دور جودة التعليم العالي في الاستجابة لمتطلبات المحيط الاقتصادي
دراسة ميدانية في بعض الجامعات الجزائرية

د. أمين مخفوظي

جامعة يحي فارس المدية

amine_pto@hotmail.fr

تاريخ الإرسال: 12-02-2020 تاريخ القبول: 28-02-2020

ملخص: ينقسم هذا البحث إلى جانبين، جانب نظري يتضمن التعليم ودوره في النشاط الاقتصادي، وجانب تطبيقي يتضمن استبيانا نهدف من خلال عملنا هذا الى دراسة دور جودة التعليم العالي في الاستجابة لمتطلبات المحيط الاقتصادي من خلال صمم لهذا الغرض وزع على عين تتكون من (100) مفردة، ولاختبار فرضيات الدراسة فقد استخدم تحليل الوسط الحسابي والانحراف المعياري من خلال تفريغ بينات الاستبيان في البرنامج الاحصائي SPSS تضمن اسئلة خاصة ببعض ابعاد جودة التعليم العالي ككفاءة اعضاء هيئة التدريس وجودة الخدمة الجامعية، وقد تم التوجه بهذا الاستبيان الى عينة مكونة من (100) طالب جامعي كونه يمثل الزبون الاول للجامعة وذلك تفاديا لتجميل صورة الاستبيان عند التوجه به لأعضاء هيئة التدريس، ومن اهم النتائج المتوصل اليها ان الاساتذة غير متحيزون في معاملتهم للطلبة، كما انهم يحفزون الطلبة على التعلم، وقدرتهم على ايصال المعلومات للطلبة، ولكن الاساتذة غير مهتمين بشكل كبير بتحديث دروسهم ونقل كل جديد لطلبتهم، وفيما يخص جودة الخدمات الجامعية وعلاقة الجامعة بالمحيط فمن بين النتائج المتوصل اليها رضا معظم الطلبة على الخدمات الجامعية الخاصة بتوفر المطاعم وخدمات الاقامة والنقل، اضافة الى كون الجامعة تساعد الطلبة على على تعلم كيفية التعامل مع المشاكل، وافتقار الجامعة للكتب والمراجع الحديثة، وعدم امتلاك المتخرجين من الجامعة للكفاءة لمواكبة سوق العمل وغيرها من النتائج المتوصل اليها من خلال هذه الدراسة الميدانية.

الكلمات المفتاحية: الجودة – التعليم العالي – المحيط الاقتصادي – الخدمات الجامعية – الجامعات الجزائرية

Summary:
The research is divided into two aspects: a theoretical aspect that includes education and its role in economic activity, and an applied aspect that includes a questionnaire. Through this work we aim to study the role of the quality of higher education in responding to the requirements of the economic environment by designing for this purpose the deployment of an eye consisting of 100 individuals, The analysis of the arithmetical mean and the standard deviation was used by unloading questionnaire data in the SPSS program. It included questions about some aspects of the quality of higher education such as faculty efficiency and quality of university service.

This questionnaire was sent to a sample of 100 university students The most important results are that the teachers are not biased in their treatment of the students. They also encourage students to learn, and enable them to communicate information to the students, but the teachers are not very interested in updating their lessons. And the transfer of all new students, and with regard to the quality of university services and the relationship of the university in the ocean, among the results reached the satisfaction of most students on university services for the availability of restaurants and accommodation services and transport, in addition to the university helps students to learn how to deal with the Mash All, and the university's lack of modern books and references, and not having graduated from the University of efficiency to keep up with other reached them through this field study, the results of the labor market.

01. مقدمة وإشكالية الدراسة:

إن إصلاح الجامعة الجزائرية يتطلب إعادة تعريف علاقاتها مع المحيط الاقتصادي وتفعيل مساهمتها في تنمية الوطن من خلال توضيح القضايا والأهداف الوطنية وتعزيز فهم التحولات الاقتصادية والتكنولوجية من أجل تحسين كفاءة المورد البشري على أساس العلم والمعرفة والإبداع والابتكار، لأن التفاعل بين الجامعة وبيئتها ينطوي على مبدأ عام للشراكة والتعاون في إطار عملية تشمل تعظيم الأهداف من خلال تطوير الوسائل والوظائف وتغيير منطق العمل وتبسيطه لأن الإطار المؤسسي هو الذي يحكم نظام التعليم، ما ينجم عنه التزام الجامعة في محيطها بشكل أكثر مرونة ونشاطا وتنظيما.

إن قاطرة التنمية تتطلب وجود استراتيجية لتثمين البحث العلمي لفائدة متطلبات المحيط من خلال وضع برنامج للبحث والتطوير ينطوي على مختبرات متعددة التخصصات وموجهة لنشاطات اقتصادية تستجيب لمتطلبات التنمية المستدامة من خلال تشكيل مجموعات للإبداع والإبتكار وتفعيل دور الحاضنات للمؤسسات المبدعة والمبتكرة، وكذا إنشاء مراكز علمية وتكنولوجية.

إن أول ما يجب الحديث عنه في عملية ربط الجامعة بالمحيط هو الكفاءات التي تنتجها الجامعة والتي يحتاجها النشاط الاقتصادي وبالتحديد جودة التعليم العالي.

ومن هنا نطرح **الاشكالية** التالية:

كيف يمكن أن تساهم الجامعة في إعداد الكفاءات اللازمة لتنمية المحيط الاقتصادي؟

ومن هذه الإشكالية نطرح **التساؤلات** التالية:

_ ماهو دور التعليم في النشاط الاقتصادي؟

_ كيف يمكن تطبيق الجودة في الجامعة الجزائرية؟

من هذه التساؤلات نطرح **الفرضيات** التالية:

_ إن رأس المال البشري يتكون من مختلف القدرات التي يتعلمها الفرد وبالتالي فإن اليد العاملة المتعلمة هي قوة أساسية للتقدم الاقتصادي.

_ يمكن قياس مدى تطبيق الجودة في الجامعة من خلال معرفة مدى ارتباطها بالمحيط الاقتصادي وذلك من خلال تهيئتها للتخصصات اللازمة من الأيدي العاملة ذات الكفاءة والمهارة.

02. أهمية البحث:

تنبع أهمية البحث من منطلق أن التنمية الاقتصادية لا يمكن تحقيقها دون التنمية البشرية، إذ أن المورد البشري هو الذي يقوم بعملية التخطيط الاقتصادي وفي نفس الوقت فلا يمكن الحديث عن التنمية البشرية بدون عملية التعليم وخاصة التعليم الجامعي كي تصبح مؤسسات التعليم العالي موطنا للفكر على أرقى مستوياته ومصدرا لتنمية الموارد البشرية من خلال اتباع منهج الفكر والإبداع والابتكار.

03. أهداف البحث:

_ ابراز الدور الذي يلعبه التعليم في الاقتصاد.

_ تبيان أهمية تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم.

_ استعراض معايير قياس جودة التعليم العالي.

