعة في خلق وتطوير حاضنات للشركات وكذا هيئات الدعم والمرافقة والشركات الصغيرة					
30	تندرج مشاريع بحث الجامعة ضمن البرنامج الوطني للبحث					
	سابعا: التعاون	**أتفق تماما**	**أتفق**	**أحيانا**	**لا أتفق**	**لا أتفق تماما**
31	تضع الجامعة استراتيجية في مجال البحث والتكوين تتضمن الإطار الدولي					
32	تمتلك الجامعة وسائل وهياكل ذات جودة لاستقبال الطلبة والأساتذة والباحثين الأجانب					
33	تقترح الجامعة أنماطا للتكوين مفتوحة على العالم (التعليم العابر للحدود والتعليم الالكتروني و الدروس المفتوحة على شبكة الانترنت)					
34	تمتلك الجامعة سياسة اتصال تمكن من تحسين بروزها على المستوى الدولي من خلال المنشورات والمقالات والمواقع الالكترونية					

35	توفر الجامعة الوصول إلى المراجع والمصادر العلمية الدولية من خلال قاعدة بيانات منصبة					
القسم الثاني: الأداء الجامعي المتميز						
الرقم	**العبارة**	**سلم القياس**				
	أولا: المخرجات (نتائج تعلم الطلبة والعمليات)	**أتفق تماما**	**أتفق**	**أحيانا**	**لا أتفق**	**لا أتفق تماما**
36	تنسجم البرامج الدراسية للكلية مع البرامج المعتمدة في الكليات المتميزة على المستوى العالمي					
37	يتم تحديث البرامج والخطط التعليمية باستمرار بما يتوافق مع المستجدات العلمية					
38	يعتمد الأساتذة أسلوب التعلم المستند إلى الابتكار والابداع بديلا عن التلقين والحفظ					
	ثانيا: نتائج التركيز على الطلبة – Customer Focused outcomes	**أتفق تماما**	**أتفق**	**أحيانا**	**لا أتفق**	**لا أتفق تماما**
39	تبحث الكلية دائما عن الأساليب الجديدة والمبتكرة لزيادة مستوى رضا الطلبة					
40	تحرص الكلية على الاعتراف بحقوق الطلبة وتحفيز جهودهم العلمية					
41	تعتمد الكلية التغذية العكسية للمعلومات المسترجعة من الطلبة					
	ثالثا: نتائج التركيز على قوة العمل Workforce – Focused outcomes	**أتفق تماما**	**أتفق**	**أحيانا**	**لا أتفق**	**لا أتفق تماما**
42	تحرص الكلية على إشراك العاملين الإداريين في الدورات التدريبية ذات الصلة باختصاصهم ومهام عملهم					
43	تعمل الكلية على تبادل الخبرات والمعارف بين أعضاء الهيئة التدريسية في الكلية والكليات المناظرة					
44	تسعى الكلية إلى تحقيق بيئة علمية محفزة للابتكار والإبداع					
	رابعا: نتائج القيادة والحاكمية Leadership and Governance outcomes	**أتفق تماما**	**أتفق**	**أحيانا**	**لا أتفق**	**لا أتفق تماما**
45	هناك التزام واضح بتنفيذ رسالة الجامعة وأهدافها					

46	أظهرت الجامعة التزاما تاما بالأنظمة والتعليمات الصادرة عن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي					
47	هناك التزام مستمر من قبل الجامعة لضمان الجودة ومتطلبات الاعتماد الأكاديمي					

أشكرك على وقتك وعلى تعاونك، من فضلك تأكد أنك لم تترك أي سؤال دون إجابة

ربما قيدتكم أسئلة الاستبانة ولم تعطك فرصة للتعبير عن رأيك فيما يخص تطبيق معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، ودورها في تميز أدائها من فضلك اكتب أي تعليق يدور بذهنك في المساحة الخالية أدناه:

