

واقع جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة برج بوعرييج -دراسة حالة عينة من طلبة الكلية-

The Reality of Higher Education Quality of Economic, Commercial and Management Sciences faculty of Bordj Bou Arreridj University –case study a sample of facultie’s students

د.سهيلة قطاف (*)

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعرييج.
مخبر الدراسات والبحوث في التنمية الريفية

Souhaila.guettaf@univ-bba.dz

تاريخ الاستلام: 2021/05/1 تاريخ القبول للنشر: 2021/10/01

ملخص:

الهدف الأساسي لهذه الدراسة هو معرفة واقع جودة التعليم العالي بمختلف محاورها بجامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعرييج (كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير) المقدمة للطلبة. ولتحقيق هذا الهدف تم تصميم وتطوير استبانة الكترونية مكونة من 20 عبارة موزعة على أربع محاور (هيئة التدريس، المقررات الدراسية، الإداريين والموظفين، والجوانب المادية والملموسة)، وزعت الكترونيا وتم الرد على (331) استبانة. وتم التحليل الإحصائي لهذه البيانات بالاعتماد على برنامج SPSS (برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية إصدار 22). وقد تم التوصل بعد الدراسة التطبيقية إلى نتائج أهمها أن مستوى جودة التعليم العالي المقدمة لهم كانت بدرجة متوسطة، في حين أظهرت الدراسة عدم وجود فروق معنوية في قياس أفراد العينة لمستوى جودة التعليم العالي بالجامعة تعزى لمتغير الجنس، بينما وجدت فروق معنوية ذات دلالة احصائية في قياسهم لمستوى جودة التعليم العالي ترجع إلى متغيري المستوى التعليمي والتخصص.

الكلمات المفتاحية: الجودة، جودة الخدمة، الجامعة، التعليم العالي.

Abstract:

The main purpose of this study is to know the reality of higher education quality in the university of Mohammed Al- Bachir Ibrahim Bordj Bou Arréridj (Faculty of Economic, Commercial and Management sciences) give to the students. To achieve this purpose, an electronic questionnaire consisting of 20 phrases distributed over four axes (Teaching staff/ Courses/ Employers

and administrators and some concrete physical aspects) was designed and developed. The electronic questionnaire was electronically distributed and replied on 331 questionnaires. Statistical analysis of these data was carried out by SPSS software (Statistic package for social science, version 22). The most important results of this applied study show that the level of higher education quality provided to them was moderate. While the study showed that no significant differences in the measurement of sample members of the level of higher education quality at the university attributed to the gender variable, while it was found significant differences in statistical significance in their measurement of the level of higher education quality due to variables of educational level and specialty

key words: Quality, Quality of service, university, High education

مقدّمة:

يعدّ التّعليم العالي من أهم ميادين الحياة التي تستأثر الجودة فيها باهتمام قطاعات المجتمع كافة، وذلك بسبب العلاقة المباشرة بين جودة التّعليم العالي والنمو المجتمعي بصفة عامة والنمو الاقتصادي بصفة خاصة. ومن هذا المنطلق، سنسلط الضوء في هذه الورقة البحثية على جودة خدمة التّعليم العالي، باعتبارها من بين أهم الخدمات العامة التي تسعى الدولة الجزائرية إلى تحقيق الجودة فيها.

مشكلة الدراسة :

انطلاقاً من الحاجة الماسة للدراسات في هذا المجال وشعوراً بأن التّعليم العالي مازال بحاجة إلى المزيد من الدراسات فإن هذه الدراسة تهدف إلى تقييم جودة التّعليم العالي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة برج بوعريّج .
وعليه فإن مشكلة الدراسة تحدد في السؤال الآتي :

ما هو واقع جودة التّعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة برج بوعريّج وجهة نظر الطلبة؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين علاقة وأبعاد جودة التّعليم العالي ومستوى الجودة المتوقع من طرف الطلبة؟ تندرج من هذه الفرضية عدّة فرضيات فرعية وهي:
1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس وجودة التّعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة برج بوعريّج.

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المقررات الدراسية وجودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة برج بوعرييج.
 3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الموظفين والإداريين وجودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة برج بوعرييج.
 4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الجوانب المادية الملموسة وجودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة برج بوعرييج.
- الفرضية الرئيسية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة على جودة التعليم العالي تعزى الى العوامل الديمغرافية (الجنس، المستوى التعليمي، التخصص).
- أهمية الدراسة:

يمكن إيجاز أهمية الدراسة في:

- انتشار ثقافة الجودة في عصرنا الحالي الذي أصبح يعرف بعصر الجودة، وبالتالي تكمن الضرورة في البحث عن الطرق والسبل في مؤسسات التعليم العالي لتحقيق الجودة باعتبار الجامعة أداة تغيير وتعديل وإصلاح الأمر الذي يتطلب المواجهة والتحدي من طرف قادتها فتلتزم بقبول إصلاحات جديدة تفي بمتطلبات المستجدات الحديثة.
- يزيد من أهمية البحث، الاهتمام بدور القيادات الجامعية (رئيس الجامعة، عميد الكلية، رؤساء الأقسام) لما لها من تأثير فعال في إحداث النقلة النوعية في مخرجات هذه المؤسسات من جهة ومن جهة أخرى الاهتمام بأعضاء الأسرة الجامعية (طلبة، أعضاء، هيئة التدريس، موظفون وإداريون...)، إذ تعتبر الجامعة الوعاء الذي تتفاعل فيه مختلف هذه الفئات مما يؤدي إلى تشكيل ساحة خصبة ومناخا صحيا لتنمية القدرات والطاقات والأرصدة الثقافية التي تستطيع أن تسهم بفعالية في إرساء مجتمع الحرية والتطور و الازدهار.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية بالتحديد لتحقيق الأهداف الآتية :

- الوقوف على واقع جودة التعليم العالي المقدمة لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير .
- تحديد نقاط القوة والضعف في جودة التعليم العالي التي تقدمها الكلية.
- الخروج بمجموعة من الاقتراحات التي يستفاد منها في معالجة ووضع الحلول لكثير من نقاط الضعف في جودة التعليم العالي في الكلية .

- تحديد خصائص جودة الخدمة التعليمية الأكثر أهمية لتلبية متطلبات الطالب والتي ينبغي على الجامعة تحقيقها.

منهج الدراسة:

تتبع الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لأغراض هذه الدراسة، وهو المنهج الذي يهتم بالظاهرة بناء على الواقع ويعمل على وصفها وتحليلها، وربطها بالظواهر الأخرى إضافة لاستخدام منهج دراسة الحالة، حيث اعتمدت الدراسة على البيانات والمعلومات ذات الصلة بالموضوع والتي تم جمعها عن طريق الاستبيان، إضافة إلى الكتب والمراجع والتقارير الاداء للحصول على المعلومات.