لذلك نسعى من خلال هذه الورقة البحثية إلى التعرف على دور جودة التعليم العالي بأبعادها(كفاءة أعضاء هيئة التدريس، جودة الخدمات الجامعية) في الاستجابة لمتطلبات المحيط الاقتصادي بجامعة الحاج لخضر –باتنة- بالاعتماد على المنهج الاستقرائي لجمع البيانات وتبويبها وعرضها وتحليلها وتفسيرها من خلال الاعتماد على أسلوب المسح بالعينة. إذ صمم استبيان لهذا الغرض وزع على عينة تتكون من (100) مفردة، حيث تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة. ولاختبار فرضيات الدراسة فقد استخدم تحليل

الوسط الحسابي والانحراف المعياري من خلال تفريغ بيانات الاستبيان في البرنامج الاحصائي SPSS وتم التوصل إلى نتائج معينة. هذا وقد تم التطرق في الجانب النظري إلى محورين حيث تناول المحور الأول التعليم ودوره في النشاط الاقتصادي في حين تناول المحور الثاني مفهوم جودة التعليم العالي.

الجانب النظري:

أولا:**التعليم ودوره في النشاط الاقتصادي:**

لقد قام أدم سميث بإجراء دراسات اقتصادية عام(1760)، واعتبر القدرات الناتجة عن قوة العمل هي قوة أساسية للتقدم الاقتصادي، لأن رأس المال البشري يتكون من مختلف القدرات التي يتعلمها الفرد (فاروق عبد الله فليه، 2007).

1/ مفهوم التعليم: يعد التعليم جهدا شخصيا لمساعدة الفرد على التعلم للوصول إلى الأهداف التربوية المحددة، فعملية التعليم هي عملية تحفيز وإثارة قوى المتعلم العقلية ونشاطه الذاتي، بالإضافة إلى توفير الأجواء والإمكانيات الملائمة التي تساعد المتعلم على القيام بتغيير في سلوكه الناتج عن المثيرات الداخلية والخارجية، مما يؤكد على حصول التعلم ولا تتم عملية التعلم إلا بوجود ثلاث عناصر هي:

- **المعلم:** وهو الموجه أو المرشد؛ **المتعلم:** وهو الفرد الذي يرغب في التعلم؛ **المادة:** وهي موضوع التعلم. (**عبد الرحمن الهاشمي، فائزة العزاوي،2007**)

2/ دور التعليم في الاقتصاد المعرفي: إن من أهم العوامل التي يمكن التطرق إليها في دراسة اقتصاد أي دولة متقدمة هي عملية التعليم حيث تنظر له هذه الدول على أنه المفتاح لتطوير اقتصادها و تنوير مجتمعها.

وللتعليم دور كبير في اقتصاد المعرفة حيث أن هناك كثير من العوائد الناتجة عن الاستثمار فيه، ومنها:

1_ يساهم التعليم في ابتكار طرق إنتاجية جديدة وابتكار وتطوير الطرق الإنتاجية التقليدية.

2_ العوائد التي تعود على الفرد من جراء تعليمه، وخاصة فيما يخص الطرق الحديثة التي يعتمد عليها الاقتصاد المعرفي كالحاسوب والتي تسهل عليه مختلف أعماله الوظيفية.

3_ يساهم التعليم في الأجر الذي يتقاضاه العامل.

4_ هناك العديد من العوائد للتعليم، حيث تنعكس فوائده على الصحة من خلال تحسين طرق العلاج، وتصحيح العادات الخاطئة، و كذلك بالنسبة للسلوك، وتربية الأبناء وترشيد الاستهلاك.

5_ في الجانب الاجتماعي يساهم التعليم في تخفيض الجرائم، حيث أظهرت الدراسات أن المستوى التعليمي للمسجونين متدني قياسا بنظرائهم غير المسجونين، وتكلفة الإنفاق على المسجون تزيد كثيرا على تكلفة الإنفاق على تعليم الفرد. (**محمود عباس عابدين، 2000**)

6_ إن التعليم يزيد من معلومات الإنسان ومن معارفه، وبالتالي تزيد الخيارات المتوفرة لديه لاختيار الوظيفة التي تناسبه.

7_ من بين عوائد التعليم أيضا هناك عوائد استهلاكية ومنها:

_ ارتياح الوالدين من متاعب الأبناء بإرسالهم إلى الدراسة.

_ استمتاع الأبناء بالدراسة وإعطائهم الفرصة بالاندماج مع مختلف الأشخاص ولا سيما في الجامعة.

8_ بما أن التعليم يساعد الفرد على اختيار الوظيفة التي تناسبه فهذا يؤدي إلى استقراره وزيادة رضاه عن العمل واستمتاعه به.

إن النمو الاقتصادي يرتبط بتهيئة التخصصات اللازمة من الأيدي العاملة ذات الكفاءة والمهارة، ومما لاشك فيه أنه لإيجاد مختلف الأنماط اللازمة فنحن نحتاج إلى التعليم، لأن الإنفاق على التعليم هو إنفاق استثماري وليس إنفاقا استهلاكيا لأنه يساهم في تحديث المجتمع، وتهيئة الظروف الملائمة للتصنيع، وإيجاد ظروف أكثر ملاءمة للاقتصاد كالقدرة على العمل بالأساليب الحديثة، واستعمال التكنولوجيا وتنظيم الأسرة، وتشجيع البحث والاختراع (عقيل جاسم عبد الله أبو رغيط، عبد الحسين الكعيلي). ولتحسين وتفعيل عملية التعليم على الدولة وضع الميزانية الأمثل لها والبحث عن مصادر لتمويلها، وكذلك دراسة كيفية توزيع هذه الميزانية على مختلف المراحل والمستويات التعليمية، وأن يتزامن التعليم مع التطورات التي تحدث فيه على مستوى العالم. (**عبد الله زاهي الرشدان، 2005**)

3/ وضع المناهج والمقررات الدراسية: تعتبر عملية التعليم جزء لا يتجزأ من التصور الشمولي للتنمية وهذا ما يستدعي جعل عملية التعليم تنفتح على سوق الشغل ومتغيراته، ويدخل التعليم ضمن الغايات السياسية وهو يعتبر استراتيجية تسعى إلى التنمية عبر الارتقاء بالإنسان والمجتمع فكرا وثقافة وسلوكا واقتصادا.

وينطلق بناء المناهج من خصوصيات المجتمعات ومشكلاتها وحاجاتها وعلاقاتها بالثقافة الإنسانية عموماً، وكذا القضاياها الاقتصادية والاجتماعية والسياسية؛ فاختيار الكتب المدرسية والأكاديمية والجامعية يعد من أعقد العمليات البنائية خصوصاً من حيث المداخل السيكولوجية والاجتماعية والثقافية، وكذلك تحديد وتوجيه المنهاج الذي يوضع لهذا السلك أو ذاك انطلاقاً من المرحلة الابتدائية وانتهاءً بالمرحلة الجامعية.

