

وزارة التعلم العالي و البحث العلمي
Ministre de l'enseignement supérieur et de recherche scientifique

Université Mohamed Boudiaf – M'sila
Faculté des sciences humaines et
Sociologie
Département de psychologie



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بالمسيلة
قسم علم النفس
الرقم:

متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة من وجهة نظر
الأساتذة
تطبيق على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد
بوضياف بالمسيلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر (أكاديمي) في علم النفس

تخصص : تنظيم و عمل

إشراف :

د.مغار عبد الوهاب

إعداد الطالب

علي بن اعمارة

السنة الجامعية 2016/2015

الإهداء

أهدي هذا العمل إلى أمي العزيزة. وأبي الغالي

أهدي هذا العمل إلى كل الأساتذة الأفاضل الذين درسوني في جميع الأطوار
التعليمية.

علي

شكر وتقدير

أقدم بجزيل الشكر والإمتنان، إلى من منحني الكثير من الوقت والجهد من أجل إنجاز هذا العمل، أقدم شكري و إمتناني إلى أستاذي الدكتور أمغار

عبد الوهاب.

كما أقدم بجزيل الشكر إلى كل من ساهم في هذا العمل وأساتذة القسم بصفة عامة وللأساتذة (أ.د.ضياف، د.علوطي، د.مجاهدي، أ.نقبيل)

بصفة خاصة

الفهرس

الصفحة	العنوان
-	الإهداء
-	شكر وتقدير
أ-ج	فهرس المحتويات
ح-خ	قائمة الجداول
د	قائمة الأشكال
ر-س	مقدمة
ص-ث ث	الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة
ص-ط	1. إشكالية الدراسة
ط	2. فرضيات الدراسة
ظ	3. أهداف الدراسة
ع	4. أسباب الدراسة
ع	5. أهمية الدراسة
غ-ك	6. مصطلحات الدراسة

ل-ث ث	7. الدراسات السابقة
75-34	الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي لإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي
34	تمهيد
35	1-2 أسس الجودة ومراحل التطور
35	1-1-2 مفهوم إدارة الجودة
36	2-1-2 التطور التاريخي لإدارة الجودة
41	3-1-2 أهمية الجودة
44	4-1-2 أبعاد الجودة
47	2-2 مدخل لإدارة الجودة الشاملة
47	1-2-2 تعريف إدارة الجودة الشاملة
49	2-2-2 أهداف تطبيق إدارة الجودة الشاملة
49	3-2-2 مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة
56	4-2-2 الفرق بين إدارة الجودة الشاملة والإيزو والعلاقة بينهما
61	3-2 إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

61	1-3-2 مفهوم التعليم العالي
66	2-3-2 مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي
67	3-3-2 متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي
69	4-3-2 محاور إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي
71	5-3-2 معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي
76	خلاصة الفصل
117-79	الفصل الثالث: واقع إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية
79	تمهيد
80	1-3 لمحة عن التعليم العالي في الجزائر
80	1-1-3 تطور التعليم العالي في الجزائر
88	2-1-3 مبادئ التعليم العالي في الجزائر
92	3-1-3 التطورات الكمية في الجامعة الجزائرية
98	4-1-3 جودة التعليم العالي في الجزائر
100	2-3 إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية

101	3-2-3 واقع النظام التعليمي في الجامعة الجزائرية في ظل إدارة الجودة الشاملة
103	4-2-3 متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية
114	3-2-3 معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية
115	4-2-3 تحديات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية
117	خلاصة الفصل الثالث
119	الفصل الثالث: تطبيق على كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة المسيلة
119	تمهيد
119	1-4 نبذة عامة عن الكلية
119	1-1-4 نشأة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة المسيلة
120	2-1-4 التخصصات المتوفرة في الكلية
123	3-1-4 الهياكل البيداغوجية
123	4-1-4 توزيع الأساتذة والطلبة بالكلية
126	2-4 الإطار المنهجي ونتائج الدراسة واختبار الفرضيات
126	1-2-4 الإطار المنهجي للدراسة

141	2-2-4 اختبار فرضيات الدراسة وتحليل النتائج
168-165	الخاتمة العامة
175-170	قائمة المراجع
181	الملاحق

الصفحة	عنوان الجداول	الرقم
	ملخص للتعريفات المختلفة للجودة	01
	مقارنة بين خصائص إدارة الجودة الشاملة والأيزو 9000	02
	ملخص تعاريف إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي	03
	تطور الشبكة الجامعية الجزائرية	04
	تطور عدد الطلبة والأساتذة في الجامعة الجزائرية	05
	أساليب التقييم الجامعي	06
	تخصصات الليسانس في الكلية	07
	تخصصات الماستر في الكلية	08
	عدد الطلبة في الكلية	09
	عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة لكل قسم والنسبة الموافقة	10
	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	11
	توزيع أفراد العينة حسب العمر	12
	توزيع أفراد العينة حسب الرتبة العلمية	13
	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	14
	توزيع أفراد العينة حسب قسم الانتماء	15
	عدد عبارات كل محور	16
	درجات سلم ليكارت معامل ثبات ألفا كرونباخ لعبارات الإستبيان	17
	إجابات العينة على عبارات المحور الأول	18
	إجابات العينة على عبارات المحور الثاني	19
	إجابات العينة على عبارات المحور الثالث	20
	إجابات العينة على عبارات المحور الرابع	21

	إجابات العينة على عبارات المحور الخامس	22
	إجابات العينة على عبارات المحور السادس	23
	نتائج اختبار (Test T) للعينات المستقلة بين إدارة الجودة الشاملة ومتغير الجنس	27
	نتائج اختبار (One-Way-Anova) لدلالة الفروق محاور متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة حسب متغير العمر	28
	نتائج اختبار (One-Way-Anova) لدلالة الفروق محاور متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة حسب متغير الرتبة العلمية	29
	نتائج اختبار (One-Way-Anova) لدلالة الفروق محاور متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة حسب متغير الأقدمية	30
	نتائج اختبار (One-Way-Anova) لدلالة الفروق محاور متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة حسب متغير قسم الانتماء	31

الصفحة	عنوان الجداول	الرقم
	ملخص للتعريفات المختلفة للجودة	01
	مقارنة بين خصائص إدارة الجودة الشاملة والأيزو 9000	02
	ملخص تعاريف إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي	03
	تطور الشبكة الجامعية الجزائرية	04
	تطور عدد الطلبة والأساتذة في الجامعة الجزائرية	05
	أساليب التقييم الجامعي	06
	تخصصات الليسانس في الكلية	07
	تخصصات الماستر في الكلية	08
	عدد الطلبة في الكلية	09
	عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة لكل قسم والنسبة الموافقة	10
	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	11
	توزيع أفراد العينة حسب العمر	12
	توزيع أفراد العينة حسب الرتبة العلمية	13
	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	14
	توزيع أفراد العينة حسب قسم الانتماء	15
	عدد عبارات كل محور	16
	درجات سلم ليكارت معامل ثبات ألفا كرونباخ لعبارات الإستبيان	17
	إجابات العينة على عبارات المحور الأول	18
	إجابات العينة على عبارات المحور الثاني	19
	إجابات العينة على عبارات المحور الثالث	20
	إجابات العينة على عبارات المحور الرابع	21

	إجابات العينة على عبارات المحور الخامس	22
	إجابات العينة على عبارات المحور السادس	23
	نتائج اختبار (Test T) للعينات المستقلة بين إدارة الجودة الشاملة ومتغير الجنس	27
	نتائج اختبار (One-Way-Anova) لدلالة الفروق محاور متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة حسب متغير العمر	28
	نتائج اختبار (One-Way-Anova) لدلالة الفروق محاور متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة حسب متغير الرتبة العلمية	29
	نتائج اختبار (One-Way-Anova) لدلالة الفروق محاور متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة حسب متغير الأقدمية	30
	نتائج اختبار (One-Way-Anova) لدلالة الفروق محاور متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة حسب متغير قسم الانتماء	31

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
	المستويات الأربعة لتطور إدارة الجودة	01
	مخطط السبب والأثر	02
	العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة ونظام الأيزو 9000	03
	هيكل نظام LMD في الجامعة الجزائرية	04
	الخصائص الواجب توفرها في إدارة الجامعة الجزائرية	05
	التحولات المطلوبة لجودة البرنامج الدراسي الجامعي	06
	كفاءات الأستاذ الجامعي من منظور الجودة الشاملة	07
	دور الطالب الجزائري في منظور الجودة الشاملة	08
	نموذج مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية	09
	تحديات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية	10
	الهيكل التنظيمي للكلية	11
	المدرج التكراري لمتغير الجنس	12
	المدرج التكراري لمتغير العمر	13
	المدرج التكراري لمتغير الرتبة العلمية	14
	المدرج التكراري لمتغير الأقدمية	15
	المدرج التكراري لمتغير قسم الإنتماء	6 1

المقدمة

مقدمة:

إن التطورات المتلاحقة، والتغيرات المتسارعة، والتقدم السريع في مختلف المجالات لاسيما في ظل العولمة والمعلوماتية والمنافسة الشديدة، وظهور تحديات معاصرة كثيرة (عولمة الإقتصاد، انتشار تقنيات المعلومات، شبكات الأنترنت، منظمة المواصفات العالمية ISO، الخ) أصبح يهدد وجود المؤسسات الحكومية والمنظمات الخاصة الإقتصادية أو الخدماتية على إختلاف أنشطتها وأشكالها، مما أجبر هذه الأخيرة على إتخاذ جملة من التدابير والإجراءات لمواجهة هذه التحديات والتعقيدات المتزايدة وذلك من خلال إنتهاج الأسلوب العلمي الواعي للبحث والتفتيش عن أفضل الطرق التي توصل تلك المنظمات إلى إستثمار الطاقات الإنسانية الفاعلة في ترصين الأداء بمرونة أكثر كفاءة وفاعلية حيث جعلها قادرة على التكيف والبقاء والنمو وتحقيق التميز والنجاح ومن أكثر الجوانب الإدارية الهادفة إلى تحقيق هذا التحول إدارة الموارد البشرية (TQM) والتي أصبحت الآن وبفضل الكم الهائل في المعلومات وتقنيات الإتصال سمة مميزة لمعطيات الفكر الإنساني الحديث سيما وأن الإدارة العلمية والمعاصرة أسهمت بشكل حثيث في تطوير بنية المنظمات بمختلف قطاعاتها بشكل كبير.

وإدارة الجودة الشاملة من مفاهيم الإدارة الحديثة والذي ظهر نتاج اشداد المنافسة العالمية بين مؤسسات الإنتاج اليابانية من ناحية والمؤسسات الأمريكية والأوروبية من ناحية أخرى إذ تمكنت اليابان بفضل جودة منتجاتها من إكتساح الأسواق العالمية والفوز برضا المستهلكين حول العالم جراء الأخذ بإدارة الجودة الشاملة ولما كان هذا المفهوم سببا مباشرا في تفوق مؤسسة دون غيرها في المجال الإقتصادي بدأ الإهتمام به في مجالات أخرى منها المؤسسات التربوية حيث أصبح عدد المؤسسات التربوية التي تخضع لإدارة الجودة الشاملة يتزايد حول العالم بشكل مطرد، ففي الولايات المتحدة الأمريكية تزايدت مؤسسات التعليم العالي التي تتبنى إدارة الجودة الشاملة من 78 مؤسسة عام 1980م 2196 مؤسسة عام

1991م، أي تضاعف عدد المؤسسات في مدة عشر سنوات حوالي 28 مرة، وفي ظل تسارع التغيرات الحضارية والصراعات الإيديولوجية وتشابك العلاقات الدولية. يبقى السؤال مطروحا أين موقع جودة التعليم العالي في الوطن العربي كأداة قوية لترسيخ الوعي لبناء نظام تربوي تعليمي قوي ينافس المنظومات التربوية العالمية في التطور الحضاري والتقدم التكنولوجي، والجودة في (المدخلات والعمليات والمخرجات)؟. إن في الوطن العربي عددا لا يستهان به من الجامعات بدأت تأخذ على عاتقها الإلتزام بتطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في برامجها، وسياساتها، وأهدافها التعليمية وفي خضم هذا التحول الجارف والإنتشار المتزايد لأنظمة إدارة الجودة الشاملة، تبقى الجزائر تعاني الكثير من النقائص في قطاع التعليم بشقيه الجامعي وما قبل الجامعي، كغياب العمل الجماعي وغياب التكوين الجيد وطرق التقويم الدقيقة، إلى جانب نقص الوسائل التعليمية وسوء إستعمالها، وتدني الإنتاجية التعليمية، والهدر التربوي... الخ، وكل هذا جعل الجزائر تتخبط في أوضاع إجتماعية إقتصادية وثقافية أقل ما يقال عنها أنها لم تحقق ما يصبو إليه المجتمع من أهداف وتطلعات تجعلها في مصاف الدول المواكبة لركب التطور، ورغم ما أنتجته الحكومات المتعاقبة من إصلاحات وتعديلات في هياكلها الإدارية، ومناهجها، وأنظمتها التعليمية، إلا أنها تبقى غائبة عن هذا التغيير المتسارع الذي يفرضه نظام عالمي جديد يعتمد العلم والتطور التكنولوجي أساسا، ويستند إلى التقدم والتفوق، الأمر الذي لا يدع المجال للتردد في البدء ببرامج شاملة للتطوير والتحديث.

إن الكلام عن إدارة الجودة الشاملة في المنظومة التعليمية الجزائرية عامة والتعليم العالي خاصة يستدعي البحث والدراسة الدقيقة في إطار ما يعرف بآجل الأعمال قبل آجلها حتى تتجنب عواقب النقل الحرفي والتطبيق غير المؤسس على قواعد علمية، الذي يكبد البلاد خسائر أكيدة على كافة المستويات وفي مختلف جانب الحياة.

وتأسيسا على ماتقدم تأتي الدراسة الراهنة لتحاول الوقوف بشيء من التحليل على أهمية أسلوب إدارة الجودة الشاملة في تحقيق النجاح والتفوق على الصعيد المحلي والإقليمي والعالمى، وضرورة الإستثمار فيه من خلال إمكانية إعتماده كإستراتيجية علمية حديثة لإدارة التعليم العالى.

وقد إختار الطالب كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة كميدان لإجراء الدراسة، ولقد تناول الطالب هذا الموضوع من خلال خطة البحث التي شملت مقدمة وفصلين وجانب تطبيقي.

وعموما فقد خصص الباحث الفصل الأول لإشكالية البحث والتساؤلات الرئيسية، والفرضيات وأهداف وأهمية البحث والمفاهيم الأساسية له، والدراسات السابقة. أما الفصل الثاني فقد تناول الباحث فيه الإطار المفاهيمي لإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالى بحيث تضمن هذا الفصل مفهوم الجودة والتطور التاريخي لها، وأهميتها ومتطلبات تطبيقها وفي الأخير معوقات تطبيقها.

أما الفصل الثالث فقد احتوى واقع إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية وتضمن هذا الفصل مبادئ التعليم العالى في الجزائر وتطوره، وواقع ادارة جودة التعليم العالى في الجزائر ومتطلبات تطبيقها ومعوقات تطبيقها، وفي الأخير تحديات تطبيق إدارة الجودة في الجامعة الجزائرية.

أما الفصل الأخير فقد خصص للدراسة الميدانية وقد تناول مبحثين فالمبحث الأول تضمن مدخل عام لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة والمبحث الثاني تضمن الإطار المنهجي ونتائج الدراسة و اختبار الفرضيات.



1/ إشكالية الدراسة:

إن التطور الذي شهدته مؤسسات التعليم العالي في الجزائر منذ الاستقلال أدى إلى ظهور عدة إختلالات في هذه المنظومة وذلك بسبب الضغط الاجتماعي المتزايد على التعليم العالي، وقد أدى تراكم هذه النقائص إلى جعل الجامعة الجزائرية غير مواكبة بالقدر الكافي للتحويلات التي عرفتها الجزائر على كافة الأصعدة الاجتماعية و الاقتصادية... وترجع عدم المواكبة هذه في عجز نظام التعليم العالي القديم على الاستجابة بفاعلية للتحديات الكبرى التي يفرضها التطور غير المسبوق للعلوم و التكنولوجيات وتلك التحديات التي نجمت عن عمولة الاقتصاد و عن ظهور مجتمع المعلومات فضلا عن عمولة منظومات التعليم العالي ولهذا فانه يجب على منظومة التعليم العالي في الجزائر التكيف باستمرار مع هذه التحويلات الداخلية و العالمية ، وهذا ما أرادته وزارة التعليم العالي بتبنيها نظام LMD و الذي يركز على مقارنة جديدة للعلاقات البيداغوجية والعلمية (طلبة - أساتذة- إدارة) إضافة إلى ما أبدتها الحكومة الجزائرية من استعداد للتحسين أوضاع الجامعة الجزائرية و ضمان استمرارية التطور من خلال الندوات و الملتقيات التي ألحت بضرورة تبني إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم. في هذا المجال و تمهيدا لتوفير أفضل الشروط الكفيلة بإقامة نظام وطني فعال للتقويم و ضمان الجودة في التعليم العالي بالجزائر

وبناء على هذا فقد تمحورت إشكالية الدراسة في استقصاء موضوع الجودة الشاملة في التعليم العالي في الجزائر ، وقد تناولت مواضيع إدارة الجودة الشاملة من طرف العديد من الباحثين في الدول الأجنبية والعربية من عدة جوانب كمفاهيمها. وإمكانية قياسها، ومعوقات

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

تطبيقها، والركائز التي تبنى عليها، إلا أن موضوع الجودة الشاملة في الجزائر لا يزال غير متداول بشكل علمي، إلا ما يتلقاه الطلبة من أساتذتهم في بعض الجامعات في شكله النظري، لذا اقتصر الباحث على دراسته احد الجوانب المهمة في إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، و الذي يعتقد أنه الجانب الأول للدراسة قبل الخوض في الجوانب الأخرى، حيث سنكتشف بعد إجراء الدراسة الميدانية المبررات الفعلية التي تستدعي اقتراح التبنّي مثل هذا الأسلوب الجديد في إدارة التعليم العالي، و كذلك الوقوف على مدى توفر متطلبات الأساسية لتحقيق الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي حسب ما يراه أعضاء هيئة التدريس و استنادا إلى بعض الدراسات الميدانية السابقة، وقد عزم الباحث على إجراء بحثه في كلية العلوم الاجتماعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، باعتبارها تعكس أوضاع مماثلة لباقي كليات الجامعة، ومنه أوضاع الجامعات الجزائرية الأخرى، وعليه تهدف هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية التالية:

"هل تختلف المتطلبات الأساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة من وجهة نظر هيئة التدريس حسب متغيرات الجنس، العمر، المؤهل العلمي، والأقدمية والتخصص".

وينتزع عنه خمسة أسئلة فرعية هي:

1- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

بالكلية من وجهة نظر هيئة التدريس تعزى لمتغير الجنس.

2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

بالكلية من وجهة نظر هيئة التدريس تعزى لمتغير العمر.

3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

بالكلية من وجهة نظر هيئة التدريس تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

بالكلية من وجهة نظر هيئة التدريس تعزى لمتغير الأقدمية.

5- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

بالكلية من وجهة نظر هيئة التدريس تعزى لمتغير قسم الإنتماء.

2/فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

تختلف متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية من وجهة

نظر الاساتذة بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة من وجهة نظر هيئة التدريس حسب متغيرات

الجنس والعمر والرتبة العلمية والأقدمية وقسم الإنتماء.

ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضيات الفرعية:

أ- توجد فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة لمطالبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

بالكلية من وجهة نظر الأساتذة تعزى لمتغير الجنس.

ب - توجد فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة لمطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالكلية من وجهة نظر الأساتذة تعزى لمتغير العمر.

ت - توجد فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة لمطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالكلية من وجهة نظر الأساتذة تعزى لمتغير الرتبة العلمية.

ث- توجد فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة لمطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالكلية من وجهة نظر الأساتذة تعزى لمتغير الأقدمية.

ج- توجد فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة لمطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالكلية من وجهة نظر الأساتذة تعزى لمتغير قسم الإنتماء.

3/ أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

1- متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة

محمد بوضياف بالمسيلة.

2- مدى توفر المتطلبات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

بجامعة المسيلة.

3- مستوى إدراك أساتذة الكلية لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وفقا لمتغيرات

الجنس والسن والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة وقسم الانتماء.

4/أسباب إختيار الموضوع:

- حاجة المؤسسات التعليمية الجزائرية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة من أجل إلى الوصول تحسن نوعي في النتائج.
- الإهتمام العالمي المتزايد بإدارة الجودة الشاملة وتأثيراته الإيجابية على الميدان التعليمي.

5/أهمية الدراسة:

تكمن هذه الدراسة في إلقاء الضوء على مفهوم يتسم بالحدثة والجدية في التعليم العالي وهو موضوع لم تراعيه كثير من الدراسات والبحوث بما يكفي وتعتبر هذه الدراسة الأولى والوحيدة من نوعها بالكلية في حدود اطلاع الباحث على أملاًن تكون هذه الدراسة نقطة بداية لدراسات أخرى في هذا المجال، كما تظهر أهمية البحث في:

- تحسين وتطوير الهيكل التعليمي الجامعي ليتلاءم مع مفهوم إدارة الجودة الشاملة
- يبرز البحث أهمية مدخل إدارة الجودة الشاملة كأسلوب في تحسين النظام التعليمي الجامعي وتطويره
- إن معرفة المعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات سيساهم في التشخيص العلمي لجوانب النقص في الجامعات الجزائرية ووضع الحلول المناسبة لتغطية هذه النقائص.

أ. الجودة:

مع التطور التكنولوجي و المعرفي أصبح مفهوم الجودة الحديث يهتم أكثر بإرضاء العملاء في الدرجة الأولى، فأصبحت الجودة هي "القيام بالأمر الصحيحة من خلال الأسلوب الصحيح للوصول إلى الهدف المنشود"¹. والجودة في التعليم هي "عملية بناءة تهدف إلى تحسين المنتج النهائي"²، ويعرفها البوهي "بأنها مجموعة الخصائص أو السمات التي تعبر عن وضعية المدخلات والعمليات والمخرجات المدرسية ومدى إسهام جميع العاملين فيها لإنجاز الأهداف بأفضل ما يمكن"³

من التعاريف السابقة يتضح إن القيام بعمل ما يتطلب شرطين أساسيين الأول هو نوعية وكفاءة العمل كمنتج أو خدمة والثاني هو إرضاء المستفيد كمؤشر للجودة. ومنه فمصطلح الجودة عند وروده في متن البحث نقصد به : مجموعة صفات وخصائص الخدمة التي تؤدي إلى تحقيق رغبات المستفيد (الطالب).

ب . إدارة الجودة الشاملة:

هي جودة كل شيء، أي الجودة في كل عناصر ومكونات المؤسسة، ومن هذا المنطلق تأخذ طابع الشمولية، وذلك لأن كلما احتويه المنظمة يشترك في تحديد ما يقدم للمستهلك، وبالتالي تحقيق رضاه أو عدم رضاه. وعرفت إدارة الجودة الشاملة من طرف الأمريكي فيجن بوم كمايلي: "هي نظام يدمج كلا الجهود لتطوير وتحسين الجودة لمختلف مصالح

¹ - محمد الشعار، مفهوم إدارة الجودة الشاملة، مجلة الاقتصاد الإسلامي، ع243، 2001، ص38.

² - أحمد إبراهيم، الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية، دار الوفاء للنشر، 2003، ص17.

³ البوهي فاروق، الادارة التعليمية والمدرسية، دار قباء للنشر والطباعة، مصر القاهرة، 2001، ص24.

وأقسام المؤسسة للحصول بشكل اقتصادي على منتجات أو خدمات وذلك بإرضاء تام

للعامل¹، كما قام ستيفن كوهنور ونالدبران (1993) بتعريفها على النحو التالي² :

الإدارة : تعني التطوير والمحافظة على إمكانية المنظمة من أجل تحسين الجودة بشكل مستمر.

الجودة : تعني الوفاء بمتطلبات المستهلك.

الشاملة : تتضمن تطبيق مبدأ البحث عن الجودة في أي مظهر من مظاهر العمل بدأ من التعرف على احتياجات المستهلك وانتهاء بتقييم ما إذا كان المستهلك راض عن الخدمات أو المنتجات المقدمة له.

ومن التعريفين السابقين يمكن أن نصوغ تعريف مصطلح الجودة الشاملة بأنها : التطوير والتحسين المستمرين للعمليات الإدارية وذلك بمراجعتها وتحليلها والبحث عن الوسائل والطرق لرفع مستوى الأداء وتقليل الوقت لإنجازها، وذلك لتخفيض التكلفة ورفع مستوى الجودة، مستنديين في جميع مراحل التطوير على متطلبات واحتياجات المستهلك لتحقيق رضاه.

ج- الجودة الشاملة في التعليم:

يعرف (رودز-Rhodes) الجودة الشاملة في التربية بأنها " عملية إدارية تركز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي توظف مواهب العاملين وتستثمر قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لضمان تحقيق التحسين المستمر

¹ - أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات، ط.2، وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص.18.

² - المرجع نفسه، ص 19

للمؤسسة¹، ويعرفها أحمد درياس بأنها "أسلوب تطوير شامل ومستمر في الأداء يشمل كافة مجالات العمل التعليمي، فهي عملية إدارية تحقق أهداف كل من سوق العمل والطلاب، أي أنها تشمل جميع وظائف ونشاطات المؤسسة التعليمية ليس فقط في إنتاج الخدمة، ولكن في توصيلها، الأمر الذي ينطوي حتماً على تحقيق رضا الطلاب، وزيادة ثقتهم، وتحسين مركز المؤسسة التعليمية محلياً وعالمياً، وزيادة نصيبها في سوق العمل"². ومن هذين التعريفين يستخلص الباحث معنى المصطلح على أنه: عملية إدارية لتطوير مستمر وشامل يقوم على الجهد الجماعي وروح في كافة مراحل التعامل مع الطالب، منذ الالتحاق بالمؤسسة التعليمية ومروراً بعمليات التعليم والتدريب والخدمة، وحتى التقديم إلى ممثلي سوق العمل، وكذا متابعة قبول ورضا هذا السوق عن الخريج.

د- متطلبات تطبيق إدارة الجودة في التعليم العالي:

إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي يستلزم عدداً من الأسس والشروط التي من خلالها يمكن تطويع مبادئ الجودة الشاملة بما يناسب التعليم الجامعي، ومنه فإن هذه المتطلبات هي مجموعة الشروط الأساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي والتي استخلصها الباحث من عدد من الأدبيات الغربية والعربية والتي اتفقت كلها على أنها تشكل أرضية صالحة للتطبيق.

¹ - أحمد سيد مصطفى، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي في مواجهة تحديات القرن 21، المؤتمر العلمي السنوي الثاني، جامعة الزقازيق، 1997، ص.376.

² - حافظ فرج أحمد، إدارة المؤسسات التربوية، ط1، عالم الكتب، القاهرة، 2003، ص.

هـ - التعليم العالي :

وهو أحد القطاعات الهامة في الجمهورية الجزائرية، ويضم مؤسسات عمومية ذات طابع إداري تعرف بالمؤسسات الجامعية، وهي تساهم في تعميم ونشر المعارف وإعدادها وتطويرها، وتكوين الأطارات اللازمة لتنمية البلاد. وتتوفر الشبكة الجامعية على أربع أنواع من المراكز: الجامعات، المراكز الجامعية، معاهد التعليم والتكوين العالي، المعاهد الوطنية والمعاهد العليا، فهي مركز للتعليم والتكوين ومصدر للعديد من الفروع العلمية.

و. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بالمسيلة:

أنشئت كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12/361 المؤرخ في 22 ذو القعدة 1433 الموافق لـ 08 أكتوبر 2012 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي 04/274 المؤرخ في 30 جمادى الثانية 1422 الموافق لـ 18 سبتمبر 2001، المتضمن إنشاء جامعة المسيلة ولا سيما المادة الأولى منه والتي تحدد عدد الكليات والمعاهد التي تتكون منها جامعة محمد بوضياف المسيلة.

7/الدراسات السابقة:

تكتسي الدراسات السابقة أهمية بالغة في عملية البحث العلمي ذلك أنها تفيد الباحث في تحديد وتوجيه وتدعيم مسارات بحثه العلمي، كما أنها تؤكد له لم تنطبق للمشكلة التي هو بصدد بحثها من نفس الزاوية، ولا بالمنهج نفسه، وبالتالي فهي تزود الباحث بالمعايير والمقاييس والمفاهيم الإجرائية والإصطلاحية التي يحتاجها، وهكذا يستفيد الباحث من

إيجابيات مناهجها ويتجنب سلبياتها¹ ومن هذا النطلق أصبح للدراسات السابقة وزنها العلمي والمنهجي في حقل البحوث العلمية، ولاسيما الاجتماعية منها.

والدراسة السابقة إما أن تكون مطابقة ويشترط حينئذ إختلاف ميدان الدراسة، أو أن تكون متشابهة، وفيها يدرس الباحث الجانب الذي لم يتناول بالدراسة² وبناء على كل هذا إعتد الطالب على بعض الدراسات السابقة التي أعطت الدراسة تصورا منهجيا عاما يساعد الطالب في بلورة ورسم مسار بحثه وهي كالاتي:

1/يسعد فايزة (2007): "مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائر من وجهة نظر الهيئة التدريسية و الإدارية" جامعة سطيف -2007 وقد هدفت الدراسة إلى الوقوف على مستوى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعة المذكورة وكذا مقارنة مستويات تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة وفق المتغيرات (الجنس، الخبرة، المؤهل العلمي، الكلية، التسلسل الوظيفي) وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المقارن لمحاولة إبراز مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة "فرحات عباس" و محاولة الكشف عن الاختلافات في مستوى التطبيق حسب المتغيرات الديموغرافية السالفة الذكر. وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس العاملين في جامعة "فرحات عباس" المقدر عددهم بـ (1014) عضو هيئة تدريس إضافة إلى الهيئة الإدارية ذات التسلسل الوظيفي والمقدر عددهم بـ(42) إداري وقامت الباحثة بانتقاء عينة الدراسة بالمعينة

¹- فضيل دليو وآخرون: أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، منشورات جامعة قسنطينة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999.ص104.
²- رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مطبعة هومة، الجزائر، 2000.ص91.

الاحتمالية التطبيقية بنسبة 10% حسب الشروط الإجرائية لروسكو فتحصلت على عينة قدرت بـ (103) عضو هيئة تدريس و 42 إداري. وقامت الباحثة باستخدام مقياس الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي للنعمان الموسوي (2003) ويهدف هذا المقياس إلى قياس مدى تحقق عناصر الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وبالتالي التعرف على مواطن القوة والضعف في أدائها والعمل على اتخاذ الإجراءات اللازمة، وبعد فرز فقرات المقياس تم دمجها في أربع مجالات وهي:

1 * تهيئة متطلبات الجودة في التعليم العالي.

2 * متابعة عملية التعليم والتعلم وتطويرها.

3 * تطوير القوى البشرية.

4 * اتخاذ القرار وخدمة المجتمع.

وقد شملت إستمارة الباحثة 40 فقرة وبعد التأكد من صدق الأداة أجرت الباحثة الدراسة الميدانية واستخدمت الأساليب الإحصائية (النسب المئوية، المربع، كاي) لتفريغ البيانات وتحليل النتائج في ضوء الفرضيات وأسفرت الدراسة على النتائج التالية:

إن مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في جامعة فرحات عباس كانت متوسطة بنسبة 39.41%، على مجال تهيئة متطلبات الجودة وكان مستوى تطبيق مجال متابعة العملية التعليمية وتطويرها قليلا بنسبة 72.53% أما مجال تطوير

القدرات البشرية فكان مستوى التطبيق قليل بنسبة 82.07%، ومجال اتخاذ القرار وخدمة المجتمع فكان مستوى التطبيق بنسبة 58.27%، وبناء على هذه النتائج أفادت الباحثة على أن جامعة "فرحات عباس" تطبق معايير إدارة الجودة الشاملة بنسبة قليلة 56.32%.

لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في جامعة "فرحات عباس" من وجهة نظر هيئتها التدريسية حسب متغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة).

توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في جامعة "فرحات عباس" من وجهة نظر هيئتها التدريسية حسب متغير الكلية. لقد أفاد الباحث من خلال الدراسة العديد من المعطيات التي اسهمت في بلورة سيرورة هذه الدراسة سواء باضافة الجانب النظري والاستفادة من المراجع المتوفرة في مجال الجودة في التعليم العالي ومجال التعليم العالي في الجزائر، اضافة الى الجانب الميداني، كما امكنته الدراسة من التعرف على دلالة الفروق الاحصائية لأفراد عينة الدراسة حسب بعض المحاور.

2/ معزوز جابر علاونة: "مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية

الأمريكية - فلسطين" ورقة علمية أعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني. الذي عقده برنامج التربية وضبط التربية في جامعة القدس المفتوحة في مدينة رام الله في الفترة 05/03 جويلية 2004. وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق مبادئ إدارة

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

الجودة الشاملة في الجامعة العربية الامريكية من وجهة نظر اعضاء هيئتها التدريسية وتحديد اكثر مبادئ ادارة الجودة الشاملة تطبيقا في الجامعة كما يراها اعضاء هيئة التدريس ومقارنة مستويات ادراك افراد عينة الدراسة لمدى تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الامريكية وفقا للمتغيرات المستقلة الآتية (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة في التدريس الجامعي، الجامعة التي تخرج منها، الكلية التي يدرس فيها).

استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي المناسب لاهداف هذه الدراسة وتكون مجتمع الدراسة من جميعاعضاء هيئة التدريس العاملين في كليات الجامعة العربية الامريكية للعام الجامعي 2004/2003 فبلغ مجتمع الدراسة 70 عضو هيئة تدريس، وقام الباحث باستخدام مقياس ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي للموسوي، حيث بلغ عدد فقراته 48 فقرة موزعة على اربع مجالات وهي المتطلبات البشرية، المتابعة والتطوير، القوى البشرية، اتخاذ القرار. وبعد التأكد من صدق الاداة وثباتها على جميع افراد العينة وتقريغ البيانات وتحليلها واستخدام البرنامج الاحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS. تم التوصل الى النتائج التالية:

1. إن درجة تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الجامعة العربية الامريكية كبيرة في مجال تهيئة متطلبات الجودة ومجال متابعة العملية التعليمية التعلمية وتطويرها حيث بلغت المتوسطات الحسابية على التوالي: (03.55-03.85) وكانت درجة تطبيق مجال القوى البشرية ومجال اتخاذ القرار وخدمة المجتمع متوسطة، حيث كانت لمتوسطات الحسابية على التوالي: (03.05-03.36)، وفي ما يتعلق بالدرجة الكلية لادارة الجودة الشاملة في الجامعة

العربية الأمريكية فقد كانت مرتفعة وذلك بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ 03.45 وهذه النتيجة تعني أن الجامعة العربية الأمريكية تطبق مبادئ الجودة الشاملة بدرجة كبيرة.

2. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة في التدريس، الجامعة التي تخرج منها، الكلية التي يدرس فيها، العمر).

وقد أرجع الباحث هذه النتائج الى أن هناك إنسجام في استجابات أفراد عينة الدراسة حول مبادئ إدارة الجودة الشاملة المطبقة في الجامعة العربية الأمريكية بغض النظر عن خصائص أفراد العينة. وهذا قد يعود الى أن الجامعة العربية تركز في اختيارها أعضاء هيئة تدريس أكفاء قادرين على التواصل مع العمل الجامعي والعطاء وذلك حرصا من إدارة الجامعة على مواجهة التحديات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي العربية بشكل عام والفلسطينية بشكل خاص، وأن مجالات ادارة الجودة الشاملة الواجب في مؤسسات التعليم العالي تنحصر بتهيئة متطلبات الجودة ومتابعة العملية التعليمية التعلمية وتطوير القوى البشرية وخدمة المجتمع.

لقد أفاد الطالب من هذه الدراسة التعرف على الأساليب الاحصائية المستعملة والتي توافق كثيرا الأساليب المناسبة للدراسة الحالية إلى جانب الاطلاع على الاختلافات بين استجابات أفراد العينة باختلاف الخصائص الديمغرافية المذكورة. إضافة الى النتيجة التي توصلت إليها الدراسة والتي مفادها أن مجالات إدارة الجودة الشاملة الواجب تطبيقها في

مؤسسات التعليم العالي تتحصر بتهيئة متطلبات الجودة والتي أعطت الطالب تصورا واضحا عن الجوانب الواجب إدراجها في دراسته حيث تشكل متطلبات تطبيق ادارة الجودة في التعليم العالي اهم محاور الدراسة زيادة على إعانة الباحث على صياغة فرضيات الدراسة. أما الاختلاف هذه الدراسة والدراسة الحالية فتتمثل في (عنوان الدراسة، متغير الجامعة التي

تخرج منها العضو والكلية التي يدرس فيها، المنهج، حجم المجتمع والعينة، الكلية والبلد)

3/ محمد صبري حافظ ومصطفى يوسف¹: " متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة

في كليات التربية" وذكرنا فيها بأنه لابد من وجود مجموعة من المتطلبات الواجب توفرها في كليات التربية لتطبيق ادارة الجودة الشاملة، وهي كالتالي:

1. مسؤولية الادارة العليا بالكليات: وتتطوي تلك المسؤولية على عدة محاور وهي (سياسة الجودة الشاملة، تنظيم مسؤوليات وصلاحيات جميع العاملين بالكليات، توافر الكفاءات المؤهلة، المراجعة الشاملة للتأكد من تنفيذ نظام الجودة والحفاظ عليه، تهيئة مناخ العمل).

2. إجراءات ونظم الجودة: حيث يتضمن نظام الجودة على (التحكم في جميع الاساليب والنشاطات التي تؤثر على جودة الخدمات التعليمية، ملاءمة نظام الجودة لحجم الكلية، وإمكانياتها المادية والبشرية، التوافق مع سياسة متطلبات الجودة)

3. تخطيط جودة التعليم: ويكون ذلك ب(إعاد خطة للجودة، تأسيس نظام معلومات دقيق لإدارة الجودة).

¹- صالح ناصر عليمات، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية- التطبيق ومقترحات التطوير، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص.138.

4. مراقبة العملية التعليمية داخل الكلية: ويقصد بذلك اعداد الجداول الدراسية وتخصيص القاعات لها ونظام الجزاء والعقاب المتبع مع الطلاب والعاملين، والوائح الداخلية للكلية، وأسلوب انعقاد اجتماعات الأقسام والكلية، وأساليب الاشراف العلمي، وأخيرا أسلوب عقد الاختبارات ونظام العمل مع الامتحانات وأسلوب إعلان واعتماد النتائج.

5. المراجعة الداخلية للجودة: حيث يكون المراجع مستقلا عن الوظيفة المراد مراجعتها مع الاهتمام الكافي بتدريبه عليها، والعمل وفق برنامج محدد مسبقا.

إن أهم ما إستفاد منه الطالب من هذه الورقة البحثية هو مجموعة المتطلبات الاساسية التي تعتبر أرضية خصبة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة حيث كانت من بين الادبيات التي إستند عليها الباحث في بناء أداة القياس، لقد تناولت هذه الدراسة جانب المتطلبات الواجب توفرها في الكليات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، في حين اختلفت الدراسة من حيث المنهج المستخدم (الاستطلاعي) وبيئة الدراسة.

4 / فتحي عشيبة¹: "الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري"، وهي دراسة تحليلية ذكر فيها الباحث أبرز الصعوبات التي يمكن أن تواجه عملية تنفيذ الجودة الشاملة ومن أبرز تلك الصعوبات مايلي:

1- طبيعة الهيكل التنظيمي للجامعات.

2- تصور ادارة الكلية او الجامعة لبعض القيادات التي تمارس بعض السلوكيات التي

تعيق تطبيق الجودة الشاملة.

¹- مرجع سابق، ص143.

- 3- عدم توافر قاعدة بيانات مكتملة عن مجالات العمل المختلفة بالجامعة.
 - 4- تصور علاقة بين الجامعة والمجتمع، وذلك بسبب إعتماها على الخطط القصيرة الأمد بالجامعات.
 - 5- كثرة القوانين واللوائح، وعدم وضوحها في بعض الأحيان.
 - 6- قصور العناية بالجوانب الانسانية في مجال العمل.
 - 7- قصور التمويل والنمو غير المتوازن في التعليم الجامعي.
- وفي الأخير خلص الباحث الى مجموعة من الاعتبارات المجتمعية التي ينبغي مراعاتها في حالة تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي المصري وهي:
- 1- وجود برامج تدريبية للقيادات الجامعية، وأعضاء هيئة التدريس والاداريين.
 - 2- الأکید على العلاقات الانسانية في الجامعة من خلال المشاركة في صنع القرار والتقويم الذاتي.
 - 3- إزالة المعوقات التي تحول دون تقارب الأقسام وترابطها.
 - 4- زيادة التمويل الحكومي والمجتمعي للتعليم الجامعي.
 - 5- تكوين قاعدة بيانات دقيقة وحديثة، شاملة بالتعليم الجامعي.
 - 5- تعميق الارتباط بين الجامعة والمجتمع.
 - 6- الإلتزام بالصدق والموضوعية في عرض الحقائق.
 - 7- إختيار القيادات الجامعية على أسس موضوعية علمية وإدارية.

لقد أفاد الباحث من هذه الدراسة الكثير من النقاط الهامة التي ينبغي على الكلية مراعاتها أثناء قيامها بتطبيق ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي وتاعد الطالب على صياغة بعض المقترحات المناسبة التي تتجاوز الصعوبات والمعوقات التي يمكن الكلية أن تعرقل تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الكلية. وتختلف هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في كون الجودة الشاملة قد شرع في تطبيقها فعلا في بعض الجامعات المصرية فالدراسة عبارة عن تحليل وتقويم لفترة التطبيق، بخلاف الجزائر التي لا زالت لم تطبق الجودة الشاملة في جامعاتها فالدراسة الحالية استطلاعية.

5/ مريم بنت بلعرب النبهاني: "تطوير إدارة الدراسات العليا بجامعة السلطان قابوس في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة"، وهدفت هذه الدراسة الى البحث في كيفية الاستفادة من مدخل ادارة الجودة الشاملة في تطوير ادارة الدراسات العليا بجامعة السلطان قابوس، وقد استعانت الباحثة بمدخل النظم نظرا لملائمته لموضوع دراستها، وللإجابة عن السؤال الاول للدراسة، قامت الباحثة بتحليل الأدب النظري للموضوع، وقد توصلت الى انه من أهم أسس ادارة الجودة الشاملة التركيز على إرضاء المستفيدين، والإلتزام بعمليات التحسين المستمرة، ونشر ثقافة الجودة عند العاملين، وتقوم بتبني فلسفة منع الخطأ وليس مجرد كشفه والنظر الى كل عملية من العمليات الخاصة بالدراسات العليا في ضوء المنظومة الكلية لها. وقد قامت الباحثة بإجراء دراسة ميدانية مستعينة بإستبيانين تم التأكد من صدقهما وثباتهما، وقد تألفت عينة الدراسة من (382) فردا موزعين على فئتين هما:

• فئة الأكاديميين وعددهم (82)

• فئة طلاب الدراسات العليا وعددهم (300).

وقد كشفت الدراسة الميدانية أن أهم جوانب القوة المتعلقة بالعناصر الثلاثة هي: تزويد طلاب الدراسات العليا بالجديد من المعرفة مع ربطها بحاجات المجتمع العماني وتوفير الدوريات الحديثة بالمكتبة بشكل مناسب لحاجة العملية التعليمية ووضوح متطلبات تخرج طلاب الدراسات العليا على التعلم الذاتي وصعوبة الإتصال بين المشرفين والطلاب وقلة استخدام التقنيات التربوية المتاحة لتفعيل عمليتي التعليم والتعلم.

