http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.10.2.4

مـــدى توافر معاييـــر الجودة في المبانـــي الجامعية من وجهة نظر الطلاب

DOI:10.20428/AJQAHE.10.2.4

د. جميلة سليماني
أستاذة محاضرة – قسم علم النفس – جامعة الجزائر(2)

د. فتيحة بلعسلة
أستاذة محاضرة – المدرسة العليا للأساتذة- الجزائر

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.10.2.4

مدى توافر معايير الجودة في المباني الجامعية من وجهة نظر الطلاب

د. جميلة سليماني د. فتيحة بلعسلة

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توافر معايير الجودة في المباني الجامعية من وجهة نظر الطلاب. وتكونت العينة من ن= (400) طالب جامعي تم اختيارهم بالطريقة العشوائية. من مختلف التخصصات ضمن (5) جامعات من جامعات الجزائر، تضم كليات العلوم الاجتماعية و الإنسانية. و استخدمت الباحثتان الاستبيان، كأداة لقياس معايير الجودة في المباني الجامعية، اشتمل الاستبيان على (30) فقرة، وزعت على ثلاثة مجالات، وتم التأكد من صدقها وثباتها بالطرق الإحصائية المناسبة.

وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الرضا عن معايير الجودة في المباني الجامعية لدى أفراد العينة المدروسة من الطلاب كان ضعيفا بشكل عام. وفي ضوء نتائج الدراسة أوصت الباحثتان بمجموعة من التوصيات.

الكلمات المفتاحية : الجودة ، المباني الجامعية.

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.10.2.4

The Availability of Quality Standards in University Buildings from the Students' Perspective

Abstract:

This study aimed to identify the availability of quality standards in university buildings from the students' perspective. The sample consisted of (400) students, selected randomly from different disciplines within (5) Algeria universities, colleges of Social and Human Sciences. The Researchers used a questionnaire that consisted of (30) items, distributed over three areas. The research tool was properly validated and checked for reliability. The study revealed that the students' satisfaction with the quality standards in the university buildings was generally low. Based on these results, the researchers proposed a set of recommendations.

Keywords: Quality, university buildings

ISSN:2308-5347

المقدمة:

من بداهة القول في هذا العصر أن تصبح الجودة هدفاً لكل الجامعات الطموحة التي تترفع بنظرها عن مواقع أقدامها وتنظر إلى المستقبل المشرف بمنظور العصر وديناميكية اقتصاد المعرفة الحديث، ومن المؤكد أن أهم ما يميز نظريات ونظم وآليات الجودة الشاملة أنها تركز على مفهوم البقاء والاستمرار والتطوير من خلال استشراف آفاق المستقبل بدلاً من الرؤية المحدودة و القاصرة. ولقد أثبت الواقع والتجربة أن الجودة الشاملة بمفهومها وأبعادها وأصولها العلمية والمهنية هي السلاح الذي يمكن التعامل بواسطته مع مستجدات العصر وتطوراته والذي سيساعد المؤسسات الجامعية على كسب السباق و الرهان و من ثم التربع على قاعدة صلبة من شأنها أن تؤثر و تغير الكثير على صعيد العلم و المعرفة المستقبلية.

فتحول الجامعة نحو الجودة ضرورة استراتيجية تفرضها تحديات عصر المعلومات المتسم بالتغير السريع الذي يتطلب من الجامعة تحسين كفاءة وفاعلية عملياتها الإدارية والتعليمية، من أجل أن تكون أكثر قدرة للاستجابة مع هذه المتغيرات وردم الفجوة الأدائية والمعرفية لتحقيق احتياجات وتطلعات المستفيدين من خدمتها ونظامها التعليمي.

ونظراً للدور الكبير الذي تؤديه البيئة الجامعية بكلا جانبيها المادي والأكاديمي، نشأت العديد من وكالات الاعتماد والجودة في العالم، والتي تعتني بوضع معايير للاعتماد والجودة خاصة بمؤسسات التعليم العالي، ومن هذه الوكالات: وكالة ضمان الجودة للتعليم العالي (Quality Assurance Agency) في بريطانيا، ومجلس اعتماد التعليم العالي (Council of Higher Education Accreditation) في الولايات المتحدة، ولجنة التقييم الوطني في فرنسا (Comité National Evaluation).

و إذا كانت الدول المتقدمة تشتكي من مستوى جامعاتها وتسعى إلى تطويرها فإن الجامعات العربية هي في أسوء حال، وأحوج إلى التغيير. ففي الترتيب العالمي للجامعات عجزت الجامعات العربية على أن تكون ضمن الخمسمائة الأولى، وقد أدى هذا الوضع بالسياسيين والأكاديميين على حد سواء إلى رفع الراية الحمراء معلنين مستوى الخطر الذي بلغه مستوى التعليم عندنا.

لذلك دأبت الكثير من الأنظمة والحكومات إلى الاهتمام بالنظام التعليمي وتحسينه وتطويره، كونه المقياس الحقيقي لحضارة الأمة في الوقت الحاضر، و يعد المبنى التعليمي وتجهيزاته محور مهما من محاور العملية التعليمية، حيث يتم فيه التفاعل بين مجموع عناصره، وجودة المباني وتجهيزاتها، وهذه أداة فعالة لتحقيق الجودة الشاملة في التعليم، لما لها من تأثير فعال على العملية التعليمية وجودتها.

حيث أكد التقرير الصادر عن الجمعية الأمريكية لمدراء التربية أهمية الارتقاء بنوعية المباني التعليمية، الذي لا يمكن أن يتحقق إلا بتوفير الجو الآمن والمريح فيها، وأن يعطى الطالب الفرصة الكاملة في التفاعل معها، ويمكن قياس ذلك بمدى سعادته فيها ومتانة علاقته مع زملائه وأساتذته (المقرن، 2000).

وتم الاتفاق في مؤتمر اليونسكو للتعليم والذي اقيم في باريس في اكتوبر (1998) على مؤشرات للجودة هي: المناهج الدراسية - البرامج التعليمية - البحوث العلمية – الطلاب- المباني والمرافق والادوات - توفير الخدمات للمجتمع المحلي - التعليم الذاتي الداخلي - تحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دوليًا (العايدي، 2004).

والجدير بالذكر أن المباني التعليمية بمشتملاتها المادية والمعنوية مثل: القاعات، التهوية، الإضاءة، دورات المياه، المقاعد، السبورات، الساحات، الملاعب، وغيرها من التجهيزات تؤثر على جودة التعليم ومخرجاته، وكلما حسنت واكتملت أثر ذلك بدوره على قدرات أعضاء هيئة التدريس و على الطلاب. و يقصد بجودة التعليم أن يكون التعليم ممتعا و ذا بهجة، وأن يكون التدريس يقظا باستمرار لجذب انتباه الطالب إلى المشاركة تريبوس (6-5 , 1988 , Tribus).

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.10.2.4

و توجد إشارات إلى أن نوعية تصميم المبنى التعليمي ذات تأثير كبير في المخرجات التعليمية أو الأداء عموما، كما توجد إشارات إلى أهمية تصميم المباني و شكلها في تحصيل الطلاب الأكاديمي و كذا أهميته على أداء الأساتذة و اندماجهم و تفاعلهم السليم مع طلابهم (الحربي، 2004).

مشكلة الدراسة :

إن استقصاء الواقع الفيزيقي لمؤسسات التعليم العالي في بلادنا، يظهر أن كثيرا منها يتسم بحالة من الثبات أو الجمود في زمن تشهد فيه مؤسسات مماثلة في كثير من بلدان العالم انتشارا معرفيا وتقنيا واسعا.

والجدير بالذكر أن رضى الطالب يعد من أهم العوامل التي تقيس وتقيم تطوره ونموه الأكاديمي، والتي تقيم أيضاً مستوى الجامعة ومستوى الجودة فيها، لذا جاءت مشكلة الدراسة تتبلور حول التعرف على واقع المباني الجامعية من خلال وجهة نظر الطلاب.

أسئلة الدراسة :

تنطلق الدراسة من التساؤل الرئيس الآتي:

ما مدى توافر معايير الجودة في المباني الجامعية من وجهة نظر الطلاب؟

يتفرع عن هذا السؤال عدة أسئلة تحاول الدراسة الحالية الإجابة عنها، و هي:

1 -ما مستوى جودة المباني الجامعية و تجهيزاتها من وجهة نظر الطلاب الجامعيين؟
2 -ما مستوى جودة المكتبة الجامعية و تجهيزاتها من وجهة نظر الطلاب الجامعيين؟
3 -ما مستوى جودة المطعم الجامعي و الكافتيريا من وجهة نظر الطلاب الجامعيين؟

أهداف الدراسة:

تتطلع الدراسة الحالية إلى تحقيق عدد من الأهداف أهمها :

- التعرف على مدى توافر الجودة في المباني الجامعية من وجهة نظر طلاب الجامعة، من خلال مدى توافر الجودة في المجالات الثلاثة : جودة المباني الجامعية و تجهيزاتها، جودة المكتبة الجامعية و تجهيزاتها، جودة المطعم الجامعي و الكافتيريا.
- إثارة الاهتمام بموضوع الجودة في الجامعات الجزائرية.
- الإسهام في بناء معايير ومؤشرات للجودة تتلاءم مع البيئة العربية.

أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية موضوع الدراسة الذي يتمثل في متغيراته : الجودة في المباني الجامعية من وجهة نظر طلاب الجامعة، كما تتمثل أهمية الدراسة في النتائج التي سوف تسفر عنها، إذ يمكن أن يستفاد من نتائجها بما يعزز من جهود الجامعات الجزائرية بكلياتها المختلفة لزيادة رضى الطلبة وتحسين والرقي بسمعة الجامعة.

مصطلحات الدراسة :

1 - الجودة:

تعرف بأنها المطابقة لمتطلبات أو مواصفات معينة بينما يعرفها المعهد الأمريكي للمعايير American National Standards Institute بأنها جملة السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعله قادراً على الوفاء باحتياجات معينة (اتحاد الجامعات العربية، 2008).

أما مفهوم الجودة في التعليم فإنه يتعلق بكافة السمات والخواص التي تتعلق بالمجال التعليمي والتي

ISSN:2308-5347

تظهر مدي التفوق والإنجاز للنتائج المراد تحقيقها، وهي ترجمة احتياجات توقعات الطلاب إلى خصائص محددة تكون أساساً لتعميم الخدمة التعليمية وتقديمها للطلاب بما يوافق تطلعاتهم (الرشيد، 1995).

وبالتالي تسعي الجودة الشاملة إلى إعداد الطلاب بسمات معينة تجعلهم قادرين على معايشة غزارة المعلومات وعمليات التغيير المستمرة، والتقدم التكنولوجي الهائل، لا حصر دورهم فقط في نقل المعرفة والإصغاء.

2 - المعايير:

تعرف بأنها معايير وصفية تحدد الحد الأدنى من الشروط الواجب توافرها في المباني الجامعية وملحقاتها وكذلك التجهيزات المطلوبة اللازمة للحكم على مدى ملائمة المباني الجامعية وتجهيزاتها للمعايير المتفق عليها عالميًا لتحقيق ضمان جودة التعليم وسلامة وأمان ورضى الطلاب والعاملين بالمؤسسة (الهيئة القومية لضمان جودة التعليم العالي، 2009).

3 - المباني الجامعية :

يقصد بالمباني الجامعية في الدراسة الحالية : المباني الدراسية، كالقاعات و المدرجات وتجهيزاتها، والكافتيريا و المطعم الجامعي، والعيادة الطبية، والمختبرات العلمية والالكترونية والفنية، وأماكن الأنشطة الترفيهية، والمكتبة المركزية، والمراحيض الصحية وغيرها، و تتحدد جودتها جميعاً في الدور الذي لا يمكن إغفاله وتجاهله، فلا يمكن إنجاز محاضرة ناجحة بدون توفر مدرجات مجهزة، ولا يمكن تطوير مهارات وقدرات الطلبة العقلية بدون مختبرات ومكتبة مركزية، وأيضاً لا يمكن الاستغناء عن خدمات الانترنت و مستلزمات التطور التكنولوجي.

الإطار النظري:

يعد مفهوم الجودة في التعليم العالي، وفقًا لما تم الاتفاق عليه في مؤتمر اليونسكو للتعليم الذي أقيم في باريس في أكتوبر 1998 " مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل:

المناهج الدراسية والبرامج التعليمية، والبحوث العلمية والطلاب، والمباني والمرافق والأدوات وتوفير الخدمات للمجتمع المحلي، والتعليم الذاتي الداخلي وتحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها عالميا "(الهيئة القومية لضمان جودة التعليم العالي، 2009،ص 03).

وبالنسبة لأهمية توفر معايير الجودة في المباني الجامعية ؛يؤكد العديد من الباحثين و مخططي التعليم على ضرورة تطوير المباني التعليمية، إيمانا منهم أن المؤسسات التعليمية التي تهتم بتصميم مبانيها و تنفيذها و تجهيزها بما يتواكب مع احتياجات العصر، هي غالبا تنتج جامعات أكثر نجاحا و جذبا للطلاب، و تخرج أجيالا ذات كفاءة عالية في خدمة المجتمع و مواجهة التحديات المعاصرة، أما المؤسسات التي لا تهتم بأي من ذلك، فإنها تحد من قدرات أبنائها و تصنع أجيالا ذات كفاءة أقل من غيرهم (Al-Mogren , p5 , Abdul Aziz , 1992).

وحسب تقرير خاص بمعايير ضبط جودة التعليم العالي في جامعة مؤتة فإن عملية ضبط الجودة تهدف إلى تطبيق أساليب متقدمة لضمان الجودة وتهدف للتحسين والتطوير المستمر وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات والعمليات وبالتالي مخرجات مؤسسات التعليم العالي. وتتضمن هذه العملية تطبيق مجموعة من المعايير التي يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليم (الشبكة العربية لضمان جودة التعليم العالي) 49 http://arabic.anqahe.org/.

وفيما يخص معايير الجودة الواجب توفرها في المباني الجامعية وحسب ناثر (1997، ص189) أن العناصر الرئيسة والمتداخلة التي تمثل منظومة التعليم العالي والمسئولة عن تحقيق الجودة فيه تتمثل في : مستوى الطلبة والهيئة الأكاديمية والبرامج الأكاديمية والإدارة الجامعية والمباني والمرافق ، وهي العناصر

ISSN:2308-5347

التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند تحديد معايير اعتماد الجامعات والمؤسسات الأكاديمية، وقد تم توضيح هذه العناصر على النحو الآتي : المباني والمرافق و تشمل القاعات الدراسية والمختبرات والمكتبات ومرافق الخدمات التي توفرها الجامعة وغيرها. وتضيف ناثر (1997،ص 190) أنه نتيجة لتفاعل هذه العناصر المذكورة تتكون في كل جامعة بيئة، أو شخصيه خاصة تعمل على تحديد نوع الخبرات التي يعيشها الطلبة خلال سنوات دراستهم وما ينتج عنها من نمو وتعلم بالإضافة إلى التعلم المباشر الذي يتلقاه الطالب في المقررات التي يدرسها، فإن بيئة الجامعة توفر له، أو تحرمه من الكثير من خبرات التعلم بصورة غير مباشرة عن طريق النشاطات الطلابية والمحاضرات العامة، والمنشورات الجامعية، والمسابقات الرياضية وغيرها.

و قد جاء في دليل ضمان الجودة و الاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد (ص43) ضرورة توفر المكتبات المزودة بمصادر المعلومات الحديثة المرتبطة بشبكات المعلومات المحلية والعالمية ، والوسائل السمعية والبصرية ، ووسائل الاتصال الحديثة كالانترنت ومعامل الكومبيوتر وغيرها، وتوفر الاجواء الصحية كالتهوية والتدفئة والأماكن والمقاعد الكافية والمريحة مع ضرورة توفر الخدمات المساندة للتعلم، وتستخدم مواردها التكنولوجية لدعم البرامج التعليمية و الأنشطة الفكرية والثقافية والعلمية، وأن تخطط على نحو منتظم البنية التحتية للتكنولوجيا والمعدات وتخضعها للصيانة وترفع من كفاءتها بما يتماشى مع احتياجات المؤسسة، وتوفر الحرية لطلبتها و أعضاء هيئة التدريس والموظفين في الاستفادة من المكتبة وخدمات مساندة التعلم، و توثق علاقاتها بإقامة اتفاقيات التعاون مع المؤسسات الأخرى في مجال استغلال المكتبات وخدمات مساندة التعليم، وتقييم تلك الخدمات، وتوفر كذلك المكتبات المزودة بمصادر المعلومات الحديثة المرتبطة بشبكات المعلومات المحلية والعالمية ، والوسائل السمعية والبصرية ، ووسائل الاتصال الحديثة كالإنترنت ومعامل الكومبيوتر وغيرها مع ضرورة توفر الأجواء الصحية كالتهوية والتدفئة و الأماكن والمقاعد الكافية والمريحة للمطالعة والد راسة وفي المحور السادس الخاص بمجال تطوير الخدمات الطلابية جاء في الدليل (ص48) أنه على المؤسسة أن :

توفر السكن الآمن والمريح للطلبة في المدن الجامعية و توفر أماكن خاصة ومريحة للطالبات في الأقسام والكليات المختلفة وأن تستطلع آراء الطلبة بشكل دوري في الخدمات التكميلية في المؤسسة مثل : الأنشطة الرياضية، والسكن الداخلي ، والمطاعم ، ومواقف السيارات وغيرها مع ضرورة توفر الخدمات اللازمة لمساعدة الطلبة على التفاعل مع زملائهم والبيئة الأكاديمية .