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

أشكرك على وقتك وعلى تعاونك، من فضلك تأكد أنك لم تترك أي سؤال دون إجابة

الملحق رقم 02: استبيان جامعة ماليزيا

Kasdi Merbah University – Ouargla, Algeria

Faculty of economics, business and management sciences

Survey Questionnaire

The role of quality standards in the performance excellence of higher education institutions

Prepared by

BENOUMESSAD NOUR EL IMANE

Main Supervisor

Dr.REFAA CHERIFA

Researcher:
BENOUMESSAD Nour El Imane
E-Mail: ben.nourelimane92@gmail.com
Mobile: +213661803068
Ouargla

Supervisor:
Dr. REFAA Cherifa
Professor
Kasdi Merbah University-Algeria
E-Mail: ch.refaa@gmail.com

Dear participants,

This research aims to prove the importance of the role that quality standards play in performance of the university of MALAYA.

As a requisite to get a PhD degree in human resources management at the Faculty of Economic and Management Sciences, at Kasdi Merbah University of Ouargla Algeria.

you are kindly requested to respond to the attached questionnaire. Please be assured that all information you provide will be treated as highly confidential and will be only used for scientific research.

Your participation represents a valuable contribution and your precious time is highly appreciated. Thank you in advance for your kind effort and cooperation.

Instruction: Please tick (x) the one that is applicable to you

Section (A): Profile

1-Gender

- Mail
- Female

2-Age

- 25-29
- 30-34
- 35-39
- 40 & above

3-Nationality

- Local
- International

4- Educational Level

- Bachelor
- Master
- PhD

Section (B): This section helps the researcher to understand how the quality standards may decrease the performance of university's and affect its ranking.

Please read the statement and circle the number that indicates how much the statement applies to you**.**

1- <u>Quality standards</u>

The application of quality standards has contributed towards the good classification of Malaya University

- Strongly Disagree
- Disagree
- Neutral
- Agree
- Strongly Agree

It is necessary to have a unit of quality at the university to ensure the application of quality standards

- Strongly Disagree
- Disagree
- Neutral
- Agree
- Strongly Agree

The university is keen to spread the culture of quality among students and raise awareness about its effective role in excellence

- Strongly Disagree
- Disagree
- Neutral
- Agree
- Strongly Agree

There is a follow-up process of university's output such as research and projects for professors

- o Strongly Disagree
- o Disagree
- o Neutral
- o Agree
- o Strongly Agree

There is a follow-up process of university's output such as research and projects for students

Strongly Disagree

- o Disagree
- o Neutral
- o Agree
- o Strongly Agree

The budget allocated for scientific research at University of Malaya is efficient

- o Strongly Disagree
- o Disagree
- o Neutral
- o Agree
- o Strongly Agree

2- <u>Excellence performance</u>

A high percentage of foreign students and professors within the university contributed significantly to the university's performance

- o Strongly Disagree
- o Disagree
- o Neutral
- o Agree
- o Strongly Agree

The university works on analyzing the strengths and weaknesses of the performance and identifying the opportunities and anticipating risks

- o Strongly Disagree
- o Disagree
- o Neutral
- o Agree
- o Strongly Agree

Learning from internationally successful models in the field of quality standards and university excellence and its application at the University of Malaya has greatly influenced its performance excellence

- o Strongly Disagree
- o Disagree
- o Neutral
- o Agree
- o Strongly Agree

The University of Malaya is keen at pursuing the progress of quality standards application through self-evaluation of the university's performance in general and the performance of students and professors in particular

- o Strongly Disagree
- o Disagree
- o Neutral
- o Agree
- o Strongly Agree

The University has a special incentive system for outstanding performance for professors

- o Strongly Disagree
- o Disagree
- o Neutral
- o Agree
- o Strongly Agree

الملحق رقم -03- قائمة المحكمين

الرقم	الاسم	الجهة التابعة لها
1	بن عيشاوي أحمد	جامعة ورقلة
2	مناصرية رشيد	جامعة ورقلة
3	قاسم مولود	جامعة ورقلة
4	رجم خالد	جامعة ورقلة
5	عمر شريف	جامعة باتنة 1
6	زرزار العياشي	جامعة سكيكدة
7	مقلاتي عاشور	جامعة ملايا ماليزيا
8	لعلام عبد القادر	الجامعة العالمية الإسلامية ماليزيا

