

فرق الاتصال الجماعي الملائمة لتحسين جودة التعليم العالي من وجهة نظر أساتذة برنامج الماستر لكلية العلوم الاقتصادية بجامعة باتنة الجزائرية

DOI:10.20428/AJQAHE.9.2.6

أ.نسيمة ضيف الله
أ.د. إيمان بن زيان

Appropriate Communicative Teams to Improve The Quality of Higher Education from The Perspective of Professors at The University of Batna- Algeria

Abstract:

The aim of this study is to determine the appropriate communication teams (Quality circles, brainstorming, benchmarking, and knowledge management) for application in the Algerian higher education institutions in order to improve their quality. We have selected master department at Faculty of Economic Sciences and Management at Batna University who pays great attention to the quality; The study population represents 42 professors of Master section without taking the professors experienced less than one year in the department. To achieve objective of the study, a questionnaire was administered in the period from 4-3-2012 until 20 May 2012. Analysis has been effectuated with statistical tools to determine the correlation between two variables (teams and quality).

The study concluded that the professors agree on the appropriate application of communication teams in order to improve the department quality expressed by the ratios: QCs 80%, benchmarking 80% , 70% of brainstorming , knowledge management 75% .

Key words:

quality of higher education, communication, QCs, benchmarking, brainstorming, knowledge management, University of Batna (Algeria).

المقدمة

تسعى مختلف المؤسسات الإنتاجية إلى زيادة أرباحها، والخدمية إلى تجويد نوعية منتجاتها وتحسين جودتها؛ وهذا في ظل التطورات الحادثة في العالم وما تجره من عواقب وخيمة على المؤسسات المتأخرة في المواكبة أو غير المواكبة أصلا.

ومؤسسات التعليم العالي كمؤسسات خدمية تنبع أهدافها من فلسفتها التربوية المترجمة لفلسفة المجتمع وأهدافه المتوخاة منها أصبحت مجبرة على مواكبة هذه التطورات بشتى الطرق والاستراتيجيات للولوج بمستوى الخريج والمادة العلمية المقدمة له إلى مصاف مستويات الجامعات العالمية الأخرى؛ خاصة منذ أوائل التسعينات أي ازداد الاهتمام بنوعية مخرجاتها المترجم في الزيادة الهائلة في أعداد الطلبة الملتحقين بمؤسسات التعليم العالي في مختلف أنحاء العالم وخاصة في الدول النامية، وحدث تنوع كبير في أهداف التعليم العالي، مجالاته، برامجه وأنماطه؛ ليكون تزايد القناعة لدى المسؤولين في الحكومات بأن النجاح الاقتصادي يتطلب قوى عاملة جيدة الإعداد أهم داع لذلك نظرا للعلاقة التبادلية بين مؤسسات التعليم العالي وسوق العمل؛ والذي لا يتأتى إلا من خلال برامج تعليمية وتدريبية جيدة النوعية في مؤسسات التعليم العالي.

مواكبة للتغيرات الحادثة فقد عملت مختلف الجامعات جاهدة على تحسين جودة تعليمها والعمل على رفع مستويات الخريجين منها بوصفهم مدخلات أساسية لسوق العمل بتطبيق العديد من الاستراتيجيات التي تجعل من هذا الخريج ذا أفق عال في التفكير من منطلق عدم القدرة على تقليده، ومن بين هذه الاستراتيجيات الاتصال وليس أي اتصال فنحن نتحدث عن اتصال جماعي متركز أساسا على فرق العمل أي تتبادل فيه الرؤى والأفكار وتصلق المواهب بصورة ذات فاعلية كبيرة .

مشكلة الدراسة:

من منطلق أن الجودة من أهم المتطلبات الأساسية لمواكبة التغيرات والمستحدثات العالمية، والجامعة الجزائرية تسعى جاهدة إلى تحسين جودة خدماتها ومواكبتها وفقا لإمكاناتها لم يبق أمامها خيار البقاء على التوتيرة القديمة، وإنما البدء بتطبيق فرق الاتصال الجماعي المعروفة وتجسيدها بفرق الاتصال الجماعية كمرحلة أولى؛ بهدف تحسين جودتها وتحقيق متطلبات سوق العمل من اليد العاملة ذات الكفاءة العالية وصولا إلى مستويات إدارة الجودة الشاملة والاعتماد؛ هذا ما سيتم الإجابة عنه وفق الطرح الآتي:

أسئلة الدراسة :

"ما مدى ملاءمة فرق الاتصال الجماعي للتجسيد في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية من وجهة نظر أساتذة قسم الماجستير بجامعة باتنة بهدف تحسين جودتها؟" ويندرج أسفل هذا التساؤل الرئيس تساؤلات فرعية متمثلة في:

- فيما تكمن فوائد ودعائم جودة التعليم العالي؟
- فيما تكمن فرق الاتصال الجماعي المناسبة لتحسين جودة التعليم العالي؟
- فيما تترجم علاقة الارتباط بين فرق الاتصال الجماعي وجودة التعليم العالي؟
- فيما تكمن فرق الاتصال الجماعي الملائمة للتطبيق في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر أساتذة قسم الماجستير بكلية الاقتصاد والتمويل بجامعة باتنة بهدف تحسين جودتها؟

فرضيات الدراسة:

تعد فرق الاتصال الجماعي (حلقات الجودة، العصف الذهني، مقارنة الأداء وإدارة المعرفة) ملائمة جدا للتطبيق في الكلية بهدف تحسين جودة التعليم العالي.

وتندرج أسفل هذه الفرضية الأساسية أربعة فرضيات جزئية متمثلة في:

- الفرضية الجزئية الأولى: حلقات الجودة ملائمة للتطبيق في الكلية لتحسين جودة التعليم العالي.
- الفرضية الجزئية الثانية: العصف الذهني ملائم للتطبيق في الكلية لتحسين جودة التعليم العالي.
- الفرضية الجزئية الثالثة: مقارنة الأداء ملائمة للتطبيق في الكلية لتحسين جودة التعليم العالي.
- الفرضية الجزئية الرابعة: إدارة المعرفة ملائمة للتطبيق في الكلية لتحسين جودة التعليم العالي.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أهمية علمية وأخرى عملية:

- أهمية علمية: تندرج أسفل التعرف على متغيرات الدراسة تعرفا نظريا لكل من: جودة التعليم العالي، الاتصال الجماعي، فرق الاتصال الجماعي (حلقات الجودة، العصف الذهني، مقارنة الأداء، وإدارة المعرفة).
- أهمية عملية: والتي تعنى بمعرفة مدى ملائمة فرق الاتصال الجماعي للتطبيق في كلية الاقتصاد والتمهير بجامعة باتنة لتحسين جودة تعليمها من وجهة نظر أساتذة الكلية وقسم الماجستير بالأخص.

أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة في النقاط الآتية:

- < التعرف على فرق الاتصال الجماعي.
- < معرفة المعوقات التي تعرقل عملية تحسين جودة التعليم العالي.
- < التعرف على علاقة الارتباط الموجودة بين فرق الاتصال الجماعي وجودة التعليم العالي.
- < التعرف على آراء أساتذة الكلية فيما يخص ملائمة فرق الاتصال الجماعي لتحسين جودة التعليم العالي.

حدود الدراسة:

انقسمت حدود الدراسة إلى:

- حدود بشرية: اقتصرت الدراسة على أساتذة الطور الثاني من نظام "ل م د" الماجستير دون أساتذة باقي الأطوار الأخرى.
- حدود مكانية: تمت الدراسة في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التمهير التابعة لجامعة باتنة دون باقي الكليات، وهذا يفسر بالوقت غير الكافي للإحاطة بكامل الكليات.
- حدود زمنية: دام المجال الزمني للدراسة الميدانية (توزيع الاستمارات، تفرغها، تبويبها وتحليلها) ما يقارب شهرين ونصف، حيث استمر توزيعها وجمعها من تاريخ (3-4-2012) إلى غاية (20 ماي 2012).
- الأدوات الإحصائية المستعملة: استخدمت الدراسة لتحليل نتائج الاستمارة وتفسيرها الأدوات الإحصائية التالية: التكرارات، والنسب المئوية، ومخطط الأعمدة البيانية، واختبار X^2 المستعمل قصد معرفة الدلالة الإحصائية للفروق بين التكرارات، والتأكد من تحقق فرضية البحث أو عدم تحققها (الارتباط بين متغيرين)، ليتم بعد ذلك الكشف عن دلالة X^2 المحسوبة من خلال تفحص الجدول الإحصائي المتعلق بقيم اختبار X^2 عند درجات الحرية $N-1$ ، ومستوى الدلالة (0.05) المبين لنسب الثقة في النتائج المحصل عليها ونرمز له بالرمز X^2 .

مصطلحات الدراسة:

- جودة التعليم العالي: هي قدرة الكلية على إنتاج منتج تعليمي يتوافق ومتطلبات مختلف الأطراف المتعاملة معها خاصة المتعاملين الاقتصاديين وخدمة المجتمع أساسا؛ ومن منطلق طبيعة نشاط مؤسسات التعليم العالي فالجودة تكمن أساسا في جودة العملية التعليمية؛ والتي تنتج في النهاية خريجا ذا كفاءة

ومهارة معينة تلبي احتياجات سوق العمل من جهة، ومن جهة أخرى تطور البحث العلمي سواء داخل الكلية أو خارجها خدمة للمجتمع وتنمية للاقتصاد الوطني.

□ حلقات الجودة: اجتماع كل من الأساتذة، الطلبة والإداريين في مجموعات عمل دورية (بغض النظر عن المشاكل التي قد تحدث) بحثنا عن التحسينات ومحاولة تكييفها وفقا لإمكانيات الكلية والجامعة.

□ العصف الذهني: طريقة للتفكير الجماعي التي تسمح بتبادل الآراء بين الأعضاء سواء كانوا أساتذة، طلبة أم إداريين من إيجاب حل أو مجموعة من الحلول لقضية مطروحة حيث تركز على تقنية إبداع الأطراف.

□ مقارنة الأداء: هي أسلوب عمل أو استراتيجية تركز أساسا على مقارنة الكلية مع كليات متميزة في أدائها سواء إداريا، تعليميا، بحثيا أم خدماتها للمجتمع وللتنمية الاقتصادية؛ وذلك بجمع آراء ووجهات النظر لمختلف الأطراف أساتذة كانوا أم طلبة وإداريين للتحديد من الخطأ.

□ إدارة المعرفة: هي عملية ربط الأطراف المتفاعلة في الكلية من مختلف المستويات التنظيمية في فرق ومجموعات عمل لتبادل مختلف المعارف (معلومات، معارف، مهارات، خبرات وقدرات) بهدف دعم عمليات التعلم الفردي والجماعي وتحسين وتطوير الجودة.

محتوى الدراسة:

تم تقسيم الدراسة إلى إطارين: نظري وتطبيقي؛ الإطار النظري يتضمن متغيرات الدراسة المتمثلة في جودة التعليم العالي وقرق الاتصال الجماعي، أما الإطار التطبيقي فهو عبارة عن دراسة استطلاعية للآراء مترجمة في استبيان موجهة لأساتذة قسم الماجستير بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باتنة (الجزائر)، مع تحليل المعلومات المجمعة للخروج بنتائج مفيدة يمكن تطبيقها على أرض الواقع.

الإطار النظري للدراسة

أولا: جودة التعليم العالي

يقدم شرويدر (نجم عبود نجم، 2010، 23) تصورا استراتيجيا وتشغيليا للجودة موضحا أن الجودة هي: "أحد القرارات الاستراتيجية بالعلاقة مع المعايير القياسية للجودة وتنظيمها"؛ في حين أنها تمثل: "أحد القرارات التشغيلية بالعلاقة بمقدار الفحص والسيطرة على الجودة للإيفاء بمواصفات الجودة". والواقع أن هذا التصور يعد الجودة "أحد أبعاد الأداء الاستراتيجي"، إذ أصبح من الضروري إعادة النظر في معالجة قضايا الجودة وتنظيمها.

ليعرفها الطائي والعبادي (يوسف حجيم الطائي وآخرون، 2007، 33) بأنها: "عملية توثيق البرامج والإجراءات وتطبيق الأنظمة واللوائح والتوجيهات؛ تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية والثقافية ولا يتحقق ذلك إلا بإتقان الأعمال وحسن إدارتها".

أما (يوسف حجيم الطائي وآخرون، 2008، 135) فقد وصفها: "بمقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، سوق العمل، المجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة. مع أن تحقيق جودة التعليم العالي 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 تسعى جميعا لبلوغه.

فقد احتلت جودة التعليم العالي أهمية بالغة سواء على المستوى الكلي "المجتمع" أو على المستوى المنظمي؛ لما لها من أثر قوي في تحقيق الأهداف المرجوة منها؛ إذ تكمن أهميتها في الفوائد المتحققة منها والمتمثلة في (هاشم فوزي دباس العبادي وآخرون، 2008، 446-445):

- دراسة متطلبات المجتمع واحتياجات أفرادهِ والوفاء بتلك الاحتياجات.
- أداء الأعمال بشكل صحيح وفي أقل وقت وبأقل جهد وأقل تكلفة.
- تنمية العديد من القيم التي تتعلق بالعمل الجماعي وعمل الفريق.
- إشباع حاجات الأساتذة وزيادة الإحساس بالرضا لدى جميع العاملين بالمنظمة التعليمية.
- تحسين سمعة المنظمة التعليمية في نظر الأساتذة، الطلبة وأفراد المجتمع المحلي، مع تنمية روح التنافس والمبادأة بين المنظمات التعليمية المختلفة.
- تحقيق جودة الطالب سواء في الجوانب المعرفية، المهنية أو الأخلاقية.
- بناء الثقة بين العاملين بالمنظمة التعليمية ككل وتقوية انتمائهم لها.
- توفير المعلومات ووضوحها لدى جميع العاملين.
- تحقيق الترابط الجيد والاتصال الفعال بين الأقسام والإدارات والوحدات المختلفة في المنظمات التعليمية.
- الإسهام في حل كثير من المشكلات التي تعيق العملية التعليمية كمهارة حل المشاكل وتفويض الصلاحيات وتفعيل النشاطات وغيرها.
- تحقيق الرقابة الفعالة والمستمرة لعملية التعلم والتعليم.
- تحقيق مكاسب مادية وخبرات نوعية للعاملين في المنظمة التعليمية ولأفراد المجتمع المحلي والاستفادة من هذه المكاسب والخبرات وتوظيفها في الطريق الصحيح لتحقيق التنمية المجتمعية الشاملة.

كما يرى قاسم نايف علوان المحياوي (قاسم نايف علوان المحياوي، 2006، 37-38) أن الجودة تقوم على دعائتين أساسيتين لا يمكن لها أن تتحقق دون توافرها معا:

جودة تصميم المنتج: ويقصد بها تحديد خصائص معينة للمنتج تجعله قادرا على توفير إشباع معين أو تقديم خدمة مطلوبة، وتتمثل العناصر التي ينطوي عليها تصميم المنتجات في توصيف الجودة، حدود التجاوز، وسيلة القياس، طريقة الصيانة وتعديل التصميم.

جودة التنفيذ: نقصد بها تلك الطريقة التي تؤدي إلى إنتاج المنتج وفق المواصفات التي يحددها التصميم، وتعتبر جودة التنفيذ عن مدى مطابقة المنتجات للمواصفات المحددة سابقا؛ إذ تعتمد على عنصرين أساسيين:

- < إمكانية النظام الخدمي تقديم خدمة وفق المواصفات الموضوعية.
- < إمكانية قيام النظام بضبط الجودة لاكتشاف الانحرافات والتعرف على درجة المطابقة.

ثانياً: فرق الاتصال الجماعي

تتمثل فرق الاتصال الجماعي في التجمع البشري الذي يتواصل أفرادهِ مع بعضهم البعض لفترة زمنية طويلة نسبياً لتحقيق غاية مشتركة؛ كما أنها تعني ضرورة تكامل الجزء في الكل، وأن تكون الأهداف الفردية في مرتبة تالية للأهداف الجماعية مع ضرورة إظهار اهتمام كامل لمصالح وأهداف المجموعة. ليتم بفضلها مواجهة الصعاب بشكل أفضل وإدراك المشاركة ذات الأثر التسهيلي الكبير للعمل وبإيجابية عالية. (عادل محمد زايد، 2007، 27-28)

حيث ينتج عن النقاش الجماعي أفكار وآراء لم يسمع عنها، ولم يأخذها الفرد في الاعتبار من قبل، غير أن ظهور تلك الآراء والأفكار قد يزيد من نزعة الأفراد للتمسك بميلهم الأساسي نحو التحفظ أو المغامرة، كما أن المنافسة يمكن أن تؤدي في النهاية إلى زيادة التفضيل الأساسي للفرد، حيث كلما زادت فرص النقاش وتبادل الرأي بين أعضاء المجموعة قلت احتمالات تحول الجماعة إلى قبول القرارات ذات المخاطر المرتفعة. (عادل محمد زايد، 2007، 46)

وبالتالي فهي تعدّ صور جيدة من صور المشاركة لما لها من فوائد نوجزها فيما يلي (عبد الفتاح محمود سليمان، 2001، 96) :

- توسيع قاعدة الإدراك والفهم والخبرة عند البدء في خطوات التحسين.
 - انطلاق العمل من خلال فكر الجماعة.
 - ديناميكية الجماعة تجعل من السهل تناول القضايا والمشاكل والتعاون في حلها والتغلب عليها.
 - تنشيط الكسالى من الأفراد؛ فالكل ينصهر في بوتقة واحدة.
 - تقوية الأفكار والإجماع والولاء للعمل.
 - اعتبار الفريق الوسيلة أو اللبنة لتحقيق أهداف التحسين والتخطيط الاستراتيجي بدون تكتيك.
- وفيما يلي أهم فرق الاتصال الجماعي بنظرة تفصيلية نوعا ما :

حلقات الجودة : تعدّ حلقات الجودة إحدى الطرق والأدوات التي تستخدمها المؤسسات على اختلافها صناعية كانت أم خدمية في الحصول على الأفكار بهدف معالجة المشاكل التي تواجه العمليات، وكذا في عملية تحسين الأداء؛ كما تعرف على أنها : "مجموعة من العمال الذين يجتمعون بانتظام من أجل مناقشة الإجراءات التي يمكن اتخاذها لتحسين نوعية الأداء". إذ تتكون حلقات الجودة من مجموعة صغيرة من العاملين يعملون في نفس النشاط ويكونون مجموعة عمل طبيعية تتكامل مع الهيكل التنظيمي القائم، وتضم هذه المجموعة الأطراف التالية : المنسق، المسهل وقائد المجموعة، الأعضاء. (بهيرة الموجي، 1995، 25-26)

وهي أسلوب من أساليب الاتصال الجماعي حديث النشأة ظهر كفلسفة استندت إليها اليابان في نهضتها التي تشهدها في عصرنا الحديث لتحسين الإنتاجية وجودة منتجاتها، وكذلك مساندة معظم دول العالم المتقدم والنامي للتطبيق الياباني لذلك الأسلوب. (محمد عبد الرزاق، أحمد نصحي أنيس، 2012، 876)

لنتلخص أهداف حلقات الجودة فيما يلي

- تزويد العاملين بفرص الإنجاز الفعال والمساهمة الإيجابية تجاه الأنشطة التي تحسن الأداء الكلي للمؤسسة على كل المستويات للمساهمة الفاعلة في تحسين المؤسسة وتطويرها.
- تظهر الاحترام والتقدير للإنسان وتجعل الأفراد يشعرون بالفخر بالعمل وبناء أجواء عمل إيجابية وعلاقات سعيدة ومرحة.
- أنشطة حلقات الجودة سوف تكشف كل الإمكانيات للعاملين وتساعد على إظهار الطاقات فهي تضم وتجمع كل الاحتياجات المختلفة الناتجة عن نظريات الدوافع المختلفة وتحويلها إلى تطبيق واقعي؛ فالتحفيز والمشاركة والتقدير ثلاثة مظاهر رئيسية في برامج حلقات الجودة والرضا الوظيفي وفرق العمل.
- تتيح فرصة اكتساب مهارات جديدة مثل المهارات التحليلية للمشاكل، مهارات حل المشاكل، مهارات ديناميكيات الجماعة ومهارات العرض الجماعي. (محمد عبد الرزاق، أحمد نصحي أنيس، 2012، 884)
- العصف الذهني : يعدّ العصف الذهني أسلوبا للتفكير الجماعي لمجموعة من العاملين يكونون فرقا للعمل؛ حيث تحتك عقولهم لتوليد العديد من الأفكار والمقترحات عند تشخيص وحل المشكلات؛ بشرط أن يتوفر مناخ مناسب يساعد على انسجام عضوية الفريق وفاعليته وانطلاقه التفكير دون قيود أو معوقات، من منطلق حوار شفوي للأعضاء لإيجاد حل أو مجموعة من الحلول لمشكل مطروح؛ إذ يركز على تقنية إبداع الأعضاء والذي يمكن وصفه بفضو الأفكار البناءة. (أحمد محمد غنيم، 2009، 36-37)

كما يطلق عليه الاجتماع التقني الذي يقوم بواسطته مجموعة من الأعضاء بإيجاد حل لمشكلة محددة، وذلك من خلال جمع الأفكار كلها بشكل تلقائي من جانب الأعضاء. (Dand Gimenez.2002،8) ليتطرق (محمد الناقية، سعد محمد السعيد، 2003، 698) لمزايا العصف الذهني في النقاط التالية :

□ تمثل عملية مهمة لتنمية التفكير الإبداعي وحل المشكلات لدى الأفراد.

□ تستخدم في تسهيل عملية التعبير لدى الأفراد.

□ تنمي قدرة الأفراد على حل المشكلات بشكل إبداعي في مجالات متعددة.

مقارنة الأداء: تعرف مقارنة الأداء على أنها: "عملية مستمرة لقياس أداء المنتجات، الخدمات والعمليات الخاصة بالمنظمة مقابل أداء المنظمات الأخرى المتفوقة المنافسة أو المنظمات الرائدة عالمياً في نفس المجال. (Brilman J, 2003, 289)

ليكون الهدف منها التعرف على أفضل التطبيقات في المنظمات التي لديها عمليات متماثلة للعملية المراد دراستها والمساعدة على تنمية التفكير الإبداعي؛ دون غض النظر عن دورها في تحسين الكفاءات. (Petrides L 2003, 10)

وحسب شرف إبراهيم الهادي يستخدم هذا الأسلوب من طرف بعض مؤسسات التعليم العالي بمحاكاة بعض الجامعات التي استخدمت أساليب ناجحة في التغيير نحو الجودة. (شرف إبراهيم الهادي، 2013، 256) وهذا بالاعتماد على البحث عن أفضل الممارسات التي تقوم بها مؤسسات منافسة تؤدي إلى التفوق في الأداء، ومن ثم تقوم بقياس هذا الأداء بالمقارنة مع الجامعات الأخرى، وتطبيق التغيير المطلوب لتحقيق الأحسن؛ وهذه المقارنة تهدف إلى تحديد توقعات الدارسين في الجامعات واحتياجاتهم وإيجاد أهداف واضحة من إسناد الجودة. (عاصم شحادة علي، 2010، 196)

ليحصر Brilman أنواع استراتيجية مقارنة الأداء في الأربعة الآتية (Brilman J. 2003, 289-290):

- مقارنة الأداء الداخلية: وهي العملية التي تسمح بمقارنة العمليات مع مثيلتها في نفس المنظمة مع أقسام أخرى، مواقع إنتاج مختلفة أو حتى مع فروعها، وهذا في حالة المنظمات الضخمة أو المنتشرة في أكثر من دولة. حيث يعطي هذا النوع تحسينات بنسبة (10 %).
- مقارنة الأداء التنافسية: وهي العملية التي يتم من خلالها الاطلاع على أفضل التطبيقات لدى المنافسين، حيث تعد من أصعب الأنواع لمقارنة الأداء نظراً لصعوبة الحصول على كافة المعلومات الخاصة بالمنافسين، وتعطي تحسينات بنسبة (20 %).
- مقارنة الأداء الوظيفية: يستخدم هذا النوع في حالة مقارنة أداء وظيفة أو مهمة محددة، وذلك من خلال الاطلاع على أفضل تطبيقات المنظمات غير المنافسة؛ يعد هذا النوع أسهل أنواع مقارنة الأداء، ويعطي نتائج معتبرة بحيث نحصل على تحسينات بنسبة (35 %).
- مقارنة الأداء الشاملة: وهي مطابقة لمقارنة الأداء الوظيفية السابقة الذكر، ولكن تختلف عن سابقتها بأنه يتم تطبيقها على أكثر من وظيفة أو مهمة عمل لدى منظمات في صناعات مختلفة وغير متنافسة؛ كما أنها الأكثر فعالية بحيث نحصل على تحسينات ب (35 %) أو أكثر.
- إدارة المعرفة: تعرفها (إيمان سعود، 2009، 13-14) بأنها: "جميع الأنشطة والممارسات الإنسانية والتقنية الهادفة إلى الربط بين الأفراد من مختلف المستويات التنظيمية (الإدارات والأقسام بالمؤسسة التعليمية) فيشكل فرقا أو جماعات عمل ينشأ بينها علاقات وثقة متبادلة؛ مما ينتج عنه وبشكل تلقائي مشاركة وتبادل لما يمتلكه هؤلاء الأفراد من موارد ذاتية (معلومات، معارف، مهارات، خبرات، قدرات)؛ ما يساعد على تدعيم عمليات التعلم الفردي والجماعي، ومن ثم تحسين الأداء الفردي والتنظيمي وتطويره".

فهي العمليات والنشاطات التي تساعد المنظمة على توليد والحصول على المعرفة من حيث اختيارها، وتنظيمها، واستخدامها، ونشرها وتحويل المعلومات والخبرات التي تمتلكها المنظمة وتوظيفها في أنشطتها الإدارية المختلفة كاتخاذ القرارات، وإجراءات العمل، والتخطيط الاستراتيجي. (إبراهيم الخلوف الملكاوي، 2007، 74)

كما تعرف أيضا بأنها: المعالجة المنهجية للمعلومات المطلوبة لأية مؤسسة لكي تحرز النجاح؛ الأمر الذي

يشمل طريقة خلق المعلومات، الوصول إليها والمشاركة فيها. (سلسلة المميزون الإدارية، 2005، 10) وبالتالي فهي العملية التي تقوم من خلالها المنظمة باستخدام ذكائها الجماعي لتحقيق أهدافها. (غسان قاسم داود اللامي، أميرة شكرولي البياتي، 2010، 179) فقد تمحورت أهمية إدارة المعرفة كونها تساهم في نشوء العديد من النقاط الايجابية فيما يلي (صلاح الكبيسي، 2005، 42) :

- تعد فرصة كبيرة للمنظمات لتخفيض التكاليف ورفع موجوداتها الداخلية لتوليد الإيرادات الجديدة.
- تعد عملية نظامية تكاملية لتنسيق أنشطة المنظمة المختلفة في اتجاه تحقيق أهدافها.
- تعزز قدرة المنظمة للاحتفاظ بالأداء المنظمي المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه.
- تتيح للمنظمة تحديد المعرفة المطلوبة وتوثيق المتوافر منها وتطويرها والمشاركة بها وتطبيقها وتقييمها.
- تعد أداة للمنظمات الفاعلة لاستثمار رأسمالها الفكري.
- تعد أداة تحفيز للمنظمات لتشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية لخلق معرفة جيدة، والكشف المسبق عن العلاقات غير المعروفة والضجوات في توقعاتهم.
- تسهم في تحفيز المنظمات لتجديد ذاتها ومواجهة التغيرات البيئية غير المستقرة.
- توفر الفرصة للحصول على الميزة التنافسية الدائمة للمنظمات عبر مساهمتها في تمكين المنظمة من تبني المزيد من الإبداعات المتمثلة في طرح سلع وخدمات جديدة.
- تدعم الجهود للاستفادة من جميع الموجودات الملموسة وغير الملموسة بتوفير اطار عمل لتعزيز المعرفة التنظيمية.
- تسهم في تعظيم قيمة المعرفة ذاتها عبر التركيز على المحتوى.

لتتلخص عمليات إدارة المعرفة في النقاط الآتية (حسن علواني، 2001، 316-313) :

1. عملية تشخيص المعرفة : تعد أهم عمليات إدارة المعرفة، والتي تبدأ بتعريف المعرفة والبحث عن مكان وجود تلك المعرفة، هل هي موجودة في رؤوس العاملين أم في النظم أم في الإجراءات؛ إضافة إلى تحقيق المقارنة بين موجودات المعرفة الحالية في المنظمة وموجودات المعرفة المطلوبة للمنظمة.
2. اكتساب المعرفة : تلك العملية التي تسعى المنظمة من خلالها إلى الحصول على المعرفة من مصادر متعددة؛ إذ تندرج ما بين المعرفة الضمنية والصريحة.
3. تخزين واسترجاع المعرفة : قد تبذل المنظمة جهدا كبيرا في اكتساب المعرفة؛ إلا أنها قد تكون عرضة لأن تفقدها سواء بالنسيان أو تعثر سبل الوصول إليها، وحتى هنا فإن تخزين المعرفة واسترجاعها عند الحاجة يشكل عنصرا مهما.
4. نقل المعرفة : المعرفة في حاجة إلى ترتيبات تنظيمية وثقافة تنظيمية مساندة لنقلها وتقاسمها في أرجاء المنظمة.
5. تطبيق المعرفة : يعني بها جعلها أكثر ملاءمة للاستخدام في تنفيذ أنشطة المنظمة، وأكثر ارتباطا بالمهام التي تقوم بها.

ثالثا : علاقة فرق الاتصال الجماعي بجودة التعليم العالي

يكمّن الارتباط الوثيق بين فرق الاتصال الجماعي وجودة التعليم العالي في حقيقة مفادها ازدواجية وتكامل الهدف بين المتغيرين؛ إذ يهدفان إلى تحديد نواحي القصور في المؤسسة بغية معالجتها؛ كما أنهما يسعيان إلى التحسين المستمر باعتبارات أساسية تشمل المدخل التنظيمي، وهذا من خلال مختلف الأساليب السابقة الذكر حيث نجد :

علاقة حلقات الجودة بمؤسسات التعليم العالي : تتمثل في أن هذه الحلقات تعدّ نوعا من تكنولوجيا المشاركة المستخدمة في التنظيمات المستحدثة؛ إذ تمثل أبرز إنجازات الإدارة اليابانية في زيادة فاعليتها وقدرتها على تحقيق أهداف الإنتاجية وتحسين الجودة، من خلال تنمية ثقافة العاملين بالمؤسسة التعليمية وتطويرها،

وتمثل نوعاً من التنظيمات غير البيروقراطية، أين يذوب فيها التسلسل الرئاسي ويسودها روح الفريق والأداء التشاركي. (محمد عطوة مجاهد، 2008، 50)

وبالتالي فالعائد من حلقات الجودة في مؤسسات التعليم العالي يكمن في (محمد الصيرفي، 2009، 212) :

- تحسين الاتصال داخل المستويات التنظيمية والحد من الصراع.
- إيجاد بيئة عمل تتسم بمزيد من الإنسانية والتحفيز.
- الاستغلال الأفضل للقوى العاملة التي تتسم بمزيد من الوعي والمعرفة.
- انخفاض معدل التسرب والغياب من جهة وارتفاع الوعي والسلامة من جهة أخرى.
- تحقيق وفرة في المال والوقت.

كما تساعد حلقات الجودة في تجويد العملية التعليمية عن طريق استغلال القدرات والمواهب البشرية للمؤسسة التعليمية من خلال تقديم مزيد من المهام المتسمة بالتحدي، التشويق والتنوع، والتي تظهر إبداع العاملين وتحقق قدراتهم ومواهبهم، كما تنمي الشعور بوحدة المجموعة وعمل الفريق والاعتماد المتبادل بين الأفراد والشعور بالانتماء إلى المجموعة في بيئة العمل وجعل المؤسسة التعليمية مكاناً أفضل للعمل، مع مراعاة الجانب الإنساني، وإقامة ورش عمل تسودها العلاقات الإنسانية الإيجابية، وتوثيق الارتباط بين العاملين بالمؤسسة التعليمية، وزيادة صلاحياتهم في عمليات صناعة القرارات، وإحداث التغيير وتحسين عمليات الاتصال داخل المستويات التنظيمية المختلفة في المؤسسة التعليمية، وبناء الثقة بين أعضائها، وتنمية القدرة الإبداعية من خلال التأكيد على ضمان الفردية في حلقات الجودة، وإثبات الوجود الذاتي، وتحسين مهارات حل المشكلات. (محمد عطوة مجاهد، 2008، 53)

كما أن العصف الذهني يدرج في أحيان كثيرة ضمن أساليب حلقات الجودة، وبالتالي فهو يتيح للعاملين الشعور بالحرية ليكونوا مبدعين في تقديم أفكار صريحة وجيدة، كما يساعد على إبراز أهمية التركيز الفاعل في مرحلة تحديد المشكلة أو حلها. (محمد عبد الرزاق إبراهيم ويح، أحمد نصحي أنيس الشربيني المياز، 2012، 890)

أما علاقة الارتباط بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي فتكمن في ضرورات تطبيقها في المؤسسات التعليمية الجامعية بهدف (ياسر الصاوي، 2007، 72) :

- تسريع الاتصالات لحاجة الأعداد الكبيرة من المنتسبين إلى الجامعة وتشعب ارتباطاتهم.
- تنويع أنشطة الجامعة وربطها مع بعض.
- المتابعة السريعة والدقيقة للعديد من الجوانب المتنوعة والمتربطة الجهات، مثل: قاعات التدريس، وسائل المواصلات، والمختبرات، والمستودعات.
- الحد من ازدواجية وجود قاعدة بيانات مركزية يمكن للأشخاص المتحولين فقط من الوصول إلى أجزاء منها وفق احتياجات الجامعة.
- وصول التغييرات في البيانات إلى مواضعها حال اعتمادها.
- توحيد أسلوب العمل داخل الجامعة.

لتشكل العلاقة بين المقارنة المرجعية والجودة ارتباطاً كبيراً ومتسعاً لتحقيق كل من (جليلة عيدان الذهبي، 2012، <http://www.kaau.Edu.sa/tqm/articles.htm>) :

- ◀ ضمان الجودة: والتي هي عملية قبلية تتخذ قبل تقديم الخدمة.
- ◀ ضبط الجودة: وهي عملية بعدية بالنسبة للخدمة، ولا تمنع الفشل وإنما تشير إليه.
- ◀ إدارة الجودة: وهي نظام إداري يهدف إلى زيادة فاعلية الأداء والإنتاج من خلال تطوير العمليات وتحسينها، والنظام القائم والمكون من مدخلات وسلسلة عمليات ومخرجات مستخدماً أسلوباً

علميا متميزا.

◀ الاعتماد: حيث إن الاعتماد في التعليم العالي لا يهتم فقط بالمنتج النهائي للعملية التعليمية؛ ولكن يهتم بنفس القدر بكل جوانب المؤسسة التعليمية ومقوماتها.

وبمطابقة مبنغيات فرق الاتصال الجماعي في التعليم العالي مع أبعاد جودة هذا الأخير نتوصل إلى حصر أهم الأبعاد المتحققة من جراء تطبيق فرق الاتصال الجماعي والتي هي:

الاعتمادية: والتي تعرف على أنها الاتساق في الأداء وإنجاز الخدمة الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليه. (قاسم نايف علوان المحياوي، 2006، 94)

الاستجابة: إن هذا البعد يركز على تحقيق الاستجابة العالية والسريعة للتغيرات في بيئة المنظمات التعليمية من خلال امتلاك المنظمة التعليمية للمرونة الكافية للاستجابة لهذه التغيرات المتركرة أساسا على تلك التي تطرأ على البيئة، التغيير في احتياجات سوق العمل، التغيير في منظومة التطور الاقتصادي والاجتماعي والاستجابة العالية والسريعة، كما ينبغي ألا تقتصر على عناصر البيئة الخارجية فقط؛ بل ينبغي أيضا التركيز على الاستجابة لمتطلبات البيئة التعليمية الداخلية من خلال توفير الكادر الأكاديمي والكادر الإداري الكافيين وتوفير جميع المستلزمات، التسهيلات المالية والمادية ووضع خطط لسيير العملية التعليمية بنجاح. (هاشم فوزي دباس العبادي، 2008، 441)

الأهلية: إذ عرفت على أنها امتلاك مقدمي الخدمات للمهارة والمعرفة اللازمة لأداء الخدمة. (جمال الدين لعويسات، 2005، 24)

اللياقة: وتعني الأدب، الاحترام، التقدير والودية في الاتصال الشخصي للأفراد مقدمي الخدمة مع الطلبة. (يوسف حجيم الطائي، 2007، 56)

الاتصال: إذ إن تحقيق الاتصال بين طرفي عملية التبادل من الأبعاد التي تصب في تحقيق جودة التعليم العالي؛ فالالاتصال يتيح للأستاذ الجامعي مناقشة، وتحليل، وفهم وإدراك كل ما يتعلق بالطلاب من حاجات، ومشكلات ومقترحات، كما يتيح للطلاب إيصال أفكاره وآرائه إلى الجامعة، مع توفير التغذية العكسية التي تساهم في تحسين العملية التعليمية وتطويرها، والبرامج، والمناهج وكل ما يتعلق بالمدخلات. وحتى تكون عملية الاتصال فاعلة وقادرة على تحقيق أهداف التعليم الجامعي فإنه ينبغي أن يمتلك الطالب والأستاذ مهارات الاتصال الناجح ومهارات الإصغاء الفاعل. (هاشم فوزي دباس العبادي وآخرون، 2008، 443-444)

فهم الطالب: يركز هذا البعد على فهم الطالب وإدراك حاجاته التعليمية مع عدم دراسة الحاجات من منظور الطالب فقط؛ بل من منظور حاجات سوق العمل أيضا. (هاشم فوزي دباس العبادي وآخرون، 2008، 444)

الدراسات السابقة:

تمحورت الدراسة حول معرفة مدى ملاءمة فرق الاتصال الجماعي للتطبيق في الجامعة الجزائرية من عدمها؛ وهذا من منطلق نجاح استخدامها في مؤسسات أخرى لدول أجنبية وعربية، وكذا التوصيات العديدة لمختلف الدراسات السابقة الخاصة بكل شكل على حدة أو بشكلها الإجمالي. وفيما يلي عرض بعض من هذه الدراسات:

أولا: دراسات سابقة ذات النظرة الإجمالية: هذه الدراسات أشادت بأهمية وضرورة تطبيق فرق الاتصال الجماعي في مؤسسات التعليم العالي في صورتها الإجمالية دون التفصيل في مختلف الأساليب؛ وقد لخصنا بعضا منها في:

□ دراسة زايد (2007): يعد هذا المشروع منحة دولية متعاقد عليها بين جامعة القاهرة ومؤسسة فورد، والذي يهدف إلى تنمية مهارات الطلبة وحديثي التخرج؛ يدير هذا المشروع مركز تطوير الدراسات العليا

والبحوث بكلية الهندسة طبقا للاتفاقية الموقعة بين جامعة القاهرة ومؤسسة فورد. هذا وقد أوصى المشروع في طبعته لسنة (2007) بضرورة الاهتمام بتكوين فرق صغيرة (فرق الاتصال الجماعي)، وتبنيها في مؤسسات التعليم العالي بهدف تحسين جودتها لما لقيمة الجماعة من أهمية وأثر إيجابي بدلا من قيمة الفردية.

□ دراسة الدرادكة (2002): أين نوه بضرورة إيلاء الأهمية القصوى لمجموعة من المضامين أهمها الاعتماد على العمل الجماعي التعاوني؛ وذلك للحرص على استمرارية التحسين والتطوير لتحسين الجودة في إطار مؤسسات التعليم كمتطلب أساسي من متطلبات إدارة الجودة الشاملة.

□ دراسة البكري (2002): والتي هدفت إلى تبيان أهم مبدأ من المبادئ المتفق عليها عند محاولة الأخذ بفلسفة الجودة الشاملة وتطبيقها بنجاح ألا وهو المشاركة والتكبير من خلال العمل بروح الفريق وحلقات الجودة؛ والتي من مظاهرها الاتصال والتفاعل الجماعي من خلال تحديد معوقات الأداء المتميز والعمل على وضع الحلول المناسبة وتمكينها من إجراء التغييرات.

□ الدليل الإرشادي لتوفير المتطلبات اللازمة لضمان جودة التعليم والاعتماد لمؤسسات التعليم العالي (2008) التابع للهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بمصر.

حيث تم التشديد في هذا الدليل على ضرورة تبني فرق الاتصال الجماعي والعمل التعاوني في المؤسسات التعليمية خاصة، وأنها أمام تحد لتحسين جودة تعليمها، وبحثها العلمي، وخدمة المجتمع بمستويات عالية.

ثانيا: دراسات سابقة ذات النظرة التفصيلية: كل من هذه الدراسات أشاد بأهمية كل أسلوب وفائدته في قطاع التعليم عامة والتعليم العالي على وجه الخصوص. وفيما يلي مقتطفات عن دراسات خاصة بمختلف فرق الاتصال الجماعي:

□ دراسة ويح والشريبي الباز (2012): كان هدف هذه الدراسة مرتكز حول التعرف على أسس تطوير إدارة مؤسسات التعليم الجامعي والعوامل والتحديات التي تحتم ضرورة هذا التطوير، وكذا معرفة الإطار الفكري لحلقات الجودة من حيث المفهوم، والأهداف، والافتراضات، والأدوات، وتنظيم العمل فيها كحلول جذرية لأزمة الإنتاجية وتحسين الجودة، والتي انتقلت بدورها إلى التعليم، لتتوصل الدراسة إلى نتيجة مفادها أن أسلوب حلقات الجودة ساهم في تطوير إدارة مؤسسات التعليم الجامعي.

□ دراسة الجابري (2007): هدفت الدراسة إلى معرفة أثر استخدام طريقة العصف الذهني في تنمية التفكير الناقد والتحصيل الدراسي لدى طلاب الصف الأول الثانوي في مقرر الرياضيات. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أساسية تمثلت في ضرورة تدريب المعلمين على استخدام طريقة العصف الذهني في المراحل الدراسية المختلفة من أجل تخريج طلاب قادرين على استثمارها في حل ما يعترضهم من مشكلات (بحث علمي)، وتطوير المناهج الدراسية بحيث تعزز التفكير لدى الطلبة وليس مجرد استذكار المعلومات لديهم (جودة العملية التعليمية).

□ دراسة السمييري (2006): هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام طريقة العصف الذهني لتدريس التغيير الإبداعي في تنمية التفكير الإبداعي لدى طالبات الصف الثامن الأساسي بغزة مقارنة بالطريقة التقليدية؛ وقد تكونت عينة الدراسة من سبعين دراستين من منظماتين في مدرسة بنات الشيخ عجلين الأساسية العليا (1) وقسمت العينة البالغ عددها (70) طالبة إلى مجموعتين متكافئتين (35) طالبة تجريبية، و(35) طالبة ضابطة. وقد أوصت الدراسة بضرورة استخدام طريقة العصف الذهني وطرائق التدريس الحديثة التي تنمي التفكير بشكل عام والتفكير الإبداعي بشكل خاص، كما اقترحت ضرورة إعداد برامج لتنمية التفكير الإبداعي بشكل تكاملي وخصوصا في المرحلة الأساسية بمدينة غزة.

□ دراسة ماضي (2010): هدفت الدراسة إلى بيان دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي بأخذ الجامعة الإسلامية بغزة حالة دراسية لذلك؛ حيث تم توزيع استبانة على عينة عددها

(359) من أعضاء الهيئة التدريسية ليتم استرداد عدد (275) استبانة بنسبة (96) بالمائة. هذا وقد أوصت الدراسة بضرورة إعطاء فرصة أكبر للدرجات العلمية لما لذلك من تبعات إيجابية على ضمان جودة التعليم العالي مع زيادة الاتصال الإلكتروني بين الجامعة الإسلامية والجامعات الأخرى العربية والأجنبية في جوانب التعاون البحثي.

□ دراسة إسماعيل (2007): انصب هدف هذه الدراسة على معرفة فاعلية المقارنة المرجعية في تقويم أداء الوحدات الاقتصادية ومدى إمكانية تطبيق المقارنة المرجعية في الوحدات الاقتصادية العراقية غير الهادفة للربح، مع بيان مدى حاجة مؤسسات التعليم العالي للمقارنة المرجعية. حيث أجريت الدراسة على عينة من الوحدات في المعهد التقني في العمارة والمعهد التقني في النجف؛ لتكون النتيجة المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة بارزة في ضرورة اهتمام الوحدات الاقتصادية بتطبيق أسلوب المقارنة المرجعية الذي يعد أسلوباً من أساليب التحسين والتطوير المستمر.

□ التعليق على الدراسات السابقة :

أوجه التشابه: تشابهت معظم الدراسات السابقة في طبيعة المساعي البحثية، أي نوهت بضرورة تطبيق فرق الاتصال الجماعي في مؤسسات التعليم العالي بهدف تحسين جودتها سواء التعليمية، أم البحثية، أم خدمة المجتمع.

أوجه الاختلاف: تمثل الاختلاف بين مختلف الدراسات للمجموعتين (الإجمالية والتفصيلية) في كون الدراسات التفصيلية أكثر تعمقاً من الإجمالية؛ أي تناولت كل أسلوب على حدة بشكل من التفصيل في متطلبات أو عمليات تطبيقه، في حين اكتفت الدراسات الإجمالية بالتنويه بأهمية تطبيق هذه الفرق وما لها من تأثير على تحسين جودة التعليم بصفة عامة.

علاقة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية :

تمثلت علاقة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة الإجمالية والتفصيلية في:

- علاقة الدراسة الحالية والدراسات السابقة ذات النظرة الإجمالية :

الدراسة الحالية اعتمدت على الدراسات الإجمالية واقتنعت بوجهة نظرها في ضرورة تطبيق أساليب الاتصال الجماعي في مؤسسات التعليم العالي بهدف تحسين جودتها إلا أنها اختلفت عنها في نقطتين مهمتين: الأولى: الدراسة الحالية حددت هذه الفرق للاتصال الجماعي في الأربعة المدرسة، بينما الدراسات الأخرى فتركتها غامضة.

الثانية: الدراسات السابقة ظهرت في شكل دراسات إرشادية من وجهة نظر وصفية (كيفية)، أما الدراسة الحالية فهي تطبيقية ذات طابع استطلاع لرأي أساتذة عينة الدراسة.

- علاقة الدراسة الحالية والدراسات السابقة ذات النظرة التفصيلية: تمحورت العلاقة بينهما في نقطتين مهمتين:

الأولى: الدراسات التفصيلية كل منها ركز على أسلوب واحد من فرق الاتصال الجماعي دراسة دقيقة، أما الدراسة الحالية فقد ركزت على مختلف الدراسات ذات النظرة التفصيلية لحرص أهم فرق الاتصال الجماعي وتبیینها بشكل أكثر دقة من الدراسات ذات النظرة الإجمالية.

الثانية: الدراسة الحالية هي بصدد تحديد مدى ملائمة هذه الفرق للتطبيق من عدمها؛ لفتح المجال لدراسات لاحقة للتركيز على متطلبات تطبيق كل أسلوب ومعيقاته مع ما يتوافق والبيئة الجزائرية. عكس الدراسات التفصيلية لكل أسلوب على حدة في بيانات مختلفة.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

منهج الدراسة: بوصف المنهج ييسر الطريق ويساعد الباحث في ضبط أبعاد البحث ومساعدته، وأسئلته، وفروضه؛ فإنه تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي الذي يصف، يحلل النتائج المتوصل إليها ويفسرها.

مجتمع الدراسة: تمثل مجتمع الدراسة في كل أساتذة قسم الماجستير التابعين لكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة باتنة (الجزائر).

العينة: لقد تم اختيار نموذج العينة المقصودة لمعالجة الإشكالية من مجتمع الدراسة. إذ تم توزيع الاستبانة على كل أساتذة القسم التابعين لكلية محل الدراسة (مسح شامل)، والذين بلغ عددهم (42) أستاذاً، من منطلق عدم أخذ ذوي الخبرة أقل من سنة في القسم، وقد تم استرجاع (40) استمارة من أصل (42) استمارة ما يعادل نسبة (95.24%).

اختبار مقياس الدراسة: تكمن وظيفة أدوات الدراسة في معرفة مدى ثبات المقياس وصدقه من خلال:

أ/ الصدق الظاهري (المحكمين): لقد تم تصحيح الاستبانة لتظهر في صورتها النهائية الموزعة على طاقم الأساتذة في قسم الماجستير لكلية من طرف مجموعة من المحكمين ذوي الخبرة في كيفية تصميم الاستجابات غير المباشرة، والبالغ عددهم (10) أساتذة تابعين لكلية نفسها.

ب/ ثبات المقياس: تم حساب هذا المقياس بطريقة التجزئة النصفية والمعبر عنها من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون بين جزئي الاختبار، وتم التوصل إلى النتيجة الآتية:

معامل الارتباط = 0.62. وباستخدام معادلة تصحيح الطول لسيبرمان براون نجد:

$1-1 = 0.62 \times 2 / (0.62 + 1) = 0.76$ حيث: ن عدد أجزاء الاختبار ور؛ معامل الارتباط.

أي أن معامل الارتباط بلغ (0.76) عند مستوى الدلالة (0.01)، وهي معاملات مرضية وتدل على درجة ثبات مقنعة خاصة في البيئة التي أجريت فيها الدراسة.

ج/ صدق المقياس: بما أن مقياس فرق الاتصال الجماعي يقيس ملاءمة تطبيقها لتحسين جودة التعليم العالي فإن ثباته عبر الزمن يعبر عن درجة من الصدق، وقد تم حسابه وفق المعادلة الآتية:

ص = الجذر التربيعي للارتباط بعد التصحيح؛ أي أن ص = 0.87.

نتيجة صدق الثبات تساوي (0.87)؛ دليل على امتياز الاختبار المقام بصدق مرتفع نوعاً ما.

إجراءات الدراسة الميدانية

في إطار التعرف على واقع فرق الاتصال الجماعي وأفاقه بجامعة باتنة تم التقرب من أعضاء الهيئة التدريسية التابعة لقسم الماجستير بكلية العلوم الاقتصادية بجامعة باتنة (الجزائر)؛ من خلال توزيع استبانة تم تصميمها من طرف الباحثين، وقد تم اتباع الطرح التالي لتوضيح الإجراءات المتبعة في الدراسة:

بناء أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة لجمع المعلومات اللازمة من طرف أفراد العينة لتوفير الوقت والجهد نظراً لأهميتها في جمع أكبر عدد من المعلومات خلال فترة زمنية معقولة؛ إذ تم تصميم الأسئلة ذات النهايتين المغلقة والمفتوحة، وذلك لدمج بعددين أساسيين (سهولة الإجابة عليها من قبل المبحوثين والتنوع في الإجابات) من خلال الإضافات ووجهات النظر المتنوعة، وكذا سهولة تحليلها. وقد تم إعداد الاستبانة على النحو الآتي:

- إعداد استبانة أولية من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات.
- عرض الاستبانة على المشرفة من أجل اختبار مدى ملاءمتها لجمع البيانات.
- تعديل الاستبانة بشكل أولي حسب آراء المشرفة.

- تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد وتعديل وحذف ما يلزم.
- توزيع الاستبانة على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة، وتضمنت الاستبانة (3) أقسام رئيسية:

القسم الأول: البيانات العامة لهيئة التدريس، والذي مكون بدوره من خمس فقرات متمثلة في: الجنس، والرتبة العلمية، والأقدمية، والمستويات المدرسة، والانتماء للمخبر.

القسم الثاني: واقع العملية الاتصالية في الكلية؛ سواء في قاعة التدريس بين الأستاذ والطالب، أو بين الأساتذة فيما بينهم، أو بين الأساتذة والإدارة؛ تكون هذا القسم من (3) محاور وكل محور له مجموعة فقرات ممثلة إجمالاً ب (15) فقرة.

القسم الثالث: معيقات جودة التعليم العالي وإمكانية تطبيق فرق الاتصال الجماعي؛ إذ تضمن ثلاثة محاور: محور أول خاص بمعيقات جودة التعليم العالي، والمكون من (6) فقرات وسؤال مفتوح للإضافة، محور ثان حول فرق الاتصال الجماعي الملائمة للتطبيق، والمتضمن (5) فقرات، والمحور الثالث سؤال مفتوح للإضافات سواء في موضوع الاستبانة أو كإضافة لتحسين جودة التعليم العالي من خلال عوامل أخرى دون فرق الاتصال الجماعي. وقد تم التنوع في استخدام المقاييس إذ تم اعتماد مقياس ليكرت الثلاثي لكن بتسميات مختلفة ندرجها فيما يلي:

نعم، لا، لا أدري. وكذلك ملائمة، غير ملائمة، لا أدري. مع اعتماد أسئلة للترتيب حسب الأهمية أو الأولوية وأسئلة أخرى ذات الخيارين: نعم / لا.

عرض النتائج وتحليلها

بعد استرداد معظم الاستمارات المعبأة، تم البدء بتفريغ البيانات ثم تحليلها:

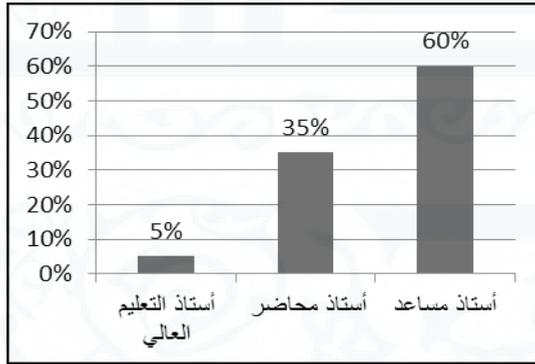
1. البيانات المتعلقة بخصائص أفراد المجتمع (الهيئة التدريسية)، وقد تمحورت فيما يلي:

1.1 الرتبة العلمية: كان الغرض من دراسة هذا المتغير وتوضيحه معرفة مدى توفر القسم على أساتذة ذوي رتب عليا من جهة، وكذا معرفة توزيعهم (كثافة تواجدهم في القسم) من جهة أخرى. وبالتالي الحكم على مستوى جودة العملية التعليمية من جهة، ومن جهة أخرى الحكم على مستوى البحوث المقامة؛ إذ إنه في حالة توفر أساتذة ذوي مستويات عليا سوف يتم التحسين في مستوى المعارف والخبرات المكتسبة سواء في البحث العلمي أو الكفاءات الاتصالية، المهنية، الثقافية، الأكاديمية... الخ، وبالتالي خدمة سوق العمل وتحقيق أغراضه، وأهدافه بنجاحة كبيرة. ما يبينه الجدول رقم (1)

جدول رقم 1: توزيع الأساتذة المستقنين حسب الرتبة العلمية

| النسبة المئوية | الرتبة العلمية |
|----------------|----------------------|
| 5 % | أستاذ التعليم العالي |
| 35 % | أستاذ محاضر |
| 60 % | أستاذ مساعد |
| 100 % | المجموع |

يتبين من نتائج الجدول أعلاه أن الأساتذة المستقنين يتوزعون على الرتب العلمية كما يلي: أستاذ التعليم العالي (5%)، أستاذ محاضر (35%)، أستاذ مساعد (60%). وهذا ما يفسر احتواء القسم على أساتذة ذوي كفاءة تعليمية جيدة نوعاً ما تساعد على التحسين المستمر في مختلف الجوانب المتعلقة بالتعليم، ليتم توضيح ذلك بيانياً باستخدام الأعمدة البيانية:



الشكل (1): مخطط الأعمدة البيانية لتوزيع الأساتذة المستقنين تبعاً للرتبة العلمية

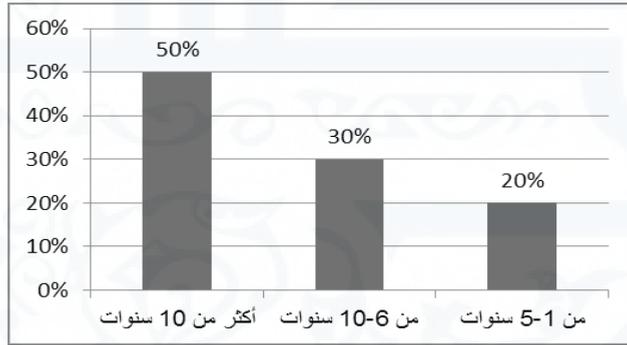
2.1 الأقدمية في الكلية: انصب الغرض من عرض هذه النتائج المتعلقة بعامل الأقدمية في معرفة مدى اتسام القسم واحتوائه على الكفاءات، إذ إن توفر الأقدمية يتعلق أساساً بتوفر الخبرة، وبالتالي الإثراء الواسع للنشاطات (عملية التعليم)، المشاكل (بحث علمي)، وتزويد الطالب بالكفاءات المطلوب توافرها والمحقة لمتطلبات سوق العمل.

وفيما يلي نتائج توزيع الأساتذة حسب متغير الأقدمية:

جدول رقم 2: توزيع الأساتذة المستقنين حسب الأقدمية في الكلية

| النسب المئوية | الأساتذة المستقنين | الأقدمية |
|---------------|--------------------|------------------|
| 20 % | 8 | من 1-5 سنوات |
| 30 % | 12 | من 6-10 سنوات |
| 50 % | 20 | أكثر من 10 سنوات |
| 100 % | 40 | المجموع |

يتبين لنا من الجدول أعلاه أن حصة الأسد كانت من نصيب الأساتذة ذوي خبرة أكثر من (10) سنوات، والممثلة بنسبة (50 %)، تليها نسبة (30 %) من نصيب الأساتذة ذوي خبرة محصورة بين (6) إلى 10 سنوات)، أما نسبة (20 %) مثلت الأقلية من الأساتذة ذوي خبرة أقل من (5) سنوات، إذ توحي هذه النسب أن قسم الماجستير يحتوي على أكبر عدد من الأساتذة ذوي الأقدمية، وبالتالي ذوي خبرة تعليمية. ما توضحه الأعمدة البيانية في المخطط التالي:



الشكل (2): مخطط الأعمدة البيانية لتوزيع الأساتذة المستقيمين تبعاً للأقدمية

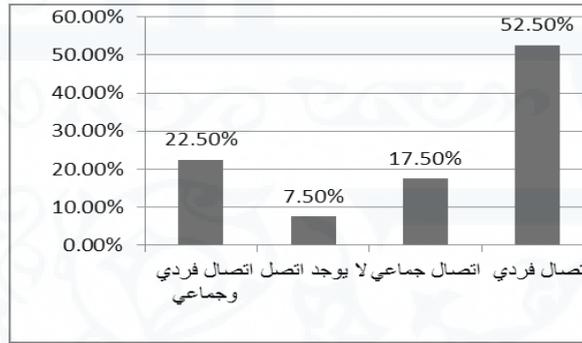
2- البيانات المتعلقة بمجال الدراسة :

1.2 واقع الاتصال في الكلية : في هذا الجزء لم يتم تحديد نوع الاتصال وإنما تم أخذ الأشكال في صفتها العامة؛ وهذا لما لوظائف التعليم العالي الثلاثة المهمة من ترابط قوي تتطلب تكامل المساعي والجهود الإجمالية لتحسين جودتها والتي هي: العملية التعليمية (الاتصال فيها يكون بين الأستاذ والطالب)، البحث العلمي (ويكون فيه الاتصال متنوع حيث يمكن أن يكون بين الأستاذ والطالب، بين الأساتذة فيما بينهم أو بين الأساتذة والإدارة)، وخدمة المجتمع (الاتصال بين الإدارة وسوق العمل بمشاركة الأستاذ). لتكون نتائج استقصاء الأساتذة حول نوعية الاتصال في الكلية موضحة فيما يلي:

جدول رقم 3: توزيع الأساتذة حسب نوعية اتصالاتهم في الكلية

| النسبة المئوية | عدد المستجوبين حسب كل اختيار | الإجابة |
|----------------|------------------------------|--|
| 52.5% | 21 | اتصال فردي (الأفراد تتعامل انفرادياً) |
| 17.5% | 7 | اتصال جماعي (تشارك بين الأطراف سواء في القاعة بين الأستاذ والطلبة، بين الأساتذة أو بين الإدارة والأساتذة وسوق العمل) |
| 7.5% | 3 | لا يوجد اتصال |
| 22.5% | 9 | اتصال فردي وجماعي بالتناوب |
| 100% | 40 | المجموع |

من خلال الجدول السابق يتبين لنا أن الاتصال في الجامعة حسب رأي أغلبية الأساتذة ينحصر في الاتصال الفردي (بين الأستاذ والطالب بشكل فردي، أو بين كل أستاذ وآخر مثلاً) في صورة حل مشكل فردي خاص، والذي يغطي نسبة (52.5%)، أما بعض الأساتذة فكان نوع اتصالاتهم منحصراً في الاثنين بالتساوي (الفردي والجماعي: 50%) والذي قدرت نسبته بـ: (22.5%)، ليكتفي الاتصال الجماعي (الذي يتم فيه تشارك الآراء سواء في القاعة بهدف تحسين جودة العملية التعليمية، أو بين الأساتذة فيما بينهم وبين الأساتذة والطلبة بهدف تحسين نوعية الأبحاث العلمية، أو بين الإدارة والأساتذة لدراسة متطلبات سوق العمل ومواكبتها من خلال المقرر الدراسي) بنسبة (17.5%)، وهي نسبة ضئيلة مقارنة بالاتصال الفردي ما يوضحه المخطط التالي:



الشكل (3): مخطط الأعمدة البيانية لتوزيع الأساتذة حسب نوعية اتصالاتهم في الكلية

2.2 تفضيلات الأساتذة لأنواع الاتصالات:

في هذا الجانب نود الحصول على آراء الأساتذة في شكل الاتصال المفضل لربطه بفرق الاتصال الجماعية المقترحة، وكذا معرفة مدى استعداده للدخول في بوتقة واحدة مع باقي الأساتذة؛ دون الأخذ في الاعتبار الشحونات السلبية بينهم. وهذه نتائج استقصاء الأساتذة حول نوع الاتصال المفضل في الكلية موضحة فيما يلي:

جدول رقم 4: توزيع الأساتذة حسب تفضيلاتهم لنوعية اتصالاتهم في الكلية

| النسبة المئوية | عدد الاستجابات | الإجابة |
|----------------|----------------|------------------------|
| 25% | 10 | اتصال فردي |
| 67.5% | 27 | اتصال جماعي |
| 7.5% | 3 | الاتصالين معا بالتساوي |
| 100% | 40 | المجموع |

إذ تم حساب النتائج بتطبيق العلاقة

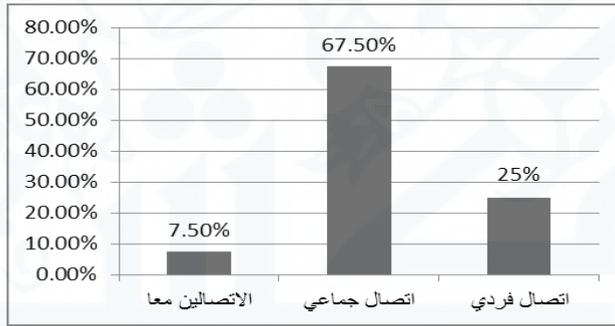
$$\text{النسبة المئوية لكل تفضيل} = \text{عدد التفضيلات لكل شكل} \times 100 / \text{العدد الكلي للاستجابات}$$

حيث: (40) استجابة ممثلة للنسبة الكلية (100 %) وفي كل مرة غير عدد الاستجابات.

من خلال تحليل نتائج الجدول وجدنا أن معظم الأساتذة يفضلون الاتصال الجماعي الذين بلغت نسبته (67.5%) في مقدمة الأولويات وتترأس القائمة؛ حيث يوصفون بالاجتماعيين وميلهم للعمل في بوتقة واحدة، كما أنهم يحبذون النقاش والتفاعل، وبالتالي تقوية معارفهم من جهة، ومحاولة تحسين جودة العملية التعليمية في مختلف جوانبها من جهة أخرى، وهذا له علاقة وطيدة بجودة البرامج التعليمية من خلال سهولة فهمها وربطها بسوق العمل؛ حيث زيادة النقاش الجماعي يحيط بمختلف الجوانب ويعطي صبغة جديدة للتفاعل مع زيادة قدرة استيعاب الطالب للبرنامج وتحكمه فيه، أما فيما يخص علاقتها بجودة العملية التعليمية في الكلية فبفضل الاتصال الجماعي المفضل تصبح الكلية فضاء رحبا جذابا للكفاءات، ومحيطا مستقطبا من طرف المحيط الاجتماعي من جهة، والاقتصادي من جهة أخرى، وحتى من طرف جامعات من دول أخرى عربية أو دولية، وبالتالي تحقيق ميزة للكلية وللجامعة الجزائرية ككل. وفي الجانب المقابل فإن تفضيل الاتصال الفردي مقدر بـ: (25%) ما يفسر بميل هؤلاء الأساتذة إلى

الانطوائية وعدم النقاش، وهذا يمكن إرجاعه إلى ضعف معارفهم من جهة، أو صفة الأنانية في النقاش والاحتفاظ بالمعلومات المتوسعة في المجال من جهة أخرى، بينما كانت نسبة (7.5%) معبرة عن تفضيل النوعين معا بالتساوي حسب رأي الأساتذة.

من خلال نتائج الجدولين السابقين (3 و4) يتبين لنا أن معظم الأساتذة يتبعون الاتصال الفردي في الجامعة، وهذا لعدم توفر فضاءات مفتوحة ووسائل متطورة للتواصل. أما عن حالة تفضيلهم فكانت النسبة الكبرى للاتصال الجماعي، وهذا لأن الأستاذ يدرك ما لعملية اقتناص المعلومة وإيصالها من تأثير كبير على جودة التعليم العالي سواء كانت عملية تعليمية، بحث علمي أو خدمة المجتمع (التنمية). ما يوضحه المخطط التالي:



الشكل (4): مخطط الأعمدة البيانية لتوزيع الأساتذة حسب تفضيلاتهم لنوعية اتصالاتهم في الكلية

3. فرق الاتصال الجماعي الملائمة لتحسين جودة التعليم العالي في الكلية:

1.3 معوقات جودة التعليم العالي

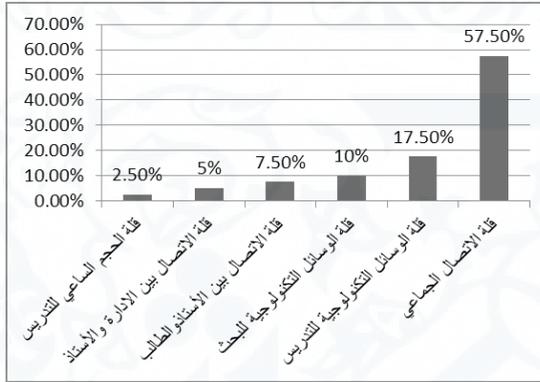
إن عملية التحسين نابعة من وجود قصور في مهمة معينة من جهة أو في كل الأجزاء من جهة أخرى، خاصة في الدول النامية والجزائر أنموذج لذلك، وبالتالي كان الغرض من خلال هذا الاستفتاء تحديد أهم المشاكل التي تعرقل عملية توفر الجودة في الكلية. ما توضحه المعطيات المتحصل عليها التالية:

جدول رقم 5: معوقات الجودة في التعليم العالي (ترتيب المعوقات حسب الأهمية)

| الإجابة | النسبة المئوية |
|----------------------------------|----------------|
| قلة الاتصال الجماعي | 57.5% |
| قلة الوسائل التكنولوجية للتدريس | 17.5% |
| قلة الوسائل التكنولوجية للبحث | 10% |
| قلة الاتصال بين الأستاذ والطالب | 7.5% |
| قلة الاتصال بين الإدارة والأستاذ | 5% |
| قلة الحجم الساعي للتدريس | 2.5% |
| المجموع | 100% |

من خلال نتائج الجدول تبين لنا أن ترتيب معوقات الجودة في التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والتسيير بجامعة باتنة ممثلة في النسب التالية: (57.5%) بالنسبة للاتصال الجماعي، (17.5%) بالنسبة لقلة الوسائل التكنولوجية للتدريس، (10%) لقلة الوسائل التكنولوجية للبحث، قلة الاتصال

بين الأساتذ والطالب (7.5%)، قلة الاتصال بين الإدارة والأساتذ (5%)، أما نسبة (2.5%) فكانت لقلّة الحجم الساعي للتدريس. وهذا ما يعكس أهمية الاتصال الجماعي في تحسين جودة التعليم العالي. ما يوضحه المخطط الآتي:



الشكل (5): مخطط الأعمدة البيانية لمبيقات الجودة في الكلية

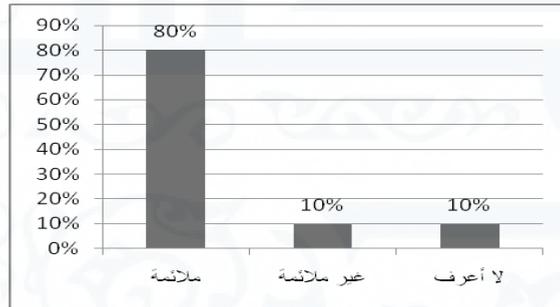
2.3 ملائمة فرق الاتصال الجماعي للتطبيق في الكلية لتحسين جودتها

1. حلقات الجودة: انصب الهدف من هذا الجدول في معرفة مدى ملائمة تطبيق حلقات الجودة كأسلوب للاتصال الجماعي في الكلية من عدمه؛ ما يعطي ترجمة إضافية للتفاعل الإيجابي بين أطراف الفرق. وفيما يلي آراء الأساتذة حول ذلك مبوبة في الجدول التالي:

جدول رقم 6: ملائمة حلقات الجودة كطريقة لتحسين جودة التعليم العالي

| الإجابية | التكرارات | النسب المئوية (%) | X^2 | X_i^2 |
|------------|-----------|-------------------|-------|---------|
| ملائمة | 32 | 80 | | |
| غير ملائمة | 4 | 10 | | |
| لا أعرف | 4 | 10 | | |
| المجموع | 40 | 100 | | |
| | | | 39.2 | 5.99 |

من خلال تحليل نتائج الجدول أعلاه نجد أن آراء الأساتذة المستقصين في تطبيق حلقات الجودة كطريقة ملائمة لتحسين جودة التعليم العالي إيجابية، وما دل عليها نسبة (80%)، فيما اقتضرت نسبة (10%) على الرأي السلبي للأساتذة بعدم مناسبتها كطريقة لتحسين جودة التعليم العالي، أما نسبة (10%) فكانت دليلاً على عدم معرفة الأساتذ ملائمتها من عدمها، هذا ما تؤكد نتيجة X^2 بوصفها دالة عند مستوى معنوية (0.05)، لأن ($X^2 > X_i^2$) وقد جاءت لصالح الاختيار ملائمة بمعنى أن حلقات الجودة طريقة جد ملائمة لتحسين جودة التعليم العالي لما لها من أهمية كبيرة في الجامعة الجزائرية. وفيما يلي توضيح ذلك في أعمدة بيانية:



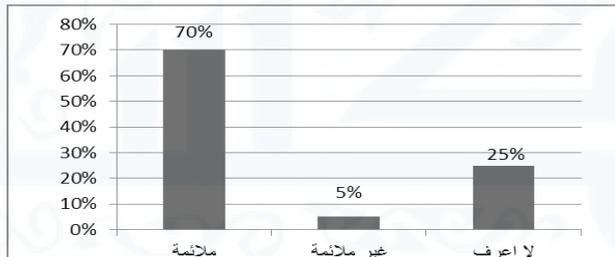
الشكل (6): مخطط الأعمدة البيانية لملفات الجودة وملاءمتها لتحسين جودة التعليم العالي في الكلية
2. العصف الذهني:

الهدف من إقامة الجدول التالي معرفة آراء الأساتذة حول إمكانية مدى ملائمة فرق العصف الذهني للتطبيق في الكلية بغرض تحسين جودة التعليم العالي التابع لها، وبالتالي تحسين صورتها مقارنة بالجامعات الأخرى. والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم 7: العصف الذهني كطريقة لتحسين جودة التعليم العالي

| X_t^2 | X^2 | النسبة المئوية (%) | التكرارات | الإجابة |
|---------|-------|--------------------|-----------|------------|
| | | 70 | 28 | ملائمة |
| | | 5 | 2 | غير ملائمة |
| 5.99 | 26.61 | 25 | 10 | لا أعرف |
| | | 100 | 40 | المجموع |

من خلال تحليل نتائج الجدول أعلاه تبين أن ملائمة العصف الذهني كطريقة لتحسين جودة التعليم العالي بلغت نسبة (70%) وهي نسبة جد معتبرة، فيما اقتضرت نسبة (5%) على الأساتذة الذين يرون أنها غير ملائمة، لتعبر نسبة (25%) على عدم معرفة ملاءمتها من عدمها. وهذا راجع إما لعدم التعرف الكافي على الطريقة من جهة، أو من جهة أخرى عدم محاولة تجسيدها في الواقع. لتؤكد X^2 بوصفها دالة عند مستوى معنوية (0.05) لأن $(X^2 > X_t^2)$ ، إن العصف الذهني طريقة ملائمة لتحسين جودة التعليم العالي كما هو موضح في الشكل التالي:



الشكل (7): مخطط الأعمدة البيانية للعصف الذهني وملاءمته لتحسين جودة التعليم العالي في الكلية

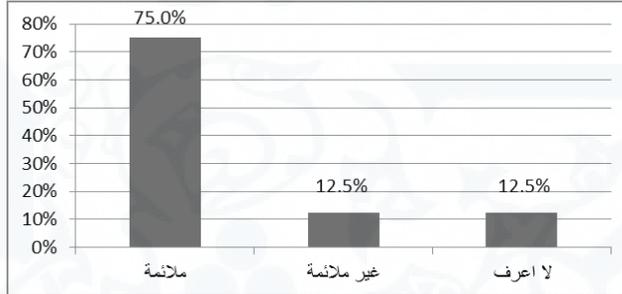
3. إدارة المعرفة :

تمحور الهدف في جمع هذه المعطيات وتبويبها في معرفة مدى ملاءمة تطبيق مقارنة الأداء كأسلوب للاتصال الجماعي في الكلية، وبالتالي مدى تحسينه لوجودتها؛ من منطلق قدرته على التحليل الجيد للظواهر والمشاكل (نقاط القوة والضعف) مقارنة بحالات أخرى أحسن مستوى. والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (8) : إدارة المعرفة كطريقة لتحسين جودة التعليم العالي في الكلية

| X_t^2 | X^2 | النسبة المئوية (%) | التكرارات | الإجابية |
|---------|-------|--------------------|-----------|------------|
| | | 75 | 30 | ملائمة |
| | | 12.5 | 5 | غير ملائمة |
| | | 12.5 | 5 | لا أعرف |
| 5.99 | 31.26 | 100 | 40 | المجموع |

من خلال تحليل نتائج الجدول أعلاه توصلنا إلى أن نسبة (75%) من الأساتذة المستقصين يرون ملاءمة تطبيق إدارة المعرفة لتحسين جودة التعليم العالي، أما نسبة (12.5%) من الأساتذة كانت رافضة لفكرة استخدام إدارة المعرفة كطريقة لتحسين جودة التعليم العالي، لتعبر نفس النسبة (12.5%) (عن احتمال "لا أعرف")، وهذا راجع إما لعدم معرفة الأساتذة بهذه الطريقة إطلاقاً، أو لمعرفتهم بها لكن دون تخيل تطبيقها ودون العلم بنجاعة استخدامها خاصة في عصر المعرفة وتحول الاقتصاد من صناعي إلى معلوماتي بحث، وما يشاطر نسبة (75%) من الموافقة على هذه الطريقة قيمة X^2 بوصفها دالة عند مستوى معنوية (0.05). لأن ($X^2 > X_t^2$)، ما تم توضيحه في المخطط التالي:



الشكل (8): مخطط الأعمدة البيانية لإدارة المعرفة كطريقة لتحسين جودة التعليم العالي في الكلية

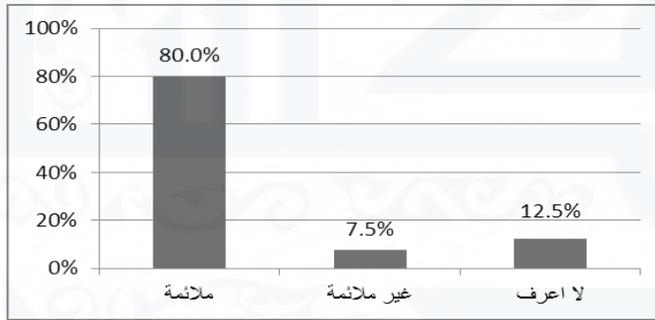
3. مقارنة الأداء:

هدفنا من خلال وضع هذا الجدول معرفة مدى ملائمة مقارنة الأداء للتطبيق في الكلية بهدف تحسين جودتها لما لها من مزايا كثيرة وارتباط كبير نظرياً وبينها وبين جودة التعليم العالي الواضح جداً في عملها ومتطلباتها خاصة في عصر اقتصاد المعرفة وتقادم المعلومة بصفة سريعة. ما تم توضيحه في الجدول التالي:

جدول رقم 9: مقارنة الأداء كألية لتحسين جودة التعليم العالي

| X_t^2 | X^2 | النسبة المئوية (%) | التكرارات | الإجابية |
|---------|-------|--------------------|-----------|------------|
| | | 80 | 32 | ملائمة |
| | | 7.5 | 3 | غير ملائمة |
| | | 12.5 | 5 | لا اعرف |
| 5.99 | 39.36 | 100 | 40 | المجموع |

من خلال تحليل الجدول أعلاه يتضح لنا مدى ملائمة مقارنة الأداء كطريقة من طرق الاتصال الجماعي لتحسين جودة التعليم العالي؛ حيث مثلتها نسبة (80 %)، أما الرأي المناقض والمتمثل في عدم ملائمتها لتحسين جودة التعليم تمثله النسبة (7.5 %)، تبقى نسبة (12.5 %) دليلاً على عدم معرفة الأساتذة بهذه الطريقة إما بتعريفها أو بمزايا تطبيقها وتجسيدها وعوائقها، ما تؤكد X^2 بوصفها دالة عند مستوى معنوية (0.05) لأن $(X^2 > X_t^2)$ ، وقد جاءت لصالح الاختيار "ملائمة". وفيما يلي تمثيل ذلك في الأعمدة البيانية:



الشكل (9): مخطط الأعمدة البيانية لمقارنة الأداء كطريقة لتحسين جودة التعليم العالي في الكلية

نتائج الدراسة

بعد تحليل النتائج المتوصل إليها تمت الإجابة عن فرضية الدراسة وفق الطرح الآتي:

الفرضية الرئيسية: تنص الفرضية الرئيسية على اعتبار فرق الاتصال الجماعي (حلقات الجودة، العصف الذهني، مقارنة الأداء، وإدارة المعرفة) ملائمة جداً للتطبيق في الكلية بهدف تحسين جودة التعليم العالي؛ فهي محققة حسب آراء الأساتذة المستقصين؛ حيث اعتبروا الفرق المذكورة طرق فعالة للتحسين، والدليل على ذلك نسب الموافقة عليها كل على حدة مترجمة في الفرضيات الجزئية على التوالي:

الفرضية الأولى: حلقات الجودة ملائمة للتطبيق في الكلية لتحسين جودة التعليم العالي فرضية محققة؛ إذ اتفق معظم الأساتذة المستقصين على ملائمة هذه الطريقة للتطبيق بهدف تحسين جودة التعليم العالي؛ ما عبر عنه نسبة (80 %) من آراء الأساتذة المستقصين وما دعمته قيمة k^2 المحسوبة، وهذا لما له من فوائد جمة على أطراف العملية التعليمية ومخرجاتها (الخريج) سواء من الجانب العملي أو الجانب النفسي، وكذا الأطراف المتعامل معها (سوق العمل) والكلية في عملية مناقشة المقرر الدراسي وتلبية احتياجات السوق من الموارد البشرية الكفوءة. كما أن هذه النسبة دالة على درجة وعي الأساتذة بضرورة تجسيد آليات وأدوات لتحسين الجودة، خاصة أنها بسيطة وعائدتها كبيرة، وكذا مدى تطلّهم المستقبلي وعملهم الدؤوب والمتأثر لإعطاء بصمة وصورة حية لجودة التعليم العالي.

الفرضية الثانية: العصف الذهني ملائم للتطبيق في الكلية لتحسين جودة التعليم العالي هي فرضية محققة؛ إذ اتفق ما نسبته (70%) من الأساتذة على ملاءمة تطبيقها في الكلية بهدف تحسين جودتها، وما أكد ذلك قيمة k^2 المحسوبة؛ لما لها من فوائد في الإجمال بالمشكلة المطروحة من مختلف الجوانب، وإعطاء الحل الضئيل جدا في الخطأ. كما تفسر بأهمية هذه الآلية أو الطريقة في الكلية سواء لتحسين العملية التعليمية، البحث العلمي أو في معالجة مشاكل سوق العمل التي تصب في خدمة المجتمع وتنميته.

الفرضية الثالثة: مقارنة الأداء ملائمة للتطبيق في الكلية لتحسين جودة التعليم العالي فرضية محققة؛ أي عد (80%) من أساتذة القسم مقارنة الأداء من أهم الطرق المؤدية إلى تحسين جودة الكلية، وملائمة جدا للتطبيق في الكلية سواء داخل العملية التعليمية، البحث العلمي أو خدمة للمجتمع؛ ما أكدته قيمة k^2 المحسوبة، وهذا لما لها من فوائد وأثار إيجابية على عملية الاستنباط من تجارب متميزة في المجال المقارن ومطابقتها مع الواقع في الكلية والجامعة الجزائرية بصفة عامة.

الفرضية الرابعة: إدارة المعرفة ملائمة للتطبيق في الكلية لتحسين جودة التعليم العالي فرضية محققة؛ حيث وافق ما نسبته (75%) من الأساتذة على ملاءمة هذه الطريقة للتطبيق في الكلية بهدف تحسين جودتها ما أكدته قيمة k^2 المحسوبة، وذلك لما لها من دور إيجابي في تبادل المعارف، والخبرات، والمهارات، والأفكار فيما بين الأطراف المتفاعلة داخل الكلية سواء لتحقيق الأهداف المسطرة داخليا أو الأهداف المسطرة خارجيا (خدمة المجتمع وتنمية الاقتصاد الوطني).

هذه النسب لا يمكن التهاون فيها؛ فهي تعبر عن ضرورة تجسيد هذه الفرق والعمل بها، خاصة وأن هدف مؤسسات التعليم العالي رفع جودتها وتحسين صورتها مقارنة بالجامعات الأخرى في ظل مختلف التطورات والتغيرات الحادثة في العالم.

التوصيات والمقترحات:

توصي الدراسة بمجموعة من النقاط يمكن إدراجها فيما يلي:

- ضرورة توظيف فرق الاتصال الجماعي وتجسيدها في الكلية ومؤسسات التعليم العالي الجزائرية الممتلئة في: حلقات جودة، والعصف الذهني، وإدارة المعرفة، ومقارنة الأداء، لما لها من آثار إيجابية على عملية تحسين الجودة والرفع منها وما لها من تأثير إيجابي على تحقيق دعائمي التصميم والتنفيذ؛ سواء للعملية التعليمية أو البحث العلمي، وهذا أكيد خدمة لسوق العمل والمجتمع.
- ضرورة الاهتمام بالأستاذ والطالب كركيزتين أساسيتين في عملية تحسين الجودة، مع توفير كل الإمكانيات وتذليل الصعاب أمامهما للعمل في بوتقة واحدة، من منطلق أولوية الاهتمام بجودة العملية التعليمية في المقام الأول، وعلاقتها الإيجابية فيما بعد بالبحث العلمي وخدمة المجتمع من كل جوانبه.
- ارتباط جودة التعليم العالي ارتباطا وثيقا بعملية الاتصال الجماعي لما لها من فوائد في ترسيخ الأفكار، مع تقديمها وتحليلها إيجابيا بصورة منطقية مقدمة نتائج ذات مصداقية بعيدة عن الذاتية، مع إكساب الخريجين مهارات عديدة خاصة التفاعلية؛ ما يحقق متطلبات واحتياجات سوق العمل من الموارد البشرية.
- ضرورة تفعيل المخابر العلمية والفرق التابعة لها مع تقديم تحفيزات معنوية خاصة للطلبة ذوي الطاقات الإبداعية الخارقة، ما يعمل على تحسين جودة التعليم العالي من جانب البحث العلمي وماله من استجابات إيجابية لمتطلبات سوق العمل المترجمة في خدمة التنمية فيما بعد.
- نشر الوعي بأهمية الاتصال الجماعي خاصة مع طلبة الدكتوراه والماستر، وإقامة شبكة من العلاقات العملية مع الجامعات العريقة للاستفادة من تجاربها، بناء وتفعيل حاضنات الأعمال بين الجامعات والمؤسسات الاقتصادية، وهذا من منطلق أن طلبة الدكتوراه يمثلون المستقبل الفعلي للكلية؛ ككفاءات مستثمرة فيها وعائدة إليها، وكذا كونهم القائمين بالأبحاث العلمية المقدمة لسوق العمل.

خاتمة:

أصبح أمام كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير خيار تنظيمي مهم جداً، يولي اهتماماً كبيراً جداً بوجود التعليم العالي؛ والمتمثل أساساً في فرق الاتصال الجماعي؛ فلم يبق أمامها سوى تجسيد فرق الاتصال الجماعي كأهم الطرق بهدف تحسين جودتها، وخاصة في ظل التغيرات والتطورات السريعة اللاحقة في العالم والتكنولوجية في أولها، دون غرض النظر عن تطبيق نظام (ل م د) كأخر مشروع أبت إلا وأن تخوض مغامرة تطبيقه الذي يحتاج العديد من الطرق سواء لفهمه أو لاتخاذ القرارات بشأنه؛ وهذا بالعودة دائماً إلى عملية التكييف فالبيئة الجزائرية مختلفة عن باقي البيئات في حالة الاستنباط منها.

المراجع:

- أبو خضير، إيمان سعود (2009)، تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، -14 نوفمبر، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، السعودية.
- إسماعيل، مجبل دواي (2007)، فاعلية المقارنة المرجعية في تقويم الأداء وإمكانية تطبيقها في الوحدات للربح، الاقتصادية العراقية غير الهادفة <http://www.google.dz/search?hl=ar-العراق&source=hp&q=DZ&source=hp&q>
- البكري، سونيا محمد (2002)، إدارة الجودة الكلية، الدار الجامعية، مصر.
- الجابري، وليد فهاد فهد (1428)، أثر استخدام طريقة العصف الذهني في تنمية التفكير الناقد والتحصيل الدراسي لطلاب الصف الأول الثانوي في مقرر الرياضيات، مذكرة ماجستير، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
- الدرادكة، مأمون (2002)، إدارة الجودة الشاملة، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان.
- الدليل الإرشادي لتوفير المتطلبات اللازمة لضمان جودة التعليم والاعتماد لمؤسسات التعليم العالي، (2008)، الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، مصر.
- الذهبي، جلييلة عيدان (2001)، دور المعلومات الحاسوبية في ترشيد القرارات الاستثمارية، أطروحة دكتوراه، جامعة بغداد، انظر الموقع <http://www.kaau.edu.sa/tqm/articles.htm>
- السميري، عبد ربه هاشم عبد ربه (2006)، أثر استخدام طريقة العصف الذهني لتدريس التغيير في تنمية التفكير الإبداعي لدى طالبات الصف الثامن الأساسي بمدينة غزة، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- الصاوي، ياسر، (2007)، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، الجامعة العربية المفتوحة، الكويت.
- الصيرفي، محمد (2009)، بناء فرق العمل، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، مصر.
- الكبيسي، صلاح (2005)، إدارة المعرفة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات، مصر.
- الطائي، يوسف حجيم وآخرون (2007)، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، مؤسسة الوراق للنشر، عمان.
- الطائي، يوسف حجيم وآخرون (2008)، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، ط1.
- العبادي، هاشم فوزي دباس وآخرون (2008)، إدارة التعليم الجامعي: مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، ط1.

- اللامسي، غسان قاسم داود، البياتي، أميرة شكرولي (2010). تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال : الاستخدامات والتطبيقات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان.
- الملكوي، إبراهيم الخلوف (2007)، إدارة المعرفة : الممارسات والمفاهيم، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، ط 1.
- الموجي، بهيرة (1995)، دوائر الجودة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، إدارة البحوث والدراسات، قطر.
- المحاميد، ربا جزا جميل (2008)، دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات، الأردن.
- المحياوي، قاسم نايف علوان (2006)، إدارة الجودة في الخدمات، مفاهيم، عمليات، تطبيقات، دار الشروق للنشر، عمان.
- الناقة، محمد، السعيد، سعد محمد (2003)، استخدام أسلوب العصف الذهني في تدريس البلاغة وأثره في تنمية التفكير الإبداعي والكتابة الإبداعية لدى طلاب المرحلة الثانوية، المؤتمر العلمي الخامس، مجلد 2، دار الضيافة، عين شمس.
- الهادي، شرف إبراهيم (2013)، إدارة تغيير مؤسسات التعليم العالي العربي نحو جودة النوعية وتميز الأداء، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد 6، العدد 11.
- زايد، عادل محمد (2007)، تكوين الفرق والعمل الجماعي، مشروع الطرق المؤدية إلى التعليم العالي، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، مصر.
- سلسلة المميزون الإدارية (2005)، إدارة المعرفة، مكتبة لبنان ناشرون، بيروت، ط 1.
- عبد الفتاح، محمود سليمان (2001)، الدليل العملي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركات ومشروعات التشييد، إيتراك للنشر والتوزيع، مصر، ط 1.
- علواني، حسن (2001)، إدارة المعرفة : المفهوم والمداخل النظرية، ورقة مقدمة إلى المؤتمر العربي الثاني في الإدارة (القيادة الإبداعية في مواجهة التحديات المعاصرة للإدارة العربية، مصر.
- علي، عاصم شحادة (2010)، تنمية الموارد البشرية في ضوء تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، مجلة الباحث، العدد 7.
- مجاهد، محمد عطوة (2008)، ثقافة المعايير والجودة في التعليم، دار الجامعة الجديدة، مصر.
- غنيم، أحمد محمد (2009)، المدخل الياباني للتحسين المستمر ومدى استفادة المنظمات العربية منه، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر.
- لعويسات، جمال الدين (2005)، إدارة الجودة الشاملة، دار هومة، أبو ظبي .
- ماضي، إسماعيل سالم منصور (2010)، دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي حالة دراسية للجامعة الإسلامية بغزة، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- نجم، نجم عبود (2010)، إدارة الجودة الشاملة في عصر الإنترنت، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط 1.
- ويح، محمد عبد الرزاق إبراهيم، الشربيني البان، أحمد نصحي أنيس (2012)، تطوير إدارة مؤسسات التعليم الجامعي في ضوء أسلوب حلقات الجودة، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، الأردن.

Brilman J,(2003.)les meilleurs pratiques du management,Editions d'organisation, Paris

Dand Gimenez o,(2002) , 1 +1=3 ou l'effet brainstorming, Rapport des journées de fin d'année des moniteurs du CIES de Montpellier – Centre d'initiation à l'enseignement supérieur (CIES).

Lisa Petrides, A. &ThadNodine R,(2003).Knowledge Management In Education:Defining The landscape, The Institute Of Knowledge Management In Education, USA.