وحسب تقرير خاص بمعايير ضبط جودة التعليم العالي بجامعة مؤتة الذي قدم ملخصًا لمحاور ضبط الجودة المقترحة في جامعة مؤتة التي استندت إلى المحاور المطبقة من قبل وكالة الجودة البريطانية -فان عملية ضبط جودة التعليم العالي تشمل جانبين رئيسيين : يتم من خلالهما التأكد من مستوى جودة البرامج التي تقدمها الجامعة، فلجانب الأول يتعلق بمكونات البرنامج من حيث الأهداف الرئيسية والفرعية وآليات إنجازها، وهيكلية البرنامج، ومتطلبات القبول، ومدة الدراسة وتصنيف الطلبة حسب المستوى الدراسي، والمواد المكونة للبرنامج والشهادات الممنوحة، أما الجانب الثاني فيتعلق بالمعايير المستخدمة لضبط جودة التعليم. وتتضمن هذه المعايير عشرة محاور رئيسة تشمل الخطط الدراسية وآلية التعليم و التعلم وآلية التقييم وتقدم الطلبة وإنجازاتهم والدعم الأكاديمي والدعم اللامنهجي، والمصادر التعليمية والبنية التحتية و الخدمات، ومتابعة المتخرجين والتواصل مع المجتمع المحلي، و إدارة الجودة وتعزيزها. وتقدم هذه النشرة وصفًا عامًا لهذين الجانبين بحيث يمكن اعتبارهما دليل عام للاسترشاد بهما عند إعداد تقارير الأقسام الأكاديمية حول جودة البرامج التي تقدمها.

وفيما البنية التحتية والخدمات ،فقد أكد التقرير على ضرورة توفر المطاعم الطلابية ، واتساع المباني وقاعات التدريس ، وجودة المقاعد الدراسية ،ونظافة المباني وتوفر الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة وتوفر المصاعد ،وجودة مكاتب أعضاء هيئة التدريس مع توفير لخدمات المساندة مثل: آلات التصوير، والماسح الضوئي... الخ (الشبكة العربية لضمان جودة التعليم العالي 49 arabic.anqahe.org/ /:http.)

في حين أنه بالنسبة للتجربة الأردنية في ضمان الجودة بالتعليم العالي التي تظهر من خلال تشكيل

ISSN:2308-5347

مجلس اعتماد مؤسسات التعليم العالي في سنة (2000)، فقد وضعت لهذه الغاية معايير الاعتماد العام والخاص المختلفة، وحددت عدداً من المعايير للحصول على الاعتماد، وهي : معايير تتعلق بأعضاء هيئة التدريس - معايير تتعلق بمشرفي المختبرات والمشاغل - معايير تتعلق بالمباني والمرافق الجامعية ،و المكتبة والوسائل التعليمية ،ومعايير القبول والتسجيل، والخطط الدراسية وغيرها. وإلى جانب تلك المعايير تحديد المحاور الرئيسية لتقويم البرامج في الأردن، وتشمل هذه المحاور ومخرجات العمل : المنهاج - التدريس والتعلم - الهيئة التدريسية والكوادر المساندة - مصادر التعليم - تقويم أداء الطلبة - تقدم الطلبة ومنجزاتهم – إدارة الجودة وتحسينها - المرافق والخدمات المساندة – الإدارة (بوعلاق ،2012)

كما تضمن دليل ضمان جودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي لاتحاد الجامعات العربية ،عدة محاور لابد من الاهتمام بها بهدف تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي منها : جودة المعامل والمختبرات والورش ،وأن يتوفر بالمكتبة العدد الكافي من الكتب والمراجع والدوريات العربية والأجنبية لجميع المقررات الدراسية بما يتناسب مع عدد الطلبة المسجلين في البرنامج ،وبالنسبة لمباني ومرافق المؤسسة، كان لابد من تحديد مساحة أرض الجامعة ،مع توفير قاعات للمحاضرات العامة بسعة 100 طالب لكل منهما على الأقل ،وضرورة وجود مدرج نشاطات واحد على الأقل، بسعة (200) طالب، بمساحة لا تقل عن(280) ، أما مساحة المعمل الواحد فحُددت بـ : (40) متراً مربعاً، على أن يكون جيد التهوية مع اشتراط وجود مدرج نشاطات واحد على الأقل، بسعة حدها الأدنى (200) طالب، بمساحة لا تقل عن (280) متراً مربعاً.

وفيما يخص المكتبة : توفير مقاعد تستوعب 25 % من مجموع الطلبة وأعضاء هيئة التدريس في وقت واحد وبالنسبة للمرافق الصحية يشترط توفير غرفة كشف ،وغرفة طوارئ ،وصيدلية واحدة ومختبر للفحوصات الروتينية، وقاعة انتظار ، وغرفة إدارة ، ومخزن وحمام مع مغسلة للموظفين، وآخر للموظفات وحمام مع مغسلة للطلاب، وآخر للطالبات، أما بالنسبة للملاعب الرياضية : لا بد من توفير وملعب لكرة السلة، وملعب لكرة الطائرة ، وملعب لكرة اليد وملعب للتنس الأرضي، وملعب لكرة القدم (http: / / arabic.anqahe.org)

وقد جاء في دراسة (المحياوي،2007) حول إدارة الجامعات في ضوء معايير الجودة الشاملة حول الإمكانيات المادية من مبان ومكتبات ومعامل ومختبرات وورش وأهميتها بالنسبة للجامعة ، حيث إن مرونة المبنى وقدرته على توفير المرونة المطلوبة بحيث يكون مناسبا للتفاعل بين جميع العناصر في العملية التعليمية التعلمية ،وقادراً على استيعاب عدد الطلاب ومدى الفائدة التي توفرها المكتبات من المراجع والكتب والدوريات وغيرها، والتجهيزات في المعامل والمختبرات والورش، ويجب أن يراعى في المباني التهوية و الإضاءة و الصوت، و المقاعد، والسلامة الصحية، فضلاً عن أن التمويل في التعليم يُعد من أهم عناصر تنفيذ البرامج الجامعية التي تعتمد على التمويل وتوفر المال، إذ إن عدم توفره يُشكل عائقاً في تطبيق البرامج وإدارة الجودة (المحياوي،2007)

وفي السعودية ، حدد المجلس السعودي للجودة مؤشرات الجودة في الأداء الجامعي، من خلال الإمكانيات المادية التي تشمل مرونة المباني ومراعاة الشروط الهندسية، مدى استفادة أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة من المكتبة والمعامل والورش، وخدمات الإنترنت وقواعد المعلومات واستخدام التكنولوجيا ،ومدى توافر الملاعب لممارسة الأنشطة الرياضية، وحجم المبنى وقابليته للاستيعاب، ونصيب الطالب من مساحة المبنى وكثافة الفصل الدراسي...الخ (العمري ،2002).

وبالنسبة للجزائر نجد أن فكرة ضمان الجودة بالتعليم العالي : تعتبر حديثة النشأة إذ تمخضت عن توصيات المؤتمر الوطني للتعليم العالي والبحث العلمي بتاريخ 19 و 20 مايو 2008 ،والندوة الدولية حول ضمان الجودة في التعليم العالي بتاريخ 01 و 02 يونيو 2008 بالجزائر، وبصدور القرار الوزاري رقم 167 المؤرخ في 05 / 31 / 2010 ،المتضمن تأسيس لجنة وطنية لتنفيذ نظام الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي، ومنه تعيين مسؤولين عن ضمان الجودة في التعليم العالي على مستوى مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، وتعد اللجنة الوطنية مكلفة بالتنسيق مع الوكالات والهيئات المعنية في تحقيق الأهداف الآتية :

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.10.2.4

-إنشاء مرجع وطني يتضمن المقاييس والمعايير المتعلقة بضمان الجودة في ضوء المعايير الدولية.
-تحديد معايير انتقاء مؤسسات التعليم العالي الرائدة والمسؤولين عن ضمان الجودة لكل مؤسسة.
-تنظيم عمليات تقييم خارجي للمؤسسات والأنشطة المستهدفة مع ضمان المراقبة في مجال ضمان الجودة.
-وضع برنامج إعلامي يستهدف المؤسسات المعنية ووضع خطة تكوين لفائدة المسئولين عن ضمان الجودة.
-تحديد برنامج لتنفيذ عمليات ضمان الجودة داخل المؤسسات المعنية وضمان متابعة تنفيذها.
-تنظيم العمليات الأولية للتقييم الذاتي للمؤسسات والأنشطة المستهدفة.
-الجمع بين العناصر الضرورية لتحديد سياسة وطنية ونموذج لضمان الجودة وتحضير شروط إنشاء وكالة مكلفة بوضع هذه السياسة) بوعلاق ،2012)

و بصفة عامة يمكن تحديد المعايير الدولية المعتمدة في تحقيق الجودة الواجب توافرها في المباني التعليمية بصفة عامة كما يوضحه الشكل (1):

1. مرونة المبنى و قدرته على تحقيق اهداف التعليم.
2. مدى مراعاة الشروط الهندسية و الصحية في المبنى.
3. مدى مراعاة شروط السلامة و الاجراءات المتبعة في حالة الكوارث.
4. مدى توافر المعامل و الورش و الملاعب و المكتبة و عيادة الاسعافات الاولية.
5. مدى توافر اماكن و اجهزة لخدمات الانترنت و قواعد المعلومات.
6. مدى توافر خدمات التغذية و صالة الطعام المناسبة.
7. مدى توافر الوسائل التعليمية و مصادر التعلم المناسبة.
8. مدى مناسبة حجم المباني التعليمية و قابليتها للاستيعاب (بسام سرحان، 2002).