المبحث الأول: الجانب النظري للدراسة

سوف نتطرق في هذا المبحث إلى مفهوم مختلف متغيرات الدراسة من الجانب النظري حتى يتسنى لنا اسقاطها على الجانب التطبيقي.

المطلب الأول: تعريف جودة الخدمة في التعليم العالي

تعرف جودة خدمة التعليم العالي على أنها "خصائص وسمات العملية التعليمية والتي تظهر النتائج المراد تحقيقها بجودة عالية" (زايري، 2008).

وعرّفت على أنّها "تلك التي يقررها المستفيد، خصوصا في حالة التعليم العالي، وذلك لأن الخدمة المتولدة بواسطة مؤسسات التعليم العالي غير مرئية وغير ملموسة، وبالتالي لا يمكن تحسسها لتحليلها وتفحصها من العيوب، وعلى ذلك فهما يؤكدان على أنّه إذا كان المستفيدين سعداء تماما بالخدمة المقدمة لهم من قبل الجامعة التعليمية، عندها تكون الجودة مقبولة" (المياي، 2009، صفحة 189).

وعرّفت أيضا على أنّها "ترجمة احتياجات وتوقعات الطلاب إلى خصائص محدّدة تكون أساسا في تعليمهم وتدريبهم لتعميم الخدمة التعليمية وصياغتها في أهداف بما يوافق تطلعات الطلبة المتوقعة (محمد، 2007، صفحة 382).

نلاحظ من التعاريف السابقة أعلاه أن جودة خدمة التعليم الجامعي "نظام متكامل لمجموعة من الأنشطة الموجهة للمستفيد تبدأ من تحديد رغباته وحاجاته وتنتهي بالعمل على تلبيتها، وهذا يتفق تماما مع الغرض الرئيس من وجود الجامعة."

وتأسيسا على ذلك يمكن القول أن جودة خدمة التعليم الجامعي "هي مجمل السمات والخصائص التي تتعلق بالخدمة التعليمية والتي تتناغم مع احتياجات ورغبات المستفيدين من خلال إحداث تغيير مقصود في معرفة وسلوك المتعلم".

المطلب الثاني: أهداف جودة خدمة التعليم العالي

- يرى العديد من الباحثين أن للجودة في التعليم العالي أهداف عديدة ومن بين أهم تلك الأهداف ما يلي: (العبادي، 2010، صفحة 474)
- التأكيد على أن الجودة وإتقان العمل وحسن إدارته مطلب وظيفي عصري، والأخذ به واجب ديني ووطني، تتطلبه مقتضيات المرحلة الراهنة
 - تطوير أداء جميع العاملين عن طريق تنمية روح العمل التعاوني الجماعي وتنمية مهارات العمل الجماعي بهدف الاستفادة من كافة الطاقات وكافة العاملين بالمنشأة التعليمية.
 - ترسيخ مفاهيم الجودة تحت شعارات أن نعمل الأشياء بطريقة صحيحة من أول مرة وفي كل مرة، والوقاية خير من العلاج.
 - تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والتربية تقوم على أساس التوثيق للبرامج والإجراءات والتفعيل للأنظمة واللوائح والتوجهات والارتقاء بمستويات الطلبة.
 - الاهتمام بمستوى الأداء للإداريين والأساتذة والموظفين في الكليات من خلال المتابعة الفاعلة وإيجاد الإجراءات التصحيحية اللازمة وتنفيذ برامج التدريب المقننة والمستمرة والتأهيل الجيد، مع تركيز الجودة على جميع أنشطة مكونات النظام التعليمي.
 - اتخاذ كافة الإجراءات الوقائية لتفادي الأخطاء قبل وقوعها ورفع درجة الثقة لدى العاملين.
 - الوقوف على المشكلات التعليمية في الواقع العملي، ودراسة هذه المشكلات وتحليلها بالأساليب والطرق العلمية المعروفة واقتراح الحلول المناسبة لها ومتابعة تنفيذها.
 - فتح قنوات الاتصال والتواصل ما بين مؤسسة التعليم العالي والجهات الرسمية والمجتمعية لزيادة الثقة بينهما، والتعاون مع المنظمات التي تعنى بالنظام التعليمي لتحديث برامجه وتطويرها.
 - ضبط وتطوير النظام الإداري نتيجة لوضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات بدقة.

المطلب الثالث: محاور جودة التعليم العالي

تتضمن جودة التعليم العالي مجموعة من المحاور متمثلة في:

الفرع الأول: جودة عضوية هيئة التدريس

يحتل عضو هيئة التدريس المركز الأول من حيث أهميته في نجاح العملية التعليمية فمهما بلغت البرامج التعليمية، من الجودة فإنه لا تحقق الفائدة المرجوة منها إذا لم ينفذها أساتذة أكفاء ومؤهلون وفي نفس السياق ، كما أن تحسين جودة التعليم العالي يعتمد على النظر لمدخلات ذلك التعليم، فإن من أهم تلك المدخلات الهيئة التدريسية التي هي عصب التعليم العالي، ويتوقف تحقيق

جودة أداء عضو هيئة التدريس على توافر جملة من المواصفات فيه، تتمثل في: (التوازن النفسي، قدرات الإلقاء والعرض، هضم المعلومات ونقل الأحاسيس، القياس والتقييم) (رقاد، 2010، صفحة 44)

الفرع الثاني: جودة البرامج والمناهج التعليمية

1. جودة البرامج: تعدّ العملية التعليمية نظاما انتاجيا يعتمد على مجموعة متطلبات، تأتي في مقدمتها البرامج التعليمية التي تعتبر خطة تعليمية ضرورية تعتمد على مؤسسة التعليم العالي للحصول على الخريجين المؤهلين (الأسدي، 2008، صفحة 228)، كما تعرّف جودة البرامج التعليمية وما تشتمل عليه من موضوعات ومفردات وفصول على أنها: "المعارف والمهارات التي يمتلكها الخريج في مجالات التخصصات المعرفية والمهنية" (دروش، 2010، صفحة 232). ولا بد أن تتصف البرامج التعليمية بالخصائص التالية: (محمد، مفهوم ومتطلبات إنشاء نظام داخلي للجودة بالكليات وأثرها على جودة الأداء الأكاديمي بها، 2007، صفحة 382)

- ملاءمتها لاحتياجات الطالب، سوق العمل والمجتمع؛

- قدراتها على ربط الطالب بواقعه؛

- ارتباطها برسالة الجامعة؛

- المرونة والتجديد لمسيرة المستحدثات المصاحبة للتغير المعرفي وتطورات العصر؛

- ملائمتها لمتطلبات إعداد خريج لديه القدرة على التحليل والتفكير؛

- تنوعها من حيث مصادر التعليم والتعلم، وتكامل الجانبين النظري والتطبيقي.