قامت الباحثة بوضع تصور مقترح لمنظومة إدارة الجودة الشاملة للدراسات العليا بجامعة السلطان قابوس تكونت من ثلاثة عناصر هي: الأهداف والتنظيم الإداري والبرامج الأكاديمية والبحثية، كما قامت بتحديد خمس مراحل لآليات تطبيق المنظومة، وهي مرحلة الإعداد، ومرحلة التخطيط، ومرحلة التقويم التكويني، مرحلة التطبيق، ومرحلة التقويم الختامي.

وأوجه التشابه بين الدراسة الحالية وهذه الدراسة هي تناول متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، واستخدام الإستبيان، وهناك إختلاف يتمثل في إتخاذ فئة طلاب الدراسات العليا كعينة موازية لهيئة التدريس والهيئة الإدارية. وتمت الإستفادة من هذه الدراسة بشكل عام في الجانب النظري والجانب الميداني.

الفصل الأول

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي لإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم

العالي

تمهيد :

تسعى اليوم جل المؤسسات العالمية والمحلية، سواء كانت صناعية أو خدمية إلى إثبات وجودها، من خلال تقديم أفضل ما لديها من منتجات وخدمات تحقق رضا العميل وتوقعاته، وبالتالي التقدم والتميز على منافسيها، وذلك لأن بيئة الأعمال الحالية أصبحت بيئة تتسم بالسرعة في تغيير أساليب وأنماط العمل، وبالمنافسة الشديدة والشرسة.

وهذا ما أدى بالكثير من المؤسسات، من بينها مؤسسات التعليم العالي إلى تبني مفهوم إدارة الجودة الشاملة، الذي يعد من المفاهيم الإدارية الحديثة التي استحوذت على الاهتمام الكبير من قبل الباحثين و المؤسسات، كأحدى الأنماط الإدارية السائدة والمرغوبة في الفترة الحالية، حيث وصفت إدارة الجودة الشاملة بأنها الموجة الثورية الثالثة بعد الثورة الصناعية وثورة الحواسيب، وهذا العصر عصر الجودة الشاملة .

و عليه سيتم في هذا الفصل التكلّم على الإطار المفاهيمي لإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، ويمكن تقسيمه إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: أسس الجودة و مراحل التطور.

المبحث الثاني: مدخل لإدارة الجودة الشاملة.

المبحث الثالث: إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي.

المبحث الأول : أسس الجودة و مراحل التطور

إن عبارة إدارة الجودة الشاملة أصبحت من المصطلحات الشائعة في يومنا هذا، وهي مصطلح مبني على أساس الجودة، لأن الفروع لا تعرف إلا من أصولها، و لهذا الغرض سيتم التطرق في هذا المبحث إلى مفهوم و أساسيات الجودة .

المطلب الأول : مفهوم الجودة

يرجع مفهوم الجودة (Quality) إلى الكلمة اللاتينية (Qualitas) و التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء و درجة الصلابة، و قديما كانت تعني الدقة و الإتقان من خلال قيامهم بتصنيع الآثار التاريخية و الدينية من تماثيل و قلاع و قصور لأغراض التفاخر بها، أو استخدامها لأغراض الحماية. و حديثا تغير مفهوم الجودة بعد تطور علم الإدارة و ظهور الإنتاج الكبير و الثورة الصناعية و ظهور الشركات الكبرى و ازدياد المنافسة إذ أصبح لمفهوم الجودة أبعاد جديدة و متشعبة¹.

ويمكن تلخيص مختلف التعاريف المتعلقة بالجودة في الجدول التالي²:

¹أمون سليمان الدرادكة، إدارة الجودة الشاملة و خدمة العملاء، ط1، دار صفاء للنشر، عمان، 2006، ص- ص . 15- 16.

²رعد عبد الله الطائي و عيسى قعادة، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، 2008، ص . 29 .

التعاريف	الرواد	السنة
هي مصطلح عام قابل للتطبيق على أي صفة أو خاصية منفردة أو شاملة .	Websber	1985
الجودة هي المطابقة للمتطلبات أو للمواصفات .	Crosby	1979
الجودة هي الملائمة للاستعمال .	Juran	1974
الجودة هي تفادي الخسارة التي يسببها المنتج للمجتمع بعد إرساله للمستعمل .	Jagnchi	1984
هي التوافق مع حاجات و متطلبات المستهلك مهما كانت، إضافة إلى التحسين المستمر، و التخفيض المستمر للتكاليف.	Deming	1986

من خلال هذه التعريفات يمكن اقتراح التعريف الإجرائي للبحث : الجودة عبارة عن مجموعة من السمات و الخصائص لمنتج أو خدمة معينة و التي تظهر مقدرتها على تلبية الحاجات الضمنية و الصريحة .

المطلب الثاني : التطور التاريخي لإدارة الجودة

يعد ظهور الجودة تطورا طبيعيا للفكر الإداري من عهد "Yaylor" حتى الآن، و هنالك عدة عوامل ساعدت على هذا التطور منها¹:

- التحسن في الإدارة و معدلات الإنتاج ،
- تنامي معدلات الجودة و الابتكارات ،
- التغيرات الثقافية ،

¹ محمد بن حميدة، المتطلبات الجديدة لإدارة الجودة الشاملة و تنافسية المؤسسة، رسالة دكتوراه، 2009، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، ص. 05.

- تنامي أداء الموارد البشرية و ظهور مفاهيم قوة العمل.

- ظهور طرق حديثة للإدارة.

- ظهور مفهوم الإدارة الإستراتيجية .

و مرت الجودة بعدة مراحل هي : مرحلة الفحص و التفتيش و الرقابة على الجودة،
تأكيد الجودة، إدارة الجودة الشاملة .

أولاً - مرحلة الفحص و التفتيش

ظهر هذا المفهوم مع نهاية القرن التاسع عشر و بداية القرن العشرين، و تمحور معناه
في البداية على التفتيش أو إعادة تأهيل المنتجات المرفوضة، و كتب **Taylor** "المفتش
مسؤول عن نوعية العمل " .

و تتضمن عملية الفحص الأنشطة المتعلقة بقياس و اختبار و تفتيش المنتج و تحديد
مدى مطابقة المنتج للمواصفات الفنية الموضوعية، و بالتالي فإن المنتجات المطابقة
للمواصفات الفنية يمكن فإنها إما ان تتلف أو يعاد العمل عليها، أو يتم بيعها بأسعار أقل¹.

ثانياً - مرحلة مراقبة الجودة

و قد بدأت هذه المرحلة في أوائل القرن العشرين، منذ أن أقدم **Shewart** الأساليب
الإحصائية في مراقبة الجودة، حيث أن إدخال الأساليب الإحصائية للسيطرة على المنتجات

¹ محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة : مفاهيم و تطبيقات، ط2، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، 2006، ص.25.

شاع استخدامه خلال الحرب العالمية الثانية، و استمر حتى فترة الخمسينيات من القرن الماضي، و لازالت طرق استخدامه قائمة حتى الوقت الحاضر، و لكنها بصورة أكثر تطوراً.

و من الأساليب الإحصائية التي جرى استخدامها ما يلي¹:

1- **خرائط المراقبة للمتغيرات** : تختص بالبيانات الكمية (**Quantitative Data**) التي يمكن

قياسها في المنتج : الطول، العرض، الوزن، الحجم، الارتفاع، اللون، السرعة، الوقت... الخ.

2- **خرائط المراقبة التمييزية** : وهي خرائط السيطرة التي تحلل بيانات الصفات المميزة

للجودة في العملية التصنيعية، لتحديد ما اذا كان أداء العملية التصنيعية يتم في حدود

السيطرة أم لا. تختص بالبيانات النوعية (**Quantitative Data**)، التي يمكن قياسها

بوحدها القياس المعروفة: جيد/سيء، نعم/لا،

اللون (أصفر، أحمر، أبيض،...)، صغير، كبير، متوسط، ضعيف، متين، مهندس، إداري،

عامل... الخ.

3- **عينات القبول** : يستخدم هذا الأسلوب عادة للحكم على جودة المدخلات و المخرجات

للعملية الإنتاجية كالمواد الخام المستعملة في العملية الإنتاجية، و كذلك المنتجات تامة

الصنع، و ذلك من خلال اختيار عينة عشوائية حجمها n من مجتمع حجمه M

(مدخلات أو مخرجات)، و القيام بفحص كل وحدة من وحدات هذه العينة، ثم الحكم

¹خضير كاظم حمود، إدارة الجودة و خدمة العملاء، ط2، دار المسيرة، عمان، 2007، ص.31.

على جودة هذا المجتمع، أي قبوله أو رفضه ككل، بناء على نتائج فحص العينة المأخوذة. و هذه العملية تتم طبعاً في ظل وجود معيار محدد للحكم على جودة مفردات العينة .

4- العينات الإحصائية : تمثل المجتمع الأصلي و تحقق أغراض البحث، وتغني الباحث عن مشقات دراسة المجتمع الأصلي. و تعرف العينة بأنها جزء ممثل لمجتمع البحث الأصلي .

وعلى الرغم من أن مراقبة الجودة أكثر تقدماً من مجرد مدخل للفحص، إلا أن التقدم في إدارة الجودة جعل الاعتماد على مراقبة الجودة غير كاف، بل و غير ملائم بمفرده لتحقيق التحسين المستمر، فظهرت بذلك مرحلة تأكيد الجودة .

ثالثاً - مرحلة تأكيد الجودة (ضمان الجودة)

يقصد بضمان الجودة أو تأكيد و تصميم الجودة، تنفيذ نظام يتضمن سياسات و إجراءات للتأكد من الوفاء بمتطلبات الجودة، ليس فقط على نطاق و مراحل عملية الإنتاج، بل على نطاق أشمل يضم مراقبة الجودة على مستوى وظائف المؤسسة ككل، و منه فإن ضمان الجودة يشمل الأفعال المخططة أو النظامية الضرورية لتوفير الثقة بأن المنتج أو الخدمة سيشبع حاجات معينة، و يمثل أيضاً تطبيق مجموعة من الإجراءات المقدمة مسبقاً و منسقة و موجهة لإعطاء الثقة حول الحصول بانتظام على الجودة المناسبة¹ .

¹Gilbert Stora, La qualité totale dans l'entreprise, Edition d'organisation, Paris, 1986, p. 24

رابعاً - مرحلة إدارة الجودة الشاملة

في هذه المرحلة تطوير نظم الجودة لتشمل جودة مناخ العمل بما في ذلك الإدارة و العمل، ليعملا سوياً لتحسين و تطوير الجودة، و أصبحت الجودة مسؤولية كل فرد، فالجودة الشاملة هي سلوك يتطلب مشاركة جميع العاملين نحو التطوير المستمر، مرتكزة على مبادئ تتمثل في¹ :

- التركيز على احتياجات و توقعات العميل.
- التزام الإدارة المستمرة بالجودة.
- الجودة مسؤولية جميع العاملين بالمنظمة.
- التركيز على العمليات و النتائج التالية² :

- إعطاء الجودة اهتماماً خاصاً من قبل الإدارة العليا، و إدراجها ضمن التخطيط الاستراتيجي للمنظمة.

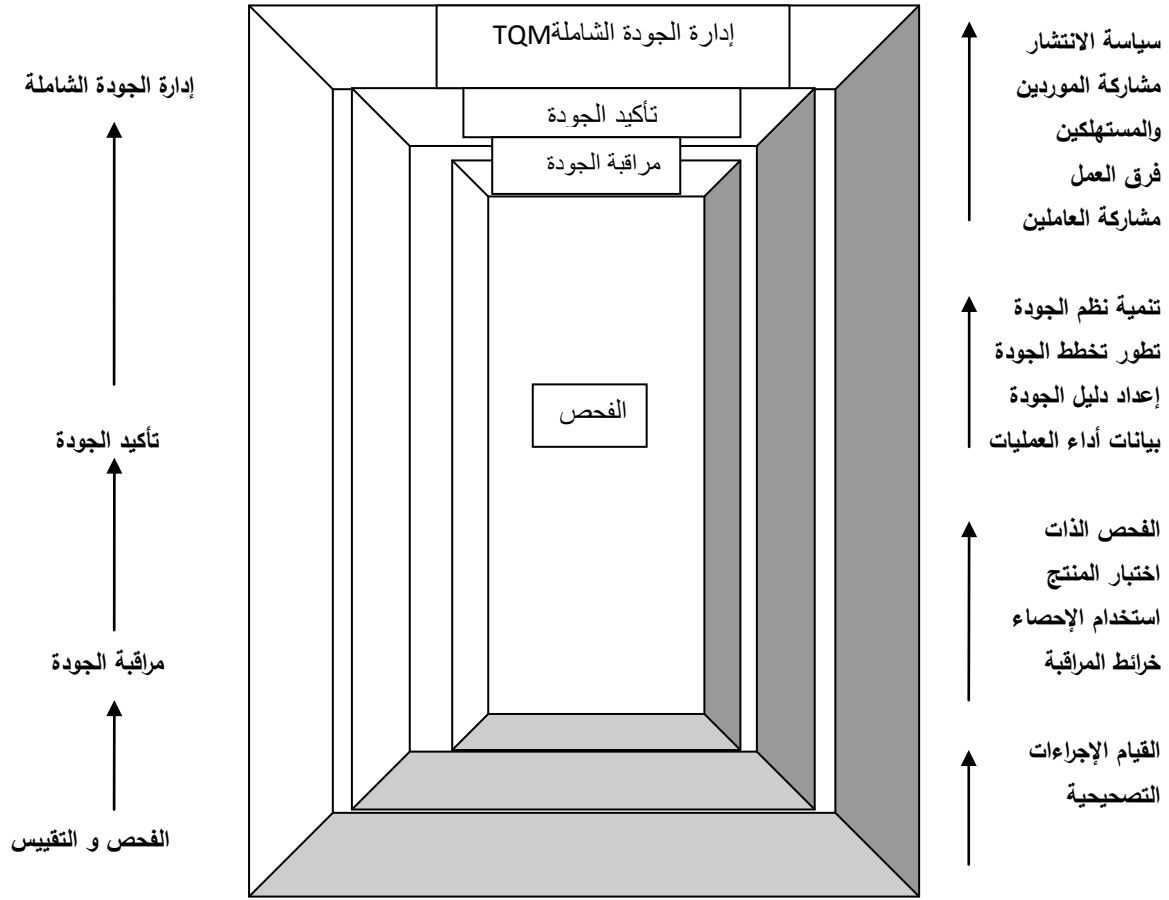
- إيجاد علاقة بين الجودة و تحقيق الأرباح، و استخدامها لتحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة.
- إعطاء الجودة تعريفاً خاصاً من وجهة نظر العملاء، و الاهتمام بالعمل و احتياجاته .

و الشكل التالي يوضح مختلف المستويات لإدارة الجودة:

¹ جمال مرازقة، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي و البحث العلمي بالجزائر(تصور مقترح)، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء الخاصة، الأردن، 10-12/05/2011، ص. 05.

² مأمون الدراكعة، الجودة في المنظمات الحديثة، دار الصفاء، الأردن، 2002، ص. 33 .

الشكل رقم (01) : المستويات الأربعة لتطوير إدارة الجودة



المصدر : فريد عبد الفتاح زين الدين، المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في

المؤسسات العربية، دار الكتب، مصر، 1996، ص. 12.

المطلب الثالث : أهمية الجودة

للجودة أهمية إستراتيجية كبيرة، سواء على مستوى المستهلكين أو على مستوى المؤسسات باختلاف أنشطتها أو على المستوى الوطني للبلاد، إذ أنها تمثل أبرز و أهم

العوامل الأساسية التي تحدد حجم الطلب على منتجات المؤسسة أو خدماتها و مصدرا لميزاتها التنافسية، و يمكن تناول هذه الأهمية كما يلي :

أولاً : سمعة المؤسسة

تمثل الخبرة و المعلومات السابقة عن المنتج، كأن يحمل الزبون فكرة عن المنتج الذي يشتريه من أفضل المنتجات في السوق¹. و تستمد المؤسسة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها و خدماتها،

و يتضح ذلك من خلال العلاقات التي تربط المؤسسة مع المجهزين و خبرة العاملين و مهاراتهم، و محاولة تقديم منتجات تلبي رغبات و حاجات الزبائن². فإن ما كانت منتجات المؤسسة ذات جودة منخفضة فيمكن تحسين هذه الجودة لكي تحقق المؤسسة الشهرة و السمعة الواسعة، و التي تمكنها من التنافس مع المؤسسات الأخرى في الخدمات أو أي قطاع تنتمي إليه، فعدم تخصيص الاهتمام اللازم للجودة قد يؤدي إلى تدمير سمعة المؤسسة و تخفيض مشاركتها التجارية في الأسواق المحلية و العالمية، و عدم رضا زبائنها على مستوى منتجاتها³.

¹ محفوظ أحمد جودة، مرجع سابق، ص. 22 .

² قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة و المتطلبات الايزو 9001، 2000، دار الثقافة ، الاردن، 2005، ص.30.

³ سونيا محمد البكري، إدارة الجودة الكلية، الدار الجامعة، الإسكندرية، 2002، ص. 366 .

ثانيا : المسؤولية القانونية للجودة

تزايد باستمرار عدد المحاكم التي تتولى النظر و الحكم في قضايا مؤسسات تقوم بتصميم منتجات أو تقديم خدمات غير جيدة في إنتاجها أو توزيعها، لذا فإن كل مؤسسة صناعية أو خدماتية تكون مسؤولة قانونا عن كل ضرر يصيب الزبون من جراء استخدامه لهذه المنتجات¹ .

ثالثا : حماية الزبون

لقد أسهم مطلب ضرورة توفر الجودة في السلع و الخدمات المقدمة للزبون في ظهور جمعيات مختصة للدفاع عن الزبائن و حمايتهم و إرشادهم إلى السلع الأكثر جودة و أمانا. فتطبيق الجودة في أنشطة المؤسسة و وضع مواصفات قياسية محددة تساهم في حماية المستهلك من الغش التجاري و يعزز الثقة في منتجات المؤسسة. إن عدم رضى الزبون هو فشل المنتج الذي يقوم بشرائه، من القيام بالوظيفة التي يتوقعها المستهلك منه .

و في أغلب الأحيان يترتب على ذلك أن يتحمل الزبون كلفة إضافية سواء كانت متمثلة بضياح الوقت اللازم لاستبدال المنتج أو إصلاحه، و الخسارة الكاملة للمبالغ التي دفعها. و يسبب انخفاض الجودة أو عدم جودة المواصفات ظهرت جماعات حماية الزبون لضمان رضاه و وفائه².

¹قاسم نايف علوان، المرجع نفسه ، ص، 31

²مأمون سليمان الدراكبة، إدارة الجودة الشاملة و خدمة العملاء، مرجع سابق، ص. 62

رابعا : التكاليف و حصة السوق

تنفيذ الجودة المطلوبة لجميع عمليات و مراحل الإنتاج من شأنه أن يتيح الفرص لاكتشاف الأخطاء و تفاديها لتجنب تحمل كلفة إضافية إلى الاستفادة القصوى من زمن الآلات عن طريق تقليل الزمن العاطل عن الإنتاج و بالتالي تخفيض الكلفة و زيادة ربح المؤسسة¹.

إن المستوى الضعيف للجودة يؤدي إلى زيادة تكاليف المؤسسة، المرفوضات، التالف، و المعيب، بالإضافة إلى تكلفة فقدان العملاء و وفائهم و انصرافهم على منتجات المؤسسات المنافسة².

المطلب الرابع : أبعاد الجودة

تعني الجودة أشياء كثيرة و تعبر عن وجهات نظر متباينة، لذلك فإنها تكون نسبية و ليست مطلقة و غير ملموسة، و لكنها حقيقة واضحة، و قد تكون محددة المعالم و لكنها بدون نهاية . ولذلك فإن مجمل احتياجات و رغبات الزبائن ساهمت في تحديد معالم و أبعاد الجودة المطلوبة، حيث حدد الباحث David Garvin ثمانية أبعاد للجودة، و يمكن من خلالها ضبط جودة المنتج أو الخدمة و هي أبعاد نوعية ممثلة كما يلي :

¹قاسم نايف علوان، مرجع سابق، ص. 33 .

²محمد اسماعيل عمر، اساسيات الجودة قي الإنتاج ، دار الكتب العربية للنشر، القاهرة، 2000، ص.13.

أولاً : مستوى الأداء

و يشير هذا البعد على الخصائص الأساسية للمنتج أو الخدمة مثل التشطيب النهائي و السرعة و التنافسية.

ثانياً : الثبات

هي قابلية الجزء لأداء عمل مطلوب منه تحت ظروف تشغيلية معينة أي فترة زمنية محددة¹.

ثالثاً : التطابق

و هي درجة القياس التي يعبر عن قياس تطابق مواصفات المنتج مع المواصفات المحددة في التصميم الأساسي له، و البعض يعتبر المطابقة مع المتطلبات المسموح بها، حيث تعتبر الجودة عالية إذا تحقق 97% أو أكثر من أن المنتج ضمن الحدود المسموح به للفتاوت.

رابعاً : الجمالية

يقصد بها المعايير الذوقية للأفراد حول المنتجات المتمثلة بالمظهر الخارجي أو المذاق أو الرائحة أو الصوت أو التحسس، و هي تشكل الأساس في جذب المستهلك نحو المنتج لا سيما السلع الكمالية و الملابس و غيرها.

¹ مهدي السمراني، ادارة الجودة الشاملة في القطاعين الانتاجي والخدمي ، دار جرير للنشر، عمان 2007، ص-ص 58-59.

خامسا : القدرة على الخدمة

هي سرعة توفر خدمات الصيانة و الإصلاح اللازمة لإعادة المنتج للعمل أو الاستخدام بعد عطله أو فشله، و تقاس سرعة الخدمة في توفر قطع الغيار و خدمات ما بعد البيع و كفاءتها و متوسط زمن الصيانة أو الإصلاح.

سادسا : العمر الافتراضي للمنتج

هو عدد سنوات استخدام المنتج في الخدمة وفقا للمواصفات التشغيلية قبل ضعف أدائه و فقده للخصائص المطلوبة¹¹.

سابعا : الخصائص الثانوية

تتمثل في مختلف جوانب المنتج و الخصائص و هي العناصر التي يمكنها إضافة شيء إلى المعروض الأساسي، و مثال على ذلك جهاز التسجيل، فإن الخاصية الثانوية تتمثل في القراءة المزدوجة على الوجهين.

و غالبا ما تكون الخصائص الثانوية هي المحدد في عملية اختيار المنتج أو تلبية رغبات الزبون، و هذا عندما تكون للمنتجات نفس الخصائص الرئيسية.

¹¹قاسم نايف علوان، المرجع سابق، ص-ص. 34-35.

ثامنا : قدرة التحسيس بالجودة

هي صورة المنتج المرسومة في تصور المستهلك، و المتولدة من خلال سمعة المنتج و محلات الدعاية و الإعلان، فالعديد من المنتجات يمكن الحكم عليها من خلال الأسماء المميزة لها، أي العلامة الخاصة بكل منتج¹.

المبحث الثاني : مدخل لإدارة الجودة الشاملة

يعتبر مفهوم إدارة الجودة الشاملة من مفاهيم الإدارية الحديثة، و الذي بدأت بتطبيقه العديد من المؤسسات العالمية لتحسين و تطوير نوعية خدماتها و إنتاجها، و المساعدة في مواجهة التحديات الشديدة و كسب رضا الجمهور، ونتيجة لأهمية هذا المفهوم وانتشار تطبيقه في دول العالم، ازداد اهتمام الباحثين والدارسين ومراكز العلم به .

المطلب الأول : تعريف إدارة الجودة الشاملة

لإدارة الجودة الشاملة تعاريف متعددة يمكن تلخيصها فيما يلي :

أولا : تعريف (Kaizen)

هي عبارة عن احترام العميل، و العمل على إرضائه و إشباع رغباته المعلنة و المفترضة، من خلال تقديم خدمات ذات نوعية عالية في الوقت الملائم، بهدف تقليص معدلات شكاوي العملاء، و التطوير المستمر في الخدمات¹.

¹خضير كاظم محمود، مرجع سابق، ص. 78 .

ثانيا : تعريف (Sehucter)

هي خلق ثقافة متميزة في الأداء، حيث يعمل و يكافح المديرون و الموظفون بشكل أفضل و بفعالية عالية، و في أقصر وقت².

ثالثا : تعريف (Deming)

هي عملية تتكون من ثلاث عمليات إدارية، هي تخطيط الجودة و الرقابة على الجودة و تحسين الجودة³.

رابعا : تعريف معهد الجودة الفيدرالية

هي القيام بالعمل بشكل صحيح و من أول خطوة، مع ضرورة الاعتماد على تقسيم العمل في معرفة مدى تحسين الأداء⁴.

ومما تقدم يمكن استنتاج تعريف يشمل ما سبق ذكره في هذا الخصوص و ذلك كما يلي :

إدارة الجودة الشاملة هي مجموعة من المبادئ و الطرق المنظمة وفق إستراتيجية شاملة، تهدف إلى تعبئة المؤسسة من أجل تحقيق هدفها الأسمى، و الذي هو ليس إرضاء الزبائن أو إسعادهم، و إنما إبهارهم من خلال تقديم سلع و خدمات لا يتوقعونها، و أقل التكاليف .

¹ جمال الدين لعويصات، إدارة الجودة الشاملة، دار هومة للطباعة و النشر و التوزيع، الجزائر، 2005، ص. 13 .

² فريد عبد الزين ، مرجع سابق، ص.24.

³ François Caby , la Qualité dans lesservices, 2^e édition, Economica, Paris, 2002, p .

⁴ محمد الصيرفي، الجودة الشاملة TQM، طريقك للحصول على شهادة الايزو، ط 1، مؤسسة حورس الدولية للنشر و التوزيع، الإسكندرية، 2006، ص . 124 .

المطلب الثاني : أهداف تطبيق إدارة الجودة الشاملة

تتمثل الأهداف الخاصة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في ما يلي¹ :

- خلق بيئة تدعيم و المحافظة على التطوير المستمر.
- اشتراك جميع العاملين في التطوير.
- تحسين نوعية المخرجات، وذلك بتطوير المنتجات والخدمات حسب رغبة العملاء.
- تحسين الربحية و الإنتاجية.
- تخفيض التكاليف.
- تعلم اتخاذ القرارات.
- تدريب الموظفين على أسلوب تطوير العمليات.
- زيادة القدرة على جذب العملاء والإقلال من شكاويهم.
- تحسين الثقة وأداء العمل للعاملين.
- زيادة نسبة تحقيق الأهداف الرئيسية للمنظمة.

المطلب الثالث : مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة

يتطلب تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة عدة مراحل، وهذا حسب (jablonski 1991).

تتمثل في² :

¹ محمد عوض الترتوري و آخرون، إدارة الجودة الشاملة في المكتبات و مراكز المعلومات الجامعية، ط 1، دار الجامد للنشر و التوزيع، الأردن، 2009، ص - ص . 46 - 47 .

² قاسم نايف علوان، مرجع سابق، ص - ص . 111 - 113 .

أولاً : مرحلة التهيئة والإعداد

يتم في هذه المرحلة معرفة مدى الحاجة إلى تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة، فهي تمثل مرحلة تحضيرية لتحديد و توضيح عدد من القضايا، ومنها :

- توضيح الرؤية الإستراتيجية.
- تحديد رسائل المنظمة.
- تحديد الموارد المطلوبة لتنفيذ غدارة الجودة الشاملة .

ثانياً : مرحلة الدراسة والتخطيط

بناءاً على البيانات التي تم جمعها في المرحلة السابقة، و في حالة كونها مشجعة لاتخاذ قرار تطبيق إدارة الجودة الشاملة، يتم التخطيط إلى عملية التطبيق، وذلك بتشكيل لجنة إدارة الجودة الشاملة تقوم بإعداد الآتي :

- إعداد خطة أولية للتنفيذ.
- تحديد الموارد المطلوبة للخطة.
- تحديد إستراتيجية التنفيذ.

ثالثاً : مرحلة التقييم

تتضمن هذه المرحلة تقييم واقع المؤسسة من حيث :

- دراسة الوضع الحالي للمؤسسة، و من ثم تقويمه بهدف تحديد ما يمكن اعتباره قوة داعمة لتنفيذ مدخل **TQM**، أو ما يمكن اعتباره عائقا لعملية التنفيذ ومحاولة تذليلها.

- دراسة وتقييم آراء واتجاهات المستهلكين بصدد التغيرات في بيئة عمل المؤسسة.

رابعا : مرحلة التنفيذ

- تعتبر هذه المرحلة أهم مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة، والبعض يعتبرها البداية الحقيقية لترجمة متطلبات إدارة الجودة الشاملة على أرض الواقع، وهي تتكون من خطوات رئيسية هي :

1-خلق البيئة الثقافية الملائمة لفلسفة إدارة الجودة الشاملة : حيث يتم في هذه الخطوة

تدريب جميع العاملين على فلسفة إدارة الجودة الشاملة، و تتمثل بالقيام بعدد من البرامج :

- التعليم وإعادة التعليم للإداريين.
- إنشاء وتكوين فريق إداري لقيادة المؤسسة نحو الجودة الشاملة .
- تطوير وتوظيف جميع موارد المؤسسة بما ينسجم مع فلسفة إدارة الجودة الشاملة.
- استخدام المدخل العلمي في حل المشاكل وتحسين العمليات .

2- أدوات حل المشاكل: حيث أن إجراءات حل المشاكل تبدأ بتحديد المشكلة، ومن ثم

تحليلها، وصولا إلى اختيار الحل الأفضل. ومن أهم أدوات حل المشاكل ما يلي:

أ - **العصف الذهني**: يقصد بالعصف الذهني استخدام مقدرة التفكير الجماعي لعدد من الأفراد بهدف الخروج بأفكار إبداعية خلاقة، قد لا يصل إليها طل منهم بصورة مستقلة¹.

ب - **تحليل السبب والأثر**: يمثل وسيلة يمكن من خلالها تحليل المشكلة والوقوف على أسبابها، فهو عرض بياني لعلاقة الأسباب الكامنة وراء المشكلة والمصنفة في فئات معينة، فهو إذن بناء توضيحي يأخذ شكل عظمة السمكة، ويطلق عليه أيضا (**Diagramme d'Ishikawa**) نسبة إلى مبتكره²، وتتلخص خطوات بناء الرسم التوضيحي للسبب والأثر كالآتي³:

- تحديد الأثر (أو المشكلة)، و يتم تدوينها في الجهة اليمنى من الشكل برسم سهم قادم من جهة اليسار ومتجها نحو المشكلة.
- يتم حصر معظم الأسباب وراء حدوث تلك المشكلة و التي تمثل الأسباب الرئيسية لها.
- تضاف الأسباب الفرعية إلى الرسم التوضيحي بعد التوصل إلى الأسباب التفصيلية التي تقع ضمن فئات الأسباب الرئيسية.

¹فريد عبد الفتاح زين الدين، مرجع سابق، ص. 222.

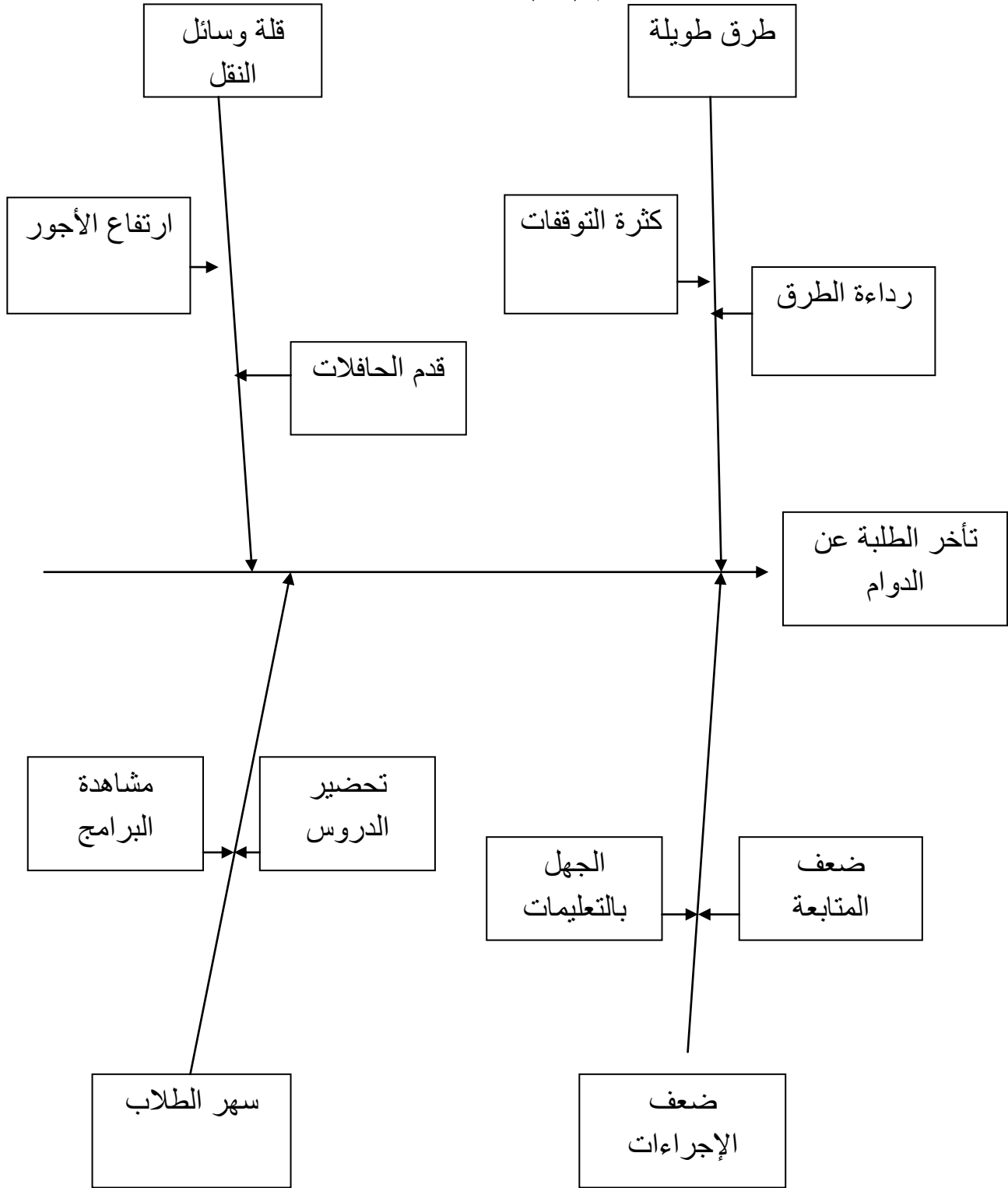
²René Chevallier. Elisabeth Doutre. Alain Spalanzain. Le management de la qualité. Ed Gestion. Paris. 1996. p. 70.

³فريد عبد الفتاح زين الدين، المرجع نفسه، ص - ص. 226 - 227 .

- يتم تحديد أرجح الأسباب التي أدت إلى ظهور المشكلة ثم التحقق من صحتها ومحاولة معالجتها. فمثلا يتم معالجة مشكلة تأخر الطلبة في الحصص عن الوقت

المحدد كالآتي:

الشكل رقم (02) : مخطط السبب و الأثر



المصدر: مهدي صالح السامرائي، مرجع سابق، ص. 358.

ج - تحليل باريتو : يعتبر من أكثر الوسائل أو الأدوات المستخدمة في معالجة المشاكل المتعلقة بالجودة، حيث يستند إلى منحنى التركيز الذي أوجده الاقتصادي الإيطالي (Vilfredo Pareto) في نهاية القرن 19؛ ويستخدم هذا الأسلوب لتصنيف المشكلات وفقا لدرجة أهميتها وبتكرارها، إذ يشير هذا المفهوم إلى أن 80% من المشاكل ناتجة عن 20% من المسببات¹. ويتم رسم مخطط بياني يصنف البيانات على شكل أعمدة متدرجة من اليسار إلى اليمين تبعا لأهمية المشكلة و تكرارها، إذ يوضح محور اليسار التكرار، ومحور اليمين النسب المئوية المتراكمة للتكرار، ويكمل المخطط بوضع خط يوضح تراكم السعات بدءا من الأعلى حتى الأسفل².

3- الضبط الإحصائي للعمليات: حيث تتطلب عملية حل المشاكل التي تم تحديدها في الخطوة السابقة، تدريب العاملين على كيفية استخدام أدوات الضبط الإحصائي للعمليات، وكيفية تفسير نتائجها بما يؤدي إلى تحسين جودة العمليات.

4 - تصميم التجارب: حيث يتم في هذه الخطوة استخدام أساليب إحصائية متقدمة، تتعدى أدوات الضبط الإحصائي إلى خطوة التصميم لوضع معايير تعظيم العمليات، ويتطلب فيها استخدام طرق ³Taguchi والتي تساعد في:

¹Jean Jaques Daudin & Charle S.Tapiero. Les outils et le contrôle de la qualité. Ed economica. Paris. 1996. p. 41 .

²Gorgue Jean-Marie. Management de la qualité. 3éme éd. Edition Economica. Paris. 2001. p. 82

³Taguchi*: هي نظرية في التحكم بالجودة أو النوعية، أعدها شخص يدعى Taguchi، و يركز فيها بشدة على نوعية التصميم و على دور الخسارة، و يقول فيها بأن تحديد الجودة يتم بالاستناد إلى مستوى التصميم .

- تصميم مواصفات عملية.

- أبعاد العملية المثلى.

خامسا: مرحلة تبادل الخبرات

في هذه المرحلة يتم تناول ومناقشة النتائج من خلال حلقة نقاشية تضم جميع العاملين في المؤسسة، لتقييم نتائج التطبيق الأولي واتخاذ الإجراءات اللازمة بصدد ذلك.

المطلب الرابع : الفرق بين إدارة الجودة الشاملة و الأيزو و العلاقة بينهما

بخط البعض بين مفهوم إدارة الجودة الشاملة و بين الأيزو (ISO)، و هي اختصار

للمنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس (International Organization for Standardization)، وهي التي حددت مجموعة من المواصفات القياسية العالمية

الموحدة، و التي تطبق على كافة المؤسسات الانتاجية

والخدمية بهدف الوصول إلى جودة أفضل و مقبولة على المستوى العالمي. ويمكن تلخيص

أهم أوجه الاختلاف بين إدارة الجودة الشاملة والأيزو بما يلي¹:

- تهدف المؤسسات التي حازت على شهادة (الأيزو) إلى التعامل غير المباشر مع

المستهلك، وذلك من خلال تطبيق المعايير الدولية للجودة في سلعتها أو خدماتها.

في حين أن المؤسسات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة تهدف إلى التعامل

¹ فريد عبد الفتاح زين الدين، مرجع سابق، ص - ص . 39 - 42.

- المباشر مع العملاء من خلال الدراسة الميدانية لحاجاتهم ورغباتهم للعمل على توفيرها لهم. أي أن (الأيزو) لا تركز كثيرا على العميل والذي يأتي في مقدمة اهتمامات إدارة الجودة الشاملة.
- يمكن اعتبار نظام (الأيزو) مرحلة أولية للوصول إلى تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة مستقبلا، لأنها الأشمل والأعم من (الأيزو).
- تركيز إدارة الجودة الشاملة على جميع العمليات و الأنشطة داخل المؤسسة و على جميع الجوانب الفنية والإدارية، بينما ينصب تركيز (الأيزو) على الأمور الفنية والإجرائية في العمل فقط.
- المؤسسات الحائزة على شهادة (الأيزو) تطبق في عملها نفس القواعد التي على أساسها حصلت على شهادة (الأيزو)، لذلك فهذه القواعد متماثلة في كل المؤسسات وليس هناك خصوصية لأي مؤسسة، على عكس إدارة الجودة الشاملة، فمدى التطبيق لأي بعد من الأبعاد يختلف من مؤسسة لأخرى.
- جميع المؤسسات التي حائزة على شهادة (الأيزو) خاضعة إلى المراجعة والتفتيش الدوري من قبل المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس، للتأكد من استمرار تطبيق معايير الجودة التي على أساسها منحتها الشهادة، كما أنها ملزمة بإجراء التعديلات كلما قامت المنظمة الدولية بتغيير معاييرها.
- أما المؤسسات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة فلا توجد مراجعة و تفتيش دوري عليها، ونموذجها خاص بها و لها حرية التصرف.

- تسعى المؤسسات الصغيرة للحصول على شهادة (الأيزو) لغرض فتح أسواق جديدة لها سواء كانت إقليمية أو عالمية، أما المؤسسات الكبيرة والدولية فهي تعمل على إدارة الجودة الشاملة لغرض تعزيز قدراتها التنافسية، وذلك بالتعامل المباشر والمستمر مع الزبائن.

والجدول التالي يوضح أوجه الاختلاف بين خصائص إدارة الجودة الشاملة والأيزو 9000.

الجدول رقم (02) : مقارنة بين خصائص إدارة الجودة الشاملة و الأيزو 19000¹

الأيزو 9000	إدارة الجودة الشاملة	
نظام الجودة يقوم على مواصفات موثقة.	إدارة الجودة من منظور شامل.	1
تمثل إدارة الجودة من وجهة نظر العميل.	تمثل إدارة الجودة من وجهة نظر المورد.	2
المراجعة الدورية تهتم بالتحديث المستمر وفقا للتحسينات التي أفرزها برنامج الجودة الشاملة إن وجدت.	تهتم بالتحسين المستمر.	3
تركيز على طرق و إجراءات التشغيل على البعد الفني أساسا.	تهتم بالبعد الإنساني الاجتماعي و تؤلف بينه و بين النظام الفني فلسفة و مفاهيم أشمل.	4
يمكن تطبيقها على بعض القطاعات أو الإدارات أو الأقسام و ليس بالضرورة على مستوى مؤسسة ككل.	تشمل كافة القطاعات و الإدارات و الأقسام و فرق العمل.	5

¹ أحمد سيد مصطفى، إدارة الجودة الشاملة و الأيزو 9000 دليل علمي، جامعة الزقازيق، مصر، 1998، ص. 66.

مسؤولية قسم إدارة مراقبة الجودة.	مسؤولية كل القطاعات الإدارات و الأقسام و فرق العمل.	6
----------------------------------	---	---

وعليه نستنتج مما سبق، أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة والأيزو متكاملان وليساً بديلان

أو متعارضان؛ حيث أن :

- يمكن الحصول على الأيزو بدون إدارة الجودة الشاملة.

- ويمكن تبني الجودة الشاملة دون الحصول على الأيزو.