الشكل (1): المعايير الدولية المعتمدة في تحقيق الجودة الواجب توافرها في المباني التعليمية

كما تتحدد معايير الجودة الواجب توافرها في المباني الجامعية، من خلال محاور الاعتماد و الحد الأدنى المطلوب، كما يوضحه الجدول (1):

جدول (1): المعايير و الحد الادنى

محاور الاعتماد Normes	الحد الادنى
المساحة الارضية المخصصة لكل طالب	10 م2
المساحات الخضراء و الممرات	15 ٪
المكتبة المركزية بالجامعة	
الطاقة الاستيعابية	8٪ من اجمالي المستفيدين
المساحة المخصصة لكل طالب للقراءة	1.5 م2
المساحة المخصصة للصالة الرياضية	1500 م2 بارتفاع 7م
الكافتيريا (الطاقة الاستيعابية)	20٪ من المقيدين
دورات المياه (المساحة المخصصة لكل طالب)	2.5 م2

ISSN:2308-5347

تجهيزات قاعات المحاضرات العامة	▫ أن تتوافر سبورات بيضاء(تفاعلية) في كل قاعة تدريسية مع مستلزماتها. ▫ توافر عدد سبورة خشبية سوداء مقاس 1.5 × 2 م على الاقل. ▫ تهوية جيدة. ▫ أهمية وجود اتصال دائم بالكهرباء. ▫ توافر منضدة للمعلم مقاس 2.5 × 1 × 1م. ▫ أن تكون مزودة بالوسائل السمعية والبصرية اللازمة لمتطلبات العملية التدريسية مثل Data Show و Projecteur . ▫ أجهزة عرض شفافيات بمعدل جهاز واحد لكل قاعة تدريسية ▫ أن تكون مزودة بخدمة الاتصال بشبكة المعلومات الدولية.
معامل الحاسوب	▫ تخصص الحاسوب وفروعه يكون جهاز حاسب آلي لكل (4) طلاب. ▫ لجميع التخصصات الأخرى جهاز حاسب آلي لكل (25) طالب. ▫ طابعة لكل (100) طالب.
تجهيزات الأقسام	▫ آلات لتصوير الأوراق في الأقسام الأكاديمية بمعدل آلة واحدة لكل (400) طالب. ▫ أجهزة حاسب آلي شخصية للاستخدامات الإدارية في الأقسام والوحدات الأخرى في الكلية(2 كمبيوتر / قسم او وحدة).
الوحدات الصحية	▫ توافر حمام مع مغسلة للموظفين وآخر للموظفات وبمساحة 4 م2 ▫ حمام مع مغسلة للطلاب وآخر للطالبات وبمساحة 4 م2 ▫ سيارة الإسعاف مزودة بالأجهزة الطبية اللازمة ويخصص لها سائق ومسعف.

(المصدر: الهيئة القومية لضمان جودة التعليم العالي، 2009).

و من الملاحظ أنه منذ عام (2000) ،تبنت الدول العربية مشروعات مهمة لجودة التعليم بصفة عامة والتعليم العالي بصفة خاصة، وبالرغم من الجهود الكبيرة التي بذلت لمحاولة نشر ثقافة الجودة من خلال تأسيس مراكز للجودة والاعتماد بالجامعات وكلياتها، وعقد دورات تدريبية لبعض من السادة أعضاء هيئة التدريس، بالإضافة إلى محاولة تحديد نقاط القوة والضعف في هذه المؤسسات، فإنها اتبعت في عملها وفي أغلب الأحيان أسلوبا بيروقراطيا رسخ اتساع الفجوة بين المؤسسات من ناحية وكل من أعضاء هيئة التدريس والطلاب بها من ناحية أخرى، ورغم أن هذه المنهجية حاولت تشخيص الواقع فإنها افتقرت إلى التأكد الكامل من دقة البيانات واتسمت بعدم وجود رؤية للهدف العام وغياب المعايير المعرفية .

وتوصلت دراسة عويس وجمال (2012، ص 114 - 115) إلى أن أسباب ضعف فاعلية منظومة جودة التعليم العالي في الجامعات ومؤسسات التعليم العربية، قد لُخصت في تقرير المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم كما يلي: أخطاء في أساليب القبول في التعليم العالي، وفي تقييم الدارسين و التبعية للعالم الخارجي وفي مجال البحوث العلمية ،مع تراجع مستوى الأساتذة والمدربين والبرامج التعليمية و هيمنة الدولة والحكومة، وضعف توفر المحاسبية المجتمعية ،وضعف التمويل والإمكانيات مع تراجع استهداف التنافسية على المستوى العالمي، وتدني مستوى الحرية الأكاديمية و ضعف في مستوى وجود عناصر مدخلات المنظومة ،وأن أبرز التحديات التي تواجه التعليم الجامعي على المستوى العربي تتمثل في الاتجاه نحو

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.10.2.4

تدويل التعليم العالي والتنافسية العالمية ،والمعايير العالمية لاعتماد ضمان الجودة على المستويين المؤسسي والأكاديمي، وتحديد مسار حركة التعليم العالي على المستويين القومي والإقليمي والنهوض بجودة التعليم لتحقيق حاجات ومتطلبات المجتمع ،ونقص الاعتمادات المالية لتلبية تكاليف ضمان الجودة في مجال التعليم العالي، لاسيما مع زيادة أعداد الطلاب وارتفاع تكلفة الدراسة .

الدراسات السابقة :

دراسة ستانلي (Stanley ,1995) : هدفت إلى الكشف عن مؤشرات الجودة والأداء في الجامعات الاسترالية، وتم التوصل إلى ثمانية مؤشرات مرتبطة بجودة التعليم العالي، وهي: مستوى المتخرج، وإنتاجية أعضاء هيئة التدريس في نشر بحوثهم، وحجم المؤسسة التعليمية، وعدد الطلبة، ومعدلات أعضاء هيئة التدريس بالنسبة للطلبة، والقبول والانتقاء للطلبة، والسمعة والشهرة التي يحصل عليها أعضاء هيئة التدريس، والظروف المالية والإنفاق على كل طالب، وتكلفة كل طالب في العملية التعليمية، كما قام الباحث بالرجوع إلى الدراسات السابقة في تحديد المعايير والمؤشرات التي تساعد على إيجاد المؤسسة التربوية الفاعلة ومنها : المدخلات الأساسية الضرورية، وتتمثل في: المنهاج، والمواد والتجهيزات، ووقت التعلم، والتسهيلات.

دراسة أبو سنينة (2004) :هدفت إلى تقديم أسس تقييم مؤسسات وبرامج التعليم العالي في فلسطين، من أجل التأسيس لسياسة التطوير، والتحسين في تلك المؤسسات، وقدم الباحث (11) معياراً للتقويم والاعتماد وهو : رسالة الجامعة وأهدافها، والتخطيط والتقويم، والتنظيم والإشراف على المؤسسة، والبرامج والتدريس، وأعضاء هيئة التدريس، والخدمات الطلابية، والمصادر المادية والمبنى الأساسي، والمصادر المالية، والانفتاح أمام الجمهور، والنزاهة والمكتبة ومصادر المعلومات، كما أشار الباحث إلى خصائص وسمات التطورات الحديثة في الاعتماد بشكل عام وفي فلسطين بشكل خاص، وقدم نقداً لها، ومن ثم قدم الباحث رؤية جديدة لسياسة الاعتماد في فلسطين.

دراسة الكحلوت (2005): هدفت إلى توضيح أثر البيئة التعليمية على الأداء الأكاديمي لطلبة الجامعة الإسلامية، بغزة، حيث قام الباحث بتوزيع استبيان على طلبة قسم الهندسة المعمارية في الجامعة الإسلامية بغزة، وتضمن الاستبيان ثلاثة محاور، وهي: البيئة الخارجية وتضمنت بيئة المسكن والجانب الاقتصادي وبيئة الطريق، والبيئة الداخلية في الجامعة، وثالثاً: مشاكل الطلاب الذاتية. وكشفت النتائج عن أن أسباب مشاكل التحصيل العلمي للطلاب وانخفاض مستوياتهم وتغيبهم تعود إلى أمور كثيرة منها : البيئة الخارجية والداخلية وبيئة الطالب الذاتية. وفي نهاية البحث قدم الباحث مجموعة من المقترحات ركزت على تطوير البيئة الداخلية في الجامعة لترتقي بمستوى يشجع الطلاب على التعلم، وتطوير أنفسهم، وتعالج بعض الأسباب التي تتعلق بالبيئة الخارجية وبيئة الطالب الذاتية.