ومن العناصر الأخرى التي ينبغي تسليط الضوء عليها لتحقيق الجودة فيها ومن ثم تحقيق رضى الأطراف المستفيدة من خدمات مؤسسة التعليم العالي، نجد:

2. جودة المناهج: يتم تطوير المناهج باتباع مجموعة من الخطوات، تتمثل في: (رقاد، 2010، صفحة

(51)

- تحديد استراتيجية التعليم: ولتحديدها ينبغي مراعاة خاصيتين هما: (وجوب التركيز على العلاقات

الداخلية الموجودة بين مستويات النظام التعليمي المختلفة، وبين النظام التعليمي ككل والبيئة التي

يتواجد فيها، وجوب التركيز على تجديد وتحديث جميع جوانب العملية التعليمية)؛

- دراسة الواقع الحالي في ضوء الاستراتيجية المرسومة: وتتضمن هذه الدراسة طرق التدريس،

وسائله، أساليب التقييم، إعداد عضو هيئة التدريس وتدريبه؛

- التخطيط لتسهيل عملية تنفيذ، تمويل وتغيير العملية التعليمية.

الفرع الثالث: جودة الإدارة والموظفين

يدخل في إطار جودة إدارة مؤسسة التعليم العالي كفاءة الإداريين والموظفين في أداء مهامهم، حيث أن اهتمامهم بشكاوى وانشغالات الطلبة والسرعة في انجاز المعاملات الخاصة بالطلبة والأساتذة على حد سواء يعزز من جودة التعليم العالي.

الفرع الرابع: جودة الجوانب المادية للمؤسسة

وتشمل كل من المباني التعليمية، الوسائل والكتاب التعليمي، ولتحقيق الجودة فيها ينبغي الاهتمام بجودة هذه العناصر (رقاد، 2010، صفحة 44)

1. جودة المباني التعليمية وتجهيزاتها: يعتبر المبنى التعليمي بمشتملاته المادية والمعنوية مثل القاعات، التهوية، الإضاءة، المقاعد، النادي الطلابي، الحدائق وغيرها من بين أهم محاور العملية التعليمية، حيث يتم فيه التفاعل بين مجموع عناصره، كما أنه يؤثر على جودة التعليم ومخرجاته، فكلما حسنت واكتملت قاعات التعليم كلما أثر ذلك بدوره إيجابا على قدرات عضو هيئة التدريس والطلبة.

2. جودة الوسائل: تسمح التقنيات والأجهزة الحديثة بتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لمن يطلها، ويمكن إجمال مكونات تكنولوجيا المعلومات بالأجهزة والمعدات اللازمة لتشغيل نظام المعلومات، والبرمجيات والاتصالات السلكية واللاسلكية التي تسمح بانتقال المعلومات من أماكن تخزينها إلى المستفيدين منها ولتحقيق الاستفادة القصوى من تكنولوجيا المعلومات، لا بد في البداية من تحديد الاحتياجات من المعلومات من كل نشاط سواء داخل مؤسسة التعليم العالي أو خارجها ثم تحديد الوسائل التي يتم بها تجميع المعلومات المطلوبة، بالإضافة إلى تنظيم واسترجاع المعلومات بشكل يحقق الأهداف المسطرة وبالطريقة الأفضل.

3. جودة الكتاب التعليمي: ويقصد به جودة محتويات الكتاب وتحديثه المستمر بما يواكب التغيرات المعرفية المستمرة، فهو يساعد الطالب على توعية ذاته في دراسته وأبحاثه، كما يساهم في زيادة الوعي لديه ومن ثم القدرة على التحصيل الذاتي للمعلومات بالبحث والاطلاع.

المبحث الثاني: الإطار الميداني للدراسة

نحاول إبراز منهجية الدراسة بمختلف جوانبها، وذلك من خلال عرض الأسلوب المتبع ومجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى الأدوات المستخدمة لجمع وتحليل البيانات.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

للإمام بالبحث وتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة الكترونية، استهدفت معرفة الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة وذلك لإعطاء فكرة عامة حول طبيعة العينة المستقصاة، في حين تم التركيز على موضوع الدراسة والمتمثل في جودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم والتي تكونت من جزئين:

1. الجزء الأول: اشتمل على 20 عبارة خاصة بأبعاد جودة التعليم العالي:

- البعد الاول: هيئة التدريس ويضم الأسئلة: 1+2+3+4+5.

- البعد الثاني: المقررات الدراسية ويضم الأسئلة: 6+7+8+9+10.

- البعد الثالث: الإداريون والموظفون ويضم الأسئلة: 11+12+13+14+15.

- البعد الرابع: الجوانب المادية الملموسة ويضم الأسئلة: 16+17+18+19+20.

2. الجزء الثاني: من الاستبانة فقد احتوى المعلومات الديمغرافية للطلبة (كالجنس، والمستوى التعليمي، التخصص).

أما عينة الدراسة فقد شملت مجموعة من طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة محمد البشير الابراهيمي ولاية برج بوعرييج، حيث تم توزيع 331 استبانة، استرجع منها 331.

الفرع الأول: وصف عينة الدراسة

الاستبيانات المقدمة للطلبة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير (الملحق رقم

1) والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم 01: عدد الاستبيانات المقدمة للطلبة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

عدد الاستبيانات المقدمة	جامعة محمد البشير الابراهيمي
331	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
331	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة

وكطريقة للإجابة على الاستبيان، فقد تم استخدام مقياس ليكرت، باعتباره المقياس المناسب

لمثل هذا النوع من الاستبيانات، حيث الجدول أدناه يوضح درجات هذا المقياس وذلك كما يلي:

الجدول رقم 02: درجة مقياس ليكرت

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
5	4	3	2

المصدر: من إعداد الباحثة

ولتحديد طول كل بعد من أبعاد مقياس ليكرت الخماسي- الحدود الدنيا والعليا- تم حساب المدى (1-5=4)، ثم تقسيم النتيجة على عدد أبعاده أي (4\5 = 0.80)، بعد ذلك يتم إضافة هذه القيمة إلى قيمة في المقياس وهي (1) لتحديد الحد الأعلى للبعد الأول (غير موافق بشدة) وهكذا، إذ يساعد تحديد هذه المجالات على معرفة اتجاه الإجابات من خلال متوسطها الحسابي، حيث يوضح الجدول الموالي ذلك بشكل أفضل.

الجدول رقم 03: تقسيم مقياس ليكرت

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
(1.8 – 1)	(2.6 -1.8)	(3.4 -2.6)	(4.2 -3.4)	(5 -4.2)

المصدر: من إعداد الباحثة

الفرع الثاني: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

يمكن توضيح توزيع أفراد العينة حسب الجنس من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم 04: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	/
53,2	176	ذكر
46,8	155	أنثى
100,0	331	المجموع

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول رقم (04) بأن 53.2 % من أفراد العينة ذكور وهي النسبة الأعلى مقارنة بعدد الإناث التي بلغت نسبتهم 46.8 % في هذه الدراسة.