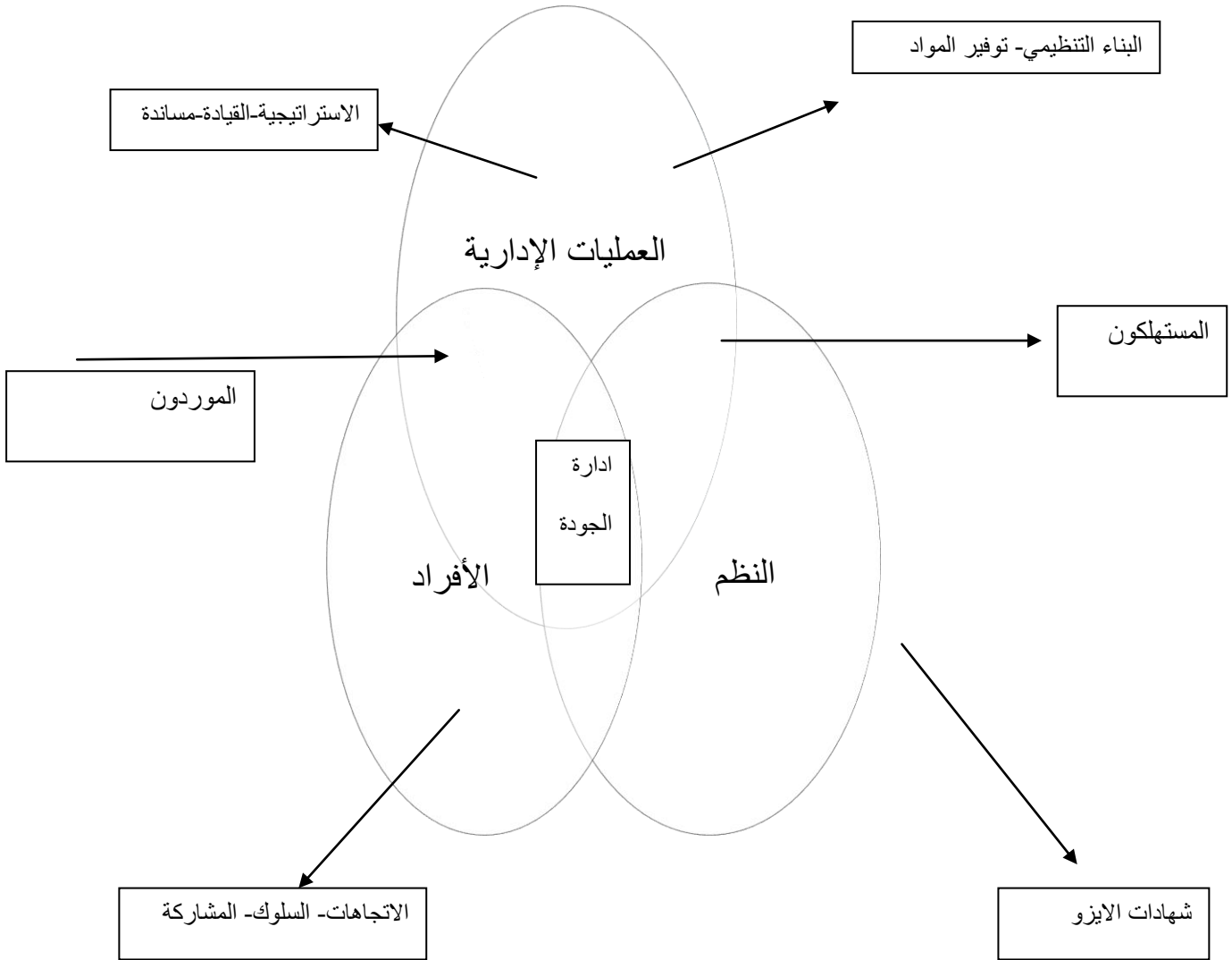
- كما يمكن تبني إدارة الجودة الشاملة كمدخل الحصول على الأيزو.

و عليه لا يمكن القول أنهما نظامان مترادفان ومتطابقان. والشكل التالي يحدد العلاقة بين

إدارة الجودة الشاملة والأيزو 9000، من خلال العناصر المختلفة التي تشكل مدخل لإدارة

الجودة .

الشكل رقم (03) : العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة و نظام الأيزو 9000



المصدر : محمد العيد ختيم، إدارة الجودة الشاملة وإستراتيجية المؤسسة - دراسة ميدانية

لمؤسسة سونلغاز، مذكرة ماجستير، تخصص إستراتيجية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة،

2009، ص. 16.

المبحث الثالث : إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

يمثل التعليم العالي إحدى القطاعات التي تعكس بصورة أفضل الطموحات والتطورات لدفع عجلة التنمية في البلاد، لهذا تأتي مؤسسة التعليم العالي في قمة التعليم، وتمثل آخر مرحلة من مراحل النظام التعليمي الرسمي.

المطلب الأول : مفهوم التعليم العالي

يأتي التعليم العالي في قمة الهرم التعليمي، فهو آخر مرحلة من مراحل التعليم التي يمر بها الفرد وأرقاها، والتي تكسبه مؤهلات ومهارات عالية، تساعد في ما بعد الحصول على وظيفة، كما تمنحه أيضا مكانة اجتماعية مرموقة، وقبل أن نتعرف على ماهية التعليم العالي، سنتطرق أولا إلى مفهوم التعليم عموما، ثم التعليم العالي خصوصا.

أولا : التعليم

التعليم اصطلاحا، هو كل ما يطرأ على السلوك بفضل اكتساب أنماط إدراكية ولغوية وحركية وعقلية، تنمي الخبرات التي تزيد من كفاءة الفرد على التعامل مع العالم الخارجي، والتي تظهر من خلال زيادة قدرة الفرد على تحقيق احتياجاته ومتطلباته.

كما جاء في مقررات اللجنة المركزية من المؤتمر الرابع إلى المؤتمر الخامس (1979 - 1983) لحزب جبهة التحرير، بأن التعليم في الجزائر، بمفهومه الواسع هو العنصر الأساسي في تكوين الفرد وتشكيل الفكر وتحديد السلوك، وهو دعامة أساسية في كل

المجتمعات، حيث أن رقي الشعوب ونموها يقاس بنوعية ومضمون برامجها التعليمية وفعالية تكوينها، ومدى ملائمة نظم التعليم فيها لقيمها الأصلية وتطلعاتها المعاصرة.

ويعتبر التعليم أيضا عملية تزويد الأفراد بحصيلة من العلم والمعرفة في إطار معين، فهو يهتم بتنمية المعارف كوسيلة لتأهيل الفرد للدخول في الحياة العملية، من خلال زيادة المعلومات العامة و مستوى الفهم للعالم الخارجي¹.

ثانيا : التعليم العالي

ويقصد بالتعليم العالي كمفهوم، كل أنواع الدراسات، التكوين أو التكوين الموجه للبحث الذي يتم بعد المرحلة الثانوية على مستوى مؤسسة جامعية أو تعليمية أخرى، معترف بها كمؤسسات للتعليم العالي من قبل السلطات الرسمية للدولة².

ويعرف القانون الجزائري التعليم العالي على أنه: "كل نمط للتكوين أو للتكوين للبحث يقدم على مستوى ما بعد الثانوية من طرف مؤسسات التعليم العالي، ويمكن أن يقدم تكويننا تقنيا عاليا من طرف مؤسسات معتمدة من طرف الدولة"³.

كذلك يعرف التعليم العالي على أنه: "هو التعليم الذي يأتي بعد التعليم الجامعي. ويحتوي ثلاثة أصناف من المؤسسات التعليمية هي الليسانس والماجستير، والدكتوراه؛ إذ تتراوح فترة

¹ حمزة مرادسي، دور جودة التعليم العالي في تعزيز النمو الاقتصادي-دراسة حالة الجزائر، مذكرة ماجستير، تخصص اقتصاد تطبيقي و تسبير المنظمات، جامعة باتنة، 2010، ص. 03.

² UNESCO. Conférence mondiale sur l'enseignement supérieur : déclaration mondiale sur l'enseignement supérieur pour le 21^{ème} siècle. Vision et action. Paris.5-9/10/1998.p. 1.www.unesco.org (15/02/2015)

³ الجريدة الرسمية، العدد24، القانون رقم 99-05 المؤرخ 4 أبريل 1999 المتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي، ص. 05 .

الدراسة في كل مستوى تعليمي من هذه المستويات من 2-4 سنوات، ومختلف التخصصات الأكاديمية منها والمهنية، والتي تمثل هي الأخرى حاجة كبيرة من احتياجات التنمية في مجال تطوير وتحديث التعليم العالي والبحث العلمي¹.

ثالثا : وظائف التعليم العالي

تتمثل وظائف التعليم العالي فيما يلي²:

1-وظيفة الإعداد و التأهيل و التدريب : من خلال التركيز على مضامين برامج

التعليم ومنهجيته و مقارباته وممارساته ووسائل نقل المعرفة يمكن تحقيق الأهداف

التالية :

- تزويد المتخرجين بكفايات محددة من معارف و مهارات، تتيح لهم الانخراط

والمشاركة الفعالة في المجتمع، والعمل على تلبية تكوين مواطنين ملتزمين بقضايا

الناس والمجتمع؛

- تعزيز العلاقات بين المحيط الأكاديمي وعالم الشغل.

2-وظيفة البحث العلمي : من خلال :

- تنشيط البحث العلمي، ولا سيما في الميادين التطبيقية وكشف أسرار العلم وتفسير

نتائج البحوث العلمية ونشرها، بما يؤدي إلى تطوير المعرفة وتعميمها وتوسيع

نطاقها، لتوفير قاعدة علمية لاتخاذ القرارات.

¹هاشم فوزي دباس العبادي و آخرون، إدارة التعليم الجامعي- مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر، ط1، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، 2008، ص. 33 .

²حمزة مرادسي، مرجع سابق، ص-ص. 16 - 17 .

- ضمان الإعداد و التدريب المناسبين للباحثين، من خلال تطوير الدراسات العليا؛
- تعزيز نشر المعارف في جميع المجالات، والاعتراف بالحریات الأكاديمية، ولا سيما حرية البحث والنشر.

3-وظيفة خدمة المجتمع : من خلال :

- حماية التراث الإنساني والحفاظ على نتائج الفكر البشري، والمساهمة في الحفاظ على قيم المجتمع وتعزيزها.
- التحليل المستمر للميول السياسي والاقتصادي والاجتماعي، بهدف تمكين المجتمع من معالجة مشاكله.
- تزويد المجتمع بالإطارات المؤهلة والمتخصصة.
- و نستطيع القول أن رسالة الجامعة إنمائية حضارية، لها دور هام في القيام بالأبحاث العلمية في مختلف فروع المعرفة وتنقسم البحوث الأكاديمية إلى ثلاثة أنواع:
- **البحوث الجامعية** : تقرير، مقالة، بحث ومشروع.
- **بحوث الدراسات العليا** : ماستر، ماجستير ودكتوراه.
- **البحوث الأكاديمية المتخصصة** : حيث يقوم بها الأساتذة الجامعيون في إطار الجامعة ومخابر البحث، وفي كثير من الدول يتم توجيه الأبحاث الأكاديمية لتساير متطلبات المجتمع وحاجاته الاقتصادية والاجتماعية.

رابعاً : أنماط التعليم العالي

لم تحدد الدراسات والبحوث في مجال التعليم عن بعد، والتعليم المفتوح، والتعليم الإلكتروني والتعليم الافتراضي على مفهوم جامع وشامل لها، ومن أجل توضيح هذه الأنماط سنقوم باستعراض بعض التعريفات لكل منها للوصول إلى رؤية واضحة لها¹ :

1-تعريف التعليم عن بعد : هو عبارة عن طريقة من طرق التدريس التي يكون فيها

سلوك المتعلم منفصلاً عن السلوك التعليمي، ويتضمن الوسائل التي يتم فيها

الاتصال بين المعلم والمتعلم عبر أجهزة وأدوات ميكانيكية والإلكترونية وغيرها.

2-تعريف التعليم المفتوح: هو نظام يتضمن ترتيبات تجعل من الممكن للناس أن

يتعلموا بالوقت والمكان والسرعة التي تتلاءم مع ظروفهم ومتطلباتهم؛ بحيث يكون

التركيز على إيجاد فرص أكثر للتعلم، من خلال التغلب على الصعوبات والحوجز

الناجمة عن العزلة الجغرافية أو الالتزامات.

3-تعريف التعليم الإلكتروني: هو عبارة عن نقلة نوعية للأداء التقني المتميز، الذي

تطلع إليه الجامعات المعاصرة وتعمل على تحقيقه بكل ما لديها من إمكانيات مادية

وخبيرات أكاديمية وتطبيقية.

4-تعريف التعليم الافتراضي: هو المكان الذي يتيح فرصة الاطلاع والاستماع

والمشاهدة الضرورية والجماعية، ويتيح للمعلم أن يوجه المتعلم ويقود عملية التعلم،

ويكون محتواه شاملاً لكل الموارد التعليمية التقليدية وغير التقليدية كالكتب والخرائط.

¹هاشم فوزي دباس العبادي و آخرون، مرجع سابق، ص - ص . 323 - 328 .

المطلب الثاني: مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

في البداية يجب أن نشير إلى أن جوهر الجودة الشاملة في التعليم العالي هو ترجمة احتياجات وتوقعات مستخدمي العمالة، وهم خريجي الجامعة كمخرجات لنظام التعليم في كل كلية، إلى خصائص ومعايير محددة في الخريج، تكون أساس لتصميم وتنفيذ برامج التعليم والتطوير المستمر لها.

ويمكن تلخيص معظم التعاريف المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي في الجدول الآتي :

الجدول رقم (03): ملخص تعاريف إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي¹

الباحث	التعريف
صديق عفيفي	هي تخطيط و تنظيم و تنفيذ و متابعة العملية التعليمية، وفق نظم محددة وموثوقة، تعود إلى تحقيق رسالة الجامعة في بناء الانسان، من خلال الخدمة التعليمية المتميزة وأنشطة بناء الشخصية المتوازنة.
أحمد سيد مصطفى	هي منهج عمل لتطوير شامل ومستمر يقوم على جهد جماعي بروح الفريق، يشمل كافة مجالات النشاط على مستوى الجامعة والكلية، ويشكل مسؤولية تضامنية لإدارة الجامعة و الكلية والإدارة الخدمية العاملة بها وللأقسام العلمية وأعضاء التدريس ومساعدتهم .
فريد النجار	هي مسؤولية الجميع من الطلاب والمراجع والمكتبات ومراكز الحاسوب الالكترونية حتى الموازنة والمباني والبيئة والموارد البشرية وقيادات الجامعة، وتحقق آليات إدارة الجودة الشاملة إستراتيجية متكاملة لتطوير التعليم الجامعي.

¹ محمود فوزي أحمد بدوي، إدارة التعليم و الجودة الشاملة، دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر والتوزيع،الإسكندرية،2010، ص - ص.331 - 332.

المطلب الثالث : متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

بالرغم من تعدد التعاريف لمفهوم إدارة الجودة الشاملة، فإن هناك عدد من المتطلبات يمكن الاتفاق عليها عند محاولة تطبيق إدارة الجودة الشاملة بنجاح، وهذه المتطلبات تتمثل فيما يلي¹ :

أولاً : دعم الإدارة العليا

إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يحتاج إلى دعم ومؤازرة من الإدارة العليا لتحقيق الأهداف المرجوة.

ثانياً : إعادة تشكيل ثقافة المؤسسة الجامعية

إن متطلبات إدخال أي مبدأ جديد لمؤسسة ما يتطلب إعادة تشكيل لثقافتها، فقبول العاملين أو رفضهم لهذا المبدأ يعتمد على ثقافتهم و معتقداتهم، لذا فالأخذ بمبدأ إدارة الجودة الشاملة يستلزم ثقافة تختلف اختلافاً جذرياً عن الثقافة التقليدية.

ثالثاً : التعليم و التدريب

ليتم تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة بالشكل الصحيح يجب تدريب جميع المشاركين في عملية التطبيق، وتعليمهم بالأساليب والادوات اللازمة لهذه الفلسفة حتى تطبق على أساس متين، وتؤدي إلى النتائج المرغوبة في التطبيق، ولا يمكن تحقيق ذلك دون توافر برامج تدريبية فعالة.

¹خالد أحمد السرايرة و ليلي العساف، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية و التطبيق، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 1، الأردن، 2008، ص - ص. 19 - 20 .

رابعاً : الاستعانة بالاستشاريين

إن الهدف بالاستعانة بالخبراء والاستشاريين المختصين بتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، هو تدعيم الخبرات الداخلية والمساعدة في إيجاد الحلول للمشكلات التي تظهر عند التطبيق الفعلي .

خامساً : تشكيل فرق العمل

تشكل فرق عمل تضم عضوية كل واحدة منها ما بين (5-8) أعضاء من الأقسام المعنية مباشرة أو ممن يؤدون العمل المراد تطويره، وأن يكون أعضاء هذه الفرق من الأشخاص الموثوق بهم، وممن لديهم الاستعداد للعمل و التطوير والتضحية والانتماء للمؤسسة .

سادساً : التشجيع و التحفيز

لابد من تقدير العاملين نظير قيامهم بأعمال متميزة لتشجيعهم وزرع بهم تدعيماً للأداء الفعال، فهذا التشجيع والتحفيز يلعب دوراً هاماً في تطوير فلسفة إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة واستمراريتها، ويكون ذلك من خلال إيجاد نظام للحوافز يراعي الأداء المتميز .

سابعاً : خدمة المجتمع

قضايا البيئة والمجتمع جزء أساسي من فلسفة إدارة الجودة الشاملة، من خلال إنتاج سلع أو تقديم خدمات لا تضر بالبيئة والصحة العامة.

المطلب الرابع : محاور إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

يوجد عدة محاور إدارة الجودة الشاملة من خلال المنظور الجامعي، من أهمها¹:

أولاً : جودة هيئة التدريس

بحيث يجب أن تتوفر في هيئة التدريس مجموعة من الخصائص من أهمها: مرونة التفكير، مهارات الاتصال، والقدرة على الشرح والخبرات والكفاءات العلمية والتربوية والرغبة في التعليم وتشجيع التعاون، إلى جانب التعرف على الاتجاهات العالمية المعاصرة.

ثانياً : جودة الطالب

يشكل الطالب محور العملية التعليمية، لذلك يجب عليه التركيز والانتباه للأستاذ، والقدرة على الاستجابة والتفاعل ومعالجة المعلومات .

ثالثاً : جودة البرامج و الطرق التعليمية

من خلال عمقها وشموليتها، ومرونتها وإستيعابها لمختلف التحديات العالمية والثورة المعرفية، مع تدريسها عن التلقين، وتكون مثيرة لأفكار وعقول الطلبة من خلال الممارسات التطبيقية لتلك البرامج.

رابعاً : جودة المناهج

من خلال تحديد إستراتيجية التعليم، بوضع سياسات تعليمية مبنية على العلاقات الداخلية بين مستويات النظام التعليمي، مع وجوب التركيز على التجديد .

¹ناصر مراد، دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة التعليم العالي، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي الثالث لضمان جودة التعليم العالي - حالة الجزائر، جامعة الزيتونة الأردنية، الأردن، 2013، ص. 539 .

خامسا : جودة المباني التعليمية

حيث تشكل أداة فعالة لتحقيق الجودة الشاملة في التعليم مثل القاعات والتهوية، الإضاءة والصوت، النادي الطلابي وغيرها، فهي تؤثر على مخرجات التعليم وقدرات أعضاء هيئة التدريس.

سادسا : جودة الوسائل

من خلال استخدام التقنيات والأجهزة الحديثة، قصد الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لمن يطلبها بأعلى كفاءة ممكنة.

سابعا : جودة الكتاب

من خلال محتوياته وتحديثه باستمرار، حتى يواكب التغيرات المعرفية والتكنولوجية، مما يساهم في زيادة قدرة الطالب على زيادة التحصيل.

ثامنا : جودة الإدارة التعليمية و التشريعات و اللوائح

من خلال جودة التخطيط الاستراتيجي ومتابعة الأنشطة التي تقود إلى خلق ثقافة الجودة الشاملة، أما اللوائح والتنظيمات يجب أن تكون مرنة وواضحة ومحددة حتى تكون عوناً لإدارة المؤسسة التعليمية.

تاسعا : جودة التمويل و الإنفاق التعليمي

تتوقف جودة التعليم على قدرة التمويل وحجم الإنفاق التعليمي، كما أن ضعف التمويل أو سوء استخدام الأموال يؤدي على تغيير الخطط وبرامج التعليم، مما يؤثر سلباً على جودة التعليم.

المطلب الخامس : معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

لم يكن تطبيق إدارة الجودة الشاملة ناجحا دائما، لذلك وجب الانتباه إلى بعض الأخطاء الشائعة التي تؤدي إلى فشل تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة في الجامعة أو تبطؤ من نجاحه، فالانتباه إلى ذلك أمر مهم لمساعدة الجامعات على تجنب الوقوع في مثل هذه الأخطاء، وبالتالي فشلها. وهذا الفشل يرجع إلى سببين هما¹ :

- سلوكيات الإدارة و الموظفين في الجامعة أثناء عملية تقديم الخدمة للطلاب.
- أخطاء فنية ناتجة عن استخدام التكنولوجيا والأدوات الإحصائية المستخدمة في عملية تقديم الخدمة للطلاب.

وفيما يلي أهم المعوقات والأخطاء الشائعة التي توافق عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي².

أولا : هدف الجامعة تحقيق نتائج سريعة

يتطلب مدخل إدارة الجودة الشاملة بعضا من الوقت حتى تظهر نتائج ملموسة منه في التطبيق العملي، وهذا ما يؤكد مدخل إدارة الجودة الشاملة، والذي يعتبره مطلب النجاح، وهو أن تقوم الإدارة العليا للجامعة بتقديم الدعم والتأييد لعمليات التطوير والتحسين، وهذه التغييرات لا يمكن تحقيقها في وقت قصير بعد عملية التنفيذ.

¹قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، ط1، دار الشروق، الأردن، 2006، ص - ص. 309 - 312 .

²نصيرة بوزيد، إدارة الجودة الشاملة في الجامعة - دراسة حالة كلية العلوم و التكنولوجيا بمستغانم، مذكرة ماجستير، تخصص حوكمة الشركات، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2011، ص - ص. 90 - 91 .

ثانيا : التقليد و المحاكاة لتجارب جامعات أخرى

إن نجاح مدخل إدارة الجودة الشاملة في جامعة معينة ضمن البلدان المتقدمة، لا يعني بالضرورة إمكانية تطبيقه بنجاح في جميع الجامعات مهما اختلفت جنسية البلد التي تنتمي إليه، أو طبيعة ثقافتها التنظيمية المسيطرة على عمليات أنشطتها، فهناك شروط ومتطلبات يصعب توفيرها على الأقل في الأجل القصير .

ثالثا : اتخاذ قرار تطبيق إدارة الجودة الشاملة قبل تهيئة مناخ الجامعة

من خلال دراسات ميدانية لعدد من الجامعات التي فشلت في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، تأكد بأن ذلك يرجع إلى عملية التسرع في اتخاذ قرار التنفيذ قبل توفر المتطلبات الكافية لنجاحه، والتي تتضمن خلق ثقافة تنظيمية تلاءم متطلباته. وفي كثير من الجامعات نجد أن أبعاد ثقافة المنظمة غير مواتية إطلاقا بشكلها الحالي، والمتمثلة في القيادة، و الهياكل و التحسين المستمر والابتكار، مما يتطلب منها إجراء تغييرات في بيئتها لاستيعاب فلسفة إدارة الجودة الشاملة.

رابعا : عدم التفكير الكافي بأهمية الموارد البشرية

وهذا مقارنة بالموارد الأخرى التي تمتلكها الجامعة، ولا سيما التكنولوجية، وبالرغم من أهمية ودور عنصر التكنولوجيا في إدارة الجودة الشاملة، إلا أن العبرة ليست في امتلاك هذه التكنولوجيا عند التخطيط لتنفيذ الجودة الشاملة، فهذا المدخل يركز على دعائم ثلاثة متفاعلة

فيما بينها ومتكاملة مع بعضها البعض وهي: جودة التكنولوجيا المادية وجودة التكنولوجيا البشرية، وجودة البيئة المحيطة بالجامعة .

خامسا : عدم تطابق أقوال الإدارة العليا و سلوكها

إن التصريح بعمل شيء والعمل بخلافه، يعبر عن غياب القيادة التي تعطي صورة القدوة المطلوبة لدى العاملين في عملية التغيير في الجامعة، عندئذ يفقد مثل هؤلاء القادة مصداقيتهم لدى العاملين، وهو أخطر عنصر يؤثر على تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

سادسا : عدم ملائمة الأوضاع الأكاديمية والإدارية والمالية السائدة بالجامعات لمتطلبات

تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة

وذلك على مستوى فلسفة التعليم الحالية وأهدافه وهياكل وأنماط التعليم الجامعي، أداء أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم وأدوات العملية التعليمية ونظام الدراسات العليا، والبحث العلمي والإمكانات المادية وتمويل التعليم الجامعي .

سابعا : المركزية في اتخاذ القرار التربوي

لأن إدارة الجودة الشاملة بحاجة إلى نظام لا مركزي يسمح بالمزيد من الحريات والابتكار في العمل بعيدا عن التعقيدات الإدارية.

ثامنا : إتباع أنظمة و سياسات لا تتلاءم مع إدارة الجودة الشاملة

يجب التخلي عن السياسة التقليدية للتعويض والمكافآت، وما تتضمنه من حوافز فردية، تخلق التنافس بين الأفراد العاملين في الجامعة وليس الجماعات، وعدم اللجوء إلى طرق التقييم التي تشغل القائمين بها بجوانب بعيدة عن الإبداع والابتكار، وكذلك الإجراءات والنظم الروتينية القديمة، كل تلك السياسات لا تتماشى مع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة - ضعف الموارد البشرية المدربة والمؤهلة في مجال غدارة الجودة الشاملة في المجال التربوي.

- عدم ملائمة جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب، ومستوى جودة الخدمة التي تتفق مع رغباتهم وتوقعاتهم، وذلك فيما يختص بالكتاب الجامعي، وأداء هيئة التدريس و أساليب التقييم المتبعة، و كفاءة و فعالية نظام تقديم الخدمة و رعاية الطلاب.

- عدم الربط بين الكليات بالجامعة و قطاعات سوق العمل.

تاسعا : الفشل في توفير معلومات عن الانجازات المحققة

تعتبر عملية القياس من الأمور الهامة في عملية التحسين المستمر للأداء فمن خلالها يمكن تحديد الأداء الحالي، ومن ثم التفكير في تحسينه في المستقبل هذا من جانب، ومن جانب آخر فإن توفير المعلومات عن حجم الانجاز المحقق ووضعها أمام العاملين في الجامعة يساعد ذلك في تحقيق المزيد من الالتزام بالخطة لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة، وغدا

يؤدي بدوره إلى اعتزاز العاملين بما حققوه الآن، ذلك هو عمل أيديهم مما يدفعهم إلى المزيد من الحماس و التحسين المستمر.

خلاصة الفصل الثاني:

يمكن تلخيص الفصل الثاني فيما يلي :

- الجودة عبارة عن مجموعة من السمات والخصائص لمنتج أو خدمة معينة والتي تظهر مقدرتها على تلبية الحاجات الضمنية والصريحة. وتتم بأربعة مراحل خلال تطورها التاريخي: مرحلة الفحص والتفتيش، مرحلة مراقبة الجودة، مرحلة تأكيد الجودة، مرحلة إدارة الجودة الشاملة .
- إدارة الجودة الشاملة هي مجموعة من المبادئ والطرق المنظمة وفق إستراتيجية شاملة، تهدف إلى تعبئة المؤسسة من أجل تحقيق هدفها الأسمى، والذي هو ليس فقط إرضاء الزبائن أو إسعادهم، وإنما إبهارهم من خلال تقديم سلع وخدمات لا يتوقعونها، بأقل التكاليف. وتتم بعدة مراحل وهي: التهيئة والإعداد، الدراسة والتخطيط، التقييم، التنفيذ، وتبادل الخبرات.
- إدارة الجودة الشاملة والأيزو متكاملان و ليسا بديلان أو متعارضان.
- إدارة الجودة الشاملة و الأيزو ليسا نظامان مترادفان و متطابقان.
- غدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي هي منهج عمل لتطوير شامل و مستمر يقوم على جهد جماعي بروح الفريق، يشمل كافة مجالات النشاط على مستوى الجامعة و الكلية، ويشكل مسؤولية تضامنية لإدارة الجامعة و الكلية والإدارة الخدمية العاملة بها و للأقسام العلمية و أعضاء التدريس و مساعديهم.

- متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي تتمثل في: دعم الإدارة العليا، إعادة تشكيل ثقافة المؤسسة، التعليم والتدريب، الاستعانة بالاستشاريين، تشكيل فرق العمل، التشجيع والتحفيز، خدمة المجتمع.
- هناك عدة معوقات تؤدي إلى فشل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي.
من خلال ما سبق يمكن طرح التساؤل التالي :
ما هو واقع إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية؟

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي لإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم

العالي

تمهيد :

تسعى اليوم جل المؤسسات العالمية والمحلية، سواء كانت صناعية أو خدماتية إلى إثبات وجودها، من خلال تقديم أفضل ما لديها من منتجات وخدمات تحقق رضا العميل وتوقعاته، وبالتالي التقدم والتميز على منافسيها، وذلك لأن بيئة الأعمال الحالية أصبحت بيئة تتسم بالسرعة في تغيير أساليب وأنماط العمل، وبالمنافسة الشديدة والشرسة.

وهذا ما أدى بالكثير من المؤسسات، من بينها مؤسسات التعليم العالي إلى تبني مفهوم إدارة الجودة الشاملة، الذي يعد من المفاهيم الإدارية الحديثة التي استحوذت على الاهتمام الكبير من قبل الباحثين و المؤسسات، كأحدى الأنماط الإدارية السائدة والمرغوبة في الفترة الحالية، حيث وصفت إدارة الجودة الشاملة بأنها الموجة الثورية الثالثة بعد الثورة الصناعية وثورة الحواسيب، وهذا العصر عصر الجودة الشاملة .

و عليه سيتم في هذا الفصل التكلّم على الإطار المفاهيمي لإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، ويمكن تقسيمه إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: أسس الجودة و مراحل التطور.

المبحث الثاني: مدخل لإدارة الجودة الشاملة.

المبحث الثالث: إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي.

المبحث الأول : أسس الجودة و مراحل التطور

إن عبارة إدارة الجودة الشاملة أصبحت من المصطلحات الشائعة في يومنا هذا، وهي مصطلح مبني على أساس الجودة، لأن الفروع لا تعرف إلا من أصولها، و لهذا الغرض سيتم التطرق في هذا المبحث إلى مفهوم و أساسيات الجودة .

المطلب الأول : مفهوم الجودة

يرجع مفهوم الجودة (Quality) إلى الكلمة اللاتينية (Qualitas) و التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء و درجة الصلابة، و قديما كانت تعني الدقة و الإتقان من خلال قيامهم بتصنيع الآثار التاريخية و الدينية من تماثيل و قلاع و قصور لأغراض التفاخر بها، أو استخدامها لأغراض الحماية. و حديثا تغير مفهوم الجودة بعد تطور علم الإدارة و ظهور الإنتاج الكبير و الثورة الصناعية و ظهور الشركات الكبرى و ازدياد المنافسة إذ أصبح لمفهوم الجودة أبعاد جديدة و متشعبة¹.

ويمكن تلخيص مختلف التعاريف المتعلقة بالجودة في الجدول التالي²:

¹أمون سليمان الدرادكة، إدارة الجودة الشاملة و خدمة العملاء، ط1، دار صفاء للنشر، عمان، 2006، ص- ص . 15- 16.

²رعد عبد الله الطائي و عيسى قعادة، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، 2008، ص . 29 .

التعاريف	الرواد	السنة
هي مصطلح عام قابل للتطبيق على أي صفة أو خاصية منفردة أو شاملة .	Websber	1985
الجودة هي المطابقة للمتطلبات أو للمواصفات .	Crosby	1979
الجودة هي الملائمة للاستعمال .	Juran	1974
الجودة هي تفادي الخسارة التي يسببها المنتج للمجتمع بعد إرساله للمستعمل .	Jagnchi	1984
هي التوافق مع حاجات و متطلبات المستهلك مهما كانت، إضافة إلى التحسين المستمر، و التخفيض المستمر للتكاليف.	Deming	1986

من خلال هذه التعريفات يمكن اقتراح التعريف الإجرائي للبحث : الجودة عبارة عن مجموعة من السمات و الخصائص لمنتج أو خدمة معينة و التي تظهر مقدرتها على تلبية الحاجات الضمنية و الصريحة .

المطلب الثاني : التطور التاريخي لإدارة الجودة

يعد ظهور الجودة تطورا طبيعيا للفكر الإداري من عهد "Yaylor" حتى الآن، و هنالك عدة عوامل ساعدت على هذا التطور منها¹:

- التحسن في الإدارة و معدلات الإنتاج ،
- تنامي معدلات الجودة و الابتكارات ،
- التغيرات الثقافية ،

¹ محمد بن حميدة، المتطلبات الجديدة لإدارة الجودة الشاملة و تنافسية المؤسسة، رسالة دكتوراه، 2009، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، ص. 05.

- تنامي أداء الموارد البشرية و ظهور مفاهيم قوة العمل.

- ظهور طرق حديثة للإدارة.

- ظهور مفهوم الإدارة الإستراتيجية .

و مرت الجودة بعدة مراحل هي : مرحلة الفحص و التفتيش و الرقابة على الجودة،

تأكيد الجودة، إدارة الجودة الشاملة .

أولاً - مرحلة الفحص و التفتيش

ظهر هذا المفهوم مع نهاية القرن التاسع عشر و بداية القرن العشرين، و تمحور معناه

في البداية على التفتيش أو إعادة تأهيل المنتجات المرفوضة، و كتب **Taylor** "المفتش

مسؤول عن نوعية العمل " .

و تتضمن عملية الفحص الأنشطة المتعلقة بقياس و اختبار و تفتيش المنتج و تحديد

مدى مطابقة المنتج للمواصفات الفنية الموضوعة، و بالتالي فإن المنتجات المطابقة

للمواصفات الفنية يمكن فإنها إما ان تتلف أو يعاد العمل عليها، أو يتم بيعها بأسعار أقل¹.

ثانياً - مرحلة مراقبة الجودة

و قد بدأت هذه المرحلة في أوائل القرن العشرين، منذ أن أقدم **Shewart** الأساليب

الإحصائية في مراقبة الجودة، حيث أن إدخال الأساليب الإحصائية للسيطرة على المنتجات

¹ محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة : مفاهيم و تطبيقات، ط2، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، 2006، ص.25.

شاع استخدامه خلال الحرب العالمية الثانية، و استمر حتى فترة الخمسينيات من القرن الماضي، و لازالت طرق استخدامه قائمة حتى الوقت الحاضر، و لكنها بصورة أكثر تطوراً. و من الأساليب الإحصائية التي جرى استخدامها ما يلي¹:

1- **خرائط المراقبة للمتغيرات** : تختص بالبيانات الكمية (Quantitative Data) التي يمكن

قياسها في المنتج : الطول، العرض، الوزن، الحجم، الارتفاع، اللون، السرعة، الوقت... الخ.

2- **خرائط المراقبة التمييزية** : وهي خرائط السيطرة التي تحلل بيانات الصفات المميزة

للجودة في العملية التصنيعية، لتحديد ما اذا كان أداء العملية التصنيعية يتم في حدود

السيطرة أم لا. تختص بالبيانات النوعية (Quantitative Data)، التي يمكن قياسها

بوحدها القياس المعروفة: جيد/سيء، نعم/لا،

اللون (أصفر، أحمر، أبيض،...)، صغير، كبير، متوسط، ضعيف، متين، مهندس، إداري،

عامل... الخ.

3- **عينات القبول** : يستخدم هذا الأسلوب عادة للحكم على جودة المدخلات و المخرجات

للعملية الإنتاجية كالمواد الخام المستعملة في العملية الإنتاجية، و كذلك المنتجات تامة

الصنع، و ذلك من خلال اختيار عينة عشوائية حجمها n من مجتمع حجمه M

(مدخلات أو مخرجات)، و القيام بفحص كل وحدة من وحدات هذه العينة، ثم الحكم

¹خضير كاظم حمود، إدارة الجودة و خدمة العملاء، ط2، دار المسيرة، عمان، 2007، ص.31.

على جودة هذا المجتمع، أي قبوله أو رفضه ككل، بناء على نتائج فحص العينة المأخوذة. و هذه العملية تتم طبعاً في ظل وجود معيار محدد للحكم على جودة مفردات العينة .

4-العينات الإحصائية : تمثل المجتمع الأصلي و تحقق أغراض البحث، وتغني الباحث عن مشقات دراسة المجتمع الأصلي. و تعرف العينة بأنها جزء ممثل لمجتمع البحث الأصلي .

وعلى الرغم من أن مراقبة الجودة أكثر تقدماً من مجرد مدخل للفحص، إلا أن التقدم في إدارة الجودة جعل الاعتماد على مراقبة الجودة غير كاف، بل و غير ملائم بمفرده لتحقيق التحسين المستمر، فظهرت بذلك مرحلة تأكيد الجودة .

ثالثاً - مرحلة تأكيد الجودة (ضمان الجودة)

يقصد بضمان الجودة أو تأكيد و تصميم الجودة، تنفيذ نظام يتضمن سياسات و إجراءات للتأكد من الوفاء بمتطلبات الجودة، ليس فقط على نطاق و مراحل عملية الإنتاج، بل على نطاق أشمل يضم مراقبة الجودة على مستوى وظائف المؤسسة ككل، و منه فإن ضمان الجودة يشمل الأفعال المخططة أو النظامية الضرورية لتوفير الثقة بأن المنتج أو الخدمة سيشبع حاجات معينة، و يمثل أيضاً تطبيق مجموعة من الإجراءات المقدمة مسبقاً و منسقة و موجهة لإعطاء الثقة حول الحصول بانتظام على الجودة المناسبة¹ .

¹Gilbert Stora, La qualité totale dans l'entreprise, Edition d'organisation, Paris, 1986, p. 24

رابعاً - مرحلة إدارة الجودة الشاملة

في هذه المرحلة تطوير نظم الجودة لتشمل جودة مناخ العمل بما في ذلك الإدارة و العمل، ليعملا سويا لتحسين و تطوير الجودة، و أصبحت الجودة مسؤولية كل فرد، فالجودة الشاملة هي سلوك يتطلب مشاركة جميع العاملين نحو التطوير المستمر، مرتكزة على مبادئ تتمثل في¹ :

- التركيز على احتياجات و توقعات العميل.

- التزام الإدارة المستمرة بالجودة.

- الجودة مسؤولية جميع العاملين بالمنظمة.

- التركيز على العمليات و النتائج التالية² :

- إعطاء الجودة اهتماما خاصا من قبل الإدارة العليا، و إدراجها ضمن التخطيط

الاستراتيجي للمنظمة.

- إيجاد علاقة بين الجودة و تحقيق الأرباح، و استخدامها لتحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة.

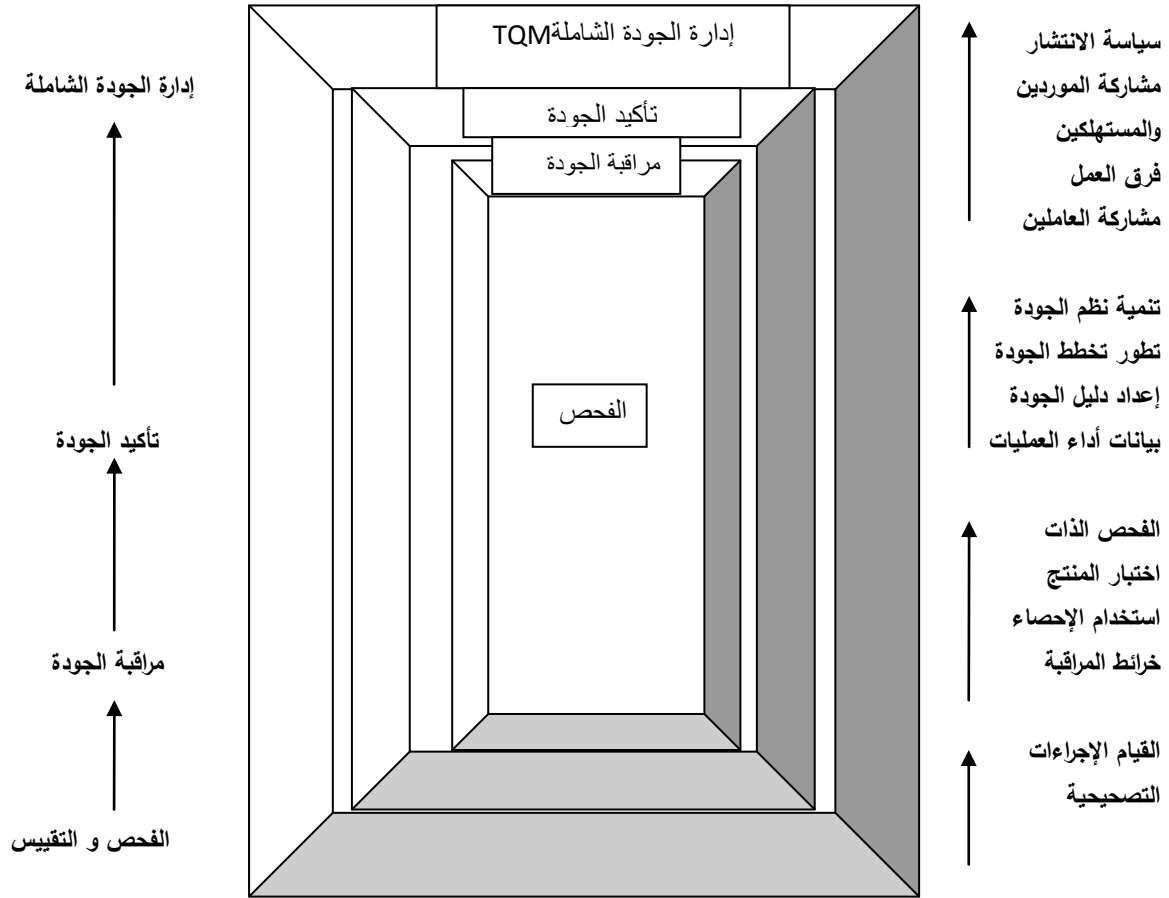
- إعطاء الجودة تعريفا خاصا من وجهة نظر العملاء، و الاهتمام بالعمل و احتياجاته .

و الشكل التالي يوضح مختلف المستويات لإدارة الجودة:

¹ جمال مرازقة، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي و البحث العلمي بالجزائر(تصور مقترح)، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء الخاصة، الأردن، 10-12/05/2011، ص. 05.

² مأمون الدراكعة، الجودة في المنظمات الحديثة، دار الصفاء، الأردن، 2002، ص. 33 .

الشكل رقم (01) : المستويات الأربعة لتطوير إدارة الجودة



المصدر : فريد عبد الفتاح زين الدين، المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في

المؤسسات العربية، دار الكتب، مصر، 1996، ص. 12.

المطلب الثالث : أهمية الجودة

للجودة أهمية إستراتيجية كبيرة، سواء على مستوى المستهلكين أو على مستوى المؤسسات باختلاف أنشطتها أو على المستوى الوطني للبلاد، إذ أنها تمثل أبرز و أهم

العوامل الأساسية التي تحدد حجم الطلب على منتجات المؤسسة أو خدماتها و مصدرا لميزاتها التنافسية، و يمكن تناول هذه الأهمية كما يلي :

أولاً : سمعة المؤسسة

تمثل الخبرة و المعلومات السابقة عن المنتج، كأن يحمل الزبون فكرة عن المنتج الذي يشتريه من أفضل المنتجات في السوق¹. و تستمد المؤسسة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها و خدماتها،

و يتضح ذلك من خلال العلاقات التي تربط المؤسسة مع المجهزين و خبرة العاملين و مهاراتهم، و محاولة تقديم منتجات تلبي رغبات و حاجات الزبائن². فإن ما كانت منتجات المؤسسة ذات جودة منخفضة فيمكن تحسين هذه الجودة لكي تحقق المؤسسة الشهرة و السمعة الواسعة، و التي تمكنها من التنافس مع المؤسسات الأخرى في الخدمات أو أي قطاع تنتمي إليه، فعدم تخصيص الاهتمام اللازم للجودة قد يؤدي إلى تدمير سمعة المؤسسة و تخفيض مشاركتها التجارية في الأسواق المحلية و العالمية، و عدم رضا زبائنها على مستوى منتجاتها³.