(أحمد عبد الرحمان فريقي، 2013)

وتُعدُّ هذه المناهج والمقررات الترجمة الفعلية للنمط التعلمي المرتقب، الذي تم تخطيطه وهندسته معرفيًّا وتربويًّا؛ وتُشكِّل هذه الهندسة حقلاً خصباً قصدَ تحقيق المنهاج وإنجاز الكتب المدرسية والجامعية المقررة. فمن هذا الحقل، يمكن الوقوف على الموارد الضرورية لصناعة المنهاج، قصدَ توفير مخطط تربوي تكويني يشمل جميع الأسلاك التعليمية على أساس تحقيق تواصل وتفاعل بينها.

4/ العلاقة بين التعليم والنمو الاقتصادي: يشير الاقتصاديون إلى وجود علاقة ترابطية بين التعليم والنمو الاقتصادي، لأن النمو الاقتصادي يتطلب توفر اليد العاملة ذات الكفاءة والمهارة والقادرة على الإبداع والابتكار إضافة إلى الكوادر الفنية والإدارية وتغيير طريقة التفكير والقيم والاتجاهات نحو التخطيط للمستقبل وإتقان العمل والتحسيس بقيمة الوقت والالتزام وهذا لا يتحقق إلا من خلال التعليم، وفي المقابل فإن التنمية الاقتصادية توفر رأس المال اللازم للإنفاق على التعليم (أحمد عابد الطنطاوي). وبالتالي فإن التعليم يعتبر مطلبا أساسيا للتنمية الاقتصادية إذ أنه يسعى إلى تزويد الطلاب بالمعلومات والمهارات والقيم التي تفيدهم في حياتهم العملية وتزيد من قدرتهم على أداء الأعمال والمهام وعلى كيفية التعامل مع المعلومات والتكنولوجيا وأدوات الإنتاج الحديثة. **(the world bank, 1945)** حيث أن التقدم لم يعد مرتبطا بالثورة الطبيعية بقدر ارتباطه بالثورة البشرية حيث يعتمد الاقتصاد

الذي يتميز بالاعتماد على العلم والتكنولوجيا والمعرفة على أفكار وثقافة المورد البشري ما يستوجب خلق الدافع لدى هؤلاء الأفراد لتنمية المجتمع.

5/ مشاكل التعليم في الدول النامية: يعاني التعليم في الدول النامية من مشاكل عديدة سواء قبل التعليم الجامعي أو بعده؛ قبل التعليم الجامعي: تتلخص أهم مشاكل التعليم في المرحلة ما قبل الجامعية في النقاط التالية (**محمد سيد أبو السعود جمعة، 2009**):

1/ عدم جودة المباني المتوفرة للدراسة وعدم استيعابها للطلبة.

2/ أحوال المعلم بسبب الانخفاض النسبي للأجور، وانخفاض مستوى إعدادهم وتأهيلهم وعدم التزام الأساتذة بتوفير العلوم اللازمة للطلبة وإهمالهم لقيامهم بعملهم بطريقة جيدة.

3/ جمود المناهج نظرا لكونها لازالت تعتمد على عملية التلقين والحفظ وعدم تلبيتها لمطالب البيئة حيث يصبح التلميذ غير قادر على مواجهة تحديات المحيط من ثورات علمية وتكنولوجية كما أنها لا تؤهله ليكون فاعلا يفكر في حلول لحل مشكلات مجتمعه بسبب انخفاض كفاءة نظام التعليم.

4/ أغلب الإصلاحات التعليمية لم تقم على دراسات دقيقة بل هي عبارة عن عمليات غير مدروسة.

5/ ضعف المخصصات المالية وعدم تنوع مصادرها إذ أن المصدر الوحيد هو الحكومة.

التعليم الجامعي: تتلخص أهم مشاكل التعليم الجامعي في النقاط التالية (**السلمي، 2002**):

1. افتقاد الرؤية الاستراتيجية الشاملة وعدم اتباع منهجية التفكير الاستراتيجي والاعداد للمستقبل من خلال إعداد خطط وبرامج استراتيجية تقوم على دراسة الواقع وتحليل المتغيرات والتطورات المستقبلية والاستعداد للتعامل معها بإيجابية.

2. افتقاد مؤسسات التعليم العالي للاستقلالية وحرية اتخاذ القرارات الاكاديمية والعلمية وهشاشة استقلالها المالي والإداري وسيطرة الأجهزة الحكومية على توجهاتها الإستراتيجية.

3. تقادم الأطر التنظيمية العامة للجامعات والمعاهد العليا وانحصارها في أنماط هيكلية تهمش دور أعضاء هيئة التدريس من خلال الإجراءات والقيود الإدارية القديمة.

4. تقادم نظم التعليم وتقنياته واعتمادها على عملية التلقين السلبي للمقرر دون اختبار أو تنمية لقدراته الفكرية وطاقاته الذهنية.

5. تقادم المحتوى العلمي للمناهج والمقررات الدراسية وقصورها عن مواكبة التطورات العلمية في العالم.

6. عدم وجود نظم متطورة لتأهيل أعضاء هيئة التدريس وتمويلهم بمصادر المعلومات المتجددة.

6/ الحلول المقترحة لتفادي مشاكل التعليم في الدول النامية:

1. مشاركة المجتمع المدني : يجب على الحكومة السماح وتشجيع دور منظمات المجتمع المحلي لبناء المدارس والجامعات حيث أن هذا يمكن أن يساعد في حل مشكلة اكتظاظ المدارس والجامعات.

2. التعاون مع البلدان الأخرى : دول العالم الثالث ينبغي أن تتعاون مع الدول المتقدمة لمعرفة كيفية تحسين نظمها وعلى أي قواعد عمل هذه النظم فهذا التعاون من شأنه أن يساعد على حل الكثير من المشاكل إذ أن بلدان كثيرة مستعدة لتقديم المساعدة ولكن المشكلة في الدول النامية، فهناك عدم استعداد لاتخاذ الاستفادة من تجارب البلدان الأخرى.

3. إصلاح المناهج الدراسية: المنهج الحالي لن يساعد في تحسين أو تطوير القدرات البحثية للطلاب، وإنما يعتمد على تعلم عن ظهر قلب، أو التحفيظ، وهناك حاجة إلى الاستعاضة عن أساليب التدريس الحديثة التي تستخدم في البحث وتهيئة الطلاب للحرص على الاختراع والاكتشاف؛ فالمنهج يحتاج إلى تحديث، على أساس سنوي، لكي تعكس الاختراعات والاكتشافات الجديدة.

4. برامج تدريب المعلمين: المعلمون جوهر النظام التعليمي ككل، إلا في الدول النامية وأدائها لا يتفق مع المعايير الدولية إذ تحتاج إلى مزيد من المدربين لتثقيف الطلاب، فينبغي أن تكون هناك ورش عمل للمعلمين على أساس منتظم وينبغي أن تدفع مرتبات تنافسية حتى يتمكنوا من التركيز فقط على التعليم بدلا من البحث عن عمل إضافي.