الفرع الثالث: توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي

تتوزع أفراد العينة حسب المستور الدراسي كما يلي:
الجدول رقم 05: توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي

النسبة المئوية	التكرار	/
23,3	77	سنة أولى
20,2	67	سنة ثانية
19,0	63	سنة ثالثة
37,5	124	ماستر
100,0	331	المجموع

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

يتبين من الجدول رقم (05) بأن 37.5% من أفراد العينة يمثلون طلبة ماستر، تليها فئة الأفراد الممثلين لطلبة سنة أولى بنسبة 23.3%، أما ما نسبته 20.2% من أفراد عينة الدراسة ممثلة في طلبة السنة الثانية، كما تم تسجيل أقل نسبة لدى طلبة السنة الثالثة بنسبة 19%.

الفرع الرابع: توزيع أفراد العينة حسب متغير التخصص الدراسي

يظهر الجدول الموالي توزيع أفراد العينة حسب متغير التخصص الدراسي:

الجدول رقم 06: توزيع أفراد العينة حسب متغير التخصص الدراسي

النسبة المئوية	التكرار	/
26,9	89	علوم اقتصادية
28,7	95	علوم تجارية
44,4	147	علوم تسيير
100,0	331	المجموع

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

يتبين من الجدول رقم (06) بأن 44.4% من أفراد العينة يمثلون طلبة العلوم الاقتصادية وهي النسبة الأعلى، تليها فئة الأفراد الذين يمثلون طلبة العلوم التجارية بنسبة 28.7%، كما بلغت نسبة أفراد العينة الذين يمثلون طلبة علوم التسيير 26.9% وهي النسبة الأقل.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة ومتغيرات الدراسة

تظهر الأدوات المستخدمة ومتغيرها الدراسة في:

الفرع الأول: تحليل ثبات ومصداقية أدوات القياس

يعبر الثبات على مدى دقة أداة القياس ومدى اتساق مؤشراتته، فهو يسمح بتحديد إلى أي مدى يمكن الوثوق بأداة القياس أي أن، ارتفاع معدل الثبات يضمن الحصول على نفس النتائج إذا تم تطبيق نفس الأداة على نفس العينة بعد مدة معينة كما يعتبر دليلا على عدم تأثره بالعوامل والظروف الخارجية، وهذا يعني قلة تأثير عوامل الصدفة والمتغيرات العشوائية على نتائج عملية القياس، نتائج اختبار الثبات مبينة في الجدول رقم (07).

الجدول رقم 07: اختبار ثبات أدوات القياس باستخدام معامل ألفا كرونباخ

/	هيئة التدريس	المقررات الدراسية	الإداريون والموظفون	الجوانب المادية والملموسة
معامل الثبات	,742	,665	,830	,693

المصدر: مخرجات برنامج SPSS (بالاعتماد على بيانات الملحق رقم -02-)

يتضح من الجدول رقم (07) بأن جميع معاملات الثبات جيدة، حيث تجاوزت قيمة "ألفا كرونباخ" 60%، وهو معدل مقبول، أي أن جميع المقاييس تتمتع بمستوى ثبات جيد، تم تسجيل أعلى معامل ثبات على مستوى عامل الموظفون والإداريون بمعدل 83 %، يليه هيئة التدريس بمعامل ثبات 74.2 %، أما الجوانب المادية والملموسة بلغت نسبة معامل الثبات لديه 69.3 %، أما أقل معامل ثبات تم تسجيلها على مستوى عامل المقررات الدراسية أين بلغت نسبته 66.5 %.

الفرع الثاني: تحليل محاور الاستبيان

لتحليل محاور الاستبيان نقوم بتحليل اتجاهات إجابات عينة الدراسة وفقا للجدول الموالي:

الجدول رقم 08: تحليل اتجاهات إجابات عينة الدراسة.

المحاور	الرقم	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي للعبارة	الاتجاه	الانحراف المعياري للعبارة	المتوسط الحسابي للمحاور	الانحراف المعياري للمحاور
هيئة التدريس	1	6,95	27,19	13,60	43,81	7,85	3,19	حياد	1,13	3,06	0,78
	2	5,44	23,26	16,62	48,04	6,34	3,27	حياد	1,06		

		1,17	حياد	2,87	6,34	32,02	14,20	35,65	11,18	3	
		1,10	حياد	2,80	3,93	30,21	18,73	36,56	10,57	4	
		1,12	حياد	3,16	4,83	46,53	18,73	19,64	10,27	5	
0,72	2,85	0,96	عالية	3,74	11,48	68,88	4,23	10,27	4,53	6	المقررات الدراسية
		1,11	حياد	3,17	7,85	40,48	16,31	29,31	5,44	7	
		1,11	حياد	2,67	4,23	22,96	19,94	38,97	13,29	8	
		1,20	منخفضة	2,52	4,53	23,56	9,97	41,09	20,24	9	
		1,11	منخفضة	2,16	3,63	9,97	15,11	38,67	32,02	10	
0,90	2,62	1,24	حياد	2,80	3,93	36,56	12,99	26,89	19,03	11	الاداريون والموظفون
		1,22	حياد	2,63	3,32	29,61	13,90	30,82	21,75	12	
		1,12	منخفضة	2,44	1,51	22,66	15,71	36,86	22,66	13	
		0,98	منخفضة	2,00	2,11	7,85	9,37	47,43	32,63	14	
		1,24	حياد	3,24	11,18	42,90	17,82	12,99	14,50	15	
0,82	2,74	1,31	حياد	2,79	7,85	31,12	13,29	25,68	21,45	16	الجوانب المادية والملموسة
		1,25	حياد	2,97	5,14	43,20	11,78	22,36	17,22	17	
		1,27	حياد	2,78	6,04	34,44	7,55	33,84	17,82	18	
		1,08	منخفضة	1,94	3,32	9,37	5,14	41,09	40,79	19	
		1,22	حياد	3,22	7,55	51,66	9,67	17,22	13,60	20	

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

يتبين من الجدول رقم (08) بأن جميع اتجاهات عينة الدراسة تتجه نحو الحياد أين تراوحت قيم المتوسطات الحسابية للمحاور 2.62 و 3.06 في المقابل تم تسجيل بعض الاتجاهات المنخفضة على مستوى عاملي المقررات الدراسية والإداريين والموظفين، كما لم يتم تسجيل أي توجه ايجابي على مستوى جميع العبارات والمحاور.

المطلب الثالث: اختبار صحة الفرضيات

سنقوم في هذا الجزء من الدراسة الميدانية باختبار صحة الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

1. اختبار صحة الفرضية الرئيسية الأولى

والتي تنص على: توجد علاقة بين أبعاد جودة التعليم العالي ومستوى الجودة المتوقع من طرف الطلبة. في سبيل اختبار هذه الفرضية قمنا بتقسيمها الى مجموعة من الفرضيات الفرعية.

أ. اختبار صحة الفرضية الفرعية الأولى:

والتي تنص على: توجد علاقة بين هيئة التدريس وجودة التعليم العالي

ولاختبار هذه الفرضية نستخدم تحليل (One-simple T test) والنتائج موضحة في الجدول أدناه.