دراسة دياب (2005) :هدفت إلى تحديد معايير لتمثل مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي الفلسطيني، وقام الباحث بتصنيف وتحديد مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي الفلسطيني في ثمانية محاور رئيسة يندرج تحت كل محور مجموعة من المؤشرات الفرعية، والمحاور الرئيسية هي: الطلاب، وأعضاء الهيئة التدريسية، والمناهج الدراسية، والإدارة الجامعية، والإمكانيات المادية، والجامعة والمجتمع، واستقلالية الجامعات، والتنوع والتباين بين الجامعات.

دراسة الطلاع (2005) :هدت إلى الكشف عن مدى توافر عناصر نموذج الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة والنوعية لمؤسسات التعليم العالي في جامعات قطاع غزة، بأبعاده الأحد عشر: الرسالة والأهداف العامة، وهيكلية البرنامج ومضمونه، والبيئة التربوية التعلمية التعليمية، ونوعية الطلبة المقبولين، ونظام الدراسة والمنهاج، ونسب النجاح، والمتخرجون، والهيئة التدريسية، والمرافق التعليمية التعلمية، والتواصل الخارجي والتبادل المعرفي، والتقييم الداخلي للنوعية، وذلك تبعاً للمتغيرات الآتية : اسم الجامعة، ونوع الكلية، ونوع البرنامج، والمسمى الوظيفي، وأقدمية البرنامج. ووزع الباحث استبيانا على عينة من الأساتذة

ISSN:2308-5347

تكونت من (130) أستاذاً، وتوصل الباحث إلى ما يلي: وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير اسم الجامعة ولمتغير المسمى الوظيفي وذلك لصالح عضو لجنة الجودة مقارنة مع رئيس القسم ومتغير أقدمية البرنامج وذلك لصالح الأقدمية أكثر من 16 سنة وذلك في مجالين فقط هما المرافق التعليمية التعليمية، والتواصل الخارجي والتبادل المعرفي، ولا توجد فروق دالة إحصائياً بين كليات العلوم الطبيعية وكليات العلوم الإنسانية في توافر عناصر نموذج الهيئة الوطنية، وبين برامج البكالوريوس وبرامج الدراسات العليا في توافر هذه العناصر بين عضو الجودة والعميد.

دراسة جواهر (2007) الواردة في (الحسنيه ،2009) : انطلقت الدراسة من فكرة ضرورة أن فهم حاجات الطلبة للتعليم سيساعد الإدارة على وضع خطط تضمن لها النجاح في المستقبل، وطبقه على 300 طالب يمثلون خمس كليات، واستخدم الباحث استبانة جودة الخدمات، وكما كان متوقعاً فإن جودة الخدمات الجامعية كانت أقل مما ينتظره الطلبة، وقد حصلت معظم الخدمات التي تقدمها الجامعة مثل خدمات التدريس، وأعضاء الهيئة التدريسية، والهيئة الإدارية، والمختبرات، ونظم الدعم مثل المكتبة والنقل والإطعام والرياضة..، على تقديرات سلبية .

من خلال استعراض مُختلف الدراسات السابقة، نجد أنها ركزت على إبراز دور البيئة الجامعية في العملية التعليمية، وذلك من خلال تقويم مؤسسات التعليم العالي في ضوء معايير الجودة، و اعتمدت على الأدب التربوي في تحديد الأسس والمعايير الواجب توافرها في الجامعات، وانطلقت في ضوئها ،بتحديد ما يجب أن يكون أو تقويم واقع كائن.

التعليق على الدراسات السابقة :

تتفق الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات السابقة في أهدافها، حيث تسعى إلى إبراز وتحديد معايير الجودة في المباني الجامعية كما يحددها الطلاب، الذين يُعتبرون عنصرا مهما وأساسيا في العملية التعليمية، ولكنها تميزت بأنها اقتصرت على الطلاب الجزائريين فقط، كما اقتصرت على الفضاء الفيزيقي الذي تم تحديده في الاستبيان.

كما استفادت الباحثتان من الدراسات السابقة التي حصلتا عليها ،في صياغة أسئلة الدراسة وتحديد أهدافها، وصياغة الفروض ودراسة واختبار الأساليب الإحصائية المناسبة لها، كما استفادت الباحثتان من المعلومات والمفاهيم النظرية التي تناولتها هذه الدراسات في بناء أدوات الدراسة الحالية.

منهجية الدراسة و إجراءاتها:

منهج الدراسة :

تم الاعتماد على المنهج الوصفي نظرا لملائمته لطبيعة الموضوع المراد دراسته، و هو المنهج الذي يعتمد على جمع الحقائق و البيانات و تصنيفها و معالجتها و تحليلها تحليلا كافيا و دقيقا لاستخلاص دلالتها و الوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة.

عينة الدراسة :

تكونت العينة من:

- (5) جامعات من الجزائر، تضم كليات العلوم الاجتماعية و الانسانية.
- عينة الطلاب و هي مؤلفة من (400) طالب جامعي، سُحبت بالطريقة العشوائية المنتظمة، بواقع (80) طالبا من كل جامعة، يتراوح سنهم ما بين (20 - 24 سنة)، من مختلف التخصصات.

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.10.2.4

أدوات الدراسة :

تم الاعتماد على:

- مقياس جودة المباني الجامعية :

طورت الباحثتان استبيان الدراسة بعد الاطلاع والاستفادة من أدبيات الموضوع، الذي يتكون من (30) فقرة، موزعة على ثلاثة مجالات أساسية تؤدي دورا مهما في تحديد درجة جودة المباني الجامعية، و هي:

- المجال الأول: جودة المباني الجامعية و تجهيزاتها ويتكون من (10) فقرات.
- المجال الثاني: جودة المكتبة الجامعية و تجهيزاتها ويتكون من (10) فقرات.
- المجال الثالث: جودة المطعم الجامعي و الكافتيريا ويتكون من (10) فقرات.

و أعطي لكل فقرة من فقرات الاستبيان وزن مدرج وفق سلم ليكرت الخماسي، من أجل تقدير درجة جودة المباني الجامعية، على النحو التالي: (أوافق بشدة، أوافق، غير متأكد، لا أوافق، لا أوافق بشدة) على التوالي، ويُشير مستوى جودة المباني الجامعية إلى : جيد في حالة أن جاءت قيم المتوسطات الحسابية تقع بين القيم (5 - 3.67)، و هو معيار الجودة الذي لا يمكن التنازل عنه أبدا، و مستوى متوسط في حالة أن جاءت قيم المتوسطات الحسابية بين (3.66 - 2.34)، و مستوى منعدم في حالة إن كانت المتوسطات الحسابية تقع ما دون (2.33).

صدق الأداة :

تم التحقق من صدق الأداة بطريقتين:

تجريب المقياس على عينة من الجامعات للتأكد من وضوح بنوده وشموله للعناصر البيئية المقصودة بالقياس، وكذلك للوقوف على دقة تعليماته ومعاييره.

- طريقة الاتساق الداخلي:

ثم عرضه على مجموعة من المحكمين من أساتذة التعليم الجامعي، وجرى تعديله استناداً لنتائج التجريب والتحكيم، وفي ضوء النتائج أمكن التأكد من صدق الأداة متمثلة في قدرتها الإجرائية على قياس ما وضعت لقياسه.

يقصد بصدق الاتساق الداخلي ،مدى اتساق كل فقرة من فقرات الأداة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قامت الباحثتان بحساب الاتساق الداخلي للأداة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الأداة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

الجدول (2) يوضح معاملات الارتباط لمجالات مقياس جودة المباني الجامعية الذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوي معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك يعتبر كل مجال من مجالات الدراسة صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (2): معاملات الارتباط لمجالات الاستبيان

مجالات استبيان المباني الجامعية	معامل الارتباط
جودة المباني الجامعية و تجهيزاتها	(0.90)
جودة المكتبة الجامعية و تجهيزاتها	(0.91)
جودة المطعم الجامعي و الكافتيريا	(0.92)

× الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$

ISSN:2308-5347

ثبات الأداة:

تم التأكد من الثبات عن طريق التطبيق و إعادة التطبيق، حيث جرب المقياس على عينة استطلاعية (60) طالبا، ثم أعيدت التجربة على العينة ذاتها، بفارق زمني قدر بأسبوعين، وحسبت نسبة الاتفاق بين نتائج التجربتين، فبلغت(0.8666) الأمر الذي يؤكد ثباته.