5. العلم والتكنولوجيا: مجالات العلوم والتكنولوجيا تتطلب اهتماما هائلا في الدول النامية فتدريس العلوم والتكنولوجيا في الغالب يتطلب المزيد من مختبرات العلوم ومراكز البحث حيث يمكن للعلماء إجراء البحوث والنشاطات العلمية. (**www.scidev.net**)

ثانيا:مفهوم جوده التعليم العالي:

1/ مفهوم الجودة: الجودة كمصطلح كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية (Qualité) يقصد بها " طبيعة الشيء ودرجة صلاحه " .(**رجا قدار طاهر، 1998**)

وعرفت الجودة على أنها قدرة المنتج أو الخدمة على إشباع حاجات الفرد بالتركيز على الخصائص والسمات الكلية. **(GUY L'ondoyer,2000)**

وعرفتها مؤسسة " **أو .دي.آي.**" الأمريكية المتخصصة في تدريب وإعداد الشركات لتصبح متصفة بالجودة بأنها" إتمام الأعمال الصحيحة في الأوقات الصحيحة".

(**www.jeddahedu.gov**)

ومع التطور التكنولوجي والمعرفي أصبح مفهوم الجودة الحديث يهتم أكثر بإرضاء العملاء في الدرجة الأولى فأصبحت الجودة هي " القيام بالأمور الصحيحة من خلال الأسلوب الصحيح للوصول إلى الهدف المنشود . "(**محمد عادل الشعار ،2001**)

2/ تعريف جودة التعليم العالي: إن جودة التعليم العالي تعني مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة، إننا نعرف جيدا أن تحقيق جودة التعليم يتطلب توجيه كل الموارد البشرية والسياسات والنظم والمناهج والعمليات والبنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للابتكار والإبداع في ضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهيئ الطالب لبلوغ المستوى الذي نسعى جميعا لبلوغه. (**بن عمارة منصور، 2011**)

ويعتبر التعليم العالي في الجزائر من أهم المراحل التعليمية في حياة الإنسان لأنه يأتي استكمالا لما تم تحقيقه في مراحل التعليم الأساسية والثانوية ولذلك فان تحقيق الأهداف التربوية التي يتوخاها المجتمع يعتمد على قدرة النظام التربوي على تحقيق أهدافه في هذه المراحل، فإذا كان الاهتمام التربوي والتعليمي في مراحل التعليم العالي قادرا على بناء المعارف والاتجاهات والتعليم بالجودة المطلوبة فان التعليم العالي سيصبح قادرا على تحقيق الأهداف وبالجودة القادرة على بناء الفرد المتعلم والمجتمع ومن ثم تحقيق التنمية وفق التطورات والتغيرات العلمية والتكنولوجية المتسارعة. (**بن عمارة منصور، 2011**)

3/معايير اعتماد جودة التعليم العالي: لقد تعددت معايير اعتماد الجودة في مؤسسات التعليم العالي ولكن يمكن حصر بعضها في النقاط التالية (**الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، 2012**):

1/ **الرسالة، الغايات والأهداف**: من خلال توضيح الأهداف وتحديد وترتيب الأولويات للتمكن من القيام بالتقييم والتقويم وذلك من خلال النقاط التالية:

ـ توافق الرسالة مع المعايير والقيم الأخلاقية السائدة وارتباطها باحتياجات المجتمع الذي تخدمه المؤسسة التعليمية، أن تشمل الرسالة جميع أنشطة المؤسسة التعليمية، أن تكون ممكنة التحقيق.

2/ **السلطات والإدارة**: يجب أن يقوم مجلس الجامعة بقيادتها قيادة فعالة لتحقيق المنفعة لها ولكافة المستفيدين منها عبر إعداد السياسات اللازمة وتنفيذ العمليات وتطبيق مبدأ المساءلة وفق هيكل إداري محدد وواضح في إطار مستوى عالي من الالتزام والممارسات الأخلاقية ويجب أن يضم المجلس الإداري الجامعي موارد بشرية ذات خبرة ومهارة ومعارف واسعة لتوجيه السياسات التعليمية، وأن يكونوا على دراية كافية بمختلف مهام ونشاطات هذه المؤسسة.

3/ **إدارة ضمان الجودة وتحسينها**: أي يجب أن تتضمن عمليات ضمان الجودة كل أقسام المؤسسة التعليمية ومزجها في وظائف الإدارة المعتادة ومختلف العمليات إذ يجب أن تشمل الجودة كل من المدخلات (الطلاب، المقررات، هيئة التدريس، خدمات الحاسوب، العمليات الإدارية والدعم الفني والمالي للجامعة) والعمليات التعليمية والمعرفية والمخرجات المتمثلة في الخريجين من طلاب الجامعة المحققين لأهداف العملية التعليمية المتمثلة في التحصيل العلمي من أجل العمل.

4/ **التعلم والتعليم**: إذ يجب أن تكون نتيجة العملية التعليمية منسقة مع متطلبات المؤهلات الوطنية في جميع البرامج العلمية من اجل خلق توافق بين نواتج التعليم ومتطلبات

التوظيف أو ما تتطلبه ممارسة المهنة من تخصصات، ويجب أن تكون أعضاء هيئة التدريس مؤهلين بصورة مناسبة ولديهم من الكفاءة والخبرة مايكفي لتحقيق جودة التعليم.

5/ **إدارة شؤون الطلبة والخدمات:** إذ يجب أن يكون نظام إدارة شؤون القبول وسجلات الطلبة موثوقا بهم وأن يتصف بالاستجابة السريعة ويتميز بالشفافية والعدالة والإرشاد إضافة إلى تقديم مختلف الخدمات الخاصة بالأنشطة الدينية والثقافية والرياضية.

6/ **مصادر التعلم:** يشمل ذلك المكتبات والترتيبات التي تضمن توفير المراجع الإلكترونية وغيرها من المواد المرجعية التي تفي باحتياجات البحوث والمقررات الدراسية مع توفير الأماكن اللازمة للدراسة الفردية والجماعية ووجود بيئة مناسبة ومحفزة للبحث والدراسة العلمية الجادة.

7/ **المرافق والتجهيزات:** يجب تصميم المرافق بما يتوافق مع متطلبات التعليم وتوفير بيئة آمنة وصحية لتعليم عالي الجودة مع ضرورة توفير العدد الكافي من قاعات الدراسة والمخابر، والاختيار المدروس لأماكن الجامعات مع توفير المطاعم والإقامات الجامعية إذا استدعى الأمر ذلك.

8/ **التخطيط والإدارة والمالية:** من خلال توفير الموارد المالية اللازمة المقدمة على أساس عملية التخطيط لمختلف البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة وأن تدار بكفاءة وفعالية تامة.

9/ **عمليات التوظيف:** يجب أن تكون لدى هيئة التدريس وغيرهم من الموظفين في المؤسسة التعليمية المؤهلات والخبرات اللازمة للقيام بمسؤولياتهم بجدارة ويجب أن تتوافر لدى المؤسسة سياسات تطوير مهنية لضمان التحسن المستمر في أدائهم وخبراتهم، ويجب أن تحرص هذه المؤسسة على تقييم أداء كل من الأساتذة والموظفين الآخرين تقييما دوريا لتقدير الأداء المتميز وتثمينه والقيام بالتحسينات مع توفر إجراءات فعالة تتسم بالعدالة والشفافية في حل الخصومات والمنازعات بين الموظفين.