الجدول رقم 09: نتائج اختبار One -simple T test

Sig	قيمة t	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	هيئة التدريس
0.000	71,092	0,78	3,06	

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات SPSS

تبين المخرجات أعلاه أن المتوسط الحسابي لإجابات العبارات المكونة لهيئة التدريس قد بلغ (3,06)، وانحراف معياري قدر بـ (0,78)، وهو دال معنويًا، باعتبار أن مستوى الدلالة (sig) كان مساويًا لـ (0.000)، وهو أقل من (0,05)، وهذا يثبت صحة الفرضية المتمثلة في: توجد علاقة بين هيئة التدريس وجودة التعليم العالي.

ب. اختبار صحة الفرضية الفرعية الثانية:

والتي تنص على: توجد علاقة بين المقررات الدراسية وجودة التعليم العالي

ولاختبار هذه الفرضية نستخدم تحليل (One-simple T test) والنتائج موضحة في الجدول أدناه:

الجدول رقم 10: نتائج اختبار One -simple T test

Sig	قيمة t	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المقررات الدراسية
0.000	72,159	0,72	2,85	

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات SPSS

تبين المخرجات أعلاه أن المتوسط الحسابي لإجابات العبارات المكونة للمقررات الدراسية قد بلغ (2.85)، وبانحراف معياري قدر بـ (0.72)، وهو دال معنويًا، باعتبار أن مستوى الدلالة (sig) كان مساويًا لـ (0.000)، وهو أقل من (0.05)، وهذا يؤكد صحة الفرضية المتمثلة في: وجود علاقة بين المقررات الدراسية وجودة التعليم العالي.

ج. اختبار صحة الفرضية الفرعية الثالثة:

والتي تنص على: توجد علاقة بين الإداريون والموظفون وجودة التعليم العالي

ولاختبار هذه الفرضية نستخدم تحليل (One-simple T test) والنتائج موضحة في الجدول أدناه:

الجدول رقم 11: نتائج اختبار One -simple T test

Sig	قيمة t	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإداريون والموظفون
,000	53,073	0,90	2,62	

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات SPSS

تبين المخرجات أعلاه أن المتوسط الحسابي لإجابات العبارات المكونة للإداريين والموظفين قد بلغ (2.62)، وبانحراف معياري قدر بـ (0.90)، وهو دال معنويًا، باعتبار أن مستوى الدلالة (sig) كان مساويًا لـ (0.000)، وهو أقل من (0.05)، وهذا يؤكد صحة الفرضية المتمثلة في: وجود علاقة بين الإداريون والموظفون وجودة التعليم العالي.

د. اختبار صحة الفرضية الفرعية الرابعة

والتي تنص على: توجد علاقة بين الجوانب المادية الملموسة وجودة التعليم العالي

ولاختبار هذه الفرضية نستخدم تحليل (One-simple T test) والنتائج موضحة في الجدول أدناه:

الجدول رقم 12: نتائج اختبار One -simple T test

Sig	قيمة t	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الجوانب المادية الملموسة
0.000	60,589	0,82	2,74	

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات SPSS

تبين المخرجات أعلاه أن المتوسط الحسابي لإجابات العبارات المكونة للجوانب المادية الملموسة قد بلغ (2.74)، وبانحراف معياري قدر بـ (0.82)، وهو دال معنويًا، باعتبار أن مستوى الدلالة (sig) كان مساويًا لـ (0.000)، وهو أقل من (0.05)، وهذا يؤكد صحة الفرضية المتمثلة في: وجود علاقة بين الجوانب المادية الملموسة وجودة التعليم العالي.

من مخرجات الفرضيات الفرعية الأربعة نستخرج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى باستخدام تحليل (One-simple T test) والنتائج موضحة في الجدول أدناه

الجدول رقم 13: نتائج اختبار One -simple T test

Sig	قيمة t	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبعاد جودة الخدمة التعليمية
,000	85,78	0,59	2,81	

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات SPSS

تبين المخرجات أعلاه أن المتوسط الحسابي لإجابات العبارات المكونة لأبعاد جودة الخدمة التعليمية قد بلغ (2.81)، وبانحراف معياري قدر بـ (0.59)، وهو دال معنويًا، باعتبار أن مستوى الدلالة (sig) كان مساويًا لـ (0.000)، وهو أقل من (0.05)، وهذا يؤكد صحة الفرضية الرئيسية المتمثلة في: وجود علاقة بين أبعاد جودة التعليم العالي ومستوى الجودة المتوقع من طرف الطلبة.

2. اختبار صحة الفرضية الرئيسية الثانية:

والتي تنص: هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة على جودة التعليم العالي ترجع إلى العوامل الديمغرافية (الجنس، المستوى التعليمي، التخصص).

- اختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية اتجاه جودة التعليم العالي تعود إلى متغير الجنس للتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الذكور والإناث حول جودة التعليم العالي على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تم استخدام اختبار ستودنت للفروقات بين المتوسطات، نتائج الاختبار موضحة في الجدول رقم (14).

الجدول رقم 14: اختبار ستودنت للفروق بين الذكور والإناث حول جودة التعليم العالي

القيمة الاحتمالية	اختبار ستودنت	الاتجاه	المتوسط الحسابي	الفئة	
,000	-3,717	حياد	2,911	ذكر	هيئة التدريس
		حياد	3,226	أنثى	
,001	-3,416	حياد	2,727	ذكر	المقررات الدراسية
		حياد	2,994	أنثى	
,530	-,629	منخفضة	2,593	ذكر	الإداريون والموظفون
		حياد	2,655	أنثى	

,003	-3,006	حياد	2,615	ذكر	الجوانب المادية والملموسة
		حياد	2,884	أنثى	

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

تبين نتائج الجدول رقم (14) وجود فروق دالة عند مستوى معنوية 0.05 على مستوى ثلاث مجاور لجودة الخدمة التعليمية تتمثل في هيئة التدريس والمقررات الدراسية والجوانب المادية والملموسة، كما نلاحظ عدم وجود فروق بين الذكور والإناث حول محور الإداريون والموظفون، إلا أننا نلاحظ رغم وجود فروق دالة كان توجه اتجاه اجابات الجنسين نحو الحياد.