الملحق رقم -04- قائمة المقابلات

الاسم واللقب	الوظيفة
سعد مخيلف	عميد كلية الإلكترونيك ومكلف بالجودة بجامعة ملايا ماليزيا
ناصر يوسف	أستاذ التعليم العالي بالجامعة الإسلامية العالمية ماليزيا
لعلام عبد القادر	باحث بالجامعة الإسلامية العالمية ماليزيا
مقلاتي عاشور	أستاذ التعليم العالي بجامعة ملايا ماليزيا
قاسم مولود	مدير خلايا الجودة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة
بن عيشاوي أحمد	رئيس خلية الجودة بكلية العلوم الاقتصادية جامعة قاصدي مرباح ورقلة

الفهرس:

المحتوى	**الصفحة**
الإهداء	**III**
الشكر	**IV**
الملخص	**V**
فهرس المحتويات	**VII**
فهرس الأشكال	**X**
فهرس الجداول	**XI**
فهرس الملاحق	**XIII**
المقدمة	**ب**
الفصل الأول: الإطار النظري لمعايير الجودة والأداء المتميز في مؤسسات التعليم العالي	**1-53**
تمهيد	**02**
المبحث الأول: رصد عام لواقع التعليم العالي دوليا ومحليا.....	**03**
المطلب الأول: واقع التعليم العالي في ظل التوجهات العالمية.....	**03**
أولا- على المستوى الدولي	**03**
ثانيا- على مستوى ماليزيا.....	**04**
ثالثا- على مستوى الجزائر	**07**
المطلب الثاني: تطور التعليم العالي في ماليزيا والجزائر	**08**
أولا- أهمية ودور تطبيق الجودة في الجامعات	**08**
ثانيا- رصد الخصائص العامة لسير منظومة التعليم العالي في الجزائر	**08**
ثالثا- تطور تعداد الشبكة الجامعية.....	**09**
رابعا- تطور نظام التعليم في ماليزيا.....	**10**
المطلب الثالث: عرض التجربة الجزائرية في تطبيق ضمان الجودة وأهم معوقاتها.....	**12**
أولا- مراحل تطبيق ضمان الجودة	**12**
ثانيا- معوقات تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي.....	**14**
المطلب الرابع: وضع الجامعات الجزائرية من التصنيفات العربية والعالمية.....	**15**
أولا- التصنيفات العالمية للجامعات	**15**
	18

الفهرس:

المبحث الثاني: أداء مؤسسات التعليم العالي في ظل معايير الجودة 21
المطلب الأول: تحديد مفهوم أداء مؤسسات التعليم العالي 21
أولا- مفهوم الأداء..... 21
ثانيا- أسباب الاهتمام بجودة الأداء الأكاديمي 24
المطلب الثاني: أنواع أداء مؤسسات التعليم العالي والعوامل المؤثرة فيه 25
المطلب الثالث: مؤشرات أداء مؤسسات التعليم العالي ومتطلبات تطبيقها 27
أولا- تعريف مؤشرات الأداء 27
ثانيا- متطلبات تطبيق مؤشرات الأداء..... 27
المطلب الرابع: معايير المفاضلة بين مؤشرات أداء مؤسسات التعليم العالي 29
أولا- أنواع مؤشرات الأداء في مؤسسات التعليم العالي..... 29
ثانيا- معايير اختيار مؤشرات أداء مؤسسات التعليم العالي..... 30
المبحث الثالث: الإطار المفاهيمي لمعايير جودة التعليم العالي..... 33
المطلب الأول: مفهوم الجودة ومعايير الجودة في التعليم العالي 33
أولا- تعريف الجودة..... 33
ثانيا- تعريف معايير الجودة في التعليم العالي..... 33
المطلب الثاني: متطلبات تطبيق معايير الجودة وأهدافها..... 35
أولا- متطلبات تطبيق معايير الجودة..... 35
ثانيا- أهداف تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي..... 35
المطلب الثالث: مؤشرات قياس جودة التعليم العالي 37
المطلب الرابع: عرض تجارب عربية وعالمية في تطبيق معايير الجودة..... 39
أولا- التجارب العربية..... 39
ثانيا- التجارب الدولية..... 44
المبحث الرابع: الأداء المتميز لمؤسسات التعليم العالي في ظل معايير الجودة..... 46
المطلب الأول: مفهوم التميز في الأداء وأهداف تبينه..... 46
أولا- تعريف الأداء..... 46
ثانيا- أهداف تبني الأداء المتميز..... 47
المطلب الثاني: الأداء المتميز في التعليم العالي 47
أولا- تعريف الأداء المتميز في التعليم العالي 47