10/ **البحث العلمي**: ينبغي أن تقوم الجامعات بوضع إستراتيجية للبحث العلمي من خلال مشاركة جميع أعضاء هيئة التدريس في أنشطة البحث العلمي بصورة كافية ما يضمن لهم البقاء على دراية دائمة بآخر المستجدات في مجال تخصصاتهم.

11/ **علاقة الجامعة بالمجتمع**: يجب النظر إلى المشاركة في خدمة المجتمع بصفتها مسؤولية مهمة من مسؤوليات المؤسسة التعليمية، وأن تتوافر مختلف المرافق والخدمات لدعم عمليات تطوير المجتمع وتكوين أفراد قادرين على شغل المناصب المفتوحة أمامهم بكفاءة وجودة عالية أو فتح مؤسساتهم الخاصة بهم.

4/علاقة الجامعة بالإبداع والابتكار:

تعتبر الجامعة في أي مجتمع أحد أهم المؤسسات التي تساهم في دفع عجلة التنمية بجميع أبعادها، وذلك من خلال توجيه ودفع حركة الابداع في المجتمع نحو أهدافها؛ فهي بمثابة المعامل الذي تولد فيه الأفكار الإبداعية والاختراعات، وكذلك تخريج الكفاءات التي تحمل على عاتقها مسئولية تطوير المجتمع نحو الازدهار المستمر والمشاركة مع الاتجاهات العالية في تحقيق التقدم العلمي في جميع اتجاهات المعرفة.

و يمكن تعريف الإبداع ببساطة أنه: " الإبداع هو عملية تنطوي على توليد أفكار جديدة أو مفاهيم تختلف عن الأفكار والمفاهيم الحالية".(**سيد قنديل علاء محمد، 2010**)

وعلى الرغم من أنه ظاهرة بسيطة إلا أنه يرتبط بالمناخ المجتمعي الذى يساعد على نمو وتحفيز الإبداع.

وفي هذا الصدد فإنه من المفيد التمييز بين الإبداع والابتكار وغالباً مايستخدم مصطلح الابتكار للإشارة إلى العملية بأكملها ونعني بذلك منظمة تولد أفكار جديدة خلاقة وتحويلها إلى منتجات جديدة ومفيدة وقابلة للحياة في القطاعات التجارية والخدمية، (**عبد العزيز رفاعي ممدوح، 2012**)، في حين يحتفظ الإبداع بالمفهوم الخاص بتوليد الأفكار الجديدة من قبل الأفراد باعتباره خطوة في عملية الإبتكار.

(الفاعوري رفعت عبد الحليم، 2005)

والجامعة تمثل المركز الذي ينبض بالحياة في المجتمع ويجدد فيه الحيوية ويشيع الحركة في شتى جوانبه من خلال توفير العقول الخبيرة المتشبعة بالمعرفة وبثها في شتى المجالات كي تساهم بجهدها العلمي وعطائها الفكري وهذا مما يجعل للجامعة مكانتها الرائدة كخزان معرفي يزود المجتمع بحلول للمشكلات التقنية، والواقع أن الجامعات يجب أن لا تقتصر مهمتها على تخريج الطلاب وإنما ينبغي أن تكون مراكز للبحوث وأن تساهم في عمليات التنمية المحلية في القطاعات الإنتاجية أو الخدمية من أجل خلق المجتمع العلمي الذي يمتص خبراتها، ويجب أن يكون التفاعل بين الجامعات ومحيطها لتحقيق ونقل المعرفة من طور النظرية إلى الواقع الصناعي وترسيخ التقاليد العلمية التي ينبغي أن تتميز باعتمادها على الإنفتاح الكامل على المجتمعات الصناعية.

والواقع أن قلب الموازين بين تكوين الفرد العلمي وتنمية الثقة في إمكانياته وإبداعاته وتعبئة طاقته في التنمية الذاتية تصبح مسألة في غاية الأهمية بالنسبة للنظر في شروط تواجد الجامعة في المستقبل القريب .هذا لأن في ظل تحديات العولمة تتضاعف مسؤولية الجامعة في تكوين جيل صلب يلعب البحث العلمي دورا مهماً في الارتقاء بحياة أبناءه . فالتكنولوجيا المتقدمة تنبعث من الجامعة وما ينطوي تحتها من مؤسسات ومعامل بحثية ومراكز للتميز؛ إن هذه اللقاءات العلمية تعد بمثابة مراكز توليد المعرفة الأساسية والتربوية لحل المشكلات.

(العصيمي خالد بن محمد، 2010)

ولقد دفعت هذه الاتجاهات الشركات العالمية على إقامة شركات مع الجامعات لتنمية التكنولوجية والابتكار وإنشاء وتسويق المعارف الجديدة.

وعلى الجامعة الحديثة تحقيق ما يلي:

1-توجيه عناية أكبر لتكوين الباحثين المهرة القادرين على التعامل وبكفاءة مع التكنولوجيات الحديثة وتمويل المنجزات العلمية إلى تطبيقات تكنولوجية ونقل العلم إلى تكنولوجيا.

2-التركيز على بناء البنية التحتية الأساسية والتكنولوجية في مختلف العلوم التي تشكل الدعامة الأساسية للنهضة العلمية الشاملة.

3- لابد من إعادة النظر في المناهج التعليمية مع إطلالة ثورة المعلومات وما تحمل من تحديات على أن تكون هناك مقاييس معيارية عالمية.

4- الانتقال المنهجي إلى التعليم المبنى على الحوار والتفكير وتنمية الوعى الناقد والخيال المبدع ، على الجامعة مسؤولية في العصر الإلكتروني تتمثل في تنمية الوعي الناقد والقدرة على الفرز للمعلومات.

يتوقف التوظيف الفعال للتكنولوجيا في التعليم والتعلم واستخدام شبكة الانترنت المحلية والعالمية على تأسيس الذهنية العلمية في التفكير مع تنوع مصادر المعرفة في محيط الجامعة وكذلك التركيز على التعلم الذاتى.

5-تربية الأجيال على المرونة الذهنية والانفتاح على آراء الآخرين والقدرة على النظر لأية ظاهرة مدروسة من زوايا متعددة وجوانب مختلفة فالمبدعون يرون الإيجابيات والسلبيات الموجودة في العمل أو المشروع الواحد.