- اختبار وجود فوارق ذات دلالة إحصائية تجاه جودة التعليم العالي تعود إلى متغير المستوى الدراسي

الجدول رقم 15: اختبار التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين المستويات الدراسية للطلبة حول جودة التعليم العالي

القيمة الاحتمالية	احصائية فيشر	
,000	7,656	هيئة التدريس
,003	4,824	المقررات الدراسية
,000	7,840	الإداريون والموظفون
,001	5,496	الجوانب المادية والملموسة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الملحق رقم -03-

نلاحظ من نتائج الجدول رقم (15) أن فرق متوسط درجات اجابات أفراد عينة الدراسة دال معنوياً عند مستوى 0.05 على مستوى جميع عناصر الجودة التعليمية، أي أن درجة اتجاهات الطلبة بمختلف مستوياتهم حول الجودة التعليمية مختلفة على هذا الأساس تم اجراء اختبار الفروق البعدية بالاعتماد على اختبار "توكاي"، بينت نتائج اختبار توكاي وجود فروق دالة عند مستوى معنوية 0.05 على مستوى متغير هيئة التدريس بين طلبة سنة أولى وباقي المستويات، حيث تم تسجيل

اتجاه ايجابي مرتفع لدى فئة سنة أولى بمتوسط حسابي 3.4 (الملحق رقم -03-)، في المقابل تم تسجيل اتجاهات نحو الحياد لدى باقي التخصصات، أما بالنسبة لمتغير المقررات الدراسية نلاحظ اتجاه الإجابات نحو الحياد، مع تسجيل فروق دالة معنوية بين طلبة سنة ثانية وطلبة الماجستير، أما بالنسبة لمتغير الإداريون والموظفون تم تسجيل اتجاه منخفض لدى طلبة سنة ثالثة وطلبة الماجستير في المقابل تم تسجيل توجه حيادي لدى طلبة سنة أولى وطلبة سنة ثانية، هذا ما يفسر وجود فروقات دالة معنوية بين طلبة سنة أولى وباقي المستويات (الملحق رقم -03-) إلا أنه لم يتم تسجيل أية فروقات بين طلبة لسنة ثانية وباقي التخصصات، باستثناء طلبة سنة أولى.

- اختبار وجود فوارق ذات دلالة إحصائية تجاه جودة التعليم العالي تعود إلى متغير التخصص الدراسي:

الجدول رقم 16: اختبار التباين الأحادي (ANOVA) بين التخصصات الدراسية للطلبة حول جودة التعليم العالي

القيمة الاحتمالية	احصائية فيشر	
,000	10,945	هيئة التدريس
,802	,220	المقررات الدراسية
,098	2,337	الإداريون والموظفون
,194	1,650	الجوانب المادية والملموسة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الملحق رقم -03-

نلاحظ من نتائج الجدول رقم (16) أن فرق متوسط درجات إجابات أفراد عينة الدراسة دال معنوية عند مستوى 0.05 على مستوى متغير هيئة التدريس، أما باقي المتغيرات فلم يتم تسجيل أي فروقات بين مختلف تخصصات الطلبة تجاهها، من أجل تحديد مصدر الفرق تم إجراء اختبار الفروق البعدية بالاعتماد على اختبار "توكاي" (الملحق رقم -03-)، بينت نتائج اختبار "توكاي" وجود فروق دالة عند مستوى معنوية 0.05 على مستوى متغير هيئة التدريس بين طلبة العلوم التجارية

وتخصصي العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، يمكن الإشارة إلى أن المتوسط الحسابي لدى طلبة العلوم التجارية هو الأقل مقارنة بالتخصصين الآخرين (2.75) حيث تم تسجيل اتجاه محايد. خاتمة:

توصلت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

- الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص على: وجود علاقة بين أبعاد جودة التعليم العالي ومستوى الجودة المتوقع من طرف الطلبة. أثبتت الاختبارات المستخدمة صحة هذه الفرضية، حيث قدر المتوسط الحسابي لإجابات أفراد هذه العينة ب: (2,81) وانحراف معياري قدر ب: (0.59) وهو دال معنويا، باعتبار أن مستوى الدلالة كان مساويا ل: (0.000)، وهو أقل من (0.05).
- الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على أن: هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة على جودة التعليم العالي ترجع إلى العوامل الديمغرافية (الجنس، المستوى التعليمي، التخصص). أثبتت الاختبارات المستخدمة صحة هذه الفرضية بمعنى أن العوامل الديمغرافية (الجنس، المستوى التعليمي) له أثر في إجابات أفراد عينة الدراسة عند مستوى معنوية (0.005)، أما بالنسبة للعامل الديموغرافي (التخصص) ليس له أثر في إجابات أفراد عينة الدراسة عند مستوى معنوية (0.005).

على ضوء النتائج المتوصل إليها خلصت الدراسة إلى التوصيات التالية:

- ضرورة اهتمام الجامعة على التحسين في جودة الخدمة التعليمية وبصفة خاصة أبعاد الجودة؛
- ضرورة اهتمام الجامعة بالبحث العلمي حيث أثبتت الدراسة الأثر الكبير الذي تحققه جودة الخدمة التعليمية كمتغير وسيط في خدمة الطلبة؛
- التركيز على البحث العلمي النوعي حتى تكون الجامعة قاعدة بيانات للمجتمع بأبحاثها ومنتجاتها العلمية التي تستهدف احتياجات ومشكلات المجتمع الحقيقية؛
- ضرورة ربط وتوطيد العلاقة بين الجامعة والمجتمع، وذلك بوضع كافة إمكانياتها ومرافقتها في خدمة المجتمع، وبالتالي تصبح الجامعة في مركز قوة، ومتطورة، ومنسجمة مع محيطها الاقتصادي، وقادرة على مواجهة المشاكل المجتمعية واقتراح الحلول المناسبة لها؛
- قيام الجامعة بتسويق خبراء أعضاء هيئة التدريس والمراكز الخدمية بها لدى قطاعات المجتمع المختلفة؛
- العمل على الارتقاء بمستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلبة في جميع الجوانب ولاسيما التي كانت أكثر تدنيا من وجهة نظر الطلبة.

الهوامش:

- أماني رفعت محمد. (2007). مفهوم ومتطلبات إنشاء نظام داخلي للجودة بالكليات وأثرها على جودة الأداء الأكاديمي. *تقويم الأداء الجامعي وتحسين الجودة* (صفحة 382). القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- أماني رفعت محمد. (2007). مفهوم ومتطلبات إنشاء نظام داخلي للجودة بالكليات وأثرها على جودة الأداء الأكاديمي بها. *تقويم الأداء الجامعي وتحسين الجودة* (صفحة 382). القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- بلقاسم زايري. (2008). امكانيات وتحديات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي في الجزائر. *تخطيط وتطوير التعليم والبحث العلمي التطبيقي في الدول العربية*. المملكة العربية السعودية.
- حاكم أحسوني، عمارة عبد الأمير زوين، ليث علي الحكيم، الميالي. (2009). تحسين جودة التعليم العالي باستخدام نموذج QFD. *مجلة العلوم الاقتصادية* (12)، 189.
- رافدة عمر الحريري، سعد زناد دروش. (2010). *القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي* (الإصدار الأولي). عمان - الأردن -: دار الثقافة.
- صليحة رقاد. (2010). *تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية -أفاقه ومعوقاته- دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري*. جامعة سطيف 1.
- محمد جبار الشمري، هاشم فوزي العبادي. (2010). *استقلالية الجامعة ودورها في تحقيقي الإطار المعرفي للجودة في التعليم العالي*. *مخرجات التعليم العالي وسوق العمل في الدول العربية (استراتيجيات، سياسات، الآليات)*، (صفحة 474). مملكة البحرين.
- هاشم فوزي، دباس العبادي، يوسف حجيم الطائي، أفنان عبد علي الأسدي. (2008). *إدارة التعليم العالي - مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر-* (الإصدار الأولي). عمان -الأردن -: الوراق للنشر والتوزيع.