الفهرس:

ثانيا- متغيرات الأداء الجامعي المتميز..... 48
المطلب الثالث: قياس الأداء المتميز..... 49
المطلب الرابع: علاقة نماذج إدارة الجودة بمقومات الأداء المتميز..... 51

خلاصة الفصل 53
الفصل الثاني: الدراسات السابقة حول إدارة معايير الجودة والأداء المتميز 54
تمهيد 55
المبحث الأول: الدراسات العربية 56
المطلب الأول: الدراسات العربية من 2009 إلى 2013..... 56
المطلب الثاني: الدراسات العربية من 2014 إلى 2019..... 60
المبحث الثاني: الدراسات الأجنبية 68
المطلب الأول: الدراسات الأجنبية قبل 2015 68
المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية من 2016 إلى 2018 70
المبحث الثالث: التعليق على الدراسات السابقة 76
المطلب الأول: تلخيص الدراسات السابقة 76
المطلب الثاني: تحليل الدراسات السابقة 80
المطلب الثالث: نقد الدراسات السابقة وتبيان نقاط الاستفادة منها..... 81
خلاصة الفصل 83
الفصل الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية، النتائج والمناقشة 84
تمهيد 85
المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة 86
المطلب الأول: مجتمع الدراسة وعينة الدراسة 86
أولا- مجتمع الدراسة 86
ثانيا- عينة الدراسة..... 90
المطلب الثاني: أداة الدراسة ومصادر جمع البيانات..... 94
أولا- إعداد الأداة 94
ثانيا- صدق وثبات الاستبانة 95
المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية، نموذج الدراسة..... 101

الفهرس:

المبحث الثاني: تحليل عبارات الاستبانة 102
المطلب الأول: تحليل عبارات المتغير المستقل- جودة التعليم العالي- 102
أولا- الاستبيان الموجه لجامعة ورقلة 102
ثانيا- تحليل عبارات المحور الثاني للأداء المتميز 105
المطلب الثاني: تحليل عبارات استبانة جامعة ملايا 107
أولا- تحليل عبارات بعد جودة التعليم العالي 107
ثانيا- تحليل عبارات بعد الأداء المتميز 108
المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة 109
المطلب الأول: اختبار الفرضية الأولى 109
أولا- بالنسبة لجامعة ورقلة..... 109
ثانيا- بالنسبة لجامعة ملايا..... 109
المطلب الثاني: اختبار الفرضية الثانية 110
أولا- بالنسبة لجامعة ورقلة 110
ثانيا- بالنسبة لجامعة ملايا 110
المطلب الثالث: اختبار الفرضية الثالثة..... 111
أولا- بالنسبة لجامعة ورقلة..... 111
ثانيا- بالنسبة لجامعة ملايا..... 115
المطلب الرابع: اختبار الفرضية الرابعة..... 116
أولا- بالنسبة لجامعة ورقلة..... 116
ثانيا- بالنسبة لجامعة ملايا..... 118
المبحث الرابع: مناقشة النتائج 121
المطلب الأول: مناقشة الفرضية الأولى والثانية..... 121
المطلب الثاني: مناقشة الفرضية الثالثة والرابعة..... 125
خلاصة الفصل 128
الخاتمة 130
قائمة المراجع 137
الملاحق 145
الفهرس 159