6-زيادة الاهتمام مع ضرورة مساهمة التركيز على البحث العلمي والإبداع الفكري ورفع مستوى التقدير للكفاءات العلمية. (**alexandriauniversityinnovationpark.com**)

الجانب التطبيقي

ومن هنا فقد انتقينا بعدين أساسيين خاصين بجودة التعليم العالي يتمثلان في كفاءة أعضاء هيئة التدريس وجودة الخدمات الجامعية وعلاقتها بالمحيط من خلال مختلف المعايير الفرعية التي يتضمنها هاذين البعدين من أجل الإستبيان الذي تم إجراؤه على عينة مكونة من

(100) طالب جامعي كونه الزبون الأول للجامعة وذلك تفاديا لتجميل صورة الإستبيان عند التوجه به لأعضاء هيئة التدريس. وكانت النتائج المتوصل إليها كما هي مبينة في الجداول الآتية:

الجدول رقم(1): إجابات عينة الدراسة حول كفاءة أعضاء هيئة التدريس:

الفقرة	عبارات المحور : كفاءة أعضاء هيئة التدريس	المقياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
1	الأساتذة متمكنون من المقاييس الموكلة إليهم	التكرار	14	33	17	34	2	2.77	1.13	محايد
		النسبة%	14	33	17	34	2			
2	الأساتذة يستعملون أكثر من لغة في عملية التدريس	التكرار	16	37	14	29	4	2.68	1.17	محايد
		النسبة%	16	37	14	29	4			
3	يزود الاساتذة الطلبة بأخر المستجدات في المقياس	التكرار	30	35	11	23	1	2.30	1.16	غير موافق
		النسبة%	30	35	11	23	1			
4	يقوم الأساتذة بإعطاء أمثلة ملموسة على المحتوى النظري	التكرار	14	25	20	30	11	2.99	1.25	محايد
		النسبة%	14	25	20	30	11			
5	الاساتذة قادرون على إيصال المعلومات للطلبة	التكرار	9	28	34	24	5	2.88	1.04	محايد
		النسبة%	9	28	34	24	5			
6	الأساتذة غير متحيزون في معاملتهم للطلبة	التكرار	9	18	19	17	37	3.55	1.38	موافق
		النسبة%	9	18	19	17	37			
7	يحفز الاساتذة الطلبة على التعلم	التكرار	17	13	24	32	14	3.13	1.30	محايد
		النسبة%	17	13	24	32	14			
	نتيجة المحور الأول (كفاءة أعضاء هيئة التدريس)	التكرار	109	189	139	189	74	2.95	0.95	محايد
		النسبة%	15.6	27	19.9	27	10.5			

يتضح من الجدول أن إتجاهات أفراد العينة حول كفاءة أعضاء هيئة التدريس كانت إيجابية نوعا ما إذ بلغ الوسط الحسابي المحسوب(2.95)، وبإنحراف معياري (0.95)، وهذا يدل على إتفاق شبه تام بين الأفراد على أن الأساتذة غير متحيزون في معاملة الطلبة، وكذا يحفز الأساتذة الطلبة على التعلم، بالإضافة إلى إعطاء الأساتذة لأمثلة ملموسة على المحتوى النظري، وكذا تمكنهم من المقاييس الموكلة إليهم، غير أنهم لا يزودون الطلبة بآخر

المستجدات في المقياس، وإنطلاقا من نتائج الجدول يمكن ترتيب الفقرات المشكلة للمحور الخاص بكفاءة أعضاء هيئة التدريس تنازليا من الإتجاه الأقوى إلى الأقل قوة، وذلك بناءا على الوسط الحسابي الخاص بإجابات عينة الدراسة كما يلي:

1- جاءت الفقرة رقم 6 و التي تضمنت " الأساتذة غير متحيزون في معاملتهم للطلبة"، في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة عليها لدى عينة الدراسة، حيث بلغ الوسط الحسابي 3.55، هذا ما يدل على أن أعضاء هيئة التدريس عادلين في معاملتهم للطلبة، وبالنسبة للطلبة اللذين يحسون بوجود تمييز فقد يكون في عملية تقييم الطالب أي التنقيط .

2- جاءت الفقرة رقم 7 و التي تضمنت " يحفز الأساتذة الطلبة على التعلم"، في المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة، حيث بلغ الوسط الحسابي 3.13، هذا ما يدل على أن الأساتذة يعون تماما بمشاكل التعلم لدى الطلبة وبالتالي يحفزوهم على التعلم باستمرار.

3- جاءت الفقرة رقم 4 و التي تضمنت " يقوم الأساتذة بإعطاء أمثلة ملموسة على المحتوى النظري" في المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة، حيث بلغ الوسط الحسابي 2.99، وهذا ما يدل على قدرة الأساتذة على إعطاء أمثلة عما يقدمونه من مواضيع أي قدرتهم على الإنتقال من المجرد إلى الملموس وهذا يساهم في فهم الطلبة للمقياس.

4- جاءت الفقرة رقم 5 و التي تضمنت " الأساتذة قادرون على ايصال المعلومات للطلبة" في المرتبة الرابعة من حيث درجة الموافقة، حيث بلغ الوسط الحسابي 2.88، وهذا ما يدل على أن الطلبة واثقون من المعلومات المقدمة لهم.

5- جاءت الفقرة رقم 1 و التي تضمنت " الأساتذة متمكنون من المقاييس الموكلة إليهم" في المرتبة الخامسة من حيث درجة الموافقة، حيث بلغ الوسط الحسابي 2.77، وهذا ما يدل على أن الأساتذة على دراية نوعا ما بالمسؤولية الموكلة إليهم.

6- جاءت الفقرة رقم 2 و التي تضمنت " الأساتذة يستعملون أكثر من لغة في عملية التدريس" في المرتبة السادسة من حيث درجة الموافقة، حيث بلغ الوسط الحسابي 2.68، وهذا ما يدل على أن اللغة الرئيسية المستعملة هي العربية بالإضافة إلى العامية وبعض المصطلحات باللغة الفرنسية ونادرا الإنجليزية.

7- جاءت الفقرة رقم 3 و التي تضمنت " يزود الأساتذة الطلبة بأخر المستجدات في المقياس" في المرتبة السابعة والأخيرة، من حيث درجة الموافقة، حيث بلغ الوسط الحسابي

2.30، وهذا ما يدل على أن الأساتذة غير مهتمين بشكل كبير بتحديث دروسهم ونقل كل جديد لطلبتهم.