¹ محفوظ أحمد جودة، مرجع سابق، ص. 22 .

² قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة و المتطلبات الايزو 9001، 2000، دار الثقافة ، الاردن، 2005، ص.30.

³ سونيا محمد البكري، إدارة الجودة الكلية، الدار الجامعة، الإسكندرية، 2002، ص. 366 .

ثانيا : المسؤولية القانونية للجودة

تزايد باستمرار عدد المحاكم التي تتولى النظر و الحكم في قضايا مؤسسات تقوم بتصميم منتجات أو تقديم خدمات غير جيدة في إنتاجها أو توزيعها، لذا فإن كل مؤسسة صناعية أو خدماتية تكون مسؤولة قانونا عن كل ضرر يصيب الزبون من جراء استخدامه لهذه المنتجات¹ .

ثالثا : حماية الزبون

لقد أسهم مطلب ضرورة توفر الجودة في السلع و الخدمات المقدمة للزبون في ظهور جمعيات مختصة للدفاع عن الزبائن و حمايتهم و إرشادهم إلى السلع الأكثر جودة و أمانا. فتطبيق الجودة في أنشطة المؤسسة و وضع مواصفات قياسية محددة تساهم في حماية المستهلك من الغش التجاري و يعزز الثقة في منتجات المؤسسة. إن عدم رضى الزبون هو فشل المنتج الذي يقوم بشرائه، من القيام بالوظيفة التي يتوقعها المستهلك منه .

و في أغلب الأحيان يترتب على ذلك أن يتحمل الزبون كلفة إضافية سواء كانت متمثلة بضياح الوقت اللازم لاستبدال المنتج أو إصلاحه، و الخسارة الكاملة للمبالغ التي دفعها. و يسبب انخفاض الجودة أو عدم جودة المواصفات ظهرت جماعات حماية الزبون لضمان رضاه و وفائه².

¹قاسم نايف علوان، المرجع نفسه ، ص، 31

²مأمون سليمان الدراكة، إدارة الجودة الشاملة و خدمة العملاء، مرجع سابق، ص. 62

رابعاً : التكاليف و حصة السوق

تنفيذ الجودة المطلوبة لجميع عمليات و مراحل الإنتاج من شأنه أن يتيح الفرص لاكتشاف الأخطاء و تفاديها لتجنب تحمل كلفة إضافية إلى الاستفادة القصوى من زمن الآلات عن طريق تقليل الزمن العاطل عن الإنتاج و بالتالي تخفيض الكلفة و زيادة ربح المؤسسة¹.

إن المستوى الضعيف للجودة يؤدي إلى زيادة تكاليف المؤسسة، المرفوضات، التالف، و المعيب، بالإضافة إلى تكلفة فقدان العملاء و وفائهم و انصرافهم على منتجات المؤسسات المنافسة².

المطلب الرابع : أبعاد الجودة

تعني الجودة أشياء كثيرة و تعبر عن وجهات نظر متباينة، لذلك فإنها تكون نسبية و ليست مطلقة و غير ملموسة، و لكنها حقيقة واضحة، و قد تكون محددة المعالم و لكنها بدون نهاية . ولذلك فإن مجمل احتياجات و رغبات الزبائن ساهمت في تحديد معالم و أبعاد الجودة المطلوبة، حيث حدد الباحث David Garvin ثمانية أبعاد للجودة، و يمكن من خلالها ضبط جودة المنتج أو الخدمة و هي أبعاد نوعية ممثلة كما يلي :

¹قاسم نايف علوان، مرجع سابق، ص. 33 .

²محمد اسماعيل عمر، اساسيات الجودة قي الإنتاج ، دار الكتب العربية للنشر، القاهرة، 2000، ص.13.

أولاً : مستوى الأداء

و يشير هذا البعد على الخصائص الأساسية للمنتج أو الخدمة مثل التشطيب النهائي و السرعة و التنافسية.

ثانياً : الثبات

هي قابلية الجزء لأداء عمل مطلوب منه تحت ظروف تشغيلية معينة أي فترة زمنية محددة¹.

ثالثاً : التطابق

و هي درجة القياس التي يعبر عن قياس تطابق مواصفات المنتج مع المواصفات المحددة في التصميم الأساسي له، و البعض يعتبر المطابقة مع المتطلبات المسموح بها، حيث تعتبر الجودة عالية إذا تحقق 97% أو أكثر من أن المنتج ضمن الحدود المسموح به للفتاوت.

رابعاً : الجمالية

يقصد بها المعايير الذوقية للأفراد حول المنتجات المتمثلة بالمظهر الخارجي أو المذاق أو الرائحة أو الصوت أو التحسس، و هي تشكل الأساس في جذب المستهلك نحو المنتج لا سيما السلع الكمالية و الملابس و غيرها.

¹ مهدي السمراي، ادارة الجودة الشاملة في القطاعين الانتاجي والخدمي ، دار جرير للنشر، عمان 2007، ص-ص 58- 59.

خامسا : القدرة على الخدمة

هي سرعة توفر خدمات الصيانة و الإصلاح اللازمة لإعادة المنتج للعمل أو الاستخدام بعد عطله أو فشله، و تقاس سرعة الخدمة في توفر قطع الغيار و خدمات ما بعد البيع و كفاءتها و متوسط زمن الصيانة أو الإصلاح.

سادسا : العمر الافتراضي للمنتج

هو عدد سنوات استخدام المنتج في الخدمة وفقا للمواصفات التشغيلية قبل ضعف أدائه و فقده للخصائص المطلوبة¹¹.

سابعا : الخصائص الثانوية

تتمثل في مختلف جوانب المنتج و الخصائص و هي العناصر التي يمكنها إضافة شيء إلى المعروض الأساسي، و مثال على ذلك جهاز التسجيل، فإن الخاصية الثانوية تتمثل في القراءة المزدوجة على الوجهين.

و غالبا ما تكون الخصائص الثانوية هي المحدد في عملية اختيار المنتج أو تلبية رغبات الزبون، و هذا عندما تكون للمنتجات نفس الخصائص الرئيسية.

¹¹قاسم نايف علوان، المرجع سابق، ص-ص. 34-35.

ثامنا : قدرة التحسيس بالجودة

هي صورة المنتج المرسومة في تصور المستهلك، و المتولدة من خلال سمعة المنتج و محلات الدعاية و الإعلان، فالعديد من المنتجات يمكن الحكم عليها من خلال الأسماء المميزة لها، أي العلامة الخاصة بكل منتج¹.

المبحث الثاني : مدخل لإدارة الجودة الشاملة

يعتبر مفهوم إدارة الجودة الشاملة من مفاهيم الإدارية الحديثة، و الذي بدأت بتطبيقه العديد من المؤسسات العالمية لتحسين و تطوير نوعية خدماتها و إنتاجها، و المساعدة في مواجهة التحديات الشديدة و كسب رضا الجمهور، ونتيجة لأهمية هذا المفهوم وانتشار تطبيقه في دول العالم، ازداد اهتمام الباحثين والدارسين ومراكز العلم به .

المطلب الأول : تعريف إدارة الجودة الشاملة

لإدارة الجودة الشاملة تعاريف متعددة يمكن تلخيصها فيما يلي :

أولا : تعريف (Kaizen)

هي عبارة عن احترام العميل، و العمل على إرضائه و إشباع رغباته المعلنة و المفترضة، من خلال تقديم خدمات ذات نوعية عالية في الوقت الملائم، بهدف تقليص معدلات شكاوي العملاء، و التطوير المستمر في الخدمات¹.

¹خضير كاظم محمود، مرجع سابق، ص. 78 .

ثانيا : تعريف (Sehucter)

هي خلق ثقافة متميزة في الأداء، حيث يعمل و يكافح المديرون و الموظفون بشكل أفضل و بفعالية عالية، و في أقصر وقت².

ثالثا : تعريف (Deming)

هي عملية تتكون من ثلاث عمليات إدارية، هي تخطيط الجودة و الرقابة على الجودة و تحسين الجودة³.

رابعا : تعريف معهد الجودة الفيدرالية

هي القيام بالعمل بشكل صحيح و من أول خطوة، مع ضرورة الاعتماد على تقسيم العمل في معرفة مدى تحسين الأداء⁴.

ومما تقدم يمكن استنتاج تعريف يشمل ما سبق ذكره في هذا الخصوص و ذلك كما يلي :

إدارة الجودة الشاملة هي مجموعة من المبادئ و الطرق المنظمة وفق إستراتيجية شاملة، تهدف إلى تعبئة المؤسسة من أجل تحقيق هدفها الأسمى، و الذي هو ليس إرضاء الزبائن أو إسعادهم، و إنما إبهارهم من خلال تقديم سلع و خدمات لا يتوقعونها، و أقل التكاليف .

¹ جمال الدين لعويصات، إدارة الجودة الشاملة، دار هومة للطباعة و النشر و التوزيع، الجزائر، 2005، ص. 13 .

² فريد عبد الزين ، مرجع سابق، ص.24.

³ François Caby , la Qualité dans lesservices, 2^e édition, Economica, Paris, 2002, p .

⁴ محمد الصيرفي، الجودة الشاملة TQM، طريقك للحصول على شهادة الايزو، ط 1، مؤسسة حورس الدولية للنشر و التوزيع، الإسكندرية، 2006،

المطلب الثاني : أهداف تطبيق إدارة الجودة الشاملة

تتمثل الأهداف الخاصة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في ما يلي¹ :

- خلق بيئة تدعيم و المحافظة على التطوير المستمر.
- اشتراك جميع العاملين في التطوير.
- تحسين نوعية المخرجات، و ذلك بتطوير المنتجات و الخدمات حسب رغبة العملاء.
- تحسين الربحية و الإنتاجية.
- تخفيض التكاليف.
- تعلم اتخاذ القرارات.
- تدريب الموظفين على أسلوب تطوير العمليات.
- زيادة القدرة على جذب العملاء و الإقلال من شكاويهم.
- تحسين الثقة و أداء العمل للعاملين.
- زيادة نسبة تحقيق الأهداف الرئيسية للمنظمة.

المطلب الثالث : مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة

يتطلب تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة عدة مراحل، و هذا حسب (jablonski 1991).

تتمثل في¹ :

¹محمد عوض الترتوري و آخرون، إدارة الجودة الشاملة في المكتبات و مراكز المعلومات الجامعية، ط 1، دار الجامد للنشر و التوزيع، الأردن، 2009، ص - ص . 46 - 47 .

أولاً : مرحلة التهيئة و الإعداد

يتم في هذه المرحلة معرفة مدى الحاجة إلى تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة، فهي تمثل مرحلة تحضيرية لتحديد و توضيح عدد من القضايا، و منها :

- توضيح الرؤية الإستراتيجية.
- تحديد رسائل المنظمة.
- تحديد الموارد المطلوبة لتنفيذ غدارة الجودة الشاملة .

ثانياً : مرحلة الدراسة و التخطيط

بناءاً على البيانات التي تم جمعها في المرحلة السابقة، و في حالة كونها مشجعة لاتخاذ قرار تطبيق إدارة الجودة الشاملة، يتم التخطيط إلى عملية التطبيق، و ذلك بتشكيل لجنة إدارة الجودة الشاملة تقوم بإعداد الآتي :

- إعداد خطة أولية للتنفيذ.
- تحديد الموارد المطلوبة للخطة.
- تحديد إستراتيجية التنفيذ.

ثالثاً : مرحلة التقييم

تتضمن هذه المرحلة تقييم واقع المؤسسة من حيث :

¹قاسم نايف علوان، مرجع سابق، ص - ص . 111 - 113 .

- دراسة الوضع الحالي للمؤسسة، و من ثم تقويمه بهدف تحديد ما يمكن اعتباره قوة داعمة لتنفيذ مدخل **TQM**، أو ما يمكن اعتباره عائقا لعملية التنفيذ و محاولة تذليلها.

- دراسة و تقييم آراء و اتجاهات المستهلكين بصدد التغييرات في بيئة عمل المؤسسة.

رابعا : مرحلة التنفيذ

- تعتبر هذه المرحلة أهم مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة، و البعض يعتبرها البداية الحقيقية لترجمة متطلبات إدارة الجودة الشاملة على أرض الواقع، و هي تتكون من خطوات رئيسية هي :

1- خلق البيئة الثقافية الملائمة لفلسفة إدارة الجودة الشاملة : حيث يتم في هذه الخطوة

تدريب جميع العاملين على فلسفة إدارة الجودة الشاملة، و تتمثل بالقيام بعدد من البرامج :

- التعليم و إعادة التعليم للإداريين.
- إنشاء و تكوين فريق إداري لقيادة المؤسسة نحو الجودة الشاملة .
- تطوير و توظيف جميع موارد المؤسسة بما ينسجم مع فلسفة إدارة الجودة الشاملة.
- استخدام المدخل العلمي في حل المشاكل و تحسين العمليات .

2- أدوات حل المشاكل :حيث أن إجراءات حل المشاكل تبدأ بتحديد المشكلة، و من ثم

تحليلها، وصولا إلى اختيار الحل الأفضل. و من أهم أدوات حل المشاكل ما يلي:

أ - **العصف الذهني** : يقصد بالعصف الذهني استخدام مقدرة التفكير الجماعي لعدد من الأفراد بهدف الخروج بأفكار إبداعية خلاقة، قد لا يصل إليها طل منهم بصورة مستقلة¹ .

ب - **تحليل السبب و الأثر** : يمثل وسيلة يمكن من خلالها تحليل المشكلة و الوقوف على أسبابها، فهو عرض بياني لعلاقة الأسباب الكامنة وراء المشكلة و المصنفة في فئات معينة، فهو إذن بناء توضيحي يأخذ شكل عظمة السمكة، ويطلق عليه أيضا (**Diagramme d'Ishikawa**) نسبة إلى مبتكرة²، و تتلخص خطوات بناء الرسم التوضيحي للسبب و الأثر كالاتي³ :

- تحديد الأثر (أو المشكلة)، و يتم تدوينها في الجهة اليمنى من الشكل برسم سهم قادم من جهة اليسار و متجها نحو المشكلة.
- يتم حصر معظم الأسباب وراء حدوث تلك المشكلة و التي تمثل الأسباب الرئيسية لها.
- تضاف الأسباب الفرعية إلى الرسم التوضيحي بعد التوصل إلى الأسباب التفصيلية التي تقع ضمن فئات الأسباب الرئيسية.

¹فريد عبد الفتاح زين الدين، مرجع سابق، ص. 222.

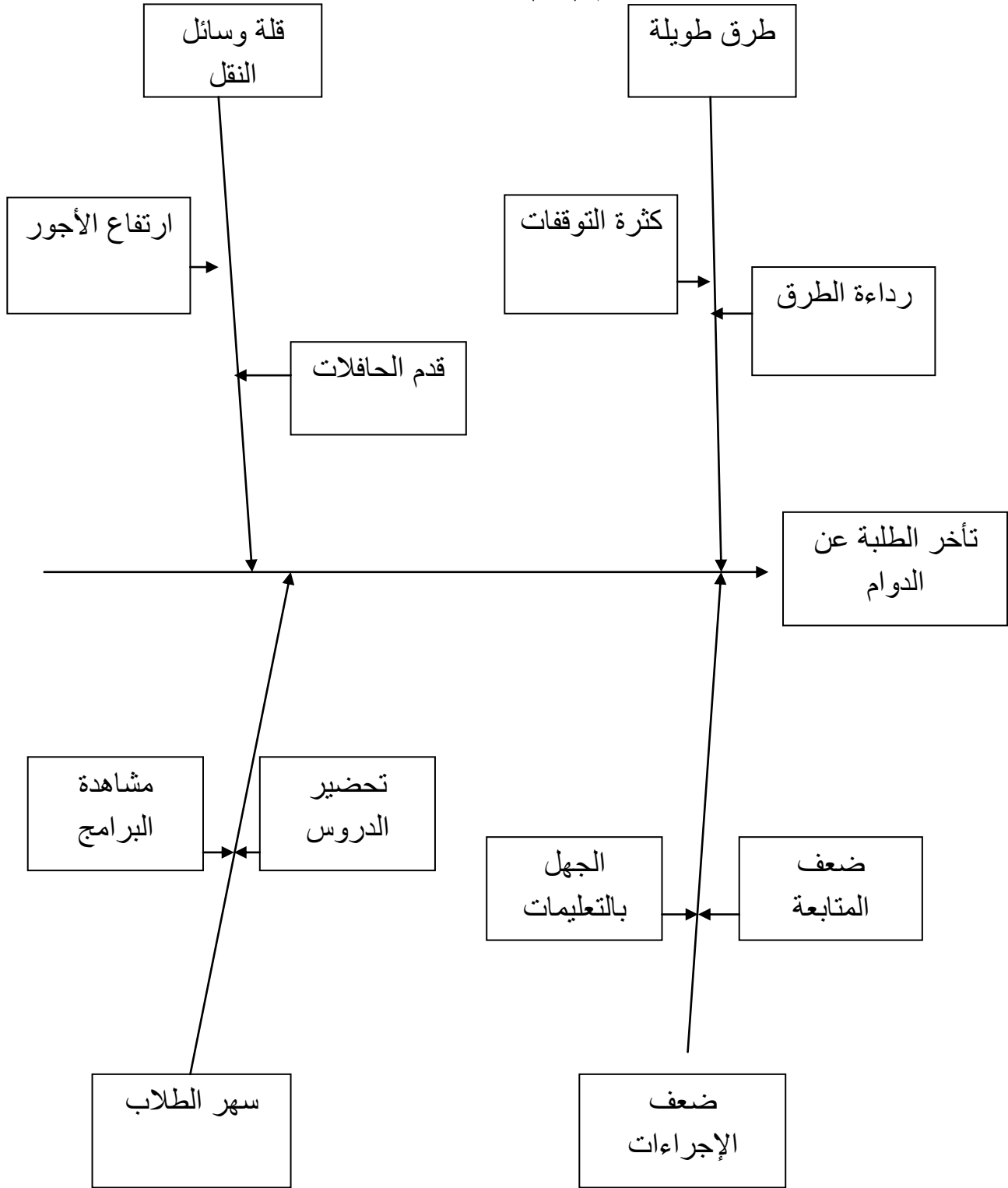
²René Chevallier. Elisabeth Doutre. Alain Spalanzain. Le management de la qualité. Ed Gestion. Paris. 1996. p. 70.

³فريد عبد الفتاح زين الدين، المرجع نفسه، ص - ص. 226 - 227 .

- يتم تحديد أرجح الأسباب التي أدت إلى ظهور المشكلة ثم التحقق من صحتها و محاولة معالجتها. فمثلا يتم معالجة مشكلة تأخر الطلبة في الحصص عن الوقت

المحدد كالاتي:

الشكل رقم (02) : مخطط السبب و الأثر



المصدر : مهدي صالح السامرائي، مرجع سابق، ص. 358.

ج - تحليل باريتو : يعتبر من أكثر الوسائل أو الأدوات المستخدمة في معالجة المشاكل المتعلقة بالجودة، حيث يستند إلى منحنى التركيز الذي أوجده الاقتصادي الإيطالي (Vilfredo Pareto) في نهاية القرن 19؛ و يستخدم هذا الأسلوب لتصنيف المشكلات وفقا لدرجة أهميتها و بتكرارها، إذ يشير هذا المفهوم إلى أن 80% من المشاكل ناتجة عن 20% من المسببات¹. و يتم رسم مخطط بياني يصنف البيانات على شكل أعمدة متدرجة من اليسار إلى اليمين تبعا لأهمية المشكلة و تكرارها، إذ يوضح محور اليسار التكرار، و محور اليمين النسب المئوية المتراكمة للتكرار، و يكمل المخطط بوضع خط يوضح تراكم السّاعات بدءا من الأعلى حتى الأسفل².

3- الضبط الإحصائي للعمليات: حيث تتطلب عملية حل المشاكل التي تم تحديدها في الخطوة السابقة، تدريب العاملين على كيفية استخدام أدوات الضبط الإحصائي للعمليات، و كيفية تفسير نتائجها بما يؤدي إلى تحسين جودة العمليات.

4 - تصميم التجارب: حيث يتم في هذه الخطوة استخدام أساليب إحصائية متقدمة، تتعدى أدوات الضبط الإحصائي إلى خطوة التصميم لوضع معايير تعظيم العمليات، و يتطلب فيها استخدام طرق³ Taguchi و التي تساعد في:

¹Jean Jaques Daudin & Charle S.Tapiero. Les outils et le contrôle de la qualité. Ed economica. Paris. 1996. p. 41 .

²Gorgue Jean-Marie. Management de la qualité. 3éme éd. Edition Economica. Paris. 2001. p. 82

³Taguchi*: هي نظرية في التحكم بالجودة أو النوعية، أعدها شخص يدعى Taguchi، و يركز فيها بشدة على نوعية التصميم و على دور الخسارة، و يقول فيها بأن تحديد الجودة يتم بالاستناد إلى مستوى التصميم .

- تصميم مواصفات عملية.

- أبعاد العملية المثلى.

خامسا: مرحلة تبادل الخبرات

في هذه المرحلة يتم تناول و مناقشة النتائج من خلال حلقة نقاشية تضم جميع العاملين في المؤسسة، لتقييم نتائج التطبيق الأولي و اتخاذ الإجراءات اللازمة بصدد ذلك.

المطلب الرابع : الفرق بين إدارة الجودة الشاملة و الأيزو و العلاقة بينهما

بخط البعض بين مفهوم إدارة الجودة الشاملة و بين الأيزو (ISO)، و هي اختصار

للمنظمة الدولية للمواصفات و المقاييس (International Organization for

Standardization)، و هي التي حددت مجموعة من المواصفات القياسية العالمية

الموحدة، و التي تطبق على كافة المؤسسات الانتاجية

و الخدمية بهدف الوصول إلى جودة أفضل و مقبولة على المستوى العالمي. و يمكن

تلخيص أهم أوجه الاختلاف بين إدارة الجودة الشاملة و الأيزو بما يلي¹:

- تهدف المؤسسات التي حازت على شهادة (الأيزو) إلى التعامل غير المباشر مع

المستهلك، وذلك من خلال تطبيق المعايير الدولية للجودة في سلعها أو

خدماتها.في حين أن المؤسسات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة تهدف إلى

¹ فريد عبد الفتاح زين الدين، مرجع سابق، ص - ص . 39 - 42.

التعامل المباشر مع العملاء من خلال الدراسة الميدانية لحاجاتهم ورغباتهم للعمل على توفيرها لهم. أي أن (الأيزو) لا تركز كثيرا على العميل والذي يأتي في مقدمة اهتمامات إدارة الجودة الشاملة .

- يمكن اعتبار نظام (الأيزو) مرحلة أولية للوصول إلى تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة مستقبلا، لأنها الأشمل و الأعم من (الأيزو).

- تركيز إدارة الجودة الشاملة على جميع العمليات و الأنشطة داخل المؤسسة و على جميع الجوانب الفنية و الإدارية، بينما ينصب تركيز (الأيزو) على الأمور الفنية و الإجرائية في العمل فقط.

- المؤسسات الحائزة على شهادة (الأيزو) تطبق في عملها نفس القواعد التي على أساسها حصلت على شهادة (الأيزو)، لذلك فهذه القواعد متماثلة في كل المؤسسات و ليس هناك خصوصية لأي مؤسسة، على عكس إدارة الجودة الشاملة، فمدى التطبيق لأي بعد من الأبعاد يختلف من مؤسسة لأخرى.

- جميع المؤسسات التي حائزة على شهادة (الأيزو) خاضعة إلى المراجعة و التفتيش الدوري من قبل المنظمة الدولية للمواصفات و المقاييس، للتأكد من استمرار تطبيق معايير الجودة التي على أساسها منحتها الشهادة، كما أنها ملزمة بإجراء التعديلات كلما قامت المنظمة الدولية بتغيير معاييرها.

أما المؤسسات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة فلا توجد مراجعة و تفتيش دوري عليها، و نموذجها خاص بها و لها حرية التصرف.

- تسعى المؤسسات الصغيرة للحصول على شهادة (الأيزو) لغرض فتح أسواق جديدة لها سواء كانت إقليمية أو عالمية، أما المؤسسات الكبيرة و الدولية فهي تعمل على إدارة الجودة الشاملة لغرض تعزيز قدراتها التنافسية، و ذلك بالتعامل المباشر و المستمر مع الزبائن.

و الجدول التالي يوضح أوجه الاختلاف بين خصائص إدارة الجودة الشاملة و الأيزو

9000

الجدول رقم (02) : مقارنة بين خصائص إدارة الجودة الشاملة و الأيزو 19000¹

الأيزو 9000	إدارة الجودة الشاملة	
نظام الجودة يقوم على مواصفات موثقة.	إدارة الجودة من منظور شامل.	1
تمثل إدارة الجودة من وجهة نظر العميل.	تمثل إدارة الجودة من وجهة نظر المورد.	2
المراجعة الدورية تهتم بالتحديث المستمر وفقا للتحسينات التي أفرزها برنامج الجودة الشاملة إن وجدت.	تهتم بالتحسين المستمر.	3
تركيز على طرق و إجراءات التشغيل على البعد الفني أساسا.	تهتم بالبعد الإنساني الاجتماعي و تؤلف بينه و بين النظام الفني فلسفة و مفاهيم	4

¹ أحمد سيد مصطفى، إدارة الجودة الشاملة و الأيزو 9000 دليل علمي، جامعة الزقازيق، مصر، 1998، ص. 66.

	أشمل.	
يمكن تطبيقها على بعض القطاعات أو الإدارات أو الأقسام و ليس بالضرورة على مستوى مؤسسة ككل.	تشمل كافة القطاعات و الإدارات و الأقسام و فرق العمل.	5
مسؤولية قسم إدارة مراقبة الجودة.	مسؤولية كل القطاعات الإدارات و الأقسام و فرق العمل.	6

وعليه نستنتج مما سبق، أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة و الأيزو متكاملان و ليسا

بديلان أو متعارضان؛ حيث أن :

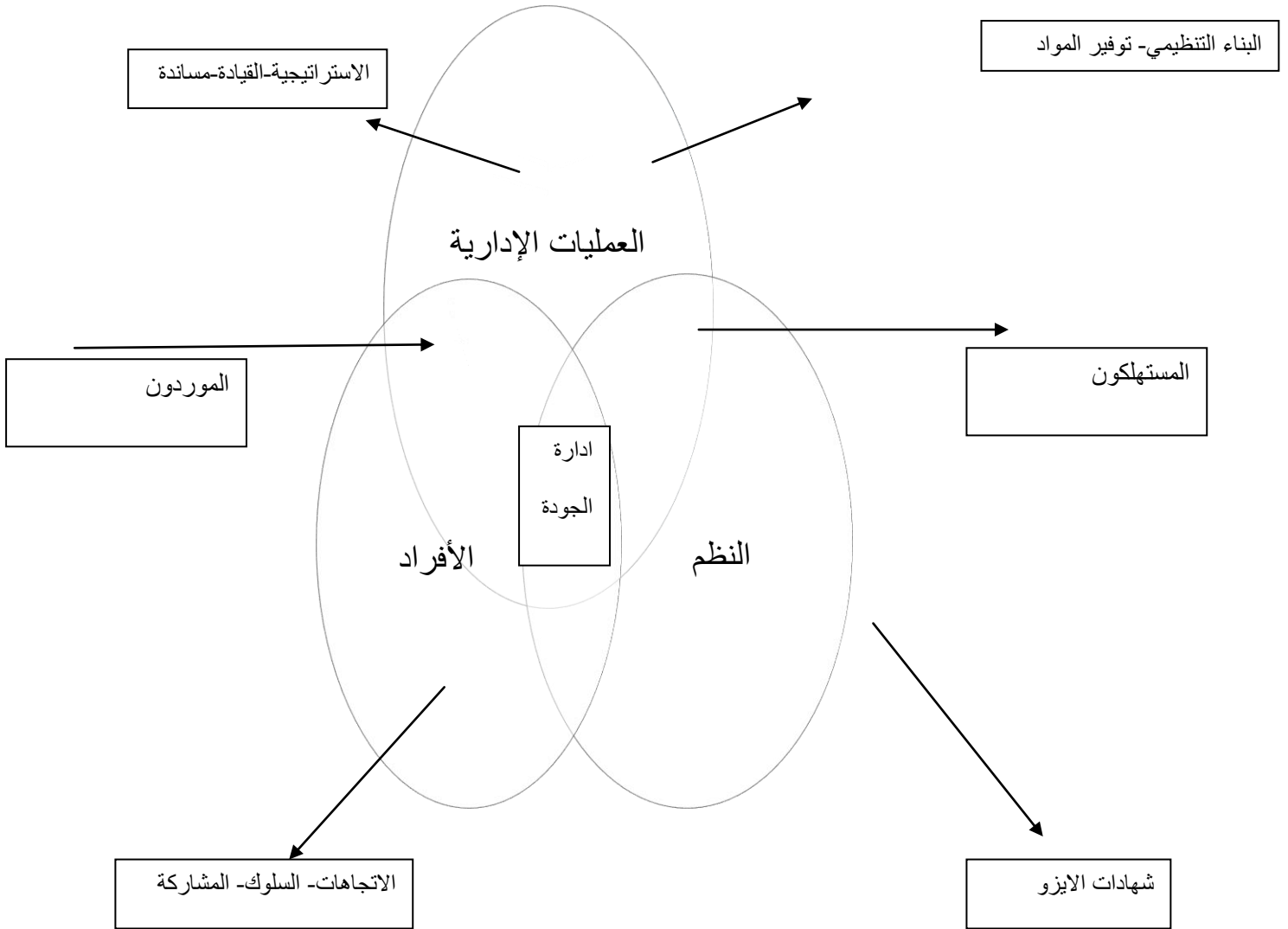
- يمكن الحصول على الأيزو بدون إدارة الجودة الشاملة.
- و يمكن تبني الجودة الشاملة دون الحصول على الأيزو.
- كما يمكن تبني إدارة الجودة الشاملة كمدخل الحصول على الأيزو.

و عيه لا يمكن القول أنهما نظامان مترادفان و متطابقان. و الشكل التالي يحدد العلاقة

بين إدارة الجودة الشاملة و الأيزو 9000، من خلال العناصر المختلفة التي تشكل مدخل

لإدارة الجودة .

الشكل رقم (03) : العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة و نظام الأيزو 9000



المصدر : محمد العيد ختيم، إدارة الجودة الشاملة و إستراتيجية المؤسسة – دراسة ميدانية
لمؤسسة سونلغاز، مذكرة ماجستير، تخصص إستراتيجية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة،

2009، ص. 16.

المبحث الثالث : إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

يمثل التعليم العالي إحدى القطاعات التي تعكس بصورة أفضل الطموحات و التطورات لدفع عجلة التنمية في البلاد، لهذا تأتي مؤسسة التعليم العالي في قمة التعليم، و تمثل آخر مرحلة من مراحل النظام التعليمي الرسمي.

المطلب الأول : مفهوم التعليم العالي

يأتي التعليم العالي في قمة الهرم التعليمي، فهو آخر مرحلة من مراحل التعليم التي يمر بها الفرد و أرقاها، والتي تكسبه مؤهلات و مهارات عالية، تساعده فيما بعد الحصول على وظيفة، كما تمنحه أيضا مكانة اجتماعية مرموقة، و قبل أن نتعرف على ماهية التعليم العالي، سنتطرق أولا إلى مفهوم التعليم عموما، ثم التعليم العالي خصوصا.

أولا : التعليم

التعليم اصطلاحا، هو كل ما يطرأ على السلوك بفضل اكتساب أنماط إدراكية و لغوية و حركية و عقلية، تنمي الخبرات التي تزيد من كفاءة الفرد على التعامل مع العالم الخارجي، و التي تظهر من خلال زيادة قدرة الفرد على تحقيق احتياجاته و متطلباته.

كما جاء في مقررات اللجنة المركزية من المؤتمر الرابع إلى المؤتمر الخامس (1979 - 1983) لحزب جبهة التحرير، بأن التعليم في الجزائر، بمفهومه الواسع هو العنصر الأساسي في تكوين الفرد و تشكيل الفكر و تحديد السلوك، و هو دعامة أساسية في كل المجتمعات،

حيث أن رقي الشعوب و نموها يقاس بنوعية و مضمون برامجها التعليمية و فعالية تكوينها، و مدى ملائمة نظم التعليم فيها لقيمتها الأصلية و تطوراتها المعاصرة.

و يعتبر التعليم أيضا عملية تزويد الأفراد بحصيلة من العلم و المعرفة في إطار معين، فهو يهتم بتنمية المعارف كوسيلة لتأهيل الفرد للدخول في الحياة العملية، من خلال زيادة المعلومات العامة و مستوى الفهم للعالم الخارجي¹.

ثانيا : التعليم العالي

و يقصد بالتعليم العالي كمفهوم، كل أنواع الدراسات، التكوين أو التكوين الموجه للبحث الذي يتم بعد المرحلة الثانوية على مستوى مؤسسة جامعية أو تعليمية أخرى، معترف بها كمؤسسات للتعليم العالي من قبل السلطات الرسمية للدولة².

و يعرف القانون الجزائري التعليم العالي على أنه: "كل نمط للتكوين أو للتكوين للبحث يقدم على مستوى ما بعد الثانوية من طرف مؤسسات التعليم العالي، و يمكن أن يقدم تكويننا تقنيا عاليا من طرف مؤسسات معتمدة من طرف الدولة"³.

كذلك يعرف التعليم العالي على أنه : " هو التعليم الذي يأتي بعد التعليم الجامعي. و يحتوي ثلاثة أصناف من المؤسسات التعليمية هي الليسانس و الماجستير، و الدكتوراه؛ إذ

¹ حمزة مرادسي، دور جودة التعليم العالي في تعزيز النمو الاقتصادي-دراسة حالة الجزائر، مذكرة ماجستير، تخصص اقتصاد تطبيقي و تسيير المنظمات، جامعة باتنة، 2010، ص. 03.

² UNESCO. Conférence mondiale sur l'enseignement supérieur : déclaration mondiale sur l'enseignement supérieur pour le 21^{ème} siècle. Vision et action. Paris.5-9/10/1998.p. 1.www.unesco.org (15/02/2015)

³ الجريدة الرسمية، العدد24، القانون رقم 99-05 المؤرخ 4 أبريل 1999 المتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي، ص. 05 .

تتراوح فترة الدراسة في كل مستوى تعليمي من هذه المستويات من 2-4 سنوات، و مختلف التخصصات الأكاديمية منها و المهنية، و التي تمثل هي الأخرى حاجة كبيرة من احتياجات التنمية في مجال تطوير و تحديث التعليم العالي و البحث العلمي¹.

ثالثا : وظائف التعليم العالي

تتمثل وظائف التعليم العالي فيما يلي²:

1-وظيفة الإعداد و التأهيل و التدريب : من خلال التركيز على مضامين برامج

التعليم و منهجياته و مقارباته و ممارساته و وسائل نقل المعرفة يمكن تحقيق

الأهداف التالية :

- تزويد المتخرجين بكفايات محددة من معارف و مهارات، تتيح لهم الانخراط و المشاركة الفعالة في المجتمع، و العمل على تلبية تكوين مواطنين ملتزمين بقضايا الناس و المجتمع؛

- تعزيز العلاقات بين المحيط الأكاديمي و عالم الشغل.

2-وظيفة البحث العلمي : من خلال :

- تنشيط البحث العلمي، و لا سيما في الميادين التطبيقية و كشف أسرار العلم و

تفسير نتائج البحوث العلمية و نشرها، بما يؤدي إلى تطوير المعرفة و تعميمها و

توسيع نطاقها، لتوفير قاعدة علمية لاتخاذ القرارات.

¹ هاشم فوزي دباس العبادي و آخرون، إدارة التعليم الجامعي- مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر، ط1، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، 2008، ص. 33 .

² حمزة مرادسي، مرجع سابق، ص-ص. 16 - 17 .

- ضمان الإعداد و التدريب المناسبين للباحثين، من خلال تطوير الدراسات العليا؛
- تعزيز نشر المعارف في جميع المجالات، و الاعتراف بالحريات الأكاديمية، ولا سيما حرية البحث و النشر.

3-وظيفة خدمة المجتمع : من خلال :

- حماية التراث الإنساني و الحفاظ على نتائج الفكر البشري، و المساهمة في الحفاظ على قيم المجتمع و تعزيزها.
- التحليل المستمر للميول السياسي و الاقتصادي و الاجتماعي، بهدف تمكين المجتمع من معالجة مشاكله.
- تزويد المجتمع بالإطارات المؤهلة و المتخصصة.
- و نستطيع القول أن رسالة الجامعة إنمائية حضارية، لها دور هام في القيام بالأبحاث العلمية في مختلف فروع المعرفة و تنقسم البحوث الأكاديمية إلى ثلاثة أنواع:
- **البحوث الجامعية** : تقرير، مقالة، بحث و مشروع.
- **بحوث الدراسات العليا** : ماستر، ماجستير و دكتوراه.
- **البحوث الأكاديمية المتخصصة** : حيث يقوم بها الأساتذة الجامعيون في إطار الجامعة و مخابر البحث، و في كثير من الدول يتم توجيه الأبحاث الأكاديمية لتساير متطلبات المجتمع و حاجاته الاقتصادية و الاجتماعية.

رابعاً : أنماط التعليم العالي

لم تحدد الدراسات و البحوث في مجال التعليم عن بعد، و التعليم المفتوح، و التعليم الإلكتروني و التعليم الافتراضي على مفهوم جامع و شامل لها، و من أجل توضيح هذه الأنماط سنقوم باستعراض بعض التعريفات لكل منها للوصول إلى رؤية واضحة لها¹ :

1-تعريف التعليم عن بعد : هو عبارة عن طريقة من طرق التدريس التي يكون فيها

سلوك المتعلم منفصلاً عن السلوك التعليمي، و يتضمن الوسائل التي يتم فيها

الاتصال بين المعلم و المتعلم عبر أجهزة و أدوات ميكانيكية و الكترونية و غيرها.

2-تعريف التعليم المفتوح : هو نظام يتضمن ترتيبات تجعل من الممكن للناس أن

يتعلموا بالوقت و المكان و السرعة التي تتلاءم مع ظروفهم و متطلباتهم؛ بحيث

يكون التركيز على إيجاد فرص أكثر للتعلم، من خلال التغلب على الصعوبات و

الحواجز الناتجة عن العزلة الجغرافية أو الالتزامات.

3-تعريف التعليم الإلكتروني : هو عبارة عن نقلة نوعية للأداء التقني المتميز، الذي

تطلع إليه الجامعات المعاصرة و تعمل على تحقيقه بكل ما لديها من إمكانيات مادية

و خبرات أكاديمية و تطبيقية.

4-تعريف التعليم الافتراضي : هو المكان الذي يتيح فرصة الاطلاع و الاستماع و

المشاهدة الضرورية و الجماعية، و يتيح للمعلم أن يوجه المتعلم و يقود عملية التعلم،

ويكون محتواه شاملاً لكل الموارد التعليمية التقليدية و غير التقليدية كالكتب و الخرائط.

¹هاشم فوزي دباس العبادي و آخرون، مرجع سابق، ص - ص . 323 - 328 .

المطلب الثاني : مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

في البداية يجب أن نشير إلى أن جوهر الجودة الشاملة في التعليم العالي هو ترجمة احتياجات و توقعات مستخدمي العمالة، وهم خريجي الجامعة كمخرجات لنظام التعليم في كل كلية، إلى خصائص ومعايير محددة في الخريج، تكون أساس لتصميم و تنفيذ برامج التعليم و التطوير المستمر لها.

ويمكن تلخيص معظم التعاريف المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي في الجدول الآتي :

الجدول رقم (03): ملخص تعاريف إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي¹

الباحث	التعريف
صديق عيفي	هي تخطيط و تنظيم و تنفيذ و متابعة العملية التعليمية، وفق نظم محددة و موثوقة، تعود إلى تحقيق رسالة الجامعة في بناء الانسان، من خلال الخدمة التعليمية المتميزة و أنشطة بناء الشخصية المتوازنة.
أحمد سيد مصطفى	هي منهج عمل لتطوير شامل و مستمر يقوم على جهد جماعي بروح الفريق، يشمل كافة مجالات النشاط على مستوى الجامعة و الكلية، و يشكل مسؤولية تضامنية لإدارة الجامعة و الكلية و الإدارة الخدمية العاملة بها و للأقسام العلمية و أعضاء التدريس و مساعديهم .
فريد النجار	هي مسؤولية الجميع من الطلاب و المراجع و المكتبات و مراكز الحاسوب الالكترونية حتى الموازنة و المباني و البيئة و الموارد البشرية و قيادات الجامعة، و تحقق آليات إدارة الجودة الشاملة إستراتيجية متكاملة لتطوير التعليم الجامعي .

¹ محمود فوزي أحمد بدوي، إدارة التعليم و الجودة الشاملة، دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2010، ص - ص 331 - 332.

المطلب الثالث : متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

بالرغم من تعدد التعاريف لمفهوم إدارة الجودة الشاملة، فإن هناك عدد من المتطلبات يمكن الاتفاق عليها عند محاولة تطبيق إدارة الجودة الشاملة بنجاح، وهذه المتطلبات تتمثل فيما يلي¹ :

أولاً : دعم الإدارة العليا

إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يحتاج إلى دعم ومؤازرة من الإدارة العليا لتحقيق الأهداف المرجوة.

ثانياً : إعادة تشكيل ثقافة المؤسسة الجامعية

إن متطلبات إدخال أي مبدأ جديد لمؤسسة ما يتطلب إعادة تشكيل لثقافتها، فقبول العاملين أو رفضهم لهذا المبدأ يعتمد على ثقافتهم و معتقداتهم، لذا فالأخذ بمبدأ إدارة الجودة الشاملة يستلزم ثقافة تختلف اختلافاً جذرياً عن الثقافة التقليدية.

ثالثاً : التعليم و التدريب

ليتم تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة بالشكل الصحيح يجب تدريب جميع المشاركين في عملية التطبيق، و تعليمهم بالأساليب و الأدوات اللازمة لهذه الفلسفة حتى تطبق على أساس متين، وتؤدي إلى النتائج المرغوبة في التطبيق، ولا يمكن تحقيق ذلك دون توافر برامج تدريبية فعالة.

¹خالد أحمد السرايرة و ليلي العساف، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية و التطبيق، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 1، الأردن، 2008، ص - ص. 19 - 20 .

رابعاً : الاستعانة بالاستشاريين

إن الهدف بالاستعانة بالخبراء والاستشاريين المختصين بتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، هو تدعيم الخبرات الداخلية والمساعدة في إيجاد الحلول للمشكلات التي تظهر عند التطبيق الفعلي .

خامساً : تشكيل فرق العمل

تشكل فرق عمل تضم عضوية كل واحدة منها ما بين (5-8) أعضاء من الأقسام المعنية مباشرة أو ممن يؤدون العمل المراد تطويره، و أن يكون أعضاء هذه الفرق من الأشخاص الموثوق بهم، وممن لديهم الاستعداد للعمل و التطوير والتضحية والانتماء للمؤسسة .

سادساً : التشجيع و التحفيز

لابد من تقدير العاملين نظير قيامهم بأعمال متميزة لتشجيعهم وزرع بهم تدعيماً للأداء الفعال، فذا التشجيع والتحفيز يلعب دوراً هاماً في تطوير فلسفة إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة واستمراريتها، و يكون ذلك من خلال إيجاد نظام للحوافز يراعي الأداء المتميز .

سابعاً : خدمة المجتمع

قضايا البيئة والمجتمع جزء أساسي من فلسفة إدارة الجودة الشاملة، من خلال إنتاج سلع أو تقديم خدمات لا تضر بالبيئة والصحة العامة.