المعالجات الإحصائية:

- قامت الباحثتان بتفريغ وتحليل الأداة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences SPSS، وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية الآتية:
- النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما ويفيد الباحث في وصف عينة الدراسة.
- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) وطريقة التجزئة النصفية لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.
- معامل ارتباط سبيرمان (Spearman Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

ما مستوى جودة المباني الجامعية و تجهيزاتها من وجهة نظر الطلاب الجامعيين؟

للإجابة عن التساؤلات المتعلقة بمجالات جودة المباني الجامعية و تجهيزاتها، قامت الباحثتان بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على كل مجال من مجالات الدراسة وعلى فقرات كل مجال من مجالاتها. و يتضح ذلك من الجدول (3):

جدول (3): المتوسطات والانحرافات المعيارية والترتيب في مجال جودة المباني الجامعية وتجهيزاتها

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	المرتبة
.1	توفر ممرات واسعة داخل المباني الدراسية.	3.60	0.77	متوسطة	1
.2	توفر خرائط إرشادية للطالب بمحتويات المبنى.	3.50	0.67	متوسطة	2
.3	توفر سبورات بيضاء داخل القاعات الدراسية ومستلزماتها من أقلام للكتابة وممحاة.	3.51	0.99	متوسطة	3
.4	توفر إضاءة مناسبة تساعد على رؤية السبورة.	3.49	0.79	متوسطة	4
.5	توفر تهوية جيدة داخل المباني الدراسية.	3.44	0.87	متوسطة	5
.6	توفر مقاعد مريحة للطالب داخل القاعات الدراسية.	3.01	0.86	منخفضة	6
.7	توفر قاعات دراسية بشكل يتناسب واحتياجات الطلاب.	2.44	0.74	منخفضة	7
.8	توفر جهاز عرض للشفافيات داخل كل قاعة دراسية.	1.30	0.91	منخفضة	8
.9	توفر مكيفات داخل القاعات الدراسية.	1.29	0.88	منخفضة	9
.10	توفر جهاز حاسوب في كل قاعة دراسية مزودة باتصال بالأنترنت.	1.22	0.91	منخفضة	10

كما هو مبين في الجدول (3) فإن المتوسطات تراوحت بين 3.60 و 1.22 في مجال جودة المباني الجامعية و تجهيزاتها، و هذا يدل على أن متوسط الطلاب في أبعاد جودة المباني الجامعية و تجهيزاتها كانت أدنى من

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.10.2.4

المتوسط الفرضي ما يعكس تدني مستوى الجودة في المباني الجامعية و تجهيزاتها.

و تعزو الباحثتان ذلك، إلى النقص الفادح في توفر خدمات الانترنت و الوسائل التكنولوجية التي تواكب التطور التكنولوجي لخدمة البحث العلمي. و بذلك يستلزم نجاح التحول نحو الجودة في الجامعة إلى مباني معاصرة توفر أجهزة و وسائل مناسبة للمعلمين والطلاب لممارسة وتناول موضوعات معاصرة تتوافق وتطلعات المجتمع. حيث أكد أفراد العينة من الطلبة بأن هناك العديد من المظاهر والعراقيل التي تكون كمثبطات اتجاه التفكير في تطبيق أي برنامج للجودة، وحسب نتائج الجدول فإن أهم هذه العوامل تركزت حول عدم وجود أجهزة و وسائل مما يشجع الطلاب على تكثيف مجهوداتهم والتفاني في الدراسة. كما أن زيادة عدد الطلاب في الفصول عن المعدلات العالمية المعتمدة، وقلة الاهتمام بتصميم المباني الجامعية لعوامل التهوية والإضاءة والألوان والمساحات المناسبة داخل الفصول وخارجها، جميعها تعيق الجودة في الجامعة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

ما مستوى جودة المكتبة الجامعية و تجهيزاتها من وجهة نظر الطلاب الجامعيين؟

للإجابة عن التساؤل المتعلق بمجال جودة المكتبة الجامعية و تجهيزاتها، قامت الباحثتان بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على هذا المجال. و يتضح ذلك في الجدول (4):

جدول (4): المتوسطات والانحرافات المعيارية والترتيب في مجال جودة المكتبة الجامعية وتجهيزاتها

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	المرتبة
.1	توفر مساحة واسعة داخل المكتبة.	3.90	0.54	متوسطة	1
.2	توفر آلات تصوير.	3.77	0.91	متوسطة	2
.3	توفر تكييف داخل المكتبة.	3.73	0.99	متوسطة	3
.4	توفر كتب حديثة ومتنوعة.	3.31	0.98	متوسطة	4
.5	توفر المصادر النادرة كالتراجم والسير والأطالس وغيرهم.	2.34	0.89	منخفضة	5
.6	توفر مكتبة الكترونية.	2.22	0.66	منخفضة	6
.7	توفر دوريات ومجلات حديثة ومتنوعة.	2.20	0.86	متوسطة	7
.8	توفر اشتراك في مكتبات إلكترونية دولية.	1.71	0.90	منخفضة	8
.9	توفر قاعة تضم عدد من أجهزة الحاسوب للبحث عبر الانترنت.	1.60	0.94	منخفضة	9
.10	توفر خدمات الكترونية للبحث داخل محتويات المكتبة.	1.59	0.88	منخفضة	10
	الكلي	2.64	2.74	منخفضة	-

كما هو مبين في الجدول (4) فإن المتوسطات تراوحت بين 3.90 و 1.59 في مجال جودة المكتبة الجامعية و تجهيزاتها، و هذا يدل على أن متوسط الطلاب في أبعاد جودة المكتبة الجامعية و تجهيزاتها كانت أدنى من المتوسط الفرضي ما يعكس تدني مستوى الجودة في المكتبة الجامعية و تجهيزاتها. و تتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة أبو سنينة (2004)، دراسة الكحلوت (2005).

فالمكتبة الجامعية كما جاء في الدراسة التي قام بها زيان عمر (1983) ليست مجرد قسم من أقسام الكلية أو الجامعة بل هي جزء من كل قسم من حياة الباحث العلمية وتتأثر المكتبة بأهداف المؤسسة و بالمناخ العلمي و الإداري للجامعة.

ISSN:2308-5347

و مع ما توصلت إليه الدراسة الحالية ترى الباحثتان أنه في ظل واقع افتقار المكتبات الجامعية لمتطلبات الدراسة فإن الأمر ينتهي بالطلاب إلى نقص الدافعية، وتقل لديهم بالتالي الرغبة والقدرة للتعلم بالاكتشاف والتفكير المستقل والمبدع، بل إن التعلم بالنسبة لهم ينتهي بمجرد حصولهم على الشهادة، لأن الظروف الفيزيقية لا تخلق روح الإبداع والتعلم مدى الحياة لدى المتعلمين.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:

ما مستوى جودة المطعم الجامعي و الكافتيريا من وجهة نظر الطلاب الجامعيين؟

للإجابة عن التساؤل المتعلق بمجال جودة المطعم الجامعي و الكافتيريا، قامت الباحثتان بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على هذا المجال . ويتضح ذلك في الجدول (5) :

جدول (5): المتوسطات والانحرافات المعيارية والترتيب في مجال جودة المطعم الجامعي و الكافتيريا

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	المرتبة
.1	توفر مساحة واسعة داخل المطعم.	2.78	0.88	متوسطة	1
.2	توفر أنواع جيدة ومتنوعة من الطعام والوجبات.	2.76	0.95	متوسطة	2
.3	توفر مقاعد مريحة داخل الكافتيريا.	2.47	1.00	متوسطة	3
.4	توفر النظافة المستمرة لجميع مرافق الكافتيريا.	2.46	0.98	متوسطة	4
.5	توفر الكافتيريا أنواع جيدة ومتنوعة من المشروبات والوجبات السريعة.	2.33	0.86	متوسطة	5
.6	توفر النظافة المستمرة في المطعم.	2.29	0.86	متوسطة	6
.7	المطعم مجهز بأجهزة حديثة.	2.25	0.86	متوسطة	7
.8	الاواني المستعملة لتقديم الطعام جيدة.	2.19	0.92	متوسطة	8
.9	توفر خدمات تقديم الطعام بشكل يتناسب مع أوقات الطلبة.	1.99	0.94	منخفضة	9
.10	توفر خدمات تقديم الطعام مناسبة لعدد الطلاب.	1.66	0.88	منخفضة	10
	الكلي	2.32	2.89	منخفضة	-

كما هو مبين في الجدول (5) فإن المتوسطات تراوحت بين 2.78 و 1.66 في مجال جودة المطعم الجامعي و الكافتيريا، و هذا يدل على أن متوسط الطلاب في أبعاد جودة المطعم الجامعي و الكافتيريا كانت أدنى من المتوسط الفرضي ما يعكس تدني مستوى الجودة في المطعم الجامعي و الكافتيريا. و تعزو الباحثتان هذه النتيجة إلى سوء التسيير رغم جهود الدولة المبذولة في تمويل القطاع الخدماتي الجامعي من إطعام و نقل مجاني.