الجدول رقم (2): إجابات عينة الدراسة حول جودة الخدمات الجامعية وعلاقتها بالمحيط

الفقرة	عبارات المحور: كفاءة أعضاء هيئة التدريس	المقياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
8	تجهيزات القاعات والمخابر حديثة	التكرار	21	28	16	26	9	2.74	1.99	محا
		النسبة%	21	28	16	26	9			
9	موقع الجامعة مناسب وآمن	التكرار	14	12	7	40	27	3.54	1.37	موا
		النسبة%	14	12	7	40	27			
10	الكتب والمراجع في مجال التخصص كافية	التكرار	14	31	20	25	10	2.86	1.23	محا
		النسبة%	14	31	20	25	10			
11	خدمة المكتبة الإلكترونية والانترنت متاحة للجميع	التكرار	30	28	14	20	8	2.48	1.32	غير موافق
		النسبة%	30	28	14	20	8			
12	يهتم الموظفون بحل مشاكل الطلبة	التكرار	30	32	23	12	3	2.26	1.10	غير موافق
		النسبة%	30	32	23	12	3			
13	يوفر الموظفون المعلومات الواضحة والكافية عن الإجراءات الإدارية للطلبة	التكرار	20	31	19	21	8	2.97	1.37	محايد
		النسبة%	20	31	19	21	8			
14	إجراءات القبول والتسجيل سريعة ودقيقة	التكرار	16	30	18	21	15	2.89	1.32	محايد
		النسبة%	16	30	18	21	15			
15	توفر توعية مناسبة باللوائح الخاصة بإجراءات القبول والتسجيل	التكرار	10	24	19	36	11	3.14	1.19	محايد
		النسبة%	10	24	19	36	11			
16	تتوفر الجامعة على المطاعم وخدمات الإقامة والنقل	التكرار	11	10	10	49	20	3.57	7 .23	موافق
		النسبة%	11	10	10	49	20			
17	تتوفر الجامعة على أماكن لبيع الكتب والتصوير	التكرار	19	25	13	30	13	2.93	1.35	محايد
		النسبة%	19	25	13	30	13			

18	توفر الجامعة على أنشطة رياضية وثقافية وترفيهية تسهم في بناء شخصية الطلاب	التكرار	45	26	13	9	7	2.07	1.25	غير موافق
		النسبة%	45	26	13	9	7			
19	يتوفر في الجامعة إتحاد للطلبة يساعد على تفعيل الأنشطة الطلابية	التكرار	38	17	13	24	8	2.47	1.41	غير موافق
		النسبة%	38	17	13	24	8			
20	الدراسة في الجامعة ساعدتني في تنمية ثقتي بنفسي وساعدتني في تنمية العمل بروح الفريق	التكرار	10	24	15	28	23	3.30	1.32	محايد
		النسبة%	10	24	15	28	23			
21	الدراسة في الجامعة ساعدتني على تعلم كيفية التعامل مع المشاكل التي أواجهها	التكرار	12	12	16	41	19	3.43	1.26	موافق
		النسبة%	12	12	16	41	19			
22	تساعد الجامعة الطالب على التفكير بعقل رجل الأعمال	التكرار	22	14	19	37	8	2.95	1.31	محايد
		النسبة%	22	14	19	37	8			
23	توفر الجامعة الموارد ذات الكفاءة والمهارة وبالتخصصات التي يحتاجها سوق العمل	التكرار	28	19	26	17	10	2.62	1.32	محايد
		النسبة%	28	19	26	17	10			
	نتيجة المحور الثاني (جودة الخدمات الجامعية وعلاقتها بالمحيط)	التكرار	340	335	249	436	214	2.68	0.94	محايد
		النسبة%	21.60	21.28	15.82	27.70	13.60			

يتضح من الجدول أن إتجاهات أفراد العينة حول جودة الخدمات الجامعية كانت إيجابية بشكل أقل إذ بلغ الوسط الحسابي المحسوب(2.68)، وبإنحراف معياري(0.94)، وهذا يدل على إتفاق شبه تام بين الأفراد على أن الجامعة تتوفر على جودة في الخدمات، أي على البنية التحتية، بالإضافة إلى الخدمات العامة والشخصية،غير أنها تعاني من النقص في جانب الخدمات المكتبية والأنشطة الطلابية وإنطلاقا من نتائج الجدول يمكن ترتيب الفقرات المشكلة للبعد الخاص بجودة الخدمات الجامعية وعلاقتها بالمحيط الاقتصادي تنازليا من الإتجاه الأقوى إلى الأقل قوة ، وذلك بناءا على الوسط الحسابي الخاص بإجابات عينة الدراسة كما يلي:

1- جاءت الفقرة رقم(16) والتي تضمنت "تتوفر الجامعة على المطاعم وخدمات الإقامة والنقل"، في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة عليها لدى عينة الدراسة، حيث بلغ

الوسط الحسابي(3.57)، هذا ما يدل على أن معظم الطلبة راضين بهذه الخدمات المقدمة إليهم.

2- جاءت الفقرة رقم(9) والتي تضمنت " موقع الجامعة مناسب وآمن في المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة، حيث بلغ الوسط الحسابي(3.54)، هذا ما يدل على أنه هناك أمن بالجامعة كما تتوفر الجامعة على موقع مناسب.

3- جاءت الفقرة رقم (21)والتي تضمنت "الدراسة في الجامعة ساعدتني على تعلم كيفية التعامل مع المشاكل التي أواجهها" في المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة، حيث بلغ الوسط الحسابي(3.43)، وهذا يدل على ان الدراسة ان الراسة بالجامعة تكسب الطالب الثقة بالنفس .

4- جاءت الفقرة رقم(20)والتي تضمنت " الدراسة في الجامعة ساعدتني على زيادة ثقتي بنفسي وساعدتني في تنمية العمل بروح الفريق" في المرتبة الرابعة من حيث درجة الموافقة، حيث بلغ الوسط الحسابي(3.30)، هذا ما يدل على أن الدراسة بالجامعة تساعد الطالب على التواصل والعمل مع الجماعة.

5- جاءت الفقرة رقم(15)والتي تضمنت "توفر توعية مناسبة باللوائح الخاصة باجراءات التسجيل والقبول" في المرتبة الخامسة من حيث درجة الموافقة، حيث بلغ الوسط الحسابي(3.14)، وهذا ما يدل على أن الجامعة تسهل للطلبة اجراءات التسجيل وهذا ربحا للوقت.

6- جاءت الفقرة رقم(13) والتي تضمنت "يوفر الموظفون المعلومات الواضحة والكافية عن الاجراءات الإدارية للطلبة" في المرتبة السادسة من حيث درجة الموافقة، حيث بلغ الوسط الحسابي(2.97)، وهذا ما يدل على أن الإدارة الجامعية تسخر كل الإمكانيات من أجل تزويد الطلبة بالمعلومات الضرورية.

7- جاءت الفقرة رقم(22) والتي تضمنت " تساعد الجامعة الطالب على التفكير بعقل رجل الأعمال وزيادة روح المبادرة لديه" في المرتبة السابعة من حيث درجة الموافقة، حيث بلغ الوسط الحسابي(2.95)، وهذا ما يدل على أن الجامعة تنمي نوعا ما الوعي والتفكير لدى الطلبة.

8- جاءت الفقرة رقم(17) والتي تضمنت " تتوفر الجامعة على أماكن لبيع الكتب والتصوير" في المرتبة الثامنة من حيث درجة الموافقة، حيث بلغ الوسط الحسابي(2.93)، وهذا ما يدل على أن الجامعة تتوفر نوعا ما على المكاتب الخاصة بالتصوير وكذا الدروس المصورة.

9- جاءت الفقرة رقم(14) والتي تضمنت "اجراءات القبول سريعة ودقيقة" في المرتبة التاسعة من حيث درجة الموافقة، حيث بلغ الوسط الحسابي(2.89)، وهذا ما يدل على أن الجامعة توفر نوعا ما الإجراءات اللازمة للطلبة وبالجودة المطلوبة.