المطلب الرابع : محاور إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

يوجد عدة محاور إدارة الجودة الشاملة من خلال المنظور الجامعي، من أهمها¹:

أولاً : جودة هيئة التدريس

بحيث يجب أن تتوفر في هيئة التدريس مجموعة من الخصائص من أهمها : مرونة التفكير، مهارات الاتصال، والقدرة على الشرح والخبرات والكفاءات العلمية والتربوية والرغبة في التعليم وتشجيع التعاون، إلى جانب التعرف على الاتجاهات العالمية المعاصرة.

ثانياً : جودة الطالب

يشكل الطالب محور العملية التعليمية، لذلك يجب عليه التركيز والانتباه للأستاذ، والقدرة على الاستجابة والتفاعل ومعالجة المعلومات .

ثالثاً : جودة البرامج و الطرق التعليمية

من خلال عمقها و شموليتها، ومرونتها وإستيعابها لمختلف التحديات العالمية والثورة المعرفية، مع تدريسها عن التلقين، وتكون مثيرة لأفكار وعقول الطلبة من خلال الممارسات التطبيقية لتلك البرامج.

رابعاً : جودة المناهج

من خلال تحديد إستراتيجية التعليم، بوضع سياسات تعليمية مبنية على العلاقات الداخلية بين مستويات النظام التعليمي، مع وجوب التركيز على التجديد .

خامساً : جودة المباني التعليمية

¹ناصر مراد، دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة التعليم العالي، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي الثالث لضمان جودة التعليم العالي - حالة الجزائر، جامعة الزيتونة الأردنية، الأردن، 2013، ص. 539 .

حيث تشكل أداة فعالة لتحقيق الجودة الشاملة في التعليم مثل القاعات والتهوية، الإضاءة والصوت، النادي الطلابي وغيرها، فهي تؤثر على مخرجات التعليم وقدرات أعضاء هيئة التدريس.

سادسا : جودة الوسائل

من خلال استخدام التقنيات والأجهزة الحديثة، قصد الحصول على المعلومات و تبادلها وجعلها متاحة لمن يطلبها بأعلى كفاءة ممكنة.

سابعا : جودة الكتاب

من خلال محتوياته وتحديثه باستمرار، حتى يواكب التغيرات المعرفية والتكنولوجية، مما يساهم في زيادة قدرة الطالب على زيادة التحصيل.

ثامنا : جودة الإدارة التعليمية و التشريعات و اللوائح

من خلال جودة التخطيط الاستراتيجي ومتابعة الأنشطة التي تقود إلى خلق ثقافة الجودة الشاملة، أما اللوائح و التنظيمات يجب أن تكون مرنة و واضحة ومحددة حتى تكون عوناً لإدارة المؤسسة التعليمية.

تاسعا : جودة التمويل و الإنفاق التعليمي

تتوقف جودة التعليم على قدرة التمويل وحجم الإنفاق التعليمي، كما أن ضعف التمويل أو سوء استخدام الأموال يؤدي على تغيير الخطط وبرامج التعليم، مما يؤثر سلباً على جودة التعليم.

المطلب الخامس : معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

لم يكن تطبيق إدارة الجودة الشاملة ناجحا دائما، لذلك وجب الانتباه إلى بعض الأخطاء الشائعة التي تؤدي إلى فشل تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة في الجامعة أو تبطؤ من نجاحه، فالانتباه إلى ذلك أمر مهم لمساعدة الجامعات على تجنب الوقوع في مثل هذه الأخطاء، وبالتالي فشلها. وهذا الفشل يرجع إلى سببين هما¹ :

- سلوكيات الإدارة و الموظفين في الجامعة أثناء عملية تقديم الخدمة للطلاب.
- أخطاء فنية ناتجة عن استخدام التكنولوجيا و الأدوات الإحصائية المستخدمة في عملية تقديم الخدمة للطلاب.

وفيما يلي أهم المعوقات والأخطاء الشائعة التي توافق عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي².

أولا : هدف الجامعة تحقيق نتائج سريعة

يتطلب مدخل إدارة الجودة الشاملة بعضا من الوقت حتى تظهر نتائج ملموسة منه في التطبيق العملي، وهذا ما يؤكد مدخل إدارة الجودة الشاملة، والذي يعتبره مطلب النجاح، وهو أن تقوم الإدارة العليا للجامعة بتقديم الدعم والتأييد لعمليات التطوير والتحسين، وهذه التغييرات لا يمكن تحقيقها في وقت قصير بعد عملية التنفيذ.

¹قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، ط1، دار الشروق، الأردن، 2006، ص - ص. 309 - 312 .

²نصيرة بوزيد، إدارة الجودة الشاملة في الجامعة - دراسة حالة كلية العلوم و التكنولوجيا بمستغانم، مذكرة ماجستير، تخصص حوكمة الشركات، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2011، ص - ص. 90 - 91 .

ثانيا : التقليد و المحاكاة لتجارب جامعات أخرى

إن نجاح مدخل إدارة الجودة الشاملة في جامعة معينة ضمن البلدان المتقدمة، لا يعني بالضرورة إمكانية تطبيقه بنجاح في جميع الجامعات مهما اختلفت جنسية البلد التي تنتمي إليه، أو طبيعة ثقافتها التنظيمية المسيطرة على عمليات أنشطتها، فهناك شروط ومتطلبات يصعب توفيرها على الأقل في الأجل القصير .

ثالثا : اتخاذ قرار تطبيق إدارة الجودة الشاملة قبل تهيئة مناخ الجامعة

من خلال دراسات ميدانية لعدد من الجامعات التي فشلت في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، تأكد بأن ذلك يرجع إلى عملية التسرع في اتخاذ قرار التنفيذ قبل توفر المتطلبات الكافية لنجاحه، والتي تتضمن خلق ثقافة تنظيمية تلاءم متطلباته. وفي كثير من الجامعات نجد أن أبعاد ثقافة المنظمة غير مواتية إطلاقا بشكلها الحالي، والمتمثلة في القيادة، و الهياكل و التحسين المستمر والابتكار، مما يتطلب منها إجراء تغييرات في بيئتها لاستيعاب فلسفة إدارة الجودة الشاملة.

رابعا : عدم التفكير الكافي بأهمية الموارد البشرية

و هذا مقارنة بالموارد الأخرى التي تمتلكها الجامعة، ولا سيما التكنولوجية، وبالرغم من أهمية ودور عنصر التكنولوجيا في إدارة الجودة الشاملة، إلا أن العبرة ليست في امتلاك هذه التكنولوجيا عند التخطيط لتنفيذ الجودة الشاملة، فهذا المدخل يركز على دعائم ثلاثة متفاعلة

فيما بينها و متكاملة مع بعضها البعض وهي : جودة التكنولوجيا المادية وجودة التكنولوجيا البشرية، وجودة البيئة المحيطة بالجامعة .

خامسا : عدم تطابق أقوال الإدارة العليا و سلوكها

إن التصريح بعمل شيء والعمل بخلافه، يعبر عن غياب القيادة التي تعطي صورة القدوة المطلوبة لدى العاملين في عملية التغيير في الجامعة، عندئذ يفقد مثل هؤلاء القادة مصداقيتهم لدى العاملين، وهو أخطر عنصر يؤثر على تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

سادسا : عدم ملائمة الأوضاع الأكاديمية و الإدارية و المالية السائدة بالجامعات

لمتطلبات تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة

وذلك على مستوى فلسفة التعليم الحالية وأهدافه وهياكل وأنماط التعليم الجامعي، أداء أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم وأدوات العملية التعليمية ونظام الدراسات العليا، والبحث العلمي والإمكانات المادية وتمويل التعليم الجامعي .

سابعا : المركزية في اتخاذ القرار التربوي

لأن إدارة الجودة الشاملة بحاجة إلى نظام لا مركزي يسمح بالمزيد من الحريات والابتكار في العمل بعيدا عن التعقيدات الإدارية.

ثامنا : إتباع أنظمة و سياسات لا تتلاءم مع إدارة الجودة الشاملة

- يجب التخلي عن السياسة التقليدية للتعويض و المكافآت، وما تتضمنه من حوافز فردية، تخلق التنافس بين الأفراد العاملين في الجامعة و ليس الجماعات، وعدم اللجوء إلى طرق التقييم التي تشغل القائمين بها بجوانب بعيدة عن الإبداع والابتكار، وكذلك الإجراءات والنظم الروتينية القديمة، كل تلك السياسات لا تتماشى مع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة
- ضعف الموارد البشرية المدربة و المؤهلة في مجال غدارة الجودة الشاملة في المجال التربوي.
 - عدم ملائمة جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب، و مستوى جودة الخدمة التي تتفق مع رغباتهم و توقعاتهم، و ذلك فيما يختص بالكتاب الجامعي، و أداء هيئة التدريس و أساليب التقييم المتبعة، و كفاءة و فعالية نظام تقديم الخدمة و رعاية الطلاب.
 - عدم الربط بين الكليات بالجامعة و قطاعات سوق العمل.

تاسعا : الفشل في توفير معلومات عن الانجازات المحققة

تعتبر عملية القياس من الأمور الهامة في عملية التحسين المستمر للأداء فمن خلالها يمكن تحديد الأداء الحالي، و من ثم التفكير في تحسينه في المستقبل هذا من جانب، و من جانب آخر فإن توفير المعلومات عن حجم الانجاز المحقق و وضعها أمام العاملين في الجامعة يساعد ذلك في تحقيق المزيد من الالتزام بالخطة لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة، و غدا

يؤدي بدوره إلى اعتزاز العاملين بما حققوه الآن، ذلك هو عمل أيديهم مما يدفعهم إلى المزيد من الحماس و التحسين المستمر.

خلاصة الفصل الأول :

يمكن تلخيص الفصل الأول فيما يلي :

- الجودة عبارة عن مجموعة من السمات والخصائص لمنتج أو خدمة معينة و التي تظهر مقدرتها على تلبية الحاجات الضمنية والصريحة. وتتم بأربعة مراحل خلال تطويرها التاريخي : مرحلة الفحص والتفتيش، مرحلة مراقبة الجودة، مرحلة تأكيد الجودة، مرحلة إدارة الجودة الشاملة .
- إدارة الجودة الشاملة هي مجموعة من المبادئ والطرق المنظمة وفق إستراتيجية شاملة، تهدف إلى تعبئة المؤسسة من أجل تحقيق هدفها الأسمى، والذي هو ليس فقط إرضاء الزبائن أو إسعادهم، وإنما إبهارهم من خلال تقديم سلع وخدمات لا يتوقعونها، بأقل التكاليف. وتتم بعدة مراحل وهي : التهيئة والإعداد، الدراسة والتخطيط، التقويم، التنفيذ، وتبادل الخبرات.
- إدارة الجودة الشاملة والأيزو متكاملان و ليسا بديلان أو متعارضان.
- إدارة الجودة الشاملة و الأيزو ليسا نظامان مترادفان و متطابقان.
- غدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي هي منهج عمل لتطوير شامل و مستمر يقوم على جهد جماعي بروح الفريق، يشمل كافة مجالات النشاط على مستوى الجامعة و الكلية، و يشكل مسؤولية تضامنية لإدارة الجامعة و الكلية و الإدارة الخدمية العاملة بها و للأقسام العلمية و أعضاء التدريس و مساعديهم.

- متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي تتمثل في : دعم الإدارة العليا، إعادة تشكيل ثقافة المؤسسة، التعليم و التدريب، الاستعانة بالاستشاريين، تشكيل فرق العمل، التشجيع و التحفيز، خدمة المجتمع.
- هناك عدة معوقات تؤدي إلى فشل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي.
من خلال ما سبق يمكن طرح التساؤل التالي :
ما هو واقع إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية ؟

الفصل

الثانوي

الفصل الثاني: واقع إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية

تمهيد:

عرفت سياسة التعليم العالي في الجزائر إصلاحات جديدة خلال العقد الأخير من القرن العشرين من تطبيق نظام LMD والسعي وراء تطبيق نظام الجودة الشاملة في التعليم على مستوى مؤسساته الجامعية، مما جعلها تهتم بتقييم الأداء في ظل تطبيق هذه الإصلاحات لمواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة، وإرضاء سوق العمل.

وللتعمق أكثر في هذا الموضوع سيتم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: لمحة عن التعليم العلي في الجزائر.

المبحث الثاني: إدارة الجودة الشاملة في الجزائر.

المبحث الأول: لمحة عن التعليم العالي في الجزائر

يعد التعليم في المجتمع أحد محركات التنمية الإقتصادية كما أنه في نفس الوقت مستودع المعارف ومبتدعها، فضلا على أنه الأداة الرئيسية لنقل الخبرة الثقافية والعلمية التي راكمتها البشرية، ونظرا لما يلعبه من دور ريادي فحتما لمؤسساته تاريخا عريقا وأهمية قصوى ومبادئ رئيسية، ورغم هذا إلا أنه مع الوقت تحتاج مواجهة التغيرات الحاصلة من حولها، حتى تتمكن من إعطاء منتج تعليمي ذا كفاءة يعود على الأمة بالتقدم والرقي.

المطلب الأول: تطور التعليم العالي في الجزائر

مر التعليم العالي في الجزائر بعدة مراحل مهمة، تأثرت بالتركيبية النظامية والقانونية والإيديولوجية للنظام خلال العقود الماضية التي أعقبت الإستقلال حيث يمكن تقسيمها تاريخيا إلى المراحل التالية:

أولا: الجامعة الجزائرية في العهد الإستعماري

تعتبر الجامعة الجزائرية من أقدم الجامعات في الوطن العربي، فتاريخ تأسيسها يرجع إلى 1909، أما بذورها الأولى فترجع إلى سنة 1877، وقد تخرج منها أول طالب سنة 1920، من معهد الحقوق كمحام¹، وكانت منذ تأسيسها تابعة لوزارة التربية الفرنسية، وخاضعة

¹ فوزيل دليو وآخرون، الجامعة تنظيمها وهيكلتها، مجلة الباحث الإجتماعي، جامعة قسنطينة، العدد الأول، 1995، ص. 228.

لقوانين التعليم العالي الفرنسي، أي أنها كانت فرنسية المنشأ والنمط، ولقد كان لهذه الجامعة هدفان رئيسيان أنشئت لأجلهما وهما: تثقيف وتعليم أبناء الفرنسيين والمعمرين الأوربيين المتواجدين في الجزائر آنذاك، ثم محاولة تكوين نخبة من المثقفين الجزائريين، من أجل إستخدامهم والإستعانة بهم في تنفيذ السياسة الإستعمارية¹

ثانيا: الجامعة الجزائرية بعد الإستقلال

ومرت بالمراحل التالية:

1. المرحلة الأولى (1962-1970): بعد الإستقلال لم تكن الجزائر تملك سوى

جامعة واحدة فقط، وقد كانت فرنسية منهاجا وإدارة وفكرا ولغة وهدفا، وقد كانت تضم أربع كليات (الآداب والعلوم الإنسانية، الحقوق والعلوم الإقتصادية، العلوم الفيزيائية، الطب والصيدلة) كما تم إنشاء جامعة وهران سنة 1966، وجامعة قسنطينة 1967، ثم جامعة العلوم والتكنولوجيا في العاصمة، وجامعة العلوم والتكنولوجيا في وهران، وجامعة التكنولوجيا في عنابة². كما كانت هذه المرحلة تدف إلى توسيع التعليم العالي والتعريب والجزارة، أما بالنسبة لمراحل الدراسة التي ظلت تسير على النظام الإستعماري فهي كما يلي:

¹ نادية إبراهيمي، دور الجامعة في تنمية رأس المال البشري لتحقيق التنمية المستدامة- دراسة حالة جامعة المسيلة، مذكرة ماجستير في العلوم الإقتصادية، جامعة سطيف 01، 2013، ص.ص. 68-69.
² رابع تركي، أصول التربية والتعليم، ط. 1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1990، ص. 150.

مرحلة الليسانس (ثلاث سنوات)، شهادة الدراسات المعمقة (سنة واحدة)، شهادة الدكتوراه درجة
ثالثة (على الأقل سنتين)، شهادة دكتوراه دولة (خمس سنوات).

2. المرحلة الثانية (1970-1980): تعتبر هذه المرحلة بداية ميلاد الجامعة

الجزائرية، والتي تزامنت مع المخطط الرباعي الأول (1970-1973) والثاني (1974-1977) والإصلاح الذي شهدته المؤسسة الجامعية في عشرية السبعينيات، شمل كلا من التعليم العالي والبحث العلمي. كما تم إنشاء أول وزارة متخصصة في التعليم العالي والبحث العلمي سنة 1970¹، كما جاء الإصلاح الجامعي سنة 1971 لإعادة النظر في إعادة التكوين في ضوء الحقائق الوطنية والواقع المعاش، وقد تمثلت الأهداف الأساسية لإصلاحات 1971 في مايلي:

-تكوين إطارات قادرة على الإستجابة لمتطلبات التنمية في الجزائر.

-تبني سياسة تعدد الإختصاصات لتلبية متطلبات جميع القطاعات.

-تكوين أكبر عدد من الإطارات بأقل التكاليف الممكنة لتحقيق أكبر قدر من

المردودية، ونتيجة لهذا الإصلاح شهدت الجامعة الجزائرية ظهور اختصاصات كثيرة سواء في

¹ غياث بوفليحة، التربية والتكوين في الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص-ص. 62-63.

العلوم الإنسانية والإجتماعية، أو في العلوم التكنولوجية، لتشمل المشاكل المختلفة الناجمة عن حركة التنمية التي عاشتها الجزائر في السبعينيات¹.

وبالنسبة لمراحل الدراسة الجامعية في هذه المرحلة تم تعديلها لتصبح كالتالي:

مرحلة الليسانس (أربع سنوات)، مرحلة الماجستير (سنتين)، مرحلة الدكتوراه (خمس سنوات).

المرحلة الثالثة (1980-1990): شهدت الجامعة في هذه المرحلة ما يعرف

بمرحلة الخريطة التنظيمية، والتي ظهرت عام 1983، واتضحت أكثر عام 1984، وتهدف هذه

الأخيرة إلى:

- تحديد احتياجات سوق العمل من أجل العمل على توفيرها.
- تحقيق التوازن من حيث توجيه الطلبة إلى التخصصات التي يحتاجها سوق العمل.
- تحويل المراكز الجامعية إلى معاهد وطنية والحفاظ على سبع جامعات كبرى فقط.
- تطوير نظام الخدمات الجامعية.

كما تميزت هذه المرحلة بالحديث عن استقلالية الجامعة وهذا ما أثار القضية التي طرحت عام

1989، والتي بدأ العمل بها ابتداءً من جانفي 1990².

¹ Mahfoud Bennoune, Education culture et Développement en Algérie Marinier ENAG, Alger, 2000, p-p. 365-366.

² غياث بوفليحة، مرجع سابق، ص-ص. 64-65.

4- المرحلة الرابعة (1990-2000): تميزت هذه المرحلة باصلاح المنظومة

الجامعية سواء من ناحية الهياكل والمناهج، أو من حيث مضمون المناهج أو الأهداف التي تضمن تكوين كفاءات قادرة على التكيف مع الأوضاع المتجددة ومهام الجامعة آنذاك كمايلي:

-تطابق التكوين والشغل.

-نتاج القيم الثقافية التي تغذي الهوية الشخصية.

-إنتاج معايير وأنساق علمية قادرة على وضع مشروع مجتمعي.

كما شهدت الجامعة عملا واسعا لإعداد الأساتذة الجامعيين إعدادا بيداغوجيا، تمثل في تنظيم وزارة التعليم العالي والبحث العلمي لملتقيات وورشات تدريبية داخل الوطن وخارجه لفائدة الأساتذة، وكذلك شهدت هذه المرحلة محاولة جديدة لبناء علاقة وطيدة بين الجامعة والمحيط المهني والإجتماعي¹.

5- المرحلة الحالية (من 2003 إلى يومنا) (إصلاح التعليم العالي في الجزائر من

خلال تطبيق نظام LMD): وتميزت هذه المرحلة بإدخال إصلاحات على نظام الدراسة الجامعية، حيث استخدم نظام (ليسانس-ماستر - دكتوراه، LMD)، الذي يمثل هيكل تعليميا مستوحى مما هو شائع في الدول الأنجلوسكسونية، ةأخذ هذا النظام مكانة في الجزائر تدريجيا

¹لحسن بوعبد الله ومحمد مقداد، تقويم العملية التكوينية- دراسة ميدانية لجامعات الشرق الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998، ص- ص. 4-9.

إبتداء من السنة الجامعية 2004-2005. ويعتمد هذا النظام في هيكلته على ثلاث مراحل تكوينية، تتيح كل منها شهادة جامعية وهي: ليسانس، ماستر، دكتوراه.

وتجدر الإشارة إلى أن هذه المرحلة تتميز بإدخال نظام LMD في بعض التخصصات إضافة إلى الإحتفاظ بالتعليم الكلاسيكي في تخصصات أخرى.

وكانت الغاية من اصلاح الجامعي هي تدارك الوضع وإصلاح الإختلالات، والفع بالجامعة لأن تتلاءم تدريجيا مع النظام العالمي للتعليم العالي، وهذا بتحقيق مجموعة من الأهداف وهي¹:

- معالجة مشاكل النظام الكلاسيكي.

- ضمان تكوين نوعي يراعي متطلبات المجتمع.

- تنمية تعامل الجامعة عن طريق الربط بين البحث، التكوين، التنمية مع الإحتفاظ باستقلالية الجامعة.

- التفتح أكثر على التطور العالمي وخاصة في مجال العلوم والتكنولوجيا، وذلك بتشجيع التعاون الدولي في هذا المجال وفق السبل والشكال الممكنة، مع ضمان تكوين وإدماج مهني أحسن للإطارات الجامعية،

¹نادية إبراهيمي، مرجع سابق، ص.ص. 70-71.

-تطوير البحث العلمي وتنمية الروح العلمية،

-مساعدة الطاب في إختيار مساره، والمشاركة في فهم تكوينه،

-تعبئة كل الأسرة الجامعية للوصول إلى جامعة حيوية وعصرية متفتحة على العالم.

ويعتمد نظام LMD على العناصر الرئيسية التالية¹:

- **الرسملة:** وهي الوحدات الدراسية المكتسبة التي تحصل فيها الطالب على المعدل ولا

يعيدها حتى إذا أعيد إلى جامعة أخرى.

- **الحركية:** فهو نظام حركي، حيث يمكن الطالب من التسجيل في أي جامعة أخرى

تعتمد على نظام LMD.

- **الموضوعية:** تضع فلسفة التكوين ضمن نظام LMD في الحسابان الملاءمة لواقع

ومتطلبات سوق العمل.

ونستطيع إيجاز أهمية تطبيق نظام LMD في مايلي²:

-تعديل هيكل التنظيم وفق معايير الحداثة والفاعلية،

¹ إبراهيم الطاهر ووسيلة بن عمر، معايير نظم الجودة وتأثيرها على بيئة التدريس الجامعي في ظل LMD، ورقة عمل مقدمة للملتقى الوطني الرابع حول البيداغوجيا، جامعة بسكرة، الجزائر، 2008، ص. 151.

² رقية عزاق، رؤية حول نوعية التعليم العالي في الجامعة الجزائرية من خلال تطبيق نظام LMD، ورقة عمل مقدمة للملتقى الوطني الرابع حول البيداغوجيا، جامعة بسكرة، الجزائر، 2008، ص. 82.

-تدعيم العمل الجماعي ضمن أساليب فرق البحث ليكون أكثر فاعلية،

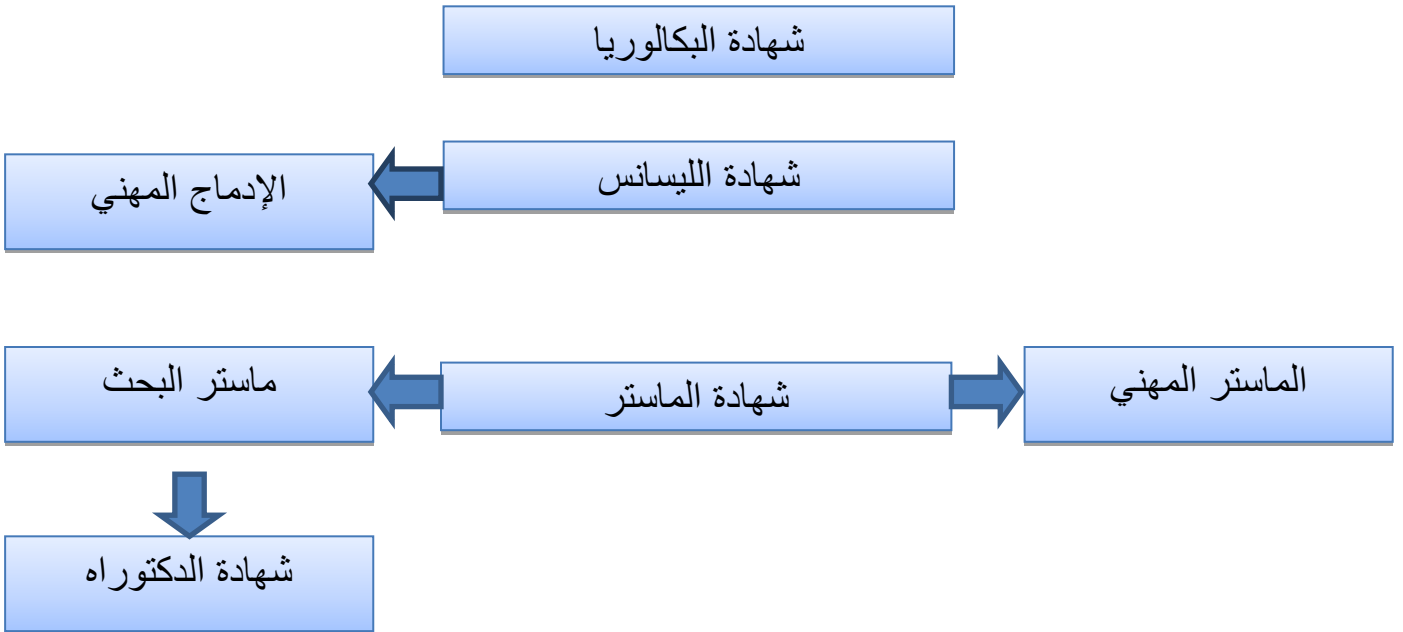
-اشتراك الطالب في تكوين نفسه ودفعه نحو البحث والتتقيب،

-تحسين اساليب التقييم،

-تعديل التطبيقات البيداغوجية،

ويظهر الشكل التالي نظام LMD في الجامعة الجزائرية

الشكل رقم (04): هيكل نظام LMD في الجامعة الجزائرية



المصدر: وزارة التعميم العالي والبحث العلمي، ملف إصلاح التعليم العالي، جانفي

2004، ص 09.

المطلب الثاني: مبادئ التعليم العالي في الجزائر

يرتكز التعليم العالي في الجزائر على أربعة مبادئ أساسية وهي:

أولاً: ديمقراطية التعليم العالي

تعد ديمقراطية التعليم العالي من أهم العناصر التي ارتكز عليها المنهج التعليمي في الجزائر منذ 1962 الى يومنا هذا، ففي سنة 1954 كان بمقدور اقل من سبعة طلبة في كل 100.000 نسمة الولوج الى الجامعة في وطنهم وبعد خمسين سنة تجاوز عدد الطلبة الجامعيين 3000 طالب في كل 100.000 نسمة¹.

ويقصد بديمقراطية التعليم العالي تحقيق النقاط التالية²:

- إتاحة الفرصة المتكافئة لجميع الطلبة الجزائريين الذين انهوا دراستهم الثانوية بنجاح، كل حسب كفاءتهم العلمية بغض النظر عن مكانتهم الاجتماعية،
- ربط القطر الجزائري بشبكة واسعة من الجامعات والمعاهد والمدارس الوطنية، قصد توسيع مراكز التعليم ونشر التكنولوجيا في كل جهات الوطن،

¹وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، 50 سنة في خدمة التنمية 1962-2012، ص. 26.

²www.mesrs.dz (اطلع عليه في 2016/03/10)

²يسمينه برعودي، التعليم العالي وعلاقته بالتغيرات التكنولوجية الحديثة: تكنولوجيا المعلومات- دراسة ميدانية بجامعة باتنة، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة باتنة، 2009، ص. 35.

-توفير الرعاية الاجتماعية والاقتصادية (المنح الدراسية، المطاعم، الايواء.. الخ) لأبناء

فئات المجتمع المتوسطة والفقيرة وهذا قصد الاستفادة من فرص التعليم الجامعي،

ثانيا: الجزائر

ويقصد بجزارة التعليم العالي الاستبدال التدريجي للاطارات الاجنبية بالاطارات الجزائرية

وهذا قصد جعل التعليم العالي جزائريا في محتواه واساليبه. وعموما تكون جزارة

التعليم العالي وفقا لمايلي¹:

-اعطاء الصبغة الجزائرية لنظام التعليم العالي ومناهجه، والابتعاد قدر الامكان عن

الاستعانة بالخارج، الا فيما تقتضيه الضرورة،

-جزارة اساتذة واطارات التعليم العالي بصفة تدريجية والاعتماد على الكفاءات الجزائرية

شيئا فشيئا.

-وضع استراتيجية التعليم العالي وفق واقع البلاد وتطلعاته المستقبلية.

¹لخضر مداح، تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتحسين أداء مؤسسات التعليم العالي، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، المركز الجامعي يحي فارس، المدينة، 2008، ص.150.

ولهذا فمنذ الاستقلال كانتت جزارة المنظومة التربوية عامة والتعليم العالي خاصة الشغل الشاغل للدولة الجزائرية، وتجسدت من خلال تكييف مقررات وبرامج التعليم مع مقومات الشخصية الوطنية، واحتياجات البلاد من الاطارت لاجل التنمية.

ففي الدخول الجامعي 1962-1963 كان يوجد 82 استاذا جزائريا من بين 298 استاذ في التعليم العالي، وفي سنة 1987 تم الجزارة الكلية لسلك الاساتذة المديرين والمساعدين، وفي سنة 1988 تم جزارة كافة اسلاك المدرسين في العلوم الطبية، اما في العلوم الاجتماعية فقد تم ذلك في سنة 1989، وخلال العشرية 1990-2000 تم جزارة العلوم البيولوجية، العلوم الدقيقة والتكنولوجيا.

ثالثا: التعريب

اكتسبت قضية التعليم في الجزائر المستقلة اهمية كبرى، من اجل استكمال الاستقلال الوطني ومعالم الشخصية الوطنية في الجزائر. فالجمعة الجزائرية قبل الاصلاح كانت تقتصر على استخدام لغة واحدة هي اللغة الفرنسية في جميع التخصصات، باستثناء بعض الاختصاصات في العلوم الاجتماعية، فالتعريب لا يعد في الحقيقة مجرد عملية ضرورية لاعادة التوازن الغوي في البلاد لصالح لغة الشعب، وانما هي قضية وطنية بكل ما تعنيه هذه الكلمة¹.

¹ عبد العالي دبله، الدولة الجزائرية الحديثة: الاقتصاد، المجتمع والسياسة، ط. 1، دار الفجر، القاهرة، 2004، ص. 110.

ويعتبر التعريب مهمة ضرورية واحد مقومات الشخصية العربية الاسلامية، ويعتمد على

المبادئ التالية¹:

- بما ان اللغة العربية من الادوات الاساسية التي كونت شخصيتنا التاريخية وثقافتنا الوطنية، فينبغي ايضا ان تكون لغة حياتنا الاقتصادية والاجتماعية، وبالتالي لغة التربية والتعليم في الجزائر

- توحيد التكوين باللغة العربية في مختلف المواد، وفي مختلف مراحل نظام التربية والتكوين،

- إن تعميم استعمال اللغة العربية واتقانها احدى المهام الاساسية للمجتمع الجزائري في مجال التعبير عن كل مظاهر الثقافة. وان الجزائر باستعادتها لتوازنها من خلال التعبير عن ذاتها الوطنية، ستساهم في اثراء الحضارة الانسانية بصورة افضل.

رابعا : التوجه العلمي و التقني

بما ان الدولة الجزائرية انتهجت بعد الاستقلال سياسة التنمية الاقتصادية القائمة على التصنيع، تحويل التكنولوجيا وتاميم المواد الطبيعية، فقد كان لزاما عليها اتباع خيار التوجه

¹ رابع تركي، أصول التربية والتعليم، ط. 2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992، ص. 1660.

العلمي والتقني في سياسة التعليم العالي، خاصة امام الحاجة الملحة لاطارات تقنية ذات كفاءة عالية تتولى قيادة التنمية الصناعية.

وكنتيجة لهذا الخيار، فقد مثلت نسبة الطلبة المسجلين في الشعب العلمية والتكنولوجية **72.3%** من اجمالي الطلبة المسجلين للسنة الجامعية **1986-1987**، اما نسبة الطلبة المسجلين في الشعب التكنولوجية لوحدها فقدت بـ **34.4%¹**.

المطلب الثالث: التطورات الكمية في الجامعة الجزائرية

شهد التعليم العالي في الجزائر عبر مختلف مراحلها الكبرى تطورا كمييا كبيرا سواء من ناحية الطلبة او من ناحية الاساتذة

أولا: الشبكة الجامعية في الجزائر

شهد النظام الجامعي منذ الاستقلال توسعا كبيرا، حيث انتقل عدد المؤسسات الجامعية في الجزائر من جامعة واحدة غداة الاستقلال (جامعة الجزائر) موروثه عن الحقبة الاستعمارية، الى ست جامعات في سنة **1977** (جامعتان في العاصمة، جامعتان في وهران، جامعة

¹ على عبد الله ولخضر مداح، التعليم العالي في الجزائر وإدارة الجودة الشاملة كمدخل لجودة مخرجاته، ورقة عمل مقدمة للملتقى الوطني الأول حول تقويم دور الجامعة الجزائرية في الإستجابة لمتطلبات سوق الشغل ومواكبة تطلعات التنمية المحلية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2010/05/20، ص. 7.

قسنطينة، واخرى في عنابة)، ثم انشئت جامعة الامير عبد القادر للعلوم الاسلامية في قسنطينة عام 1984¹.

وبحلول عام 2012 اصبحت الشبكة الجامعية الجزائرية تضم 97 مؤسسة للتعليم العالي موزعة على 48 ولاية عبر التراب الوطني، وتضم 48 جامعة، 09 مراكز جامعية، و20 مدرسة وطنية عليا، و07 مدارس عليا للأساتذة، و12 مدرسة تحضيرية².

ويوضح الجدول التالي تطور الشبكة الجامعية في الجزائر

¹ رابح تركي، مرجع سابق، 1990، ص. 53.
² وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، مرجع سابق، www.mesrs.dz (اطلع عليه بتاريخ 2016/03/25)

الجدول رقم (04): تطور الشبكة الجامعية الجزائرية

المؤسسة/	السنة	06/05	07/06	08/07	09/08	10/09	11/10	12/11
الجامعات	26	26	26	33	35	34	48	
المراكز الجامعية	13	16	16	12	13	14	10	
المدارس الوطنية العليا	03	03	03	03	14	14	20	
المدارس العليا للأساتذة	02	02	02	02	03	03	07	
المدارس التحضيرية	02	02	02	02	04	09	12	

المصدر: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي www.mesrs.dz ONS, L'Algérie en

quelque chiffres, Résultats 2009–2011, N° : 42, édition 2012.

نلاحظ من خلال هذا الجدول ان هناك تطورا كبيرا في مؤسسات التعليم العالي، فمثلا عدد

الجامعات في السنة الجامعية 2005–2006 كان 26 جامعة، وفي السنة الجامعية 2001–

2012 بلغ 48 جامعة وهذا ما يغطي جميع ولايات الوطن.

ثانيا: رأس المال البشري في الجامعة الجزائرية

لقد كان التكوين الجامعي في الجزائر جد متاخر، حيث لم يتعدى عدد المسجلين في اول موسم جامعي (1962-1963) 2725 طالبا يؤطّرهم 298 استاذًا معظمهم اجانب وتضاعف عدد الطلبة ابتداء من السنة الموالية كما يوضحه الجدول الآتي:

السنوات	مرحلة التدرج	بعد التدرج	المتخرجون	عدد الاساتذة	معدل التاثير
1962-	2725	156	93	298	9
1963					
1964-	5636	211	179	-	-
1965					
1969-	12243	317	759	842	15
1970					
1979-	57445	3965	6963	7497	8
1980					
1989-	181350	13967	22917	14536	12

					1990
23	17460	52804	20846	407795	-1999
					2000
27	37688	199767	48945		-2009
				1034313	2010
27	40140	246746	60617	1077945	-2010
					2011
-	44448	-	64212	1090592	-2011
					2012

المصدر: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، مرجع سابق، www.mesrs.dz

نلاحظ من خلال الجدول السابق ان عدد الطلبة تضاعف في عام 1965، حيث وصل الى 5636 طالبا في مرحلة التدرج، وفي عام 1970 تضاعف عدد الطلبة بمرّة واحدة عما كان مسجلا في عام 1965 وبخمس مرات عما كان في اول موسم جامعي، واصبح عدد الطلبة المسجلين 12243 طالبا في مرحلة التدرج و 317 طالبا في مرحلة ما بعد التدرج يؤطّروهم 842 استاذ، وتخرج في هذه السنة 759 اطارا جديدا، وارتفعت وتيرة نمو عدد الطلبة في الجامعة الجزائرية بشكل مميز عام 1980، حيث تضاعف عددهم بما يقارب اربع مرات

خلال العشر سنوات الاخيرة، واصبحت الجامعة الجزائرية تضمن تكوين **57445** طالبا في مرحلة التدرج و **3965** طالبا في مرحلة ما بعد التدرج، يؤطّره **7497** استاذ وتخرج في نفس السنة **6963** اطارا. و واصلت منظومة التعليم العالي تطورها الكمي لسنتي **1992** و **2000**، حيث بلغ عدد الطلبة في مرحلة التدرج سنة **2000** اكثر من **407** الاف طالب. وابتداء من الموسم الجامعي **2009-2010** تجاوز عدد الطلبة في مرحلة التدرج المليون، وبلغ **58945** طالب في مرحلة ما بعد التدرج، يؤطّره **37688** استاذًا، وارتفع في الموسم الموالي الى **1.077.945** طالبا في مرحلة التدرج و **60617** طالبا في مرحلة ما بعد التدرج ويؤطّره **40140** استاذًا، وبلغ عدد المتخرجين في هذا الموسم **246743** إطارًا، وتشير الاحصائيات انه في الموسم الجامعي **2011-2012** بلغ فيه عدد الطلبة في مرحلة التدرج **1.090.592** طالبا، ومرحلة ما بعد التدرج **64.212** طالبا يؤطّره **44.448** أستاذًا¹.

ومن خلال حساب معدل تاخير الطلبة نجد انه ارتفع من **08** طلبة لكل استاذ في سنة **1980** الى **12** طالبا لكل استاذ سنة **1990**، و **23** طالبا لكل استاذ سنة **2000**، وفي **2009** و **2010** و **2011** بلغ معدل التاخير **27** طالبا لكل استاذ، وهي نسبة مرتفعة مقارنة بمتوسط التاخير العالمي والذي يقدر بـ **20** طالبا لكل استاذ، وهذا ما يمكنه ان يهدد جودة العملية التكوينية في الجامعة.

¹وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، مرجع سابق، www.mesrs.dz (اطلع عليه بتاريخ 2016/03/25)

المطلب الرابع: جودة التعليم العالي في الجزائر

اتخذ دواعي الاصلاح لواقع التعليم العالي في الجزائر والعالم العربي مضامين ومظاهر جديدة تحمل معها صفة البرامج الوطنية التي تتسق مع مبررات الدعوة الى اصلاح واقع التعليم العالي.

أولاً: الاهتمام بالتعليم العالي عن طريق الجودة

ارتبط الارتقاء بالتعليم العالي بتوفير المناخ المحفز لنموه وتحسين ادائه، وقد تنبتهت الجزائر لهذه الحقيقة ما جعلها في مقدمة اهتماماتها، وفي رؤيتها، واستراتيجيتها الوطنية للتنمية الشاملة، التي اخذت في الاعتبار قلة الموارد خارج المحروقات واحتياجات ومتطلبات التنمية المنشودة، فعولت على قطاع التعليم العالي ومنظماته لبناء وتنمية القدرات واستغلال الموارد البشرية والعمل على تطويرها.

وكان المنهج المتبع حافلا بالانجازات التي تهدف الى توطيد الديناميكية التي شرع في تحقيقها منذ الدخول الجامعي 2004-2005 ودوامها، وذلك باعتماد نظام **LMD** في الجزائر. والذي تم تدعيمه وتعزيزه من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي باتخاذ اجراءات هامة، من خلال اصدار القانون الذي يعتمد **LMD** كنظام تفعيلي للدراسات الجامعية واعتماد الشهادات. ويعتبر هذا القانون المكون الاساسي لنظام ضمان الجودة بالجامعات الجزائرية، ويظهر هذا

جليا من خلال تاسيس اللجنة الوطنية للتقويم مانحا ومدعما للجامعات الجزائرية بمؤثر قوي يحقق رفع ادائها وتاهيل المتخرجين من صفوفها الى سوق العمل. وهذا ما يؤكد الاهتمام المتواصل للسلطات بنظام جودة في منظمات التعليم العالي، وحرصها على حسن الاداء المتميز الذي يجب ان يكيف مع الواقع الوطني الموصوف بكثافة تعداد طلابه، ليتجاوب مع تطور القطاعات الاجتماعية والاقتصادية، ويلبي احتياجاته المتزايدة كما ونوعا¹.

ثانيا: الاهتمام بالبحث العلمي

يلاحظ اهتمام القائمين على قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر بالمشاريع البحثية، فقد اولت الدولة اهمية كبيرة لقطاع التعليم العالي من جهة، حيث يعتبر البحث العلمي البوابة المفتوحة بين مؤسسات التعليم العالي والعالم الخارجي، وبعبارة اخرى بين مؤسسات التعليم العالي والمؤسسات الاقتصادية من جهة اخرى. وتبلور اهتمام الوزارة بهذا المجال من خلال وضع تشريعات وقوانين تنظم البحث العلمي، وايضا من خلال تحفيز الباحثين بمختلف مستوياتهم بمنح علاوات وميزانيات تتكفل بها وزارة القطاع لتحقيق الاهداف المنشودة².

وتميزت سياسة البحث العلمي بالجزائر من بداية استرجاع السيادة الوطنية بالتطور السريع في ما يتعلق بانشاء الهيئات والمراكز المتخصصة في الابحاث بكل انواعها، وكذا

¹خالصة فتح الله، إدارة الجودة الشاملة كمدخل لإحداث التطوير التنظيمي في التعليم العالي- دراسة حالة المدرسة الوطنية العليا للإحصاء واقتصاد التطبيق، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2012، ص-ص. 36-37.
²عبد الغاني دادن وهواري سويبي، دور الجامعة في تحقيق التنمية البشرية وتطوير المعرفة، ورقة عمل مقدمة للملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في إقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، جامعة ورقلة، 2005، ص-ص. 197-198.

بصدور مجموعة من القوانين والتشريعات المنظمة لعملية البحث العلمي. ومباشرة بعد انشاء وزارة التعليم العالي والبحث العلمي سنة 1971، تم انشاء مديرية البحث العلمي والمجلس المؤقت للبحث العلمي، ثم الديوان الوطني للبحث العلمي، والمجلس الوطني للبحث.

لكن القفزة النوعية كانت في منتصف تسعينيات القرن الماضي، اي ما بين 1995 و1998. هذه الفترة صدرت فيها حزمة من القوانين والمراسيم التشريعية المتضمنة انشاء وتسيير مجموعة من هيئات البحث العلمي على المستوى الوطني ، ونذكر منها¹:

- الوكالة الوطنية لتطوير البحث العلمي في مجال الصحة،
- الوكالة الوطنية لتطوير البحث الجامعي،
- مركز البحث العلمي التقني لتطوير اللغة العربية،
- الوكالة الوطنية لتنمين نتائج البحث والتطوير التكنولوجي.

المبحث الثاني: ادارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية

تعد ادارة الجودة الشاملة في التعليم العلي الجزائري استراتيجية تعليمية تستدعي الكثير من المتطلبات المادية، الادارية، القانونية و البشرية، التي تمكن من احداث تغيير بيداغوجي مطلوب ومواكب للتغيرات العالمية.

¹جمال مرازقة، مرجع سابق، ص. 09.

المطلب الاول: واقع النظام التعليمي في الجامعة الجزائرية في ظل إدارة الجودة

الشاملة

يتجه التفكير حاليا نحو الاصلاح وتطوير منظومة التعليم الجامعي بعد استكمال موضع التنفيذ في القاعدة (ابتدائي، متوسط، ثانوي)، و وضعها في الصورة التي تتوافق بها مع المتغيرات المحلية والعالمية، ليحقق التكوين الجامعي انسجاما بين بيئة التكوين ومادتها المعرفية، وبيئة العمل والكفاءات المهنية المطلوبة لادائه.

ان احدى المشكلات التي ظلت تواجه التعليم الجامعي في الجزائر، تكمن في انفصاله عن محيطه العام، الامر الذي جعله يؤسس على قاعدة التعليم النظري، البعيد في غالب الاحيان عن متطلبات المجتمع و التنمية، مما افقد التعليم فاعليته العملية، وادى زيادة عدد الطلبة في غياب الامكانيات وقلة الموارد وسوء الادارة واهدار طاقتها في العمل الجامد المفتقر للابداع والتحسين وضعف التاطير، الى طغيان الكم على الكيف، ودليل ذلك فشل الجامعة في السياسات والخطط التي ترسمها لغياب الكفاءات البشرية القادرة على التوظيف الحسن للامكانيات والجهود¹.

¹ أسماء هارون، دور التكوين الجامعي في ترقية المعرفة العلمية: تحليل نقدي لسياسة التعليم العالي في الجزائر نظام LMD، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010، ص-ص. 90-91.

ان الجامعة الجزائرية كغيرها من جامعات دول العالم الثالث تعاني ازمة متعددة الجوانب،

تظهر من خلال المظاهر التالية¹:

- زيادة الطلبة على حساب جودة التعليم.
- عدم ملاءمة المخرجات مع متطلبات سوق العمل.
- زيادة البطالة عند خريجي الجامعة.
- ضعف قدرات الاستيعاب.
- ضعف تكوين المؤطرين وغياب نظام يختص بذلك.
- انفصال الجامعة عن محيطها العام.
- غياب انظمة التدريب والتكوين المستمر المتناوب للداريين والموظفين.
- غياب نظام الحوافز، وسوء تقدير لاحتياجات الطلبة والاساتذة العمال.
- قلة الاهتمام بالبحث العلمي، وعدم انسجامه مع المجتمع ومتطلبات التنمية.
- نقص المؤطرين المؤهلين في بعض التخصصات.

¹ عبد الله صحراوي، إدارة المنظومة الجامعية بالجزائر في القرن 21 وتحديات الجودة الشاملة متطلبات الداخل في زمن العولمة، ورقة عمل مقدمة للملتقى العربي الدولي حول ضمان جودة التعليم العالي، جامعة بسكرة، 25-26 نوفمبر 2008، ص-ص. 228-229.

المطلب الثاني: متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية

وتتمثل هذه المتطلبات في المحاور التالية¹:

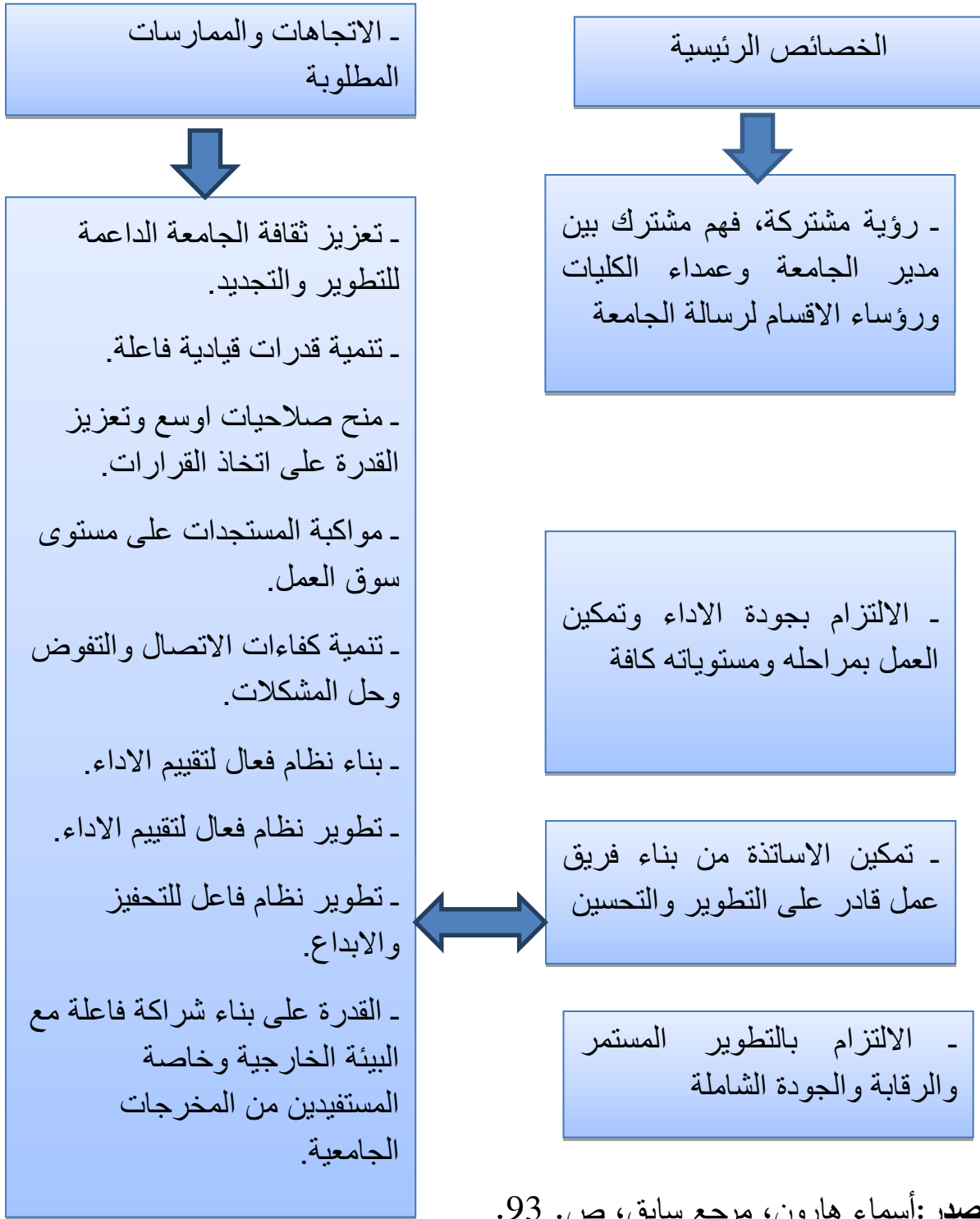
اولا. المحور الاداري: ويشمل:

- ادارة حازمة ملتزمة برؤية ورسالة الجامعة.
- توفر منظومة قيم مبنية على الاخلاص في العمل وتكافؤ الفرص.
- قيام الادارة الجامعية بدور فعال في تطوير وظائف الجامعة.
- الاولوية في خدمة الطلبة بتحقيق رغباتهم وتزويدهم بالمعارف والمهارات اللازمة.
- تطبيق ادارة الجودة الشاملة في جميع الخدمات والنشاطات التي تقدمها الجامعة.
- مشاركة الخبراء والمتخصصين في وضع سياسات وخطط الجامعة.
- تشجيع العاملين بهدف اكتشاف قدراتهم واستثمارها.

ويمكن تلخيص الخصائص الواجب توفرها في ادارة الجامعة الجزائرية في الشكل الموالي:

¹ أسماء هارون، مرجع سابق، ص-ص. 93-98.

الشكل رقم (5) : الخصائص الواجب توفرها في ادارة الجامعة

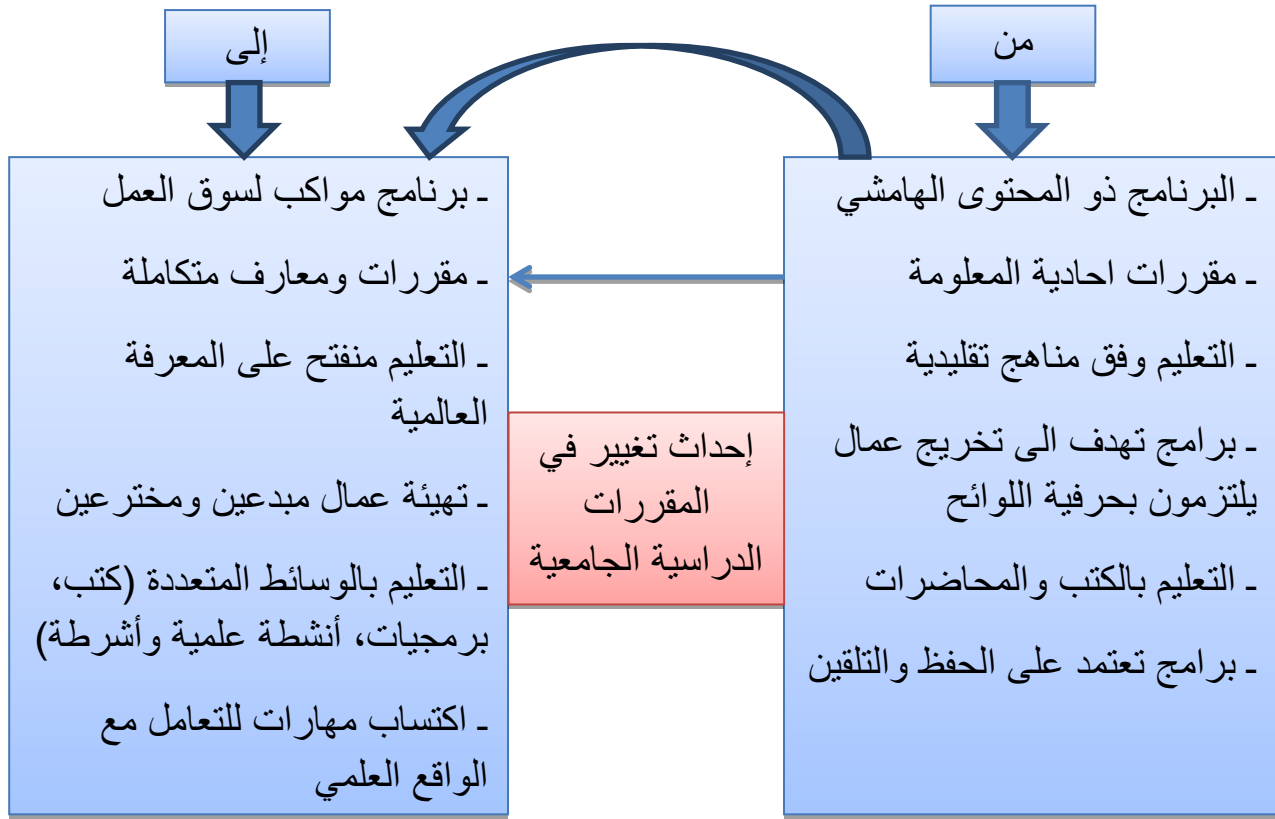


المصدر: أسماء هارون، مرجع سابق، ص. 93.

ثانيا - البرامج الدراسية: وتشمل:

- يجب مراجعة المقررات في جميع التخصصات وتطويرها واستحداث مقاييس جديدة،
 - الحد من التوسع في التخصصات ذات المحتوى الهامشي،
 - الاعتماد على وسائط لتنمية المهارات،
 - ادراج برامج وسلوكيات ادارة الانتاج والخدمات في كل التخصصات،
 - التركيز في تدريس المقاييس على تدريب الطلبة،
 - تحديث وتطوير المختبرات العلمية لتضم افضل الاجهزة والتجهيزات.
- والشكل الموالي يوضح تلك التحولات المطلوبة في البرنامج الدراسي في الجامعة الجزائرية:

الشكل رقم (06): التحولات المطلوبة لجودة البرنامج الدراسي الجامعي

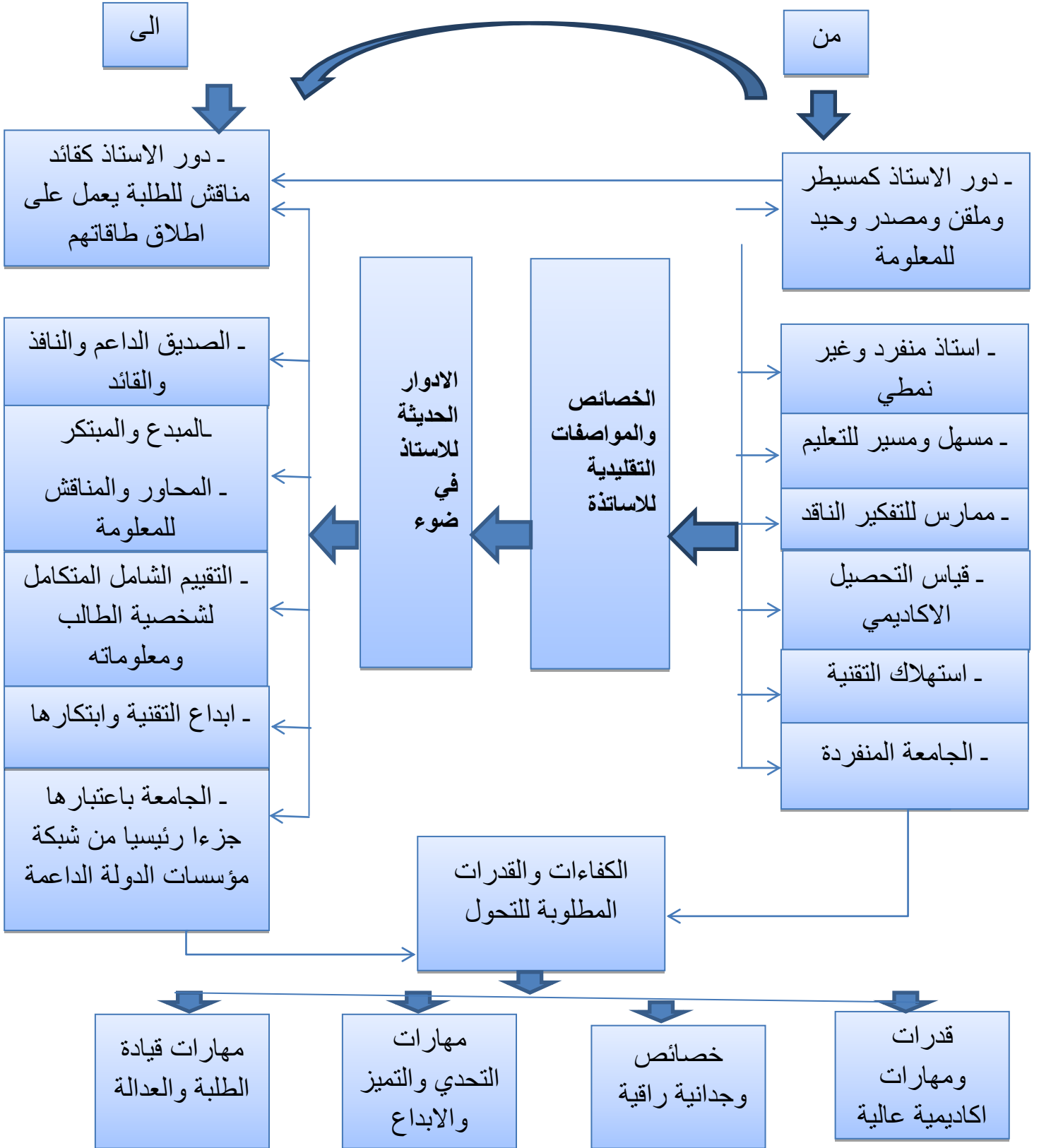


المصدر: أسماء هارون، مرجع سابق، ص. 94.

ثالثا: الهيئة التدريسية

إن الاستاذ الجامعي في إدارة الجودة الشاملة تختلف أدواره عن تلك التقليدية، وهذا من خلال امتلاكه لكفاءات مميزة، والشكل التالي يوضح التحول الحاصل في دور الأستاذ من منظور الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية.

الشكل رقم (7): كفاءات الاستاذ الجامعي من منظور الجودة الشاملة



المصدر: أسماء هارون، مرجع سابق، ص.95.

من خلال المميزات التي حددتها ادارة الجودة الشاملة للاستاذ الجامعي، والتي تساعده في تادية وظيفته من انه لابد من توفر بيئة مناسبة للاستاذ تساعده في تنمية القدرات المطلوبة ويمكن تلخيصها في:

- تنظيم دورات مستمرة للاساتذة لتزويدهم بالمعارف الجديدة
- تنظيم برامج لربط الاساتذة بقطاعات الانتاج ومجالات العمل التطبيقي
- تنمية فرص البحث المشترك بين الاقسام والكليات
- تشجيع التدريس والتاليف المشترك
- مشاركة الاساتذة في وضع سياسات التعديل او التغيير
- تطبيق نظام متكامل لتقييم الاستاذة
- الدعوة لاستخدام الوسائط في التدريس وضرورة اتفاق اللغات
- حضور وارسال هيئات التدريس الى مؤتمرات الجودة في التعليم.

رابعاً. الطلاب:

اذا اردنا تحويل الطالب الكلاسيكي الذي تعود على الحفظ والتلقين الى طالب فعال يشارك في تطوير جودة التعليم العالي، فلا بد ان نكسبه مفاهيم ومعارف وقيم واتجاهات اجتماعية من خلال :

- مشاركة الطلبة في المقررات المتعلقة بشؤونهم
- تطوير خدمات الارشاد والتوجيه للطلاب
- الاهتمام بالطلبة المتفوقين والمبدعين وزيادة المنح لهم
- تسهيل التحرك الاكاديمي للطلبة في الجامعات
- اكساب الطالب مهارات فنية وتقنية تسهل انخراطهم في سوق العمل بعد التدرج.

الشكل رقم (8): دور الطالب في منظور الجودة



المصدر: اسماء هارون، مرجع سابق، ص.97.

خامسا : البحث العلمي:

- التركيز على المشاريع البحثية المتميزة في كل المجالات
- مضاعفة الانفاق على البحث العلمي باعادة هندسة نظام التمويل والانفاق للبحث
- الاهتمام بالبحوث التطبيقية
- الاعتراف بالحريات الاكاديمية ولاسيما البحث والنشر
- تطوير اليات الاستفادة من الابحاث
- تامين الموارد والدعم لاضروري للباحثين داخل الجامعة.

سادسا: تمويل الجامعة:

- اجراء تقييم شامل للمدخلات الجامعية
- تفعيل الاتفاقيات مع جامعات معروفة للحصول على منح دراسية للمتفوقين
- وضع اسس للحد من الانفاق على الموارد المستهلكة لغاياتالتدريس والبحث العلمي والانشطة الادارية والطلابية
- تشجيع الجامعة على طرح خدماتها التعليمية والبحثية للمستفيدين منها
- الاهتمام بوحدة الصيانة والتشغيل بتوسيع عمل صيانة الالات والاجهزة الدقيقة
- اقرار مبدا استقلال الجامعات في جميع النواحي، بحيث تتاح الفرصة لكل جامعة للتصرف في شؤونها المالية

- تحسين المباني والمرافق الاكاديمية واعادة بناء بعضها، وتوفير الميزانية الضرورية لتحقيق ذلك.

سابعاً. اساليب التقييم الجامعي:

يجب البحث عن اليات تقييم جديدة تساهم في تحسين وتمييز الجامعة الجزائرية من بينها

جدول رقم(6): أساليب التقييم الجامعي.

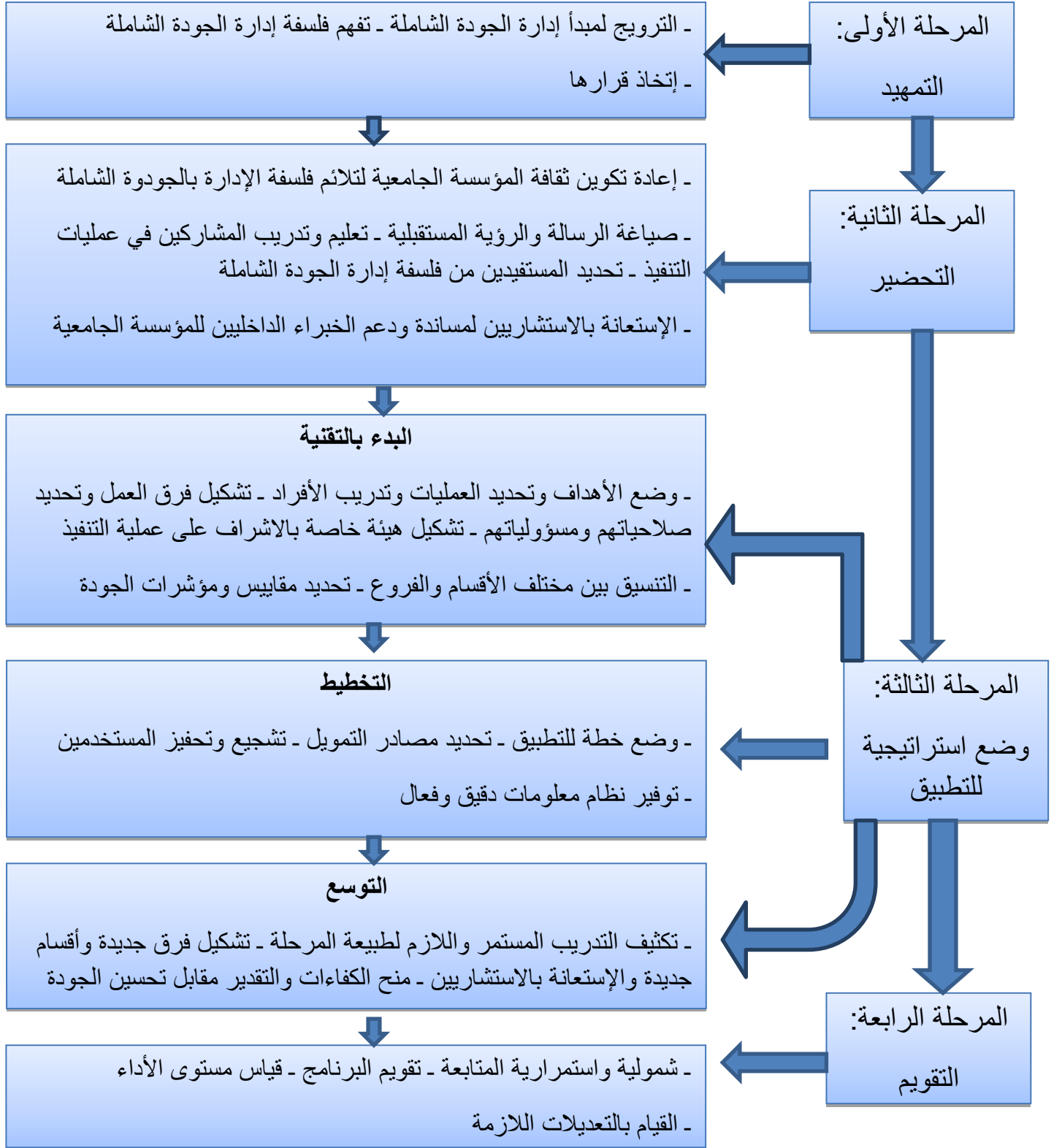
تقييم الطلبة	تقييم الاساتذة	تقييم العمل الاكاديمي
. دراسة نتائج الطلبة. . دراسة مشكلات التحصيل. . تطوير نظام الامتحانات. . امتحان الطالب على مدى تملكه للمعرفة والاستفادة منها وليس على اساس حفظ المادة	. المتابعة الاكاديمية للاستاذ. . وجود اسس لاختيار استاذ لمقياس التدريس وفق معايير موضوعية. . حث الاستاذ على اجراء البحوث العلمية. . اسلوب تقييم عادل لادماج الاساتذة المساعدين والمؤقتين في البحث. . وجود نظام لتقييم نتائج البحوث العلمية	. انشاء وحدة الجودة الشاملة عن طريق مديرية خاصة بمراقبة الجودة على المستوى المركزي وتأسيس وحدات على المستوى الجهوي بالاعتماد على قيام هيئات للتقييم والاعتماد على مستوى الكليات.

المصدر: اسماء هارون، مرجع سابق، ص.98.

ويمكن صياغة متطلبات ادارة الجودة الشاملة ومراحل تنفيذها وفق الشكل الموالي¹

شكل رقم (9): نموذج مقترح لتطبيق ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية.

¹ سعيدة بوسعدة، متطلبات الإستفادة من إدارة الجودة الشاملة في تفعيل أداء مؤسسات التعليم العالي الجزائري، ورقة عمل مقدمة للملتقى الوطني حول إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسة، جامعة طاهر مولاي، سعيدة، الجزائر، 2010، ص-ص. 6-7.



المصدر: سعيدة بوسعدة، مرجع سابق، ص. 07.

المطلب الثالث : معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية.

- هناك جملة من المعوقات التي تحد من تطبيق مفاهيم ادارة الجودة الشاملة بنجاح في مؤسسات التعليم العالي الجزائري والمنتثلة في مايلي¹:
- صعوبة التفرقة بين الشعارات، دون تحقيق رؤية فكرية ناضجة، كذلك التي تعمل على تحقيق أهداف إدارة الجودة الشاملة.
 - إحجام أفراد الإدارة العليا عن التخلي عن بعض سلطاتهم لمكين العاملين وزيادة مشاركتهم
 - عدم كفاية المالية اللازمة لعملية التغيير، وعدم تنوعها ومشاركة القطاع الاقتصادي في تمويل مؤسسات التعليم العالي.
 - نقص التدريب والمعارف والمهارات الكافية لإجراء عملية التغيير.
 - الفشل في تبني مبادئ العمل بشكل صحيح خصوصا عندما يعارض أعضاء التدريس إعادة النظر في المناهج والطرق التقليدية المتبعة لأداء أعمالهم، فضلا عن أن الطرق الحديثة تتطلب إكتساب مهارات جيدة تتوافق مع التطورات التكنولوجية المتسارعة.
 - إبداء قيادات المؤسسات الجامعية لأعداء واهية بعدم ضرورة أو عدم الحاجة لتطبيق نظم الجودة.
 - عدم القدرة على ابتكار وصفات فنية تناسب مشاكل المؤسسة الجامعية الجزائرية وتلائم ظروفها.

¹صالح ناصر عليمات، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، التطبيق ومقترحات التطوير، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003، ص. 67.

-إن الهيكل التنظيمي الذي تتميز به مؤسسات التعليم العالي قد يجعل هناك صعوبة في التركيز على الرسالة المشتركة او الهدف الموحد، حيث هناك انقسام واضح داخل الإدارة وهيئات التدريس مع وجود قيادات مجزأة.

- نفاذ الصبر والإحباط، وذلك ان برنامج إدارة الجودة الشاملة يتطلب على الأقل 05 سنوات ليؤتي ثماره.

- الخلافات الثقافية، وذلك ان الجامعات قد تبدي انطبعا بأنها مستثناة من تقييم المؤسسات الإجتماعية الأخرى.

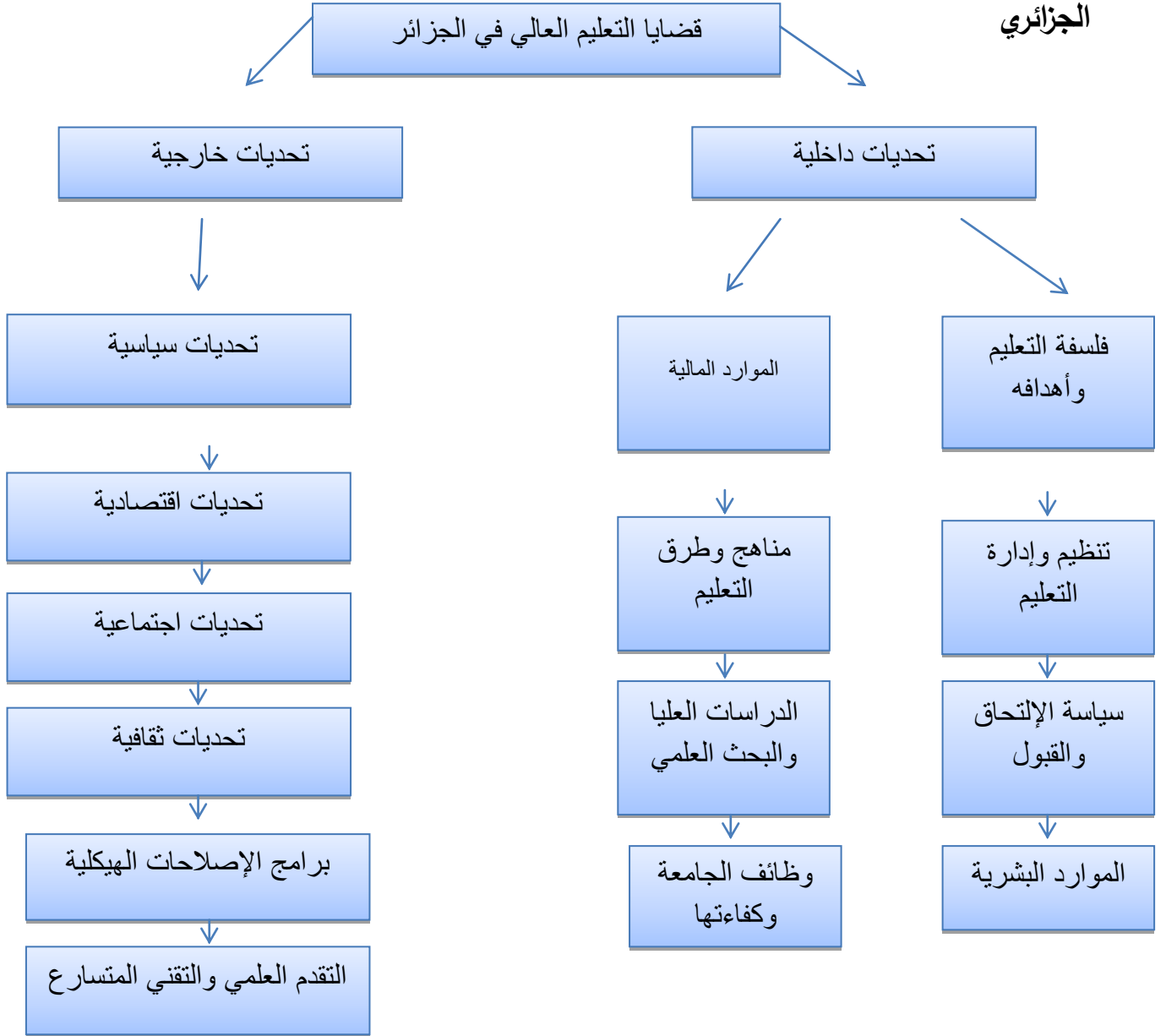
المطلب الرابع: تحديات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي

الجزائري

تتطلب هذه التحديات وقفة جادة من قبل الحكومة بشكل عام وقيادات الجامعة بشكل خاص، أساسها التأكيد على أهمية وضرورة تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة، وتهيئة الظروف الملائمة لتطبيقها بنجاح والشكل الموالي يوضح أهم التحديات لتطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائري¹:

¹سعيدة بوسعدة، مرجع سابق، ص-ص. 10-09.

شكل رقم (10): تحديات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي



خلاصة الفصل الثاني:

ويمكن تلخيص الفصل الثاني فيما يلي:

- مر التعليم العالي في الجزائر بعدة مراحل مهمة، تأثرت بالتركيبية النظامية، والقانونية الإيديولوجية للنظام خلال العقود الماضية التي أعقبت الإستقلال حيث يمكن تقسيمها تاريخيا الى المراحل التالية: الجامعة الجزائرية في عهد الإستعمار والجامعة الجزائرية بعد الإستقلال.
- يعتمد نظام **LMD** على العناصر التالية: الرسملة، الحركية، الموضوعية.
- يركز التعليم العالي في الجزائر على اربعة مبادئ وهي: ديمقطة التعليم العالي، الجزائر، التعريب، التوجه العلمي والتقني.
- يشهد التعليم العالي في الجزائر تطورا كبيرا في الشبكة الجامعية ورأس المال البشري.
- تعد ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي الجزائري استراتيجية تعليمية تستدعي الكثير من المتطلبات المادية، الإدارية، القانونية و البشرية، التي تمكن من احاث تغيير بيداغوجي مطلوب ومواكب للتغيرات العالمية.
- تتمثل متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية في المحاور التالية: المحور الاداري، البرامج الدراسية، الهيئة التدريسية، الطلاب، البحث العلمي، تمويل الجامعة، اساليب التقييم الجامعي.
- توجد حملة من المعوقات التي تحد من تطبيقادارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية بنجاح.

الفصل

التطبيقات

الفصل الثالث: تطبيق على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة

تمهيد:

إن محاولة البحث في الإشكالية المطروحة، ومعرفة مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر هيئة التدريس في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، والإجابة على الفرضيات من خلال الاستبيان الذي سوف نقدمه لاحقاً يستدعي بداية تقديم نبذة تاريخية عن هذه الكلية.

المبحث الأول: نبذة عن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

الكلية هي وحدة للتعليم والبحث بالجامعة في ميدان العلم والمعرفة، وهي متعددة التخصصات ويمكن إنشاؤها عند الاقتضاء على أساس تخصص غالب.

المطلب الأول : نشأة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف

بالمسيلة

تعتبر كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية احد أهم الكليات التي تقوم عليها جامعة محمد بوضياف بالمسيلة. تم اعتماد الكلية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12/361 المؤرخ في 22 ذو القعدة 1433 الموافق لـ 08 أكتو بر 2012 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 01/274 المؤرخ في 30 جمادى الثانية عام 1422 الموافق لـ 18 سبتمبر 2001

الفصل الثالث: تطبيق على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة

المتضمن إنشاء جامعة المسيلة ولاسيما المادة الأولى منه التي تحدد عدد الكليات والمعاهد التي تتكون منها جامعة المسيلة.

وتضمن الكلية تكوينا أكاديميا، يتحصل فيها الطالب بعد انقضاء فترة التكوين على شهادة ليسانس أكاديمي تؤهله للالتحاق بالحياة المهنية في مجال تخصصه، أو مزاوله دراسته الجامعية بالماستر أو الدكتوراه إذا استوفى للشروط المطلوبة للتدرج لهاتين المرحلتين من التكوين.

المطلب الثاني: التخصصات المتوفرة بالكلية

تتوفر الكلية على مجموعة من التخصصات مقسمة بين الليسانس والماستر.

أولا: تخصصات ليسانس 2015-2016

الجدول التالي يوضح تخصصات الليسانس في الكلية:

الجدول رقم (07): تخصصات الليسانس في الكلية¹

القسم	التخصص
علم الاجتماع	علم الاجتماع التربوي
	علم الاجتماع العمل
	علم الاجتماع تنمية الموارد
علم النفس	علم النفس العيادي
	علم النفس العمل
	توجيه وإرشاد تربوي
الفلسفة	فلسفة عامة
التاريخ	تاريخ عام
	تاريخ القرون الوسطى
علوم الإعلام والاتصال	اتصال وعلاقات عامة
	صحافة مكتوبة
العلوم الإسلامية	الشريعة والقانون

¹ منشورات كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية 2015-2016 المسيلة.

ثانيا: تخصصات الماستر 2015-2016

الجدول التالي يوضح تخصصات الماستر بالكلية:

الجدول رقم (08): تخصصات الماستر بالكلية¹

التخصص	القسم
علم الاجتماع التربوي	علم الاجتماع
علم الاجتماع التنظيم	
تنمية الموارد البشرية	
علم النفس العيادي	علم النفس
علم النفس العمل	
توجيه وارشاد تربوي	
القياس النفسي وبناء الروائز	
فلسفة عامة	الفلسفة
تاريخ العالم المعاصر	التاريخ
تاريخ القرون الوسطى	
تاريخ الجزائر الحديث	
اتصال وعلاقات عامة	علوم الإعلام والاتصال
صحافة مكتوبة	
سمعي بصري	

¹ منشورات كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية 2015-2016 المسيلة.

المطلب الثالث: الهياكل البيداغوجية

تتوفر الكلية على عدد من المدرجات وكذا قاعات التدريس كما تحتوي على قاعات مخصصة للإعلام الآلي.

كما تتوفر على مكتبة خاصة بها حتى تمكن الطلاب والباحثين من الاستفادة من عناوين بمختلف التخصصات تقدر ب **8793** عنوان، وتحتوي المكتبة على **03** قاعات للمطالعة.

المطلب الرابع: توزيع الأساتذة والطلبة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

أولاً: الأساتذة

- يسهر طاقم كبير من الأساتذة الكرام على تطبيق الخريطة البيداغوجية وتقديم الدروس إلى الطلبة الموزعين على التخصصات التي تتوفر عليها الكلية في مختلف أطوار المسار الجامعي حيث يقدر عدد أساتذة الكلية ب **218** أستاذاً بمختلف الرتب العلمية من:

- أستاذ التعليم العالي.

- أستاذ محاضر.

- أستاذ مساعد.

الفصل الثالث: تطبيق على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة

ثانيا: توزيع الطلبة والأساتذة في الكلية

الجدول التالي يوضح توزيع الطلبة والأساتذة حسب القسم:

الجدول رقم (09): توزيع الطلبة والأساتذة حسب القسم¹

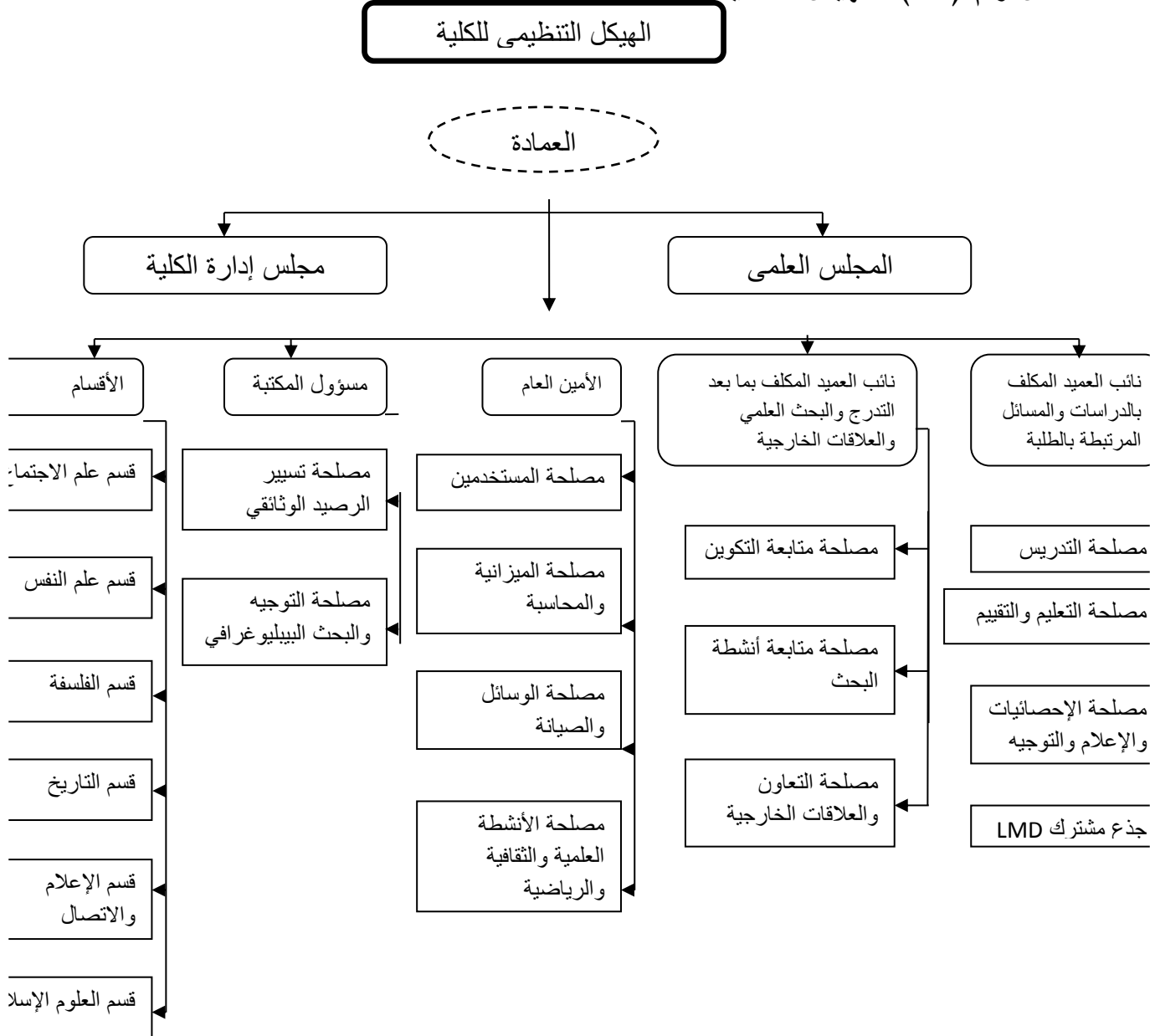
أقسام الكلية	عدد الأساتذة	عدد الطلبة
علم الاجتماع	37	918
علم النفس	53	569
الفلسفة	17	434
التاريخ	64	1351
علوم الإعلام والاتصال	37	761
العلوم الإسلامية	10	369
المجموع	218	5401

¹ منشورات كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية 2015-2016 المسيلة.

ثالثا : الهيكل التنظيمي للكلية

الشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي للكلية

الشكل رقم (11): الهيكل التنظيمي للكلية¹



¹ منشورات كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية 2015-2016 المسيلة.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي ونتائج الدراسة واختبار الفرضيات

يتم في هذا المبحث عرض الإطار المنهجي للدراسة ومناقشة النتائج في ضوء

الفرضيات

المطلب الأول: الإطار المنهجي لدراسة

يتطرق الباحث في هذا المطلب مجتمع وعينة الدراسة، كما ستتطرق فيه إلى وصف

أداة الدراسة والإجراءات التي تم إتباعها للتحقق من صدقها وثباتها، ثم أساليب المعالجة

الإحصائية التي تم استخدامها في معالجة بيانات الدراسة.

أولاً: منهج الدراسة

انطلاقاً من طبيعة الدراسة و الأهداف التي تسعى لتحقيقها، وهي معرفة متطلبات

تطبيق إدارة الجودة الشاملة، والوقوف على مدى توفر هذه المتطلبات بكلية العلوم الإنسانية

والاجتماعية بجامعة المسييلة. وكذا مقارنة مستويات الإدراك لهذه المتطلبات وفقاً لمتغيرات

الجنس، السن، الرتبة العلمية، الأقدمية، وقسم الانتماء. سيستعمل الباحث في هذه الدراسة

المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على دراسة الظاهرة، ومن ثم وصفها وصفاً دقيقاً،

والتعبير عنها تعبيراً كيفياً أو كمياً يبين خصائصها، ومن ثم تحديد العوامل والمسببات

والمتمغيرات المرتبطة بها ووضع الحلول والآليات المناسبة لها.

ثانيا: حدود الدراسة

حددت هذه الدراسة بعدد من المحددات المكانية والزمانية والبشرية التالية:

أ - الحدود المكانية: تركزت الدراسة على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة- الجزائر بأقسامها الستة (علم الاجتماع، علم النفس، الفلسفة، التاريخ، علوم الإعلام والاتصال، وعلوم الشريعة).

ب- الحدود الزمانية: لقد تم تصميم الاستبانة وتحكيمها، وجمع البيانات وتحليلها وتفسيرها والانتهاؤها منها خلال الموسم الجامعي 2016/2015 ابتداء من شهر ديسمبر 2015 إلى غاية شهر ماي 2016.

ج- الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على كل أعضاء الهيئة التدريسية العاملة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة من مختلف رتبهم العلمية.

ثالثا: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع البحث من جميع الأساتذة الحاصلين على درجة الدكتوراه ودرجة الماجستير لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، حيث بلغ عددهم 218 أستاذ، مقسمين على أقسام الكلية (قسم علم الاجتماع، قسم علم النفس، قسم الفلسفة ، قسم التاريخ، قسم علوم الإعلام والاتصال، قسم علوم الشريعة).

رابعاً: عينة الدراسة

أجريت هذه الدراسة على عينة من أساتذة الكلية بلغ عددها 55 أستاذ في مختلف الأقسام من مجتمع الدراسة، (أي حوالي 25%) وقد اختيرت بطريقة طبقية، وتم توزيع واسترجاع الاستبانات على عينة الدراسة على مدار شهر أبريل 2016، وقد قدرت عدد الاستبانات المسترجعة من قبل الباحث بـ 47 استبيان قابل للتفريغ أي بنسبة (85.5%) بالتقريب مجموع الاستبانات الموزعة، وهي تعتبر نسبة مناسبة لتعميم النتائج، والجدول التالي يوضح ذلك:

الفصل الثالث: تطبيق على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة

الجدول رقم (10): عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة لكل قسم والنسبة الموافقة

النسبة	عدد الاستبيانات المسترجعة	عدد الاستبيانات الموزعة	العدد الكلي	القسم
14.54	08	09	37	علم الاجتماع
21.81	12	14	53	علم النفس
09.09	05	04	17	الفلسفة
25.45	14	16	64	التاريخ
09.09	05	09	37	الاتصال
05.45	03	03	10	ع. الشريعة
%85.5	47	55	218	المجموع

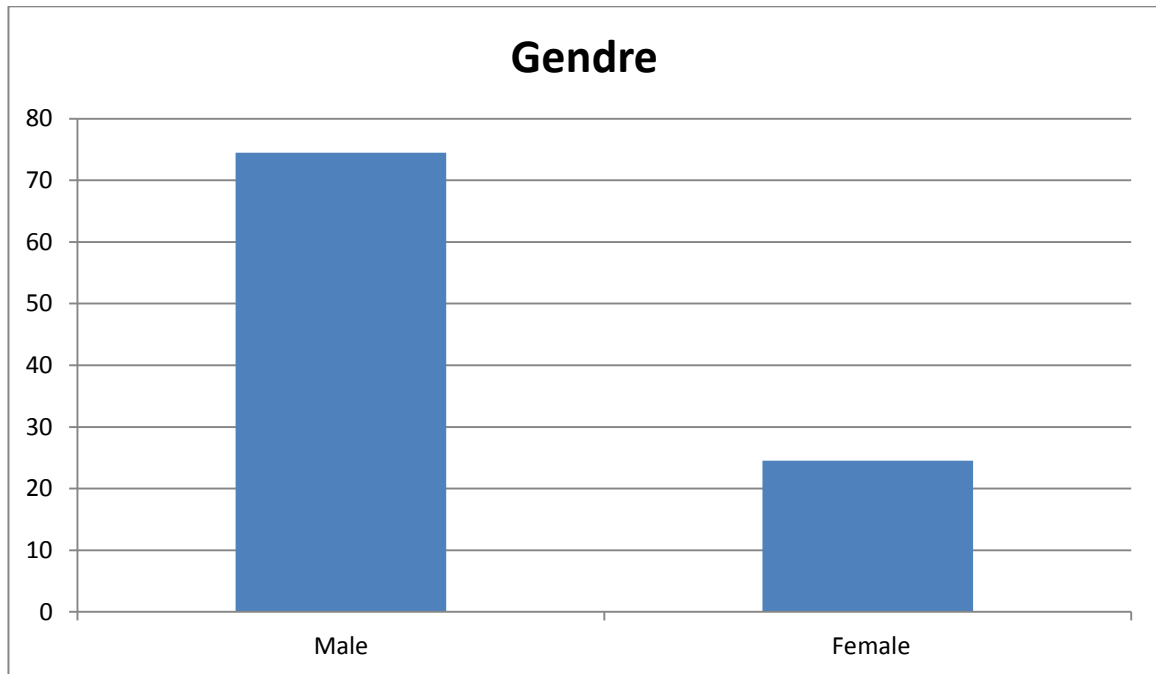
1- الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات العامة

أ- توزيع أفراد العينة وفق البيانات العامة

الجدول رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

%	التكرار	المتغير	
		ذكر	الجنس
74.5	35	ذكر	الجنس
25.5	12	أنثى	
100	47	المجموع	

الشكل رقم (12): المدرج التكراري لمتغير الجنس



الفصل الثالث: تطبيق على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة

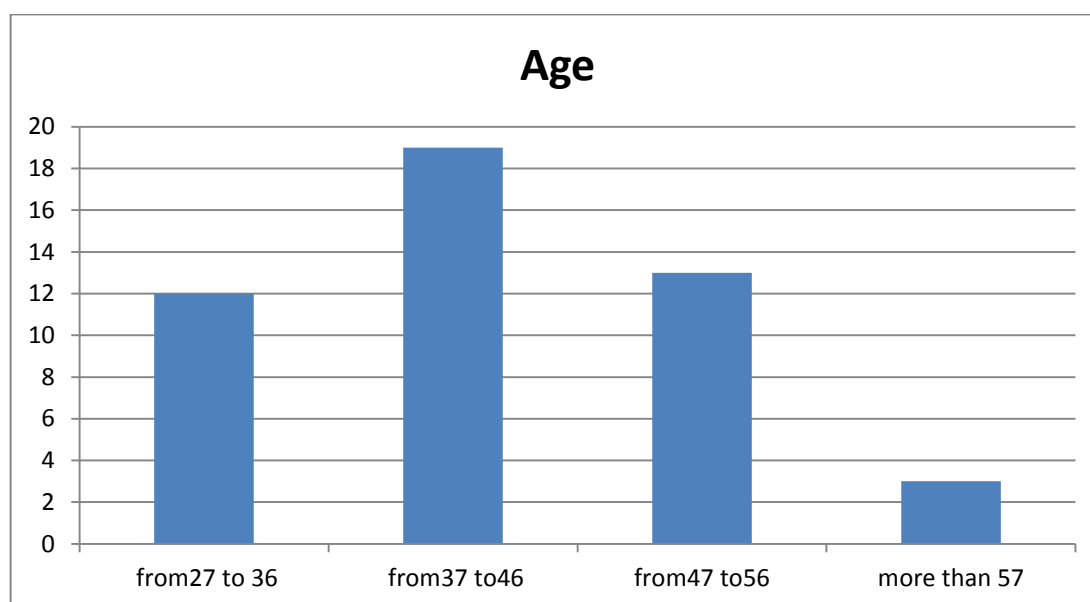
من خلال الجدول أعلاه، يتبين لنا بأن فئة الأساتذة المستجوبين اكبر من فئة الأساتذات، حيث بلغت نسبة الأساتذة (74.5%)، بينما نسبة الأساتذات بلغت (25.5%)، وهذا ما يدل على أن أعضاء هيئة التدريس في الكلية يغلب عليها جنس الذكر.

ب- توزيع أفراد العينة حسب العمر

الجدول رقم (12): توزيع أفراد العينة حسب العمر

%	التكرار		
25.54	12	من 27 إلى 36	العمر
40.43	19	من 37 إلى 46	
27.65	13	من 47 إلى 56	
6.38	03	أكثر من 57	
100	47	المجموع	

الشكل رقم (13): المدرج التكراري لمتغير العمر



الفصل الثالث: تطبيق على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة

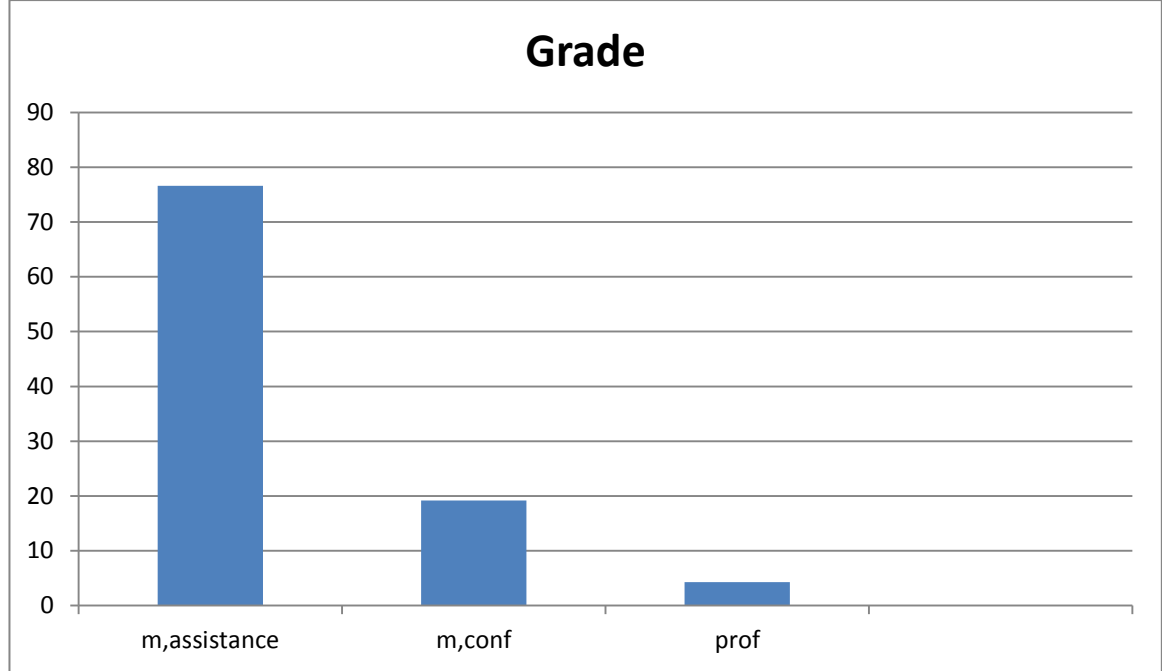
من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن أعلى الفئة العمرية الأكبر كانت للأساتذة الذين تتراوح أعمارهم بين 37 إلى 47 سنة بنسبة 40.43%، ثم تليها فئة الأساتذة الذين تتراوح أعمارهم بين 47 إلى 56 سنة بنسبة قدرها 27.65%، ثم تأتي الفئة التي تتراوح بين 27 إلى 36 سنة بنسبة 25.45%، والنسبة الأخيرة 06.38% كانت للفئة الأكبر من 57 سنة. وقد تبين لنا أن الفئة الغالبة في أعضاء التدريس هي الفئة من 37 إلى 46 سنة. في الوقت الذي كانت الفئة الأقل تواجدا هي الأكثر من 57 سنة وهذا دليل على أن الكلية تشهد تشبيبا في هيكلها التدريسي.

ج- توزيع أفراد العينة حسب الرتبة العلمية :

الجدول رقم (13): توزيع أفراد العينة حسب الرتبة العلمية

المتغير	التكرار	%	
الرتبة العلمية	أستاذ مساعد	36	76.6
	أستاذ محاضر	09	19.15
	أستاذ التعليم العالي	02	4.25
	المجموع	47	100

الشكل رقم (14): المدرج التكراري لمتغير الرتبة العلمية



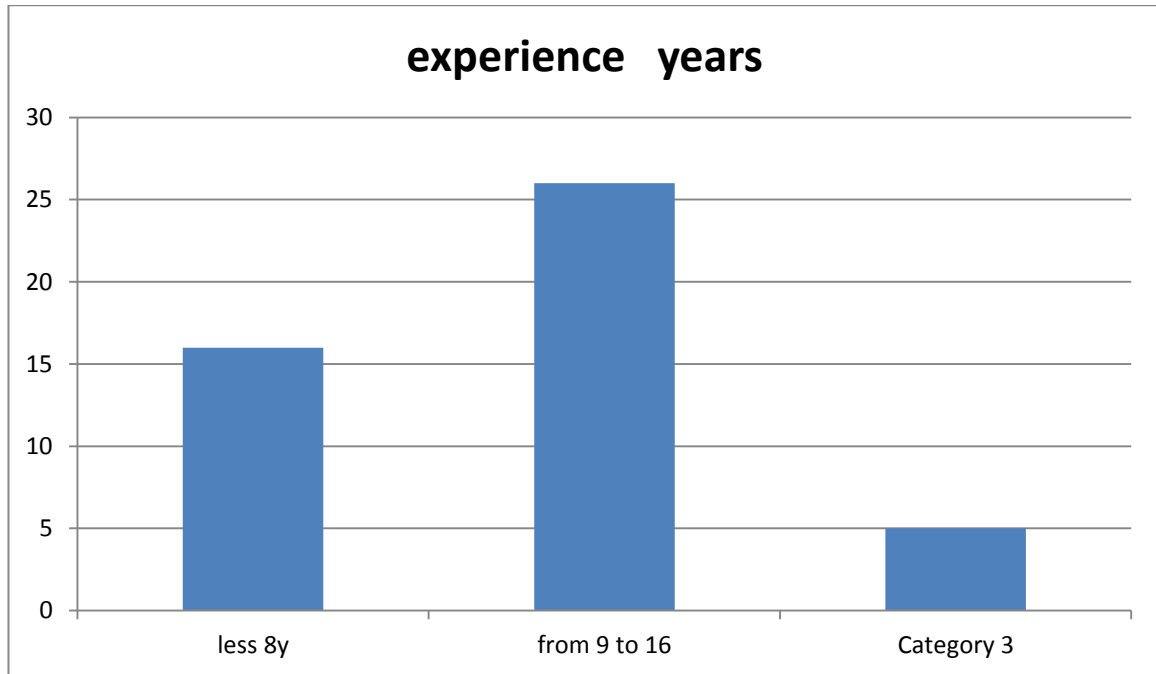
من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر رتبة علمية تستحوذها الكلية هي رتبة أستاذ مساعد بنسبة (76.6%)، ثم تليها رتبة أستاذ محاضر بنسبة (19.15%)، وأخيرا رتبة أستاذ مساعد بنسبة (4.25%)، وهذا ما يدل على أن أغلب أعضاء هيئة التدريس هم أساتذة مساعدين.

د- توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

الجدول رقم (14): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

%	التكرار	المتغير	
		سنوات الخبرة	
34.04	16	أقل من 8 سنوات	سنوات الخبرة
55.32	26	من 9 الى 16 سنوات	
10.64	05	أكثر من 17 سنة	
100	47	المجموع	

الشكل رقم (15): المدرج التكراري لمتغير سنوات الخبرة



الفصل الثالث: تطبيق على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة

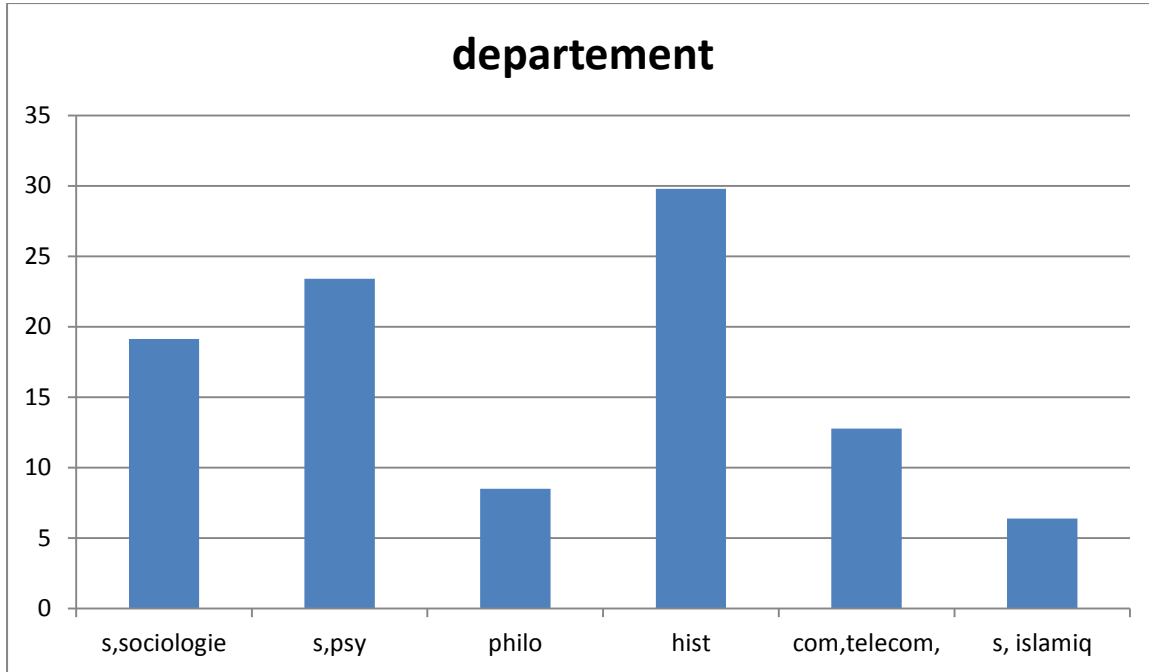
من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن أغلب الأساتذة يملكون خبرة مهنية من 09 الى 16 سنوات، بنسبة (55.32%)، ثم تليها الخبرة المهنية لأقل من 08 سنوات، بنسبة (34.04%)، وأخيرا الخبرة المهنية أكثر من 17 سنوات بنسبة (10.64%)، وهذا ما يدل بأن أعضاء هيئة التدريس في الكلية لديهم خبرة متوسطة في التعليم بالجامعة.

هـ - توزيع أفراد العينة حسب قسم الانتماء

الجدول رقم (15): توزيع أفراد العينة حسب قسم الانتماء

المتغير	التكرار	%	
قسم الانتماء	علم الاجتماع	09	19.14
	علم النفس	11	23.40
	الفلسفة	04	08.51
	التاريخ	14	29.78
	الإعلام والاتصال	06	12.77
	علوم الشريعة	03	06.40
	المجموع	47	100

الشكل رقم (16): المدرج التكراري لمتغير قسم الانتماء



من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن أكبر فئة من الأساتذة ينتمون إلى قسم

التاريخ، بنسبة (29.78%)، ثم يليها قسم علم النفس بنسبة (23.40%)، ثم قسم علم

الاجتماع بنسبة (19.14%)، في حين يليها قسم الاتصال بنسبة (12.77%)، ف قسم

الفلسفة بنسبة (8.51%)، وأخيرا قسم العلوم الإسلامية بنسبة (6.40%)، وهذا ما يدل

على أن أكثر هيئة التدريس منتمية إلى قسم التاريخ.

خامسا: أداة الدراسة

هذه الدراسة تقوم على المنهج الوصفي والذي يعتمد على أداة الاستبانة لتجميع البيانات، وقد قام الطالب بتصميم في إطار تساؤلات الدراسة وللإجابة عليها، و بالاستناد على بعض الدراسات السابقة المتاحة وقد مر تصميم أداة الدراسة بمجموعة من المراحل هي:

1- تصميم الأداة: وتم تقسيمها إلى جزئين وهما:

أ- البيانات العامة: احتوت على البيانات التالية:

- الجنس: ذكر، أنثى
- العمر: أقل من 30، من 30 إلى 50، أكبر من 50.
- الرتبة العلمية: أستاذ مساعد، أستاذ محاضر، أستاذ التعليم العالي.
- قسم الانتماء: علم الاجتماع، علم النفس، الفلسفة، التاريخ، الاتصال، علوم الشريعة

ب- تم تحديد محاور الاستبيان في ستة محاور أساسية لتطبيق ادارة الجودة الشاملة

في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وهي:

- المحور الأول: المناخ الاجتماعي.
- المحور الثاني: الخدمات المقدمة للطلبة.

- المحور الثالث: الإمكانيات البشرية.
- المحور الرابع: الإمكانيات المادية.
- المحور الخامس: الهيكل التنظيمي.
- المحور السادس: خدمة المجتمع.

سادسا : المعالجة الإحصائية

تم تحليل البيانات ومعالجتها إحصائيا باستخدام برنامج **SPSS 22** وفقا للأساليب التالية:

المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، معامل الصدق الذاتي، معامل الثبات **Cronbach sAlpha**، اختبار **(TestT)**، اختبار تحليل التباين الأحادي-**one way-anova**.

سابعا: صدق وثبات الأداة

بعد إعداد الاستبانة وبناء فقراتها، تم عرضها في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص من السادة الأساتذة المدرسين بالكلية ، حيث تم تحكيم الأداة من طرف (05) أساتذة محكمين، وذلك لفحص درجة ملاءمة العبارات، ووضوحها، وانتمائها إلى المحور الذي تقيسه، وسلامة الصياغة اللغوية، وكذلك النظر في أدرج المقياس ومدى ملاءمته. وبناء على آراء السادة الأساتذة المحكمين، وتوجيهاتهم

الفصل الثالث: تطبيق على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة

ومقترحاتهم تم تعديل صياغة بعض العبارات لغويا، وإضافة وحذف بعضها، ليصبح عدد العبارات في الاستبانة (31) عبارة، موزعة على المحاور الستة المحددة لها موضحة في الجداول التالي:

الجدول رقم (16): محاور الاستبيان

الرقم	المحور	عدد العبارات
1	المناخ الاجتماعي	6 - 1
2	الخدمات المقدمة للطلبة	12 - 7
3	الإمكانات البشرية	16 - 13
4	الإمكانات المادية	21 - 17
5	الهيكل التنظيمي	26 - 22
6	خدمة المجتمع	31 - 27

أما مقياس الاستبانة فهو مقياس ليكارت الخماسي الموضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (17): درجات سلم ليكارت¹

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
5	4	3	2	1
4.20 إلى 5	3.40 إلى 4.19	2.60 إلى 3.39	1.80 إلى 2.59	1 إلى 1.79

¹ عز عبد المفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، التحليل الكامل للاستبيان، ص.541.

الفصل الثالث: تطبيق على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة

ويلاحظ إن طول الفترة المستخدمة هنا هي (4/5) أي 0.80 وقد حسب طول الفترة على أساس أن الأرقام 1،2،3،4،5 قد حصرت فيما بينها أربع مسافات.

2- ثبات الأداة

وذلك باستخدام معامل الثبات Cronbach s Alpha الذي يأخذ في دراستنا هذه (0.908)، وهي قيمة مرتفعة ، وتدل على أن هناك ثبات في البيانات ومصداقية في عكس نتائج العينة على مجتمع البحث.

الجدول رقم (18): معامل ثبات ألفا كرونباخ

عدد العبارات	ألفا كرونباخ
31	0.908

ثامنا: تحليل عبارات كل محور حسب درجة الموافقة

المحور الأول: العبارات الخاصة بالمناخ الاجتماعي

الجدول رقم (19): إجابات العينة على عبارات المحور الأول

عبارات المحور الاول	العبارة (01)	العبارة (02)	العبارة (03)	العبارة (04)	العبارة (05)	العبارة (06)	التكرار	%
1 لا أوافق بشدة	15	09	08	06	05	13	09	19.15
2 لا أوافق	15	12	15	12	17	17	15	31.91
3 محايد	05	09	04	13	13	10	09	19.15
4 أوافق	09	14	18	15	09	06	12	25.53
5 أوافق بشدة	03	03	02	01	03	01	02	04.25
المجموع							47	100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بأن نسبة 51.06% من الأساتذة المستجوبين كانت

إجاباتهم بدرجة لا أوافق، بشدة (19.15%) ولا أوافق (31.91%) على عبارات محور

المناخ الاجتماعي، في حين باقي النسبة توزعت بين محايد (19.15%) وأوافق

(25.53%) و أوافق بشدة (04.25%)، وهذا يدل على أن أكثر من نصف المستجوبين

من الأساتذة يرون أنه لا يوجد مناخ اجتماعي ملائم في الكلية.

المحور الثاني: العبارات الخاصة بالخدمات المقدمة للطلبة

الجدول رقم (20): إجابات العينة على عبارات المحور الثاني

عبارات المحور الثاني	العبارة (07)	العبارة (08)	العبارة (09)	العبارة (10)	العبارة (11)	العبارة (12)	التكرار	%
1 لاوافق بشدة	08	08	06	02	_	_	04	8.51
2 لا أوافق	15	19	15	12	05	08	12	25.53
3 محايد	08	08	16	09	06	14	10	21.28
4 أوافق	15	12	10	22	30	22	19	40.42
5 أوافق بشدة	01	_	_	02	06	03	02	4.25
المجموع							47	100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بأن نسبة 44.67% من إجابات الأساتذة

المستجوبين كانت بدرجة موافق (40.42%) وموافق بشدة (04.25%)، في حين أن بقي

النسبة وزعت بين محايد (21.28%) ولا أوافق (25.53%) ولا أوافق بشدة (08.51%)

وهذا يدل على أن أغلب المستجوبين من الأساتذة يرون أنه توجد خدمات مقدمة للطلبة من

طرف الكلية.

المحور الثالث: العبارات الخاصة بالإمكانات البشرية

الجدول رقم (21): إجابات العينة على عبارات المحور الثالث

عبارات المحور الثالث	العبارة (13)	العبارة (14)	العبارة (15)	العبارة (16)	التكرار	%
1 لا أوافق بشدة	02	02	05	10	05	10.64
2 لا أوافق	07	11	13	15	11	23.40
3 محايد	03	07	07	12	07	14.89
4 أوافق	26	25	18	10	20	42.55
5 أوافق بشدة	09	02	04	-	04	08.51
المجموع						100
						47

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بأن نسبة (51.06%) من إجابات الأساتذة المستجوبين كانت بدرجة أوافق (42.55%) وأوافق بشدة بنسبة (08.51%)، في حين باقي النسبة وزعت بين محايد (14.89%) ولا أوافق (23.40%) ولا أوافق بشدة (10.64%)، وهذا يدل على أن أكثر من نصف المستجوبين من الأساتذة يرون أنه يوجد اهتمام بالإمكانات البشرية من طرف الكلية.

المحور الرابع: العبارات الخاصة بالإمكانيات المادية

الجدول رقم (22): إجابات العينة على عبارات المحور الرابع

عبارات المحور الرابع	العبارة (17)	العبارة (18)	العبارة (19)	العبارة (20)	العبارة (21)	التكرار	%		
1	04	14	14	14	06	10	21.28	لا أوافق بشدة	
2	07	18	24	24	06	16	34.04	لا أوافق	
3	04	03	06	03	05	04	08.51	محايد	
4	19	10	03	06	26	13	27.66	موافق	
5	13	02	-	-	04	04	08.51	موافق بشدة	
						47	100	المجموع	

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بأن نسبة (55.32%) من إجابات الأساتذة المستجوبين كان بدرجة لا أوافق (34.04%) ولا أوافق بشدة بنسبة (21.28%)، في حين باقي النسبة وزعت بين محايد (08.51%) وأوافق بنسبة (27.66%) وأوافق بشدة (08.51%)، وهذا يدل على أن أكثر من نصف المستجوبين من الأساتذة يرون بأنه لا توجد إمكانات مادية في الكلية.

المحور الخامس: العبارات الخاصة بالهيكمل الالظيمي

الجدول رقم (23): إجابات العينة على عبارات المحور الخامس

عبارات المحور الخامس	العبارة	العبارة	العبارة	العبارة	العبارة	التكرار	%
1 لا أوافق بشدة	05	05	01	02	-	03	06.38
2 لا أوافق	11	13	11	20	07	12	25.53
3 محايد	12	13	20	15	24	17	36.17
4 موافق	18	13	14	09	13	13	27.66
5 موافق بشدة	01	03	01	01	03	02	04.25
المجموع							100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن هناك تقارب في إجابات الأساتذة المسالظيين على هذا المحور، فملا كانت نسبة الموافقين وغير الموافقين (31.91%) لكل منهما، في حين كانت نسبة الذين أجابوا بمحايد (36.17%) وهي نسبة معالظرة والأعلى في هذا المحور وهذا ما يدل على أن هناك غموض عند الأساتذة بخصوص الهيكمل الالظيمي في الكلية.

المحور السادس: العبارات الخاصة بخدمة المجتمع

الجدول رقم (24): إجابات العينة على عبارات المحور السادس

عبارت المحور السادس	العبارة (27)	العبارة (28)	العبارة (29)	العبارة (30)	العبارة (31)	التكرار	%	
1 لا أوافق بشدة	01	19	12	-	05	07	14.89	
2 لا أوافق	03	15	18	-	15	10	21.28	
3 محايد	05	12	15	04	24	12	25.53	
4 موافق	30	01	02	23	02	12	25.53	
5 موافق بشدة	08	-	-	20	01	06	12.76	
المجموع							47	100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بأن نسبة (38.29%) من إجابات الأساتذة كانت

بدرجة أوافق (25.53%) وأوافق بشدة بنسبة (12.76%) في حين كانت النسبة

(36.17%) بدرجة لا أوافق ولا أوافق بشدة، وهي نسب متقاربة جدا وتعني أن هناك تباين

في إجابات الأساتذة المستجوبين حول محور دور الكلية في خدمة المجتمع.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة ونتائج التحليل

بعد أن تم جمع البيانات وتحليلها باستخدام المقاييس الإحصائية المناسبة لبرنامج

SPSS 22، وفي ضوء فرضيات الدراسة التي نود اختبارها تحصلنا على النتائج التالية:

أولاً: الفرضية الرئيسية الثانية

H₁: تختلف متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية من وجهة نظر هيئة التدريس حسب البيانات العامة التالية: (الجنس، العمر، الرتبة العلمية، سنوات الخبرة، قسم الانتماء). ولمعرفة هذا الاختلاف يتم تقسيم الفرضية الرئيسية إلى فرضيات فرعية وهي:

أ- الفرضية الفرعية الأولى

والتي تنص على : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة من وجهة نظر الأساتذة تعزى لمتغير الجنس فقد استخدم الباحث اختبار (T.test) لمعرفة الاختلافات الإحصائية لمتطلبات تطبيق الجودة الشاملة والجدول الآتي يوضح ذلك:

ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير الجنس، فقد تم استخدام اختبار (T Test) لمعرفة الاختلافات الإحصائية لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (25): نتائج اختبار (T Test) للعينات المستقلة بين إدارة الجودة الشاملة ومتغير

الجنس

المحاور	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة f المحسوبة	مستوى الدلالة
المناخ الاجتماعي	ذكر	35	2.6143	1.02960	-0.253	0.801
	أنثى	12	2.6944	0.622930		
الخدمات المقدمة للطلبة	ذكر	35	3.0048	0.633340	-0.795	0.431
	أنثى	12	3.1667	0.527050		
الإمكانات البشرية	ذكر	35	3.0714	0.692850	-1.043	0.302
	أنثى	12	3.3125	0.683620		
الإمكانات المادية	ذكر	35	2.6743	0.843080	-0.288	0.775
	أنثى	12	2.6000	0.489900		
الهيكل التنظيمي	ذكر	35	2.9657	0.712060	-0.370	0.713
	أنثى	12	3.0500	0.572870		
خدمة المجتمع	ذكر	35	2.9543	0.468000	-0.197	0.845
	أنثى	12	2.9833	0.345970		
متوسط محاور الاستبيان	ذكر	35	2.8808	0.586370	-0.492	0.625
	أنثى	12	2.9678	0.285850		

نلاحظ من الجدول السابق أن مستوى الدلالة في متوسط محاور الاستبيان هو $\text{sig}=0.625$ ، وهي قيمة أكبر من قيمة الدلالة المعتمدة $\text{sig}=0.05$ ، مما يعني أنه لا توجد فروق إحصائية لمتطلبات تطبيق الجودة الشاملة من وجهة نظر الأساتذة حسب متغير الجنس. وبالتالي نرفض الفرضية البديلة H_1 المتعلقة بمتغير الجنس ونقبل الفرضية الصفرية H_0 .

المناقشة: أوضحت النتائج الواردة في الجدول رقم (25) أنه لا يوجد اختلاف بين اتجاهات الذكور والإناث حول متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية وهذه النتيجة تنفي صحة الفرضية الفرعية الأولى المتعلقة بمتغير الجنس. سبب هذه النتيجة كما يعتقد الطالب أن واقع الكلية يعيشه كل العاملين بالكلية بنفس المستوى، فالأمر يتعلق بموضوع شخصي يختص بطبيعة تركيبة الفرد الفسيولوجية أو العقلية أو السلوكية بل يتعلق بواقع لا يختلف عن تقييمه، أفراد العينة وإن كانوا من جنسين مختلفين، وهذا موافق لما أسفرت عليه دراسة (يسعد فائزة)¹

ب- الفرضية الفرعية الثانية

والتي تنص على : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة من وجهة نظر الأساتذة تعزى لمتغير العمر فقد استخدم الباحث اختبار (T.test) لمعرفة الاختلافات الإحصائية لمتطلبات تطبيق الجودة الشاملة والجدول الآتي يوضح ذلك:

ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير العمر فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One-Way-Anova) لمعرفة الاختلافات الإحصائية لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (26): نتائج اختبار (One-Way-Anova) لدلالة الفروق محاور

متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة حسب متغير العمر

المحاور		مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط الربعات	قيمة f المحسوبة	متوسط الدلالة
المناخ الاجتماعي	بين المجموعات	6.472	2	3.236	4.200	0.0210
	داخل المجموعات	33.897	44	0.7700		
	المجموع	40.369	46			
الخدمات المقدمة للطلبة	بين المجموعات	1.864	2	0.9320	2.722	0.0770
	داخل المجموعات	15.064	44	0.3420		
	المجموع	16.928	46			
الإمكانات البشرية	بين المجموعات	1.746	2	0.8730	1.898	0.1620
	داخل المجموعات	20.235	44	0.4600		
	المجموع	21.981	46			
الإمكانات المادية	بين المجموعات	5.359	2	2.679	5.484	0.0070
	داخل المجموعات	21,497	44	0.4890		
	المجموع	26.856	46			
الهيكل التنظيمي	بين المجموعات	3.230	2	1.615	4.019	0.0250
	داخل المجموعات	17.682	44	0.4020		
	المجموع	20.912	46			

خدمة المجتمع	بين المجموعات	1.429	2	0.7150	4.283	0.0200
	داخل المجموعات	7.342	44	0.1670		
	المجموع	8.771	46			
متوسط بنود الاستبيان	بين المجموعات	2.724	2	1.362	6.033	0.0050
	داخل المجموعات	9.933	44	0.2260		
	المجموع	12.657	46			

نلاحظ من الجدول السابق أن مستوى الدلالة في متوسط محاور الاستبيان هو $\text{sig}=0.005$ ، وهي قيمة أقل من قيمة الدلالة المعتمدة $\text{sig}=0.05$ ، مما يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأساتذة حسب متغير العمر. وبالتالي نقبل الفرضية البديلة H_1 المتعلقة بمتغير العمر ونرفض الفرضية الصفرية H_0 .

المناقشة: أوضحت النتائج الواردة في الجدول رقم (26) أنه يوجد اختلاف بين اتجاهات أفراد العينة حسب متغير العمر حول متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية وهذه النتيجة تؤكد صحة الفرضية الثانية المتعلقة بمتغير العمر ويرجع الطالب هذه النتيجة إلى معيارية هذا المتغير بالنسبة لموضوع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، حيث نستطيع أن نقيسها استناداً إلى فئة عمرية معينة وقد نجد بان الأساتذة من الفئة الأقل سناً أكثر اهتماماً بعامل الجودة من الفئة الأخرى وذلك لحدثة المصطلح وممارسته في الآونة الأخيرة فقط.

ج- الفرضية الفرعية الثالثة

والتي تنص على : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة من وجهة نظر الأساتذة تعزى لمتغير الرتبة العلمية فقد استخدم الباحث اختبار (T.test) لمعرفة الاختلافات الإحصائية لمتطلبات تطبيق الجودة الشاملة والجدول الآتي يوضح ذلك:

ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير الرتبة العلمية فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One-Way-Anova) لمعرفة الاختلافات الإحصائية لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (27): نتائج اختبار (One-Way-Anova) لدلالة الفروق محاور

متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة حسب متغير الرتبة العلمية

المحاور	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة f المحسوبة	مستوى الدلالة	
المناخ الاجتماعي	بين المجموعات	5.472	2	2.763	3.450	0.0410
	داخل المجموعات	34.897	44	0.7930		
	المجموع	40.369	46			
الخدمات المقدمة للطلبة	بين المجموعات	1.295	2	0.6480	1.823	0.1740
	داخل المجموعات	15.633	44	0.3550		
	المجموع	16.928	46			
الإمكانات البشرية	بين المجموعات	2.337	2	1.169	2.618	0.0840
	داخل المجموعات	19.644	44	0.4460		
	المجموع	21.981	46			
الإمكانات المادية	بين المجموعات	1.928	2	0.9640	1.702	0.1940

	داخل المجموعات	24.928	44	0.5670		
	المجموع	26.856	46			
الهيكل التنظيمي	بين المجموعات	2.535	2	1.267	3,034	0.0580
	داخل المجموعات	18.378	44	0.4180		
	المجموع	20.912	46			
خدمة المجتمع	بين المجموعات	0.8730	2	0.4370	2.433	0.1000
	داخل المجموعات	7.898	44	0.1790		
	المجموع	8.771	46			
متوسط محاور الاستبيان	بين المجموعات	2.060	2	1.030	4.278	0.0200
	داخل المجموعات	10.596	44	0.2410		
	المجموع	12.657	46			

نلاحظ من الجدول السابق أن مستوى الدلالة في متوسط محاور الاستبيان

هو $\text{sig}=0.020$ ، وهي قيمة أقل من قيمة الدلالة المعتمدة $\text{sig}=0.05$ ، مما يعني أنه

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر

الأساتذة حسب متغير الرتبة العلمية. وبالتالي نقبل الفرضية البديلة H_1 المتعلقة بمتغير

الرتبة العلمية ونرفض الفرضية الصفرية H_0 .

المناقشة: أوضحت النتائج الواردة في الجدول رقم (27) انه توجد اختلافات في

اتجاهات أفراد العينة بحسب متغير الرتبة العلمية حول متطلبات تطبيق إدارة الجودة

الشاملة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة، و هذه النتيجة تؤكد صحة

الفرضية الثالثة المتعلقة بمتغير الرتبة العلمية وتعزى هذه الفروق في نظر الباحث:

إدراك الهيئة التدريسية من ذوي الرتب (أساتذة التعليم العالي، أساتذة محاضرون)

لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية إدراك متباين ومتعدد يعرب عن بعد نظر

هؤلاء الأساتذة في تقييم الواقع، بخلاف الأساتذة المساعدون الذين تقاربت عندهم نسب توفر المتطلبات حيث كانت أقل توافرا حسب وجهة نظرهم، وهذا راجع إلى حداثة عهدهم بالكلية وواقعها، حيث أن استمرارية التطوير تتطلب وقتا كبيرا لملاحظتها، وبرامج التحفيز كذلك يستفيد منها من كان له مكوث ليس بالقصير بحيث يبين إنجازاته في جانب من الجوانب وبالتالي يستطيع تحديد ما إن كان هذا المجال متوفرا أم غير متوفر، ومنها تباينت استجابة الرتبين.

د- الفرضية الفرعية الرابعة

والتي تنص على : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة من وجهة نظر الأساتذة تعزى لمتغير الأقدمية فقد استخدم الباحث اختبار (T.test) لمعرفة الاختلافات الإحصائية لمتطلبات تطبيق الجودة الشاملة والجدول الآتي يوضح ذلك:

ومن اجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير الأقدمية فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One-Way-Anova) لمعرفة الاختلافات الإحصائية لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (28): يوضح نتائج اختبار (One-Way-Anova) لدلالة الفروق محاور

متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة حسب متغير الأقدمية

المحاور		مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط الربعات	قيمة f المحسوبة	مستوى الدلالة
المناخ الاجتماعي	بين المجموعات	2.878	2	1.439	1.689	0.196
	داخل المجموعات	37.491	44	0.852		
	المجموع	40.369	46			
الخدمات المقدمة للطلبة	بين المجموعات	0.181	2	0.090	0.237	0.790
	داخل المجموعات	16.747	44	0.381		
	المجموع	16.928	46			
الإمكانات البشرية	بين المجموعات	1.194	2	0.597	1.264	0.293
	داخل المجموعات	20.787	44	0.472		
	المجموع	21.981	46			
الإمكانات المادية	بين المجموعات	0.830	2	0.415	0.702	0.501
	داخل المجموعات	26.026	44	0.591		
	المجموع	26.856	46			
الهيكل التنظيمي	بين المجموعات	1.448	2	0.724	1.637	0.206
	داخل المجموعات	19.464	44	0.442		
	المجموع	20.912	46			
خدمة المجتمع	بين المجموعات	0.307	2	0.154	0.798	0.457
	داخل المجموعات	8.464	44	0.192		
	المجموع	8,771	46			
متوسط محاور الاستبيان	بين المجموعات	0.687	2	0.344	1.263	0.293
	داخل المجموعات	11.969	44	0.272		
	المجموع	12.657	46			

نلاحظ من الجدول السابق أن مستوى الدلالة في متوسط محاور الاستبيان هو $\text{sig}=0.293$ ، وهي قيمة أكبر من قيمة الدلالة المعتمدة $\text{sig}=0.05$ ، مما يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأساتذة حسب متغير الأقدمية. وبالتالي نرفض الفرضية البديلة H_1 المتعلقة بمتغير الأقدمية ونقبل الفرضية الصفرية H_0 .

المناقشة: أوضحت النتائج الواردة في الجدول رقم (28) أنه لا يوجد اختلاف بين اتجاهات أفراد العينة حول متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية بحسب متغير الأقدمية في التدريس ويرجع الطالب هذه النتيجة إلى كون أفراد العينة معينون بتحديد واقع الكلية الذي لا تطلب خبرة في التدريس و إنما طلب المعايضة ثم الملاحظة ومن ثم إصدار الحكم على وجود أو عدم وجود مبرر معين.

هـ- الفرضية الفرعية الخامسة

والتي تنص على : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيله من وجهة نظر الأساتذة تعزى لمتغير قسم الإنتماء فقد استخدم الباحث اختبار (T.test) لمعرفة الإختلافات الإحصائية لمتطلبات تطبيق الجودة الشاملة والجدول الآتي يوضح ذلك:

ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير القسم فقد تم استخدام تحليل التباين

الأحادي (One-Way-Anova) لمعرفة الاختلافات الإحصائية لمتطلبات إدارة الجودة

الشاملة والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (29): يوضح نتائج اختبار (One-Way-Anova) لدلالة الفروق محاور

متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة حسب متغير قسم الانتماء

المحاور		مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة f المحسوبة	مستوى الدلالة
المناخ الاجتماعي	بين المجموعات	1.225	2	0.6120	0.6880	0.5080
	داخل المجموعات	39.144	44	0.9800		
	المجموع	40.369	46			
الخدمات المقدمة للطلبة	بين المجموعات	0.2490	2	0.1240	0.3280	0.7220
	داخل المجموعات	16.679	44	0.3790		
	المجموع	16.928	46			
الإمكانات البشرية	بين المجموعات	1.375	2	0.6870	1.467	0.2420
	داخل المجموعات	20.607	44	0.4680		
	المجموع	21.981	46			
الإمكانات المادية	بين المجموعات	2.136	2	1.069	1.901	0.1610
	داخل المجموعات	24.720	44	0.5620		
	المجموع	26.856	46			
الهيكل التنظيمي	بين المجموعات	0.9340	2	0.4670	1.029	0.3660
	داخل المجموعات	19.978	44	0.4540		

	المجموع	20.912	46			
خدمة المجتمع	بين المجموعات	0.4949	2	0.2470	1.134	0.2790
	داخل المجموعات	0.8277	44	0.1880		
	المجموع	8.771	46			
متوسط محاور الاستبيان	بين المجموعات	0.7000	2	0.3500	1.288	0.2860
	داخل المجموعات	11.957	44	0.2720		
	المجموع	12.657	46			

نلاحظ من الجدول السابق أن مستوى الدلالة في متوسط محاور الاستبيان هو $sig=0.293$ ، وهي قيمة أكبر من قيمة الدلالة المعتمدة $sig=0.05$ ، مما يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأساتذة حسب متغير قسم الانتماء. وبالتالي نرفض الفرضية البديلة H_1 المتعلقة بمتغير الرتبة العلمية ونقبل الفرضية الصفرية H_0 .

المناقشة: أوضحت البيانات الواردة في الجدول رقم (29) على أنه لا توجد اختلافات حول متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بحسب متغير قسم الانتماء في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في جامعة المسيلة، وهذا ما ينفي صحة الفرضية البديلة المتعلقة بمتغير قسم الانتماء

وتعزى هذه الفروق في نظر الطالب إلى:

- جدية موضوع الدراسة وغموضه بالنسبة لبعض أفراد العينة من تخصصات

مختلفة خاصة الشريعة والاتصال وهذا يرجع إلى عدم ممارسة بعض الأقسام

للدراسات الميدانية

ملخص نتائج الدراسة:

من خلال تحليل واستقراء نتائج تطبيق أداة الدراسة الميدانية (الاستبانة) و بعد تحليل و مناقشة فرضيات الدراسة التي يدور فحواها حول متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، توصل الباحث على النتائج التالية:

1-تختلف متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية ، وهي كما بينت الدراسة

مرتبة حسب درجة توافرها كالاتي:

- توفر الكلية المناخ الملائم للأساتذة العاملين بها.
- تهتم الكلية بشؤون الطلبة المتمدرسين بها.
- الأسلوب الإداري الحالي لا يتم بمشاركة كل العاملين بالكلية.
- الكلية تفتقر للتظاهرات التي تخدم المجتمع.
- غياب العمل بروح الفريق.

2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لمتطلبات تطبيق

إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأساتذة حسب المتغيرات (الجنس،

السن،الأقدمية، قسم الإنتماء).

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لمتطلبات تطبيق

إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأساتذة حسب متغير العمر، وذلك في

محور (المناخ الإجتماعي ، الإمكانيات المادية، الخدمات المقدمة للطلبة).

4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لمتطلبات تطبيق

إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأساتذة حسب متغيرالرتبة العلمية وذلك في

محور (الهيكل التنظيمي ، المناخ الإجتماعي) .

من خلال هذه النتائج نقف على حقيقة مفادها أن كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

بجامعة المسيلة، لديها المتطلبات الكافية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة لكن أرضية

التطبيق تحتاج إلى توفير الكثير من المتطلبات الضرورية لتطبيق هذا المدخل،

بغض النظر عن وجود بعض الاختلافات عن إستجابات الأفراد بين إستجابات بعض

أفراد عينة الدراسة.

وهذه النتيجة تعكس واقع الجامعة الجزائرية ،وما تعانيه منظومتنا التكوينية من

مشكلات وعوائق حالت دون الإضطلاع بمهمة الإصلاح الشامل للتعليم العالي الذي

يعتبر العصب الرئيس في تقدم المجتمع في كافة المجالات، إلا انه تبقى نوايا واعدة

تمهد لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي ويظهر ذلك في الحاجة إلى

تعزيز جودة التعليم العالي التي أصبحت هاجسا عند السلطة السياسية وعند

الجامعات والمعاهد وعند الطلاب والجهات ذات العلاقة بالمجتمع، وهذا ما أكده

الملتقى الدولي الذي إحتضنه مركز الدراسات والبحث العلمي بالجزائر العاصمة في
(جوان 2008).

وبشكل عام فإن الدراسة تتفق مع ما جاءت في دراسة يسعد فايزة (2006) التي
توصلت إلى أن تطبيق الجودة الشاملة في جامعة "فرحات عباس" متوسطة على
مجال 39.31% على مجال تهيئة متطلبات إدارة الجودة الشاملة، إلى جانب إتفاق
الدراسة الحالية مع هذه الدراسة في نتائج إستجابات عينة الدراسة التي تعزى إلى
متغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

التوصيات:

- إقتراح تبني مدخل إدارة الجودة الشاملة على كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية وتهيئة المناخ الإجتماعي لذلك بزيادة الوعي ونشر الثقافة التنظيمية.
- الإهتمام بالبيئة التعليمية داخل الكلية وأساليب التوصيل والتواصل.
- الإهتمام بالطلبة كمدخل من مداخل العملية التعليمية والإستثمار فيهم لإرضائهم وإرضاء سوق العمل.
- إعطاء هيئة التدريس الفرص للمشاركة في إتخاذ القرارات الأكاديمية من خلال فرق العمل.
- تقدير المجهود الذي يبذله الأساتذة، وتتمين إسهاماتهم وآرائهم ومقترحاتهم إزاء عملية التسيير وإتخاذ القرار التي تخص الكلية.

خاتمة عامة

خاتمة

في الأخير بعد أن توصل الطالب إلى نتيجة مفادها أن لكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية المتطلبات الكافية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، فإن متطلبات التطبيق تبقى في المستوى المتوسط وهي مرتبة حسب درجة توفرها كآلاتي:

➤ في الكلية إمكانات بشرية متعددة تغطي كافة التخصصات

➤ توفر الكلية المناخ الإجتماعي الملائم للأساتذة لكن ليس في إطار النمو

المهني

➤ بالكلية الهيكل تنظيمي بالكلية يتلائم مع مختلف نشاطاتها

➤ الاهتمام بالطلبة بشكل أكبر من أجل تطوير كفاءات، لتلبية احتياجات سوق

العمل

➤ الإمكانيات المادية اللازمة لتطبيق الجودة متوفرة بالكلية

➤ خدمة المجتمع ليس من أولويات الكلية

وكل هذه المتطلبات ضرورية وعدم توفرها يعني الفشل المؤكد في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية، وهذه الحقائق التي أسفرت عنها الدراسة يرجع الطالب أسبابها إلى واقع المنظومة التكوينية على غرار باقي كليات المؤسسة الجامعية الجزائرية ، إضافة إلى هشاشة الهياكل القاعدية للإدارة التي تفتقر إلى تكنولوجيا تربوية تعليمية تؤهلها إلى الإستثمار في أي نظام يضمن لها التحسين والتطوير للأفراد المنتسبين. ناهيك عن إستفحال ظاهرة الكم على حساب النوع إذا علمنا أن إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الجامعية تبين بعد سنوات من تطبيقها في الجامعات الغربية أنها لا تصلح لتحسين جوانب التعليم كلها لكنها تصلح لتحسين مجالات دون أخرى (محمد مقداد، 2005، ص.59)

وختاماً نشير إلى أن هذه الدراسة تستطلع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية في ضوء إستجابات الهيئة التدريسية، ونتائجها غير مطلقة أونهاية ويكون إحتمال الخطأ في القياس وأدواته تأثيراً كبيراً في نسبة دقتها، كما قد تكون نتائج الدراسة تأثرت بعدم التكافؤ العددي بين أفراد عينة الدراسة من حيث المتغيرات الديمغرافية الأمر الذي يستدعي إجراء دراسات وأبحاث أخرى على نفس الفئة من الأفراد وإستعمال نفس الأدوات من أجل المقارنة والتأكد من صلاحيتها ودقة النتائج المتوصل إليها، وتبقى في النهاية إشكالية إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر بصفة عامة وكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة المسيلة بصفة خاصة إشكالية قائمة وتحتاج إلى مزيد من الدراسة والبحث الميداني، ويأمل الباحث أن تأخذ المؤسسة الجامعية الجزائرية ممثلة في مسؤوليها وباحثيها على عاتقها البحث في هذا الإشكال والإجابة على التساؤلات المطروحة إنطلاقاً مما توصلت إليه نتائج هذه الدراسة ومثيلاتها إن وجدت في جامعات أخرى.

ملخص البحث:

هدفت هذه الدراسة إلى بحث تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي في الجزائر، وقد تكونت عينة الدراسة 50 عضو في هيئة التدريس من كلا الجنسين تم إختيارهم عشوائيا من مجتمع البحث البالغ عددهم 218 استاذًا عاملا بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة. وقد إستعمل الطالب المنهج الوصفي التحليلي المناسب لهذه الدراسة وإستخدم لجمع البيانات الإستبيان الذي يتضمن 31 عبارة مقسمة على 06 محاور هي:

- المحور الأول: المناخ الإجتماعي
- المحور الثاني: الخدمات المقدمة للطلبة
- المحور الثالث: الإمكانيات البشرية
- المحور الرابع: الإمكانيات المادية
- المحور الخامس: الهيكل التنظيمي
- المحور السادس: خدمة المجتمع

وتمثلت إجراءات الدراسة الميدانية فيما يلي:

- قياس الخصائص السيكومترية للإستبيان، وهذا بإستخراج معامل الصدق والثبات بإستخدام طرق إحصائية متعددة
- توزيع الإستبانة على عينة الدراسة
- إستخدام نظام (SPSS22) لمعالجة بيانات الدراسة ونتائجها

وبعد معالجة النتائج ومناقشة الفرضيات أسفرت الدراسة على النتائج التالية:

أ- تطبق إدارة الجودة الشاملة بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة المسيلة.

- ب- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية كافية لإختلاف متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة المسيلة تعزى لمتغير الجنس
- ت- توجد فروق ذات دلالة إحصائية كافية لإختلاف متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية تعزى لمتغير السن.
- د- توجد فروق ذات دلالة إحصائية كافية لإختلاف متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية تعزى لمتغير الرتبة العلمية.
- ت- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية كافية لإختلاف متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية تعزى لمتغير الأقدمية.
- ث- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية كافية لإختلاف متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية تعزى لمتغير قسم الإنتماء.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

1- الكتب:

- أحمد جودة، محفوظ، إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات، ط.2، وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
- إسماعيل عمر، محمد، أساسيات الجودة في الإنتاج، دار الكتب العربية للنشر، القاهرة، 2000.
- سامرائي مهدي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، دار جرير للنشر، عمان، 2007.
- الصيرفي محمد، الجودة الشاملة TQM، طريقك للحصول على شهادة إيزو، ط. 1، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2006.
- دبله عبد العالي، الدولة الجزائرية الحديثة: الإقتصاد، المجتمع والسياسة، ط.1، دار الفجر، القاهرة، 2004.
- سليمان دراركة مأمون، الجودة في المنظما الحديثة، دار الصفاء، الأردن، 2002.
- _____، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، ط. 1، دار الصفاء للنشر، عمان، 2006.
- سيد مصطفى، أحمد، إدارة الجودة الشاملة والإيزو 9000 دليل علمي، جامعة الزقازيق، مصر، 1998.
- عبد الفتاح زين الدين، فريد، المهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، دار الكتب، مصر، 1996.
- عبد الله الطائي، رعد وقدادة عيسى، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- عوض الطرطوري، محمد وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية، ط. 1، دار الجامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.

- فوزي أحمد بدوي، محمود، إدارة التعليم والجودة الشاملة، دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2010.

- فوزي دباس، العبادي هاشم وآخرون، إدارة التعليم الجامعي، مفهوم حديث في الكر افداري المعاصر، ط. 1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- كاظم حمود، خضير، إدارة الجودة وخدمة العملاء، ط. 2، دار المسيرة، عمان، 2007.
- لعويسات جمال الدين، إدارة الجودة الشاملة، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2005.
- محمد البكري سونيا، إدارة الجودة الكلية، الدار الجامعة، الإسكندرية، 2002.
- ناصر عليمات صالح، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التطبيق ومقترحات التطوير، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003.
- نايف علوان المحياوي قاسم، إدارة الجودة في الخدمات، ط. 1، دار الشروق، الأردن، 2006.
- نايف علوان قاسم، 'دارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو 9001: 2000، دار الثقافة، الأردن، 2005.

2- المقالات:

- أحمد الصرايرة، خالد العساف ليلي، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 01، الأردن، 2008.
- تركي رابح، أصول التربية والتعليم، ط. 1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1990.
- _____، أصول التربية والتعليم ، ط. 2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992.
- بوعبد الله لحسن ومقداد لحسن، تقويم العملية التكوينية، دراسة ميدانية لجامعات الشرق الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998.
- بوفلجة غياث، التربية والتكوين بالجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- منشورات كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد بوضياف المسيلة.

3- المداخلات:

- الطاهر إبراهيم وبن عمر وسيلة، معايير نظم الجودة وتأثيرها على بيئة التدريس الجامعي في ظل LMD ورقة عمل مقدمة للملتقى الوطني الرابع حول البيداغوجيا، جامعة بسكرة، 2008.

- دادن عبد الغاني وسويسي هواري، دور الجامعة في تحقيق التنمية البشرية وتطوير المعرفة، ورقة عمل مقدمة للملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في إقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، جامعة ورقلة، 2005.

- بوسعدة سعيدة، متطلبات الاستفادة من إدارة الجودة الشاملة في تفعيل أداء مؤسسات التعليم العالي الجزائري، ورقة عمل مقدمة للملتقى الوطني حول إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسة، جامعة مولاي، سعيدة، الجزائر، 2010.

- صحراوي عبد الله، إدارة المنظومة الجامعية بالجزائر في القرن 21 وتحديات الجودة الشاملة متطلبات الداخل في زمن العولمة، ورقة عمل مقدمة للملتقى العربي الدولي حول ضمان جودة التعليم العالي، جامعة بسكرة، 26-26 نوفمبر 2008.

- عبد الله علي ومداح لخضر، التعليم العالي في الجزائر وإدارة الجودة الشاملة كمدخل لجودة مخرجاتها، ورقة عمل مقدمة للملتقى الوطني الول حول تقييم دور الجامعة الجزائرية في الإستجابة لمتطلبات سوق الشغل ومواكبة تطورات التنمية المحلية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2010/05/20.

- عزاوق رقية، رؤية حول نوعية التعليم العالي في الجامعة الجزائرية من خلال تطبيق نظام LMD، ورقة عمل مقدمة للملتقى الوطني الرابع حول البيداغوجيا، جامعة بسكرة، الجزائر، 2008.

- مراد ناصر دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة التعليم العالي، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي الثالث لضمان جودة التعليم العالي- حالة الجزائر، جامعة الزيتونة الأردنية، الأردن، 2013.

- مرزوقة جمال، متطلبات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر (تصور مقترح)، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي الدولي ضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء الخاصة، الأردن، 10-12 ماي 2011.

- مفتاح أحمد عبد الرحمان حسيني مسعود، نماذج إدارة الجودة الشاملة TQM ومعوقات إستعمالها في التعليم العالي، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي الدولي الثالث لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزيتونة الأردنية، الأردن، ص. 520، 2013.

4- الرسائل الجامعية:

- إبراهيمي نادية، دور الجامعة في تنمية رأس المال البشري لتحقيق التنمية المستدامة- دراسة حالة جامعة المسيلة، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف 01، 2013.

- برعودي يسمينة، التعليم العالي وعلاقته بالتغيرات التكنولوجية الحديثة: تكنولوجيا المعلومات- دراسة ميدانية بجامعة باتنة، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة باتنة، 2009.

- بوزيد نصيرة، إدارة الجودة الشاملة في الجامعة- دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بمستغانم، مذكرة ماجستير تخصص حوكمة الشركات، جامعة أوبكر بلقايد، تلمسان، 2011.

- بن حميدة محمد، المتطلبات الجديدة لإدارة الجودة الشاملة وتنافسية المؤسسة، رسالة دكتوراه، جامعة أوبكر بلقايد، 2009.

- ختيم محمد العيد، إدارة الجودة الشاملة وإستراتيجية المؤسسة (دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز) مذكرة ماجستير، تخصص إستراتيجية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2009.

- فتح الله خالصة، إدارة الجودة الشاملة كمدخل لإحداث التطوير التنظيمي في التعلي العالي- دراسة حالة المدرسة الوطنية العليا للإحصاء والإقتصاد التطبيقي، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2012.

- مداح لخضر، تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتحسين إداء مؤسسات التعليم العالي، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، المركز الجامعي يحي فارس، المدية، 2008.

- مراد سي حمزة، دور جودة التعليم العالي في تعزيز النمو الإقتصادي- دراسة حالة الجزائر، مذكرة ماجستير، تخصص إقتصاد تطبيقي وتسيير المنظمات، جامعة باتنة، 2010.

- هارون أسماء، دور التكوين الجامعي في تكوين المعرفة العلمية، تحليل نقدي لسياسة التعليم العالي في الجزائر نظام LMD، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010.

5- القوانين والمراسيم:

- الجريدة الرسمية، العدد24، القانون رقم05/99 المؤرخ 04 أبريل 1999، المتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي.

6- الأترنت:

- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، 50 سنة في خدمة التنمية (1962-2012)، ص. 26، www.mesrs.dz

- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، www.mesrs.dz

<http://virtuelcampus.univ-msila.dz>

ثانيا: المراجع باللغة الأخرية:

1- الكتب:

- Bennoune Mahfoud, Education culture et Développement en Algérie Marinier ENAG , Alger, 2000.
- CabyFrançois , la Qualité dans les services, 2°édition, Economica, Paris, 2002.
- Chevallier René. Elisabeth Doutre. Alain Spalanzain. Le management de la qualité. Ed Gestion. Paris. 1996.
- Daudin Jean Jaques &Charle S.Tapiero. Les outils et le contrôle de la qualité. Ed economica. Paris. 1996.
- Jean-Marie Gorgue. Management de la qualité. 3ème éd. Edition Economica. Paris. 2001.

- StoraGilbert, La qualité totale dans l'entreprise, Edition d'organisation, Paris, 1986.
- UNESCO. Conférence mondiale sur l'enseignement supérieur : déclaration mondiale sur l'enseignement supérieur pour le 21^{eme} siècle. Vision et action. Paris.5-9/10/1998.p. 1.www.unesco.org (15/02/2016)

قائمة الأشكال

عنوان الشكل
المستويات الأربعة لتطور إدارة الجودة
مخطط السبب والأثر
العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة ونظام الأيزو 9000
هيكل نظام LMD في الجامعة الجزائرية
الخصائص الواجب توفرها في إدارة الجامعة الجزائرية
التحولات المطلوبة لجودة البرنامج الدراسي الجامعي
كفاءات الأستاذ الجامعي من منظور الجودة الشاملة
دور الطالب الجزائري في منظور الجودة الشاملة
نموذج مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية
تحديات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية
الهيكل التنظيمي للكلية
المدرج التكراري لمتغير الجنس
المدرج التكراري لمتغير العمر
المدرج التكراري لمتغير الرتبة العلمية
المدرج التكراري لمتغير الأقدمية
المدرج التكراري لمتغير قسم الإنتماء

قائمة الجداول

عنوان الجداول
ملخص للتعريفات المختلفه للجوده
مقارنه بين خصائص إداره الجوده الشامله والأيزو 9000
ملخص تعاريف إداره الجوده الشامله في التعليم العالي
تطور الشبكه الجامعيه الجزائريه
تطور عدد الطلبة والأساتذه في الجامعه الجزائريه
أساليب التقييم الجامعي
تخصصات الليسانس في الكليه
تخصصات الماستر في الكليه
عدد الطلبة في الكليه
عدد الاستبيانات الموزعه والمسترجعه لكل قسم والنسبه الموافقه
توزيع أفراد العينه حسب الجنس
توزيع أفراد العينه حسب العمر
توزيع أفراد العينه حسب الرتبه العلميه
توزيع أفراد العينه حسب سنوات الخبرة
توزيع أفراد العينه حسب قسم الانتماء
عدد عبارات كل محور
درجات سلم ليكارت معامل ثبات ألفا كرونباخ لعبارات الإستبيان
إجابات العينه على عبارات المحور الأول
إجابات العينه على عبارات المحور الثاني
إجابات العينه على عبارات المحور الثالث
إجابات العينه على عبارات المحور الرابع
إجابات العينه على عبارات المحور الخامس

إجابات العينة على عبارات المحور السادس
المتوسطات الحسابية الانحرافات المعيارية لعبارات الاستبيان
معاملات الارتباط بين محاور الدراسة وإدارة الجودة الشاملة
نتائج اختبار (Test T) الأحادي العينة لدرجات الإجابة عن تطبيق إدارة الجودة الشاملة
نتائج اختبار (Test T) للعينات المستقلة بين إدارة الجودة الشاملة ومتغير الجنس
نتائج اختبار (One-Way-Anova) لدلالة الفروق محاور متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة حسب متغير العمر
نتائج اختبار (One-Way-Anova) لدلالة الفروق محاور متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة حسب متغير الرتبة العلمية
نتائج اختبار (One-Way-Anova) لدلالة الفروق محاور متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة حسب متغير الأقدمية
نتائج اختبار (One-Way-Anova) لدلالة الفروق محاور متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة حسب متغير قسم الانتماء

الملاحق

الملحق الأول (01)

السلام عليكم و بعد ...

الرجاء من الأساتذة الأفاضل التكرم بمساعدة الباحث بملأ الاستبيان الخاص بالدراسة الموسومة بـ "متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر هيئة التدريس - دراسة حالة كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، جامعة محمد بوضياف - المسيلة -"، والتي تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم النفس، تخصص تنظيم وعمل و لكم جزيل الشكر .

1/ البيانات العامة

- (1) الجنس : ذكر أنثى
- (2) العمر : أقل من 30 سنة 30 إلى 50 سنة أكبر من سنة
- (3) الرتبة العلمية : أستاذ مساعد أستاذ محاضر أستاذ تعليم عالي
- (4) سنوات الخبرة : أقل من 5 سنوات 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات
- (5) القسم : علم الاجتماع علم النفس الفلسفة
- التاريخ
- الصحافة
- الشريعة
-
-

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	2/ عبارات الاستبيان
					المحور الأول : المناخ الاجتماعي
					تنظيم الكلية اجتماعات دورية للأساتذة للتعرف على المشكلات الاجتماعية التي تواجههم .
					تهتم الكلية بحقوق الأساتذة العاملين بها .
					نسعى الكلية لتلبية احتياجات الأساتذة .
					تشجيع الكلية الأساتذة على الالتزام بروح الفريق .
					توفر الكلية المناخ المناسب للنمو المهني لكافة الأساتذة .
					يشترك الأساتذة في تقويم إنجازات الكلية .
					المحور الثاني : الخدمات المقدمة للطلبة
					تحرص اللجان العلمية بالكلية على تحديث البرامج الدراسية التي تقدمها للطلبة وفقا للتطورات المستجدة .
					تحرص الكلية على ربط البرامج الدراسية التي تقدم للطلبة باحتياجات سوق العمل .
					تشارك الكلية في برامج الأنشطة المختلفة التي تتم في البيئة المحيطة .
					توفر الكلية برنامج شامل لتوجيه و إرشاد الطلبة الجدد بنظام LMD .
					تضع الكلية إجراءات كفيلة بضمان استفادة الطلبة من خدمات المكتبة .
					تضع الكلية إجراءات كفيلة بضمان استفادة الطلبة من مصادر التعليم .
					المحور الثالث : الإمكانيات البشرية
					يغطي الأساتذة التخصصات المختلفة داخل القسم بدرجة مناسبة .

				(بوبء فله الكلهه عءء كاف من الموظفلن المؤهللن فله مءءلف الءءصصاء (الإءارهله، المالهله) .
				(ءءرص الكلهه على ءوفلر فرص الءءرب للءامللن بها (أساءءه، موظفون) بصفة ءورهله .
				(ءءرص الكلهه على أءراء ءقللم ءورل للأساءهه .
				المءور الرابع : الإمكاءاء الماهله
				(بوبء بالكلهه مكءبه مءهزه بالمراءع الءءلهه .
				(بوبء بالكلهه قاعة مءهزه بالوسائل السمعله البصرلهه.
				(بوبء بالكلهه عءء كاف من أءهزه العرض الءءلهه ءءسلر عملله الءءربس .
				(بوبء بالكلهه عءء كاف من أءهزه الكمبلوئر المءصله بشبكة الإنءرنء .
				(بوبء بالكلهه عءء كاف من المراءق (المءرءاء، القاعات، المءابر) لءنفلء البرنامء الءعللمل .
				المءور الخامس : الهلكل الءنظلمل
				(بوبء بالكلهه هلكل ءنظلمل ىءلاء مع مءءلف نشاءاءها .
				(ءءسم الاءصلاء ببلن المسءولاء الإءارهله المءءلفة بالكلهه بالمرونه .
				(بساءء الهلكل الءنظلمل بالكلهه على ءنفلء البرنامء الءعللمل بشكل مرصل .
				(ءسءءم المسءولاء الإءارهله المءءلفة بالكلهه نظم المءلوماء كوسلهه للمءابعة و الءقوللم .
				(ءفوض المسءولاء الإءارهله المءءلفة بالكلهه السلطة ببعض الأعضاء .
				المءور السادس : ءءمة المءءمع

العصل الثالث: تطبيق على حليه العلوم الإيسائيه والاجتماعيه بجامعة المسيه

					() تتيح الكلية الفرصه للأساتذه للمشاركة في التظاهرات العلميه (مؤتمرات، ندوات) التي تخدم المجتمع .
					() يوجد بالكلية مركز لخدمة المجتمع .
					() تقدم الكلية الكثير من الخدمات التي تتوافق مع حاجات المجتمع .
					() يوجد بالكلية مجلة علميه محكمة متخصصة .
					() يشارك الأساتذه بالكلية في جمعيات خدمة المجتمع .

قائمة المحكمين

الامضاء	القسم	الاستاذ
	علم النفس	أ.د. ضياف زين الدين
	علم النفس	د. مجاهدي الطاهر
	علم النفس	د. بعلي مصطفى
	علم النفس	أ. عظيمي مسعودة
	علم النفس	أ. زيد الخير سميرة

الفصل

التطبيقات

الفصل الثالث: تطبيق على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة

تمهيد:

إن محاولة البحث في الإشكالية المطروحة، ومعرفة مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر هيئة التدريس في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، والإجابة على الفرضيات من خلال الاستبيان الذي سوف نقدمه لاحقاً يستدعي بداية تقديم نبذة تاريخية عن هذه الكلية.

المبحث الأول: نبذة عن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

الكلية هي وحدة للتعليم والبحث بالجامعة في ميدان العلم والمعرفة، وهي متعددة التخصصات ويمكن إنشاؤها عند الاقتضاء على أساس تخصص غالب.

المطلب الأول : نشأة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف

بالمسيلة

تعتبر كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية احد أهم الكليات التي تقوم عليها جامعة محمد بوضياف بالمسيلة. تم اعتماد الكلية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12/361 المؤرخ في 22 ذو القعدة 1433 الموافق لـ 08 أكتو بر 2012 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 01/274 المؤرخ في 30 جمادى الثانية عام 1422 الموافق لـ 18 سبتمبر 2001

المتضمن إنشاء جامعة المسيلة ولاسيما المادة الأولى منه التي تحدد عدد الكليات والمعاهد التي تتكون منها جامعة المسيلة.

وتضمن الكلية تكوينا أكاديميا، يتحصل فيها الطالب بعد انقضاء فترة التكوين على شهادة ليسانس أكاديمي تؤهله للالتحاق بالحياة المهنية في مجال تخصصه، أو مزاوله دراسته الجامعية بالماستر أو الدكتوراه إذا استوفى للشروط المطلوبة للتدرج لهاتين المرحلتين من التكوين.

المطلب الثاني: التخصصات المتوفرة بالكلية

تتوفر الكلية على مجموعة من التخصصات مقسمة بين الليسانس والماستر.

أولا: تخصصات ليسانس 2015-2016

الجدول التالي يوضح تخصصات الليسانس في الكلية:

الجدول رقم (07): تخصصات الليسانس في الكلية¹

التخصص	القسم
علم الاجتماع التربوي	علم الاجتماع
علم الاجتماع العمل	
علم الاجتماع تنمية الموارد	
علم النفس العيادي	علم النفس
علم النفس العمل	
توجيه وإرشاد تربوي	
فلسفة عامة	الفلسفة
تاريخ عام	التاريخ
تاريخ القرون الوسطى	
اتصال وعلاقات عامة	علوم الإعلام والاتصال
صحافة مكتوبة	
الشريعة والقانون	العلوم الإسلامية

¹ منشورات كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية 2015-2016 المسيلة.

ثانيا: تخصصات الماستر 2015-2016

الجدول التالي يوضح تخصصات الماستر بالكلية:

الجدول رقم (08): تخصصات الماستر بالكلية¹

القسم	التخصص
علم الاجتماع	علم الاجتماع التربوي
	علم الاجتماع التنظيم
	تنمية الموارد البشرية
علم النفس	علم النفس العيادي
	علم النفس العمل
	توجيه وارشاد تربوي
	القياس النفسي وبناء الروائز
الفلسفة	فلسفة عامة
التاريخ	تاريخ العالم المعاصر
	تاريخ القرون الوسطى
	تاريخ الجزائر الحديث
علوم الإعلام والاتصال	اتصال وعلاقات عامة
	صحافة مكتوبة
	سمعي بصري

¹ منشورات كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية 2015-2016 المسيلة.

المطلب الثالث: الهياكل البيداغوجية

تتوفر الكلية على عدد من المدرجات وكذا قاعات التدريس كما تحتوي على قاعات مخصصة للإعلام الآلي.

كما تتوفر على مكتبة خاصة بها حتى تمكن الطلاب والباحثين من الاستفادة من عناوين بمختلف التخصصات تقدر ب **8793** عنوان، وتحتوي المكتبة على **03** قاعات للمطالعة.

المطلب الرابع: توزيع الأساتذة والطلبة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

أولاً: الأساتذة

- يسهر طاقم كبير من الأساتذة الكرام على تطبيق الخريطة البيداغوجية وتقديم الدروس إلى الطلبة الموزعين على التخصصات التي تتوفر عليها الكلية في مختلف أطوار المسار الجامعي حيث يقدر عدد أساتذة الكلية ب **218** أستاذاً بمختلف الرتب العلمية من:

- أستاذ التعليم العالي.

- أستاذ محاضر.

- أستاذ مساعد.

ثانيا: توزيع الطلبة والأساتذة في الكلية

الجدول التالي يوضح توزيع الطلبة والأساتذة حسب القسم:

الجدول رقم (09): توزيع الطلبة والأساتذة حسب القسم¹

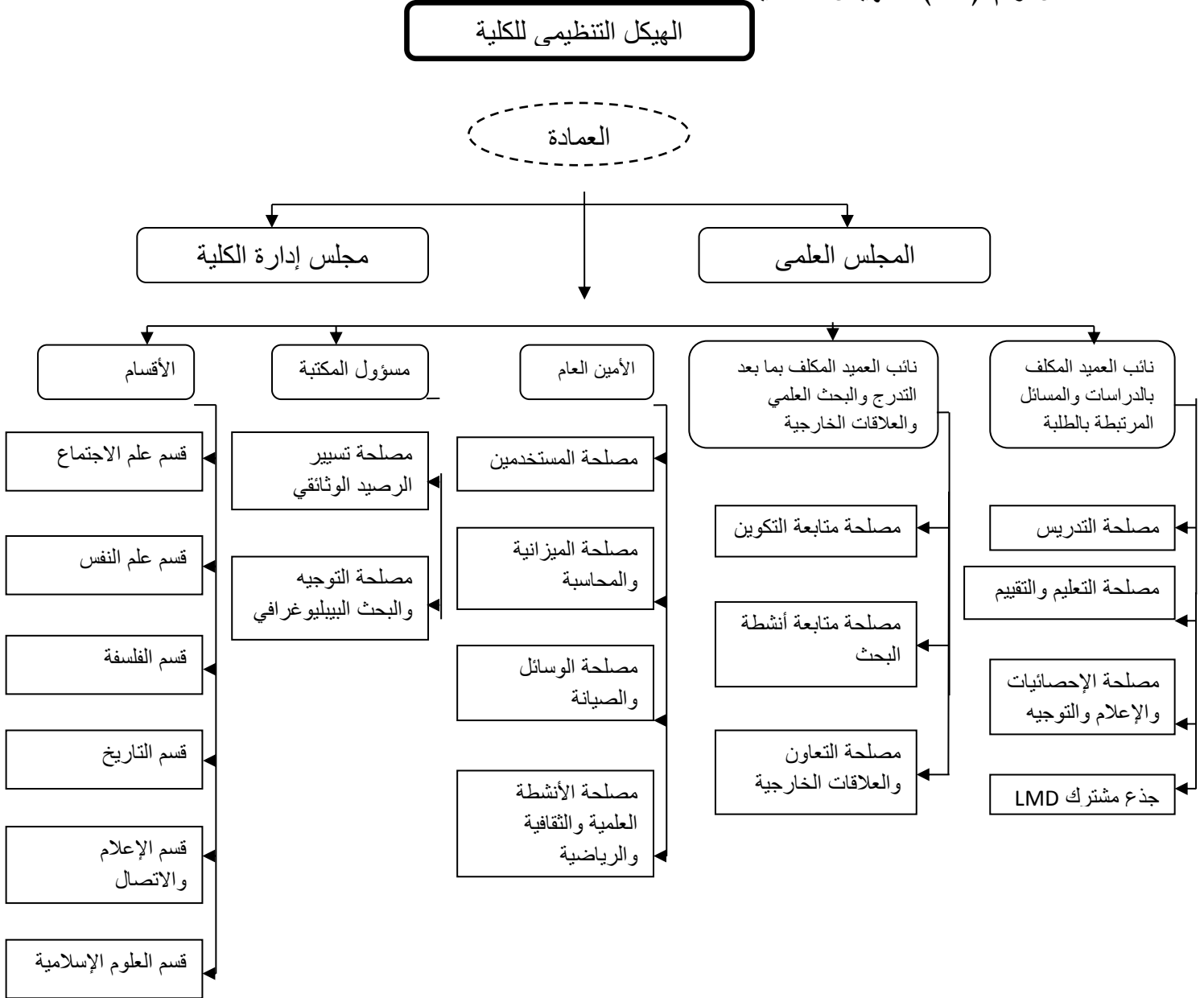
أقسام الكلية	عدد الأساتذة	عدد الطلبة
علم الاجتماع	37	918
علم النفس	53	569
الفلسفة	17	434
التاريخ	64	1351
علوم الإعلام والاتصال	37	761
العلوم الإسلامية	10	369
المجموع	218	5401

¹ منشورات كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية 2015-2016 المسيلة.

ثالثا : الهيكل التنظيمي لكلية

الشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي لكلية

الشكل رقم (11): الهيكل التنظيمي لكلية¹



¹ منشورات كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية 2015-2016 المسيلة.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي ونتائج الدراسة واختبار الفرضيات

يتم في هذا المبحث عرض الإطار المنهجي للدراسة ومناقشة النتائج في ضوء

الفرضيات

المطلب الأول: الإطار المنهجي لدراسة

يتطرق الباحث في هذا المطلب مجتمع وعينة الدراسة، كما ستتطرق فيه إلى وصف

أداة الدراسة والإجراءات التي تم إتباعها للتحقق من صدقها وثباتها، ثم أساليب المعالجة

الإحصائية التي تم استخدامها في معالجة بيانات الدراسة.

أولاً: منهج الدراسة

انطلاقاً من طبيعة الدراسة و الأهداف التي تسعى لتحقيقها، وهي معرفة متطلبات

تطبيق إدارة الجودة الشاملة، والوقوف على مدى توفر هذه المتطلبات بكلية العلوم الإنسانية

والاجتماعية بجامعة المسيلة. وكذا مقارنة مستويات الإدراك لهذه المتطلبات وفقاً لمتغيرات

الجنس، السن، الرتبة العلمية، الأقدمية، وقسم الانتماء. سيستعمل الباحث في هذه الدراسة

المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على دراسة الظاهرة، ومن ثم وصفها وصفاً دقيقاً،

والتعبير عنها تعبيراً كيفياً أو كمياً يبين خصائصها، ومن ثم تحديد العوامل والمسببات

والمتمغيرات المرتبطة بها ووضع الحلول والآليات المناسبة لها.

ثانيا: حدود الدراسة

حددت هذه الدراسة بعدد من المحددات المكانية والزمانية والبشرية التالية:

أ - الحدود المكانية: تركزت الدراسة على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة- الجزائر بأقسامها الستة (علم الاجتماع، علم النفس، الفلسفة، التاريخ، علوم الإعلام والاتصال، وعلوم الشريعة).

ب- الحدود الزمانية: لقد تم تصميم الاستبانة وتحكيمها، وجمع البيانات وتحليلها وتفسيرها والانتهاؤها منها خلال الموسم الجامعي 2016/2015 ابتداء من شهر ديسمبر 2015 إلى غاية شهر ماي 2016.

ج- الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على كل أعضاء الهيئة التدريسية العاملة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة من مختلف رتبهم العلمية.

ثالثا: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع البحث من جميع الأساتذة الحاصلين على درجة الدكتوراه ودرجة الماجستير لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، حيث بلغ عددهم 218 أستاذ، مقسمين على أقسام الكلية (قسم علم الاجتماع، قسم علم النفس، قسم الفلسفة، قسم التاريخ، قسم علوم الإعلام والاتصال، قسم علوم الشريعة).

رابعاً: عينة الدراسة

أجريت هذه الدراسة على عينة من أساتذة الكلية بلغ عددها 55 أستاذ في مختلف الأقسام من مجتمع الدراسة، (أي حوالي 25%) وقد اختيرت بطريقة طبقية، وتم توزيع واسترجاع الاستبانات على عينة الدراسة على مدار شهر أبريل 2016، وقد قدرت عدد الاستبانات المسترجعة من قبل الباحث بـ 47 استبيان قابل للتفريغ أي بنسبة (85.5%) بالتقريب مجموع الاستبانات الموزعة، وهي تعتبر نسبة مناسبة لتعميم النتائج، والجدول التالي يوضح ذلك:

الفصل التطبيقي: تطبيق على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة

الجدول رقم (10): عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة لكل قسم والنسبة الموافقة

النسبة	عدد الاستبيانات المسترجعة	عدد الاستبيانات الموزعة	العدد الكلي	القسم
14.54	08	09	37	علم الاجتماع
21.81	12	14	53	علم النفس
09.09	05	04	17	الفلسفة
25.45	14	16	64	التاريخ
09.09	05	09	37	الاتصال
05.45	03	03	10	ع. الشريعة
%85.5	47	55	218	المجموع

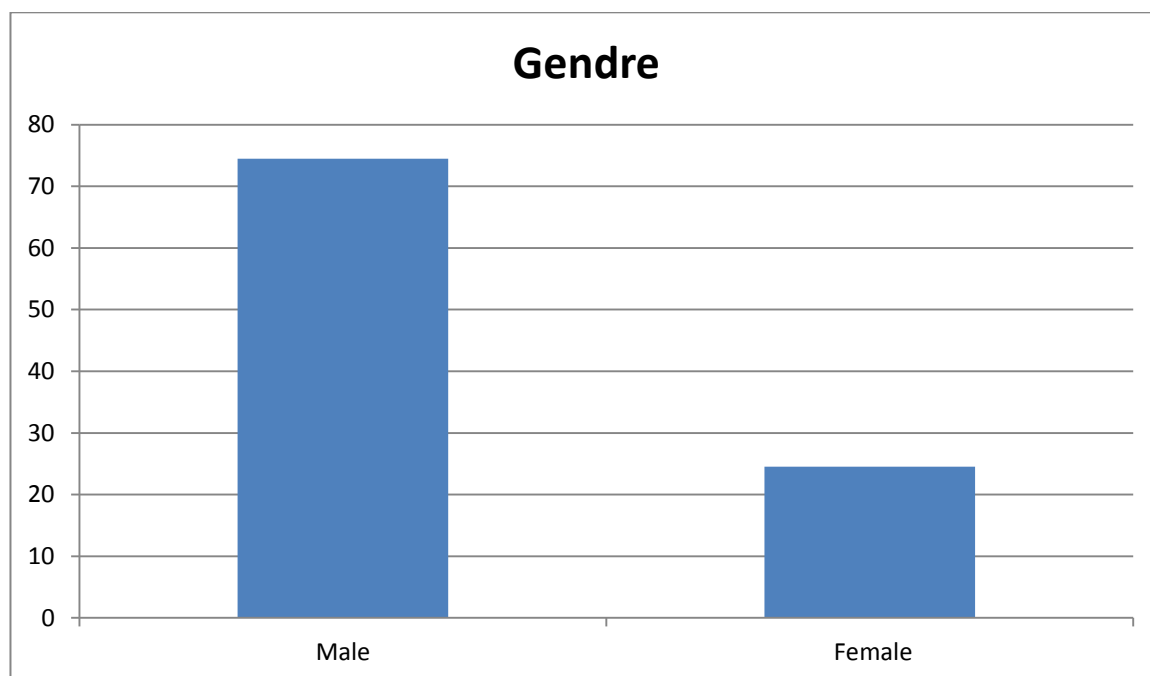
1- الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات العامة

أ- توزيع أفراد العينة وفق البيانات العامة

الجدول رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

%	التكرار	المتغير	
		الجنس	
74.5	35	ذكر	
25.5	12	أنثى	
100	47	المجموع	

الشكل رقم (12): المدرج التكراري لمتغير الجنس



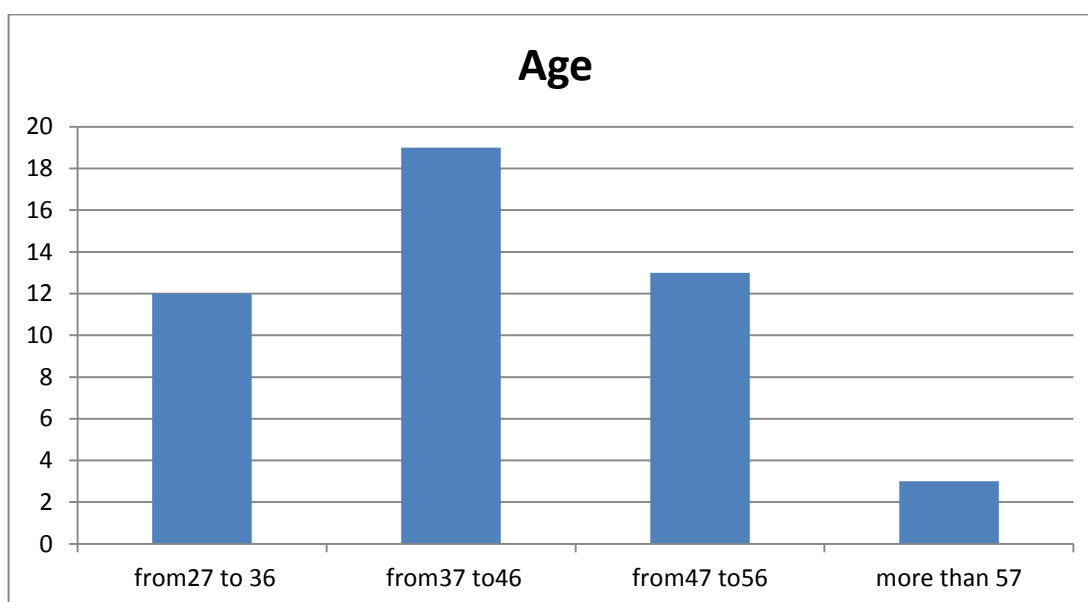