و بالتالي فإن الانتماء إلى الجودة يتطلب أموراً واحتياجات واهتمامات في غاية الرقي والامتياز منها ما هو مادي (أموال وأجهزة) ومنها ما هو بشري (مهارات وسلوكيات) ومنها ما هو فني(معرفة وتأهيل)، كما أن الانتماء إلى الجودة يفرض تغييرات جذرية في المباني الجامعية بدءاً من شكل المبنى و مساحته إلى توفر خدمات الاطعام بما يتوافق مع احتياجات الطلاب اليومية.

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.10.2.4

الاستنتاجات:

وبالنظر الى الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الجودة ،نجد أن منها ما تتفق نتائجه مع نتائج الدراسة التالية ومنها ما يختلف فلقد قامت هارمون (Harmon ,1999) بدراسة الرضا لدى طلبة البكالوريوس والذين هم دون سن 25 عاماً بالمقارنة مع منهم أكبر سناً في جامعة ويلمينغتون (Wilmington) في ولاية دالاوير (Delaware) في الولايات المتحدة على عينة قوامها (609) طالب دون سن 25 عاماً و(1129) أكبر سناً، وقد خلصت الدراسة أن المجموعتين أشارتا أن العوامل الأكثر أهمية والتي تؤدي إلى الرضا -بالإضافة الى البرامج الأكاديمية ونوعية التدريس وتوفر أعضاء الهيئة التدريسية الأكفاء ومحتوى المساق الدراسي و الاهتمام بالطالب والسلامة والأمن في الحرم الجامعي، وصيانة الحرم الجامعي ومساعدة الإداريين والاهتمام من قبل أعضاء الهيئة التدريسية وأعداد الطلبة في الشعبة الصفية. واتفقت المجموعتان على عدم الرضا عن مواقف السيارات والخدمات المكتبية وتوافر أجهزة الحاسوب، وقد أبدى الطلبة دون 25 سنة اهتماماً من حيث الشعور بالانتماء والمساعدات المالية والبرامج الرياضية والأنشطة ومعرفة ما يدور في الحرم الجامعي ووجود قنوات اتصال للتعبير عن شكواهم.

وفي دراسة قام بها مكتب المساءلة المؤسسية (2003) في كلية فلوريدا للمجتمع (Office of Institutional Research and planning ,) شملت عينة من الطلبة الملتحقين بالمواد الأولية قوامها 1087 طالباً وطالبة وقد بينت نتائج الدراسة رضا الطلبة عن فعالية عملية التسجيل ثم التدريس ثم الخدمات الأكاديمية مثل المكتبة ومختبرات الحاسوب، وأكد الطلبة على التحسين في برامج رعاية الطلبة والخدمات المتعلقة بذوي الحاجات الخاصة والبرنامج التعريفي حين الالتحاق بالجامعة. ولم يكن هناك فروق بين الطلبة في المجالات الثلاثة، أو الطلبة حسب متغير العمر، أو الخلفية الثقافية (الطلبة البيض مع الأقليات الأخرى).

ومن الدراسات الجزائرية نجد دراسة لرقط (2008) حول امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في جامعة "باتنة" بالجزائر ،تمحورت الدراسة حول أهم مبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات تطبيقها وتوصلت إلى أن مستوى تطبيق الجودة جاء متوسطا وأوصى بضرورة تطبيقها لأجل كل ما تحمله من مزايا بالنسبة لترقية التعليم العالي .

كما نجد دراسة يحياوي (2011) حول متطلبات إدارة الجودة الشاملة ومعاييرها في مؤسسات التعليم العالي ،فقد قدمت إطار عام لمفهوم إدارة الجودة الشاملة وعرض لمتطلبات تطبيق الجودة الشاملة ومعاييرها في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية والمعوقات التي تحد من فاعلية التطبيق ونشر الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة والتي توصلت إلى ضرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم وتنفيذ متطلباتها

في حين توصلت دراسة بوعلاق (2012) "وهي عبارة عن دراسة مقارنة بين "جامعتين أردنيتين حكومية وخاصة وجامعة جزائرية (جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة) من خلال مؤشر قياس مستوى الخدمة المقدمة للطلاب إلى أنه بالنسبة للجامعة الأردنية الخاصة وكذا بالنسبة للجامعة الجزائرية جامعة قاصدي مرباح ورقلة و حول مؤشر مدى توفر الكلية على محلات لقضاء الطلبة لحاجاتهم وقاعات إستراحة وكافتيريا مما يتناسب ورغباتهم وأعدادهم جاء في المرتبة الثالثة على قائمة أهم الخدمات العامة المقدمة للطلاب وظهر في نفس الترتيب بالنسبة للجامعتين مما يدل على الاهتمام بتوفير أحدث التجهيزات العلمية والحرص على تمكين الطلاب من ضرورة قضاء حاجاتهم الضرورية .

وجاءت دراسة بن زاهي و دادن (2012) حول تقييم مستويات الجودة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة من خلال آراء الطلبة ،تكونت عينة الدراسة من طلبة جامعة ورقلة تم اخيارها بطريقة عشوائية، و قد بلغ نصابها 180 طالبا ، وأعد الباحثان أداة لجمع المعطيات حول مستوى الجودة في الجامعة من خلال استمارة احتوت على 39 بندا يدور موضوعها حول الجودة من خلال الأداء البيداغوجي للأساتذة و كذا الهياكل

ISSN:2308-5347

البيداغوجية و محتوى المنهاج الدراسي و مدى استجابته لتطلعات الطالب و المجتمع. وكان من نتائج الدراسة أن مستوى الجودة بالجامعة جاء مرتفعا لاسيما على مستوى الهياكل البيداغوجية والخدمات الممثلة في : المكتبة ،والمطعم ،والكافتيريا وقاعات التدريس.

من خلال النتائج المتحصل عليها في هذه الدراسة نلاحظ أن مستوى الجودة في جامعة ورقلة من خلال آراء الطلبة كان فوق المتوسط وهو ما يدل على أن هناك معايير معتمدة ومطبقة ولكن بنسبة يراها الطلبة محدودة لابد من العمل على ترقيتها .

فمن خلال النتائج المتحصل عليها في الدراسة الحالية نستنتج أنه وعلى الرغم من الجهود المبذولة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، فما زالت بعض الجامعات لم تصل إلى المستوى المطلوب من الجودة، لذا نوصي بزيادة الأبحاث حول هذا الموضوع وكذلك بوضع هذه المعايير والمؤشرات إلى التطبيق الفعلي والميداني والاستفادة منها للحكم على مستوى جودة المؤسساتَ التعليمية وكذا يجب تلافي كل العراقيل التي تعد حجر عثرة أمام التفكير في تبني برنامج معين للجودة في أية جامعة كانت بغض النظر عن نوعها أو حجمها إمكاناتها وتطلعاتها.

فمهمة الجامعة في عصر المعلومات لا تكتمل إلا إذا توفرت فيها بيئة فيزيقية غنية تلبي احتياجات المتعلمين و تسهم في تكوين متعلمين يملكون المرونة والقدرة على التكيف مع المواقف الجديدة في ميدان المعرفة أو في ميدان العمل والمهنة، ويعرفون بالتالي كيف يكتسبون معارف جديدة ومهارات جديدة في شتى ميادين النشاط، والقدرة على التعلم مدى الحياة، والقدرة على الابتكار، والقدرة على اكتساب الكفاءات المحورية اللازمة للعمل في شتى المهن (وعلى رأسها استخدام الحاسوب، و التمرس بالوسائل التكنولوجية الحديثة)، تلك إذن هي الرؤى الأساسية لضمان الجودة الشاملة والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي ، كما توصل إليه المؤتمر الإقليمي العربي حول التعليم العالي المنعقد في القاهرة، من 31 مايو إلى 2 يونيو2009 ، الذي أكد أن الجهود في هذا الميدان تراوح مكانها في حيز الأطر العامة أو التنظيمية، ولم تتمكن بعد من الولوج إلى قاعات التدريس والمعامل والمختبرات، حيث يحدث التعليم والبحث، وحيث تواجه مسائل الجودة التحديات الحقيقية. وقد يعزى ذلك إلى الاعتماد على الأنظمة البيروقراطية في إدارة وضمان الجودة أو بسبب الاقتباس المباشر من الأنظمة الموضوعة لبلدان أو منظمات أجنبية، والنقل عنها،بدون الاهتمام الجدي باستنباط الأطر والقواعد الخاصة بالمنطقة العربية والملائم لها

ونأمل أخيراً أن تسهم هذه الدراسة في تسليط الضوء على عامل مهم (المباني الجامعية) الذي يسهم في تطوير وتحسين جودة التعليم العالي في جامعتنا التي نراها منارة تحمل مهمة التنوير والبناء المستقبلي في القرن الحادي والعشرين.