10- جاءت الفقرة رقم(10) والتي تضمنت " الكتب والمراجع في مجال التخصص كافية" في المرتبة العاشرة من حيث درجة الموافقة، حيث بلغ الوسط الحسابي(2.86)، وهذا ما يدل على أن المراجع وخاصة الكتب متوفرة نوعا ما غير أن المكتبة تفتقر للمراجع الحديثة والأجنبية.

11- جاءت الفقرة رقم(8) والتي تضمنت " تجهيزات القاعات والمخابر حديثة" في المرتبة الحادية عشر من حيث درجة الموافقة، حيث بلغ الوسط الحسابي(2.74)، وهذا ما يدل على أن الطلبة راضين نوعا ما بالتجهيزات الجامعية.

12- جاءت الفقرة رقم(23) والتي تضمنت "توفر الجامعات الموارد ذات الكفاءة والمهارة وبالتخصصات التي يحتاجها سوق العمل" في المرتبة الثانية عشر من حيث درجة الموافقة، حيث بلغ الوسط الحسابي(2.62)، وهذا ما يدل على أن المتخرجين من الجامعة لا يمتلكون الكفاءة اللازمة لمواكبة سوق العمل.

13- جاءت الفقرة رقم(11) والتي تضمنت " خدمة المكتبة الالكترونية والانترنت متاحة للجميع" في المرتبة الثالثة عشر من حيث درجة الموافقة، حيث بلغ الوسط الحسابي(2.48)، وهذا ما يدل على أن هناك نقص نوعا ما في التكنولوجيا في مجال المكتبة.

14- جاءت الفقرة رقم(19) والتي تضمنت "يتوفر في الجامعة اتحاد للطلبة يساعد على تفعيل الأنشطة الطلابية" في المرتبة الرابعة عشر من حيث درجة الموافقة، حيث بلغ الوسط الحسابي(2.47)، وهذا ما يدل على افتقار الجامعة لمثل هذه الأنشطة وهذا راجع إلى الإهمال من طرف السلطات.

15- جاءت الفقرة رقم(12) والتي تضمنت "يهتم الموظفون بحل مشكلات الطلبة" في المرتبة الخامسة عشر من حيث درجة الموافقة، حيث بلغ الوسط الحسابي(2.26)، وهذا ما يدل على أن الطلبة يهتمون بحل مشاكلهم بنفسهم.

16_ جاءت الفقرة رقم(18) والتي تضمنت " تتوفر الجامعة على أنشطة رياضية وثقافية وترفيهية تسهم في بناء شخصية الطلاب" في المرتبة السادسة عشر من حيث درجة الموافقة، حيث بلغ الوسط الحسابي(2.07)، وهذا ما يدل على أن الجامعة لا تضع هذه الأنشطة ضمن أولوياتها.

خاتمة

تناولنا في هذه الدراسة موضوع جودة التعليم العالي وعلاقتها بالمحيط الاقتصادي حيث تطورت النظرة للتعليم من كونه استهلاكا، إلى التعليم كاستثمار؛ ففي ظل التطورات السريعة التي يشهدها العالم والتغيير السريع في الأسس والمفاهيم، حتى داخل المجتمع نفسه وظهور مؤسسات غير تقليدية أصبح تنافس الجامعة في إعداد وتأهيل الأطر البشرية التي يحتاجها الاقتصاد الوطني من أجل التنمية يحتم ضرورة إعادة النظر وبشكل جدي في دور الجامعة باعتبارها عضو أساسي في المجتمع وكما يقول أنصار النظرية التطورية أن العضو الذي لا يتطور ولا يواكب التغييرات المحيطة به فإنه سوف يزول ويضمحل بمرور الوقت والزمن؛ ولا أحد ينفي ضرورة الاعتماد على ترسيخ ثقافة التعامل بالجودة في التعليم العالي، فهذا مطلب لكل أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين من أساتذة وطلبة ومستخدمين لمخرجات الجامعة إضافة إلى ضرورة دمج البعد الدولي للتعليم العالي وحتمية مقارنة الشهادات والمؤهلات، لأن تطبيق نظام الجودة في الجزائر يسير بخطى بطيئة تخوفًا من الصعوبات التطبيقية، لذا يشترط أن ينظر لمشروع تطبيق ضمان الجودة في الجزائر كمشروع تغيير تنظيمي بأتمّ معنى الكلمة وما يتبعه من جدية في التعامل معه أي إدارته.

قائمة المراجع:

1. أبو السعود جمعة محمد سيد(2009)، **تطوير التعليم ودوره في بناء اقتصاد المعرفة**، بحث مقدم للمؤتمر الدولي للاول للتعلم الالكتروني والتعلم عن بعد، الرياض .
2. أبو رغيط عقيل جاسم عبد الله، الكعيلي عبد الحسين طارق عبد المحسن العكيلي، (1998)، **تخطيط الموارد البشرية**، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

3. الرشدان عبد الله زاهي (2005)، **في اقتصاديات التعليم**، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، الأردن،

4. السلمي علي(2000)، **إدارة الأفراد و الكفاءة الإنتاجية**، دار غريب للنشر و التوزيع، القاهرة.

5. الشعار محمد عادل(2001)، **مفهوم إدارة الجودة الشاملة** ، مجلة الإقتصاد الإسلامي .

6. العصيمي خالد بن محمد، (2010)، **دور الإدارة المدرسية في دعم الابتكار لدى الطلاب: دراسة ميدانية على مدارس التعليم العام بمحافظة الطائف**، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية، المجلد2،العدد2.

7. الفاعوري رفعت عبد الحليم(2005)، **إدارة الإبداع التنظيمي**، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية الأردن.

8. الهاشمي عبد الرحمن ، العزاوي فائزة (2007)، **المنهج والاقتصاد المعرفي**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، ط1.

9. رفاعي ممدوح عبد العزيز(2012)، **إستراتيجية الابتكار: طريق الإدارة نحو الابتكار الجذري**، المؤتمر العلمي الأول بعنوان: إستراتيجيات الابتكار، جامعة عين شمس.

10. سيد قنديل علاء محمد(2010)، **القيادة الإدارية وإدارة الابتكار**، دار الفكر ناشرون وموزعون، الأردن، ط1.

11. طاهر رجا قدار (1998)، **المدخل إلى إدارة الجودة الشاملة والإيزو 9000** ، دار الحصاد، دمشق، ط1 .

12. عابدين محمود عباس (2000)، علم اقتصاديات التعليم الحديث، الدار المصرية اللبنانية، الطبعة الأولى القاهرة.

13. فليه فاروق عبد الله (2007)، اقتصاديات التعليم: مبادئ راسخة، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، الطبعة الثانية، الأردن.

14. منصور بن عمارة(2011)، ملتقى دولي حول الابداع و التغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة، عنابة.

15. الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي(2012).

16. GUY Londoyer (2000), la certification ISO 9000 , un moteur pour la qualité , édition d'oganisation .