✓ الملحق رقم 01: الاستبيان الإلكتروني

الإداريين و الموظفين

يتمتع الإداريون و الموظفون بالكفاءة في أداء مهامهم *

.Une seule réponse possible

- موافق بشدة
 موافق
 محايد
 غير موافق
 غير موافق بشدة

يُشعر الموظفون والإداريين الطلبة بالأطمأنينة عند إجرائهم لأي معاملة داخل الجامعة *

.Une seule réponse possible

- موافق بشدة
 موافق
 محايد
 غير موافق
 غير موافق بشدة

يُهتم الموظفون والإداريون بشكاوى وإشغالات الطلبة *

.Une seule réponse possible

- موافق بشدة
 موافق
 محايد
 غير موافق
 غير موافق بشدة

يتميز الإداريون و الموظفون بالسرعة في إنجاز المعاملات الخاصة بالطلبة *

.Une seule réponse possible

- موافق بشدة
 موافق
 محايد
 غير موافق
 غير موافق بشدة

يتمتع الموظفون و الإداريون بحسن الخلق و السيرة الجيدة *

.Une seule réponse possible

- موافق بشدة
 موافق
 محايد
 غير موافق
 غير موافق بشدة

بيانات شخصية

التخصص في كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير *

.Plusieurs réponses possibles

- علوم اقتصادية
 علوم تجارية
 علوم التسيير

الستوى الجامعي *

.Plusieurs réponses possibles

- سنة أولى
 سنة ثانية
 سنة ثالثة
 ماستر

الجنس *

.Plusieurs réponses possibles

- ذكر
 أنثى

المقررات الدراسية

تنوع التخصصات على مستوى الكلية *

.Une seule réponse possible

- موافق بشدة
 موافق
 محايد
 غير موافق
 غير موافق بشدة

تنوع التخصصات على مستوى كل قسم *

.Une seule réponse possible

- موافق بشدة
 موافق
 محايد
 غير موافق
 غير موافق بشدة

هناك ثقة فيما تقدمه الكلية من مقررات دراسية *

.Une seule réponse possible

- موافق بشدة
 موافق
 محايد
 غير موافق
 غير موافق بشدة

تحتوي المقررات الدراسية على الجانب النظري و التطبيقي *

.Une seule réponse possible

- موافق بشدة
 موافق
 محايد
 غير موافق
 غير موافق بشدة

يتم تحديث المقررات بما يتناسب و التغيرات البيئية و متطلبات سوق العمل *

.Une seule réponse possible

- موافق بشدة
 موافق
 محايد
 غير موافق
 غير موافق بشدة

الجوانب المادية للملوسة

يتمتع الأساتذ بكفاءة عالية أثناء الشرح في قاعة الدرس *

.Une seule réponse possible

- موافق بشدة
 موافق
 محايد
 غير موافق
 غير موافق بشدة

يتعامل الأساتذ بشكل إيجابي مع ملاحظات و تعليقات الطلاب *

.Une seule réponse possible

- موافق بشدة
 موافق
 غير موافق
 غير موافق بشدة

يوجد تواصل مستمر بين الأساتذ و الطلاب *

.Une seule réponse possible

- موافق بشدة
 موافق
 محايد
 غير موافق
 غير موافق بشدة

يوفر الأساتذ الوقت الكافي للطلاب داخل و خارج قاعة التدريس *

.Une seule réponse possible

- موافق بشدة
 موافق
 محايد
 غير موافق
 غير موافق بشدة

يتعاطف الأساتذة مع الطلبة و يقدمون النصائح و الإرشادات *

.Une seule réponse possible

- موافق بشدة
 موافق
 محايد
 غير موافق
 غير موافق بشدة

يزود الموقع الإلكتروني للجامعة الطلاب بكل الأحداث و البيانات الجديدة *

.Une seule réponse possible

- موافق بشدة
 موافق
 محايد
 غير موافق
 غير موافق بشدة

القاعات الدراسية جيدة و مهيئة *

.Une seule réponse possible

- موافق بشدة
 موافق
 محايد
 غير موافق
 غير موافق بشدة

توفر الجامعة على قاعات للمطالعة و الانترنت *

.Une seule réponse possible

- موافق بشدة
 موافق
 محايد
 غير موافق
 غير موافق بشدة

✓ الملحق رقم 02: مخرجات SPSS

Echelle : الجوانب المادية والملموسة Echelle : الإداريون والموظفون

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,830	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,693	5

Echelle : هيئة التدريس

Echelle : المقررات الدراسية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,665	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,742	5

Statistiques de groupe

الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
هيئة التدريس	ذكر	2,9114	,77377	,05833
	أنثى	3,2258	,76131	,06115
المقررات الدراسية	ذكر	2,7273	,69623	,05248
	أنثى	2,9935	,72054	,05788
الإداريون والموظفون	ذكر	2,5932	,92134	,06945
	أنثى	2,6555	,87462	,07025
الجوانب المادية والملموسة	ذكر	2,6148	,85738	,06463
	أنثى	2,8839	,75897	,06096

نتائج اختبار One -simple T test

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
هيئة التدريس	331	3,0586	,78274	,04302
المقررات الدراسية	331	2,8520	,71906	,03952
الإداريين والموظفين	331	2,6224	,89895	,04941
الجوانب المادية والملموسة	331	2,7402	,82281	,04523

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 0

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
هيئة التدريس	71,092	330	,000	3,05861	2,9740	3,1432
المقررات الدراسية	72,159	330	,000	2,85196	2,7742	2,9297
الإداريين والموظفين	53,073	330	,000	2,62236	2,5252	2,7196
الجوانب المادية والملموسة	60,589	330	,000	2,74018	2,6512	2,8291

نتائج اختبار One -simple T test

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 0					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
أبعاد جودة التعليم العالي	85,785	330	,000	2,81828	2,7537	2,8829

✓ الملحق رقم 03:

اختبار ستيويدنت للفروق بين الذكور والإناث حول جودة التعليم العالي

Statistiques de groupe					
الجنس		N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
هيئة التدريس	ذكر	176	2,9114	,77377	,05833
	أنثى	155	3,2258	,76131	,06115
المقررات الدراسية	ذكر	176	2,7273	,69623	,05248
	أنثى	155	2,9935	,72054	,05788
الإداريين والموظفون	ذكر	176	2,5932	,92134	,06945
	أنثى	155	2,6555	,87462	,07025
الجوانب المادية والملموسة	ذكر	176	2,6148	,85738	,06463
	أنثى	155	2,8839	,75897	,06096

اختبار التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين المستويات الدراسية للطلبة حول جودة التعليم العالي