التوصيات :

وبناء على ما تقدم توصي الباحثتان بما يلي :

- على الجامعات تبني المواصفات الدولية للحفاظ على مكانتها، وذلك من أجل تحسين صورتها على المستوى العالمي والمحلي.
- ضرورة تبني سياسة إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي في الدول العربية عامة والجزائر خاصة
- العمل على أن تتوافق أوضاع الجامعات مع المعايير الدولية لضمان جودة التعليم العالي.
- العمل على المراقبة المستمرة لمعايير الجودة وتحيينها
- نشر ثقافة الجودة وضمان الجودة على كل المستويات وبكل الطرق مع إرساء ثقافة الجودة وضمانها.
- تشخيص الوضع الحالي لجامعاتنا بتحديد أهم عناصر ومؤشرات الجودة وضمانها ووضع خطط إستراتيجية متوسطة وبعيدة المدى من أجل ذلك
- إجراء دراسات جديدة حول مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي على المستوى العربي من خلال متغيرات جديدة.

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.10.2.4

-تحفيز الجامعات والكليات على تطبيق الجودة الشاملة و إمدادها بما يلزم حسب المواصفات العالمية،وتدريب أعضائها على كيفية إدارتها وتوظيفها تمشيًا مع المواصفات العالمية.

المراجع:

أبو سنينة، ربحي (2004): "تقييم مؤسسات و برامج التعليم العالي في فلسطين الانتقال من سياسة التفتيش و الإذعان إلى سياسة التحسين و التطوير"، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة: مدينة رام الله في الفترة الواقعة 2004/7/5-3.

اتحاد الجامعات العربية، مجلس ضمان الجودة و الاعتماد للجامعات العربية، (2008): دليل ضمان الجودة و الاعتماد للجامعات العربية، عمان.

بن زاهي ،منصور و دادن ،عبد الغني (2012): تقييم مستويات الجودة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة من خلال آراء الطلبة ورقة عمل مقدمة للملتقى الدولي الثاني حول ضمان الجودة في التعليم العالي : تجارب ميدانية و مؤشرات حسن الأداء و الإستشراف –الجزائر –ص ص 111-100

بوعلاق، مبارك (2012): مؤشر قياس مستوى الخدمة المقدمة للطلاب" دراسة مقارنة "جامعتين أردنيتين حكومية وخاصة وجامعة ورقلة، ورقة عمل مقدمة للملتقى الدولي الثاني حول ضمان الجودة في التعليم العالي : تجارب ميدانية و مؤشرات حسن الأداء و الإستشراف –الجزائر- ص ص 82-65

الحسنيه ،سليم إبراهيم (2009): مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم: دراسة مسحية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية– المجلد 25 - العدد الثاني جامعة دمشق، ص: 292.

الحربي، ضيف الله والصبحي، وديع والزهراني، يحيى والجميعي، خالد محمد وصعيدي، أسامة صديق و العصيمي، حسين حمدان، التخطيط للتجهيزات المدرسية والزيارات الصفية. جامعة أم القرى – كلية التربية، 1425.

دياب، سهيل (2005): مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي الفلسطيني، مجلة الجودة في التعليم العالي، الجامعة الإسلامية: غزة، المجلد الأول - العدد الثاني – ديسمبر، ص ص 27 –33.

الرشيد، محمد، (1995): الجودة الشاملة في التعليم، المعلم، مجلة تربوية ثقافية جامعية، جامعة الملك سعود، ص: 6-4.

زيان عمر، محمد (1983): البحث العلمي: مناهجه وتقنياته، جدة، دار الشروق،.ص 196.

سرحان، بسام عبد العزيز. (2002). المعايير التخطيطية في تطوير المدارس، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية.

الطلاع، سليمان (2005): مدى توافر عناصر نموذج الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة والنوعية في مؤسسات التعليم العالي في جامعات قطاع غزة، مجلة الجودة في التعليم العالي، الجامعة الإسلامية: غزة، المجلد الأول - العدد الثاني، ص220 – 230 ديسمبر.

العايدي، حاتم (2004): تقييم برامج هندسة الحاسوب وعلوم الحاسوب في الجامعة الاسلامية"ورقة علمية اعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني الذي عقده برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية في جامعة القدس المفتوحة رام الله، فلسطين.

العمري، هاني (2002): منظور الجودة في قطاع التعليم: المنهجية والتطبيق، الرياض: المجلس السعودي للجودة

عويس، محمد زكي وجمال، عصمت (2012): مستقبل جودة التعليم العالي في الجامعات العربية :ورقة عمل مقدمة للملتقى الدولي الثاني حول ضمان الجودة في التعليم العالي : تجارب ميدانية و مؤشرات حسن الأداء و الإستشراف –الجزائر-ص ص 122-112

ISSN:2308-5347

الكحلوت، محمد (2005): أثر البيئة التعليمية على الأداء الأكاديمي لطلبة الجامعة الإسلامية، بغزة، مجلة الجودة في التعليم العالي، الجامعة الإسلامية : غزة، المجلد الأول - العدد الثاني – ص ص 85 – 94، ديسمبر.

لرقط، علي (2008) : امكانية تطوير ادارة الجودة الشاملة في مستويات التعليم العالي بالجزائر: المبررات والمتطلباتى.رسالة ماجيستير غير منشورة ،كلية الآداب والعلوم الإنسانية ،جامعة الحاج لخضر –باتنة ،الجزائر .

المحياوي، قاسم نايف (2007). "إدارة الجامعات في ضوء معايير الجودة الشاملة". مجلة اتحاد الجامعات العربية . (العدد 4 ،المتخصص) نيسان – ابريل 2007

المقرن، عبد العزيز بن سعد (2000): الاعتبارات الإنسانية في التصميم المعماري- النشر العلمي والمطابع- جامعة الملك سعود المملكة العربية السعودية - الرياض.

موقع الشبكة العربية لضمان جودة التعليم العالي على الإنترنت 49 http://arabic.anqahe.org/.

المؤتمر الإقليمي العربي حول التعليم العالي المنعقد في القاهرة، من 31 مايو إلى 2 يونيو2009) ،دليل ضمان جودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي :عن المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية / http://arabic.anqahe.org/. موقع الشبكة العربية لضمان جودة التعليم العالي على الإنترنت.

ناثر، سارة (1997) : التقويم الداخلي لمؤسسات التعليم العالي : نموذج مقترح لدول العالم الثالث :في " التعليم العالي في البلدان العربية : السياسات والآفاق، سلسلة الحوارات العربية ، منتدى الفكر العربي، عمان، الأردن

الهيئة القومية لضمان جودة التعليم العالي، (2009): دليل ارشادي لمعايير المساحات و الموارد البشرية و التجهيزات و المواصفات العامة للمباني و المرافق لمؤسسات التعليم العالي، مصر، القاهرة.

يحياوي ،نعيمة محمد (2011) : متطلبات ومعايير ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي .بحث مقدم الى المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي ،جامعة عين شمس .القاهرة

Al-Mogren, Abdul Aziz. (1992): A Humanistic Approach to Educationa

Planning: Under standing User Needs in Elementary School Buildings in Riyadh. Ann Arbor, University of Michigan Unpublished Doctoral Dissertation.

Boman, E, and Eomarkem I, Factors Affecting Pupils Noise Annoyance in Schools: the Building and Testing of Models, Environment and Behavior, Vol.36, No. 2. 2004, pp207-228.

BSI ISO 9001-2000, Practice Guide to Implementing ISO 9001-2000(USA).

Huebner E.S : Valois , Paxton ,R.j.&Drane ,J.W: Middle school students perceptions of quality of life . Journal of Happiness Studies, issue, 2005, pp. 15 -24.

Kantrowitz, E., and Evans, G. (2004), The Relation between the Ratio of children Per Antivity Area and Off-Talk Behaviour and Type of Play in day Day Care Centers, Environment and Behaviour, Vol. 36, no.4, pp541-557.

Lercher, P. Evans, G., and Meis, M, Amnient Noise and Cognitive Processes

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.10.2.4

among primary School Children Environment and Behavior, Vol., 35, no., 6. 2003, 725-735.

Maxwell, L., (2003). Home and School Density Effects on Elementary School Children: The Role of Spatial Density" Environment and Behavior, Vol. 35, No. 4, pp566-578.

Stanley, G. (1995). Performance Indicators and Quality Review in Australian Universities, Higher Education Research and Development, vol.4, no2. pp. 72 – 98.

Stanley, G. "Performance Indicators and Quality Review in Australian Universities", Higher Education Research and Development, vol.4, no2. pp. 72 – 98 (1995).

Tribus, Myron. (1988), Total Quality in Schools of Business & of Engineering, Exergy, Inc. Hayward, CA, PP.1-26.

ISSN:2308-5347