واقع جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة برج بوعرييج -دراسة حالة عينة من طلبة الكلية-

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	% pour la moyenne		Minimum	Maximum		
					Borne inférieure	Borne supérieure				
هيئة التدريس	سنة أولى	77	3,4052	,86510	,09859	3,2088	3,6015	1,20	5,00	عالية
	سنة ثانية	67	3,0299	,68158	,08327	2,8636	3,1961	1,00	4,60	حياد
	سنة ثالثة	63	2,8413	,69945	,08812	2,6651	3,0174	1,00	4,20	حياد
	ماسر	124	2,9694	,75999	,06825	2,8343	3,1045	1,00	4,60	حياد
	Total	331	3,0586	,78274	,04302	2,9740	3,1432	1,00	5,00	حياد
المقررات الراسية	سنة أولى	77	2,8987	,71571	,08156	2,7363	3,0611	1,40	5,00	حياد
	سنة ثانية	67	2,6060	,62471	,07632	2,4536	2,7583	1,20	4,40	حياد
	سنة ثالثة	63	2,7714	,71016	,08947	2,5926	2,9503	1,20	5,00	حياد
	ماسر	124	2,9968	,74046	,06650	2,8652	3,1284	1,40	4,80	حياد
	Total	331	2,8520	,71906	,03952	2,7742	2,9297	1,20	5,00	حياد
الاداريون والموظفون	سنة أولى	77	3,0182	,90970	,10367	2,8117	3,2247	1,00	5,00	حياد
	سنة ثانية	67	2,6328	,86382	,10553	2,4221	2,8435	1,00	4,20	حياد
	سنة ثالثة	63	2,3746	,88244	,11118	2,1524	2,5968	1,00	4,00	منخفضة
	ماسر	124	2,4968	,84756	,07611	2,3461	2,6474	1,00	4,40	منخفضة
	Total	331	2,6224	,89895	,04941	2,5252	2,7196	1,00	5,00	حياد
الجوانب المادية والملموسة	سنة أولى	77	3,0338	,73657	,08394	2,8666	3,2009	1,00	5,00	حياد
	سنة ثانية	67	2,8030	,60452	,07385	2,6555	2,9504	1,20	5,00	حياد
	سنة ثالثة	63	2,6159	,91108	,11479	2,3864	2,8453	1,00	4,40	حياد
	ماسر	124	2,5887	,88246	,07925	2,4318	2,7456	1,00	4,40	منخفضة
	Total	331	2,7408	,82263	,04522	2,6518	2,8297	1,00	5,00	حياد

اختبار التباين الأحادي (ANOVA) بين التخصصات الدراسية للطلبة حول جودة التعليم العالي

سهيلة قطاف

Comparaisons multiples :

Différence significative de Tukey

Variable dépendante	Différence moyenne (I-J)	Erreur standard	Sig.	%			
				Borne inférieure	Borne supérieure		
هيئة التدريس	سنة أولى	سنة ثلثية	,37534 [*]	,12699	,018	,0474	,7033
		سنة ثلثية	,56392 [*]	,12912	,000	,2305	,8974
		ماستر	,43584 [*]	,11028	,001	,1511	,7206
	سنة ثلثية	سنة أولى	-,37534 [*]	,12699	,018	-,7033	-,0474
		سنة ثلثية	,18858	,13339	,492	-,1559	,5330
		ماستر	,06050	,11525	,953	-,2371	,3581
	سنة ثلثة	سنة أولى	-,56392 [*]	,12912	,000	-,8974	-,2305
		سنة ثلثية	-,18858	,13339	,492	-,5330	,1559
		ماستر	-,12808	,11760	,696	-,4318	,1756
	ماستر	سنة أولى	-,43584 [*]	,11028	,001	-,7206	-,1511
		سنة ثلثية	-,06050	,11525	,953	-,3581	,2371
		سنة ثلثة	,12808	,11760	,696	-,1756	,4318
لمقررات الدراسية	سنة أولى	سنة ثلثية	,29273	,11810	,065	-,0122	,5977
		سنة ثلثية	,12727	,12009	,714	-,1828	,4374
		ماستر	-,09807	,10256	,774	-,3629	,1668
	سنة ثلثية	سنة أولى	-,29273	,11810	,065	-,5977	,0122
		سنة ثلثية	-,16546	,12405	,542	-,4858	,1549
		ماستر	-,39080 [*]	,10718	,002	-,6676	-,1140
	سنة ثلثة	سنة أولى	-,12727	,12009	,714	-,4374	,1828
		سنة ثلثية	,16546	,12405	,542	-,1549	,4858
		ماستر	-,22535	,10937	,168	-,5078	,0571
	ماستر	سنة أولى	,09807	,10256	,774	-,1668	,3629
		سنة ثلثية	,39080 [*]	,10718	,002	,1140	,6676
		سنة ثلثة	,22535	,10937	,168	-,0571	,5078
الاداريون والموظفون	سنة أولى	سنة ثلثية	,38535 [*]	,14572	,042	,0090	,7616
		سنة ثلثية	,64358 [*]	,14818	,000	,2609	1,0262
		ماستر	,52141 [*]	,12655	,000	,1946	,8482
	سنة ثلثية	سنة أولى	-,38535 [*]	,14572	,042	-,7616	-,0090
		سنة ثلثية	,25823	,15307	,332	-,1370	,6535
		ماستر	,13606	,13225	,733	-,2055	,4776
	سنة ثلثة	سنة أولى	-,64358 [*]	,14818	,000	-,10262	-,2609
		سنة ثلثية	-,25823	,15307	,332	-,6535	,1370
		ماستر	-,12217	,13495	,802	-,4707	,2263
	ماستر	سنة أولى	-,52141 [*]	,12655	,000	-,8482	-,1946
		سنة ثلثية	-,13606	,13225	,733	-,4776	,2055
		سنة ثلثة	,12217	,13495	,802	-,2263	,4707
الجوابب المالية والملموسة	سنة أولى	سنة ثلثية	,23078	,13471	,318	-,1171	,5786
		سنة ثلثية	,41789 [*]	,13698	,013	,0642	,7716
		ماستر	,44506 [*]	,11699	,001	,1430	,7472
	سنة ثلثية	سنة أولى	-,23078	,13471	,318	-,5786	,1171
		سنة ثلثية	,18711	,14150	,549	-,1783	,5525
		ماستر	,21428	,12226	,298	-,1014	,5300
	سنة ثلثة	سنة أولى	-,41789 [*]	,13698	,013	-,7716	-,0642
		سنة ثلثية	-,18711	,14150	,549	-,5525	,1783
		ماستر	,02716	,12475	,996	-,2950	,3493
	ماستر	سنة أولى	-,44506 [*]	,11699	,001	-,7472	-,1430
		سنة ثلثية	-,21428	,12226	,298	-,5300	,1014
		سنة ثلثة	-,02716	,12475	,996	-,3493	,2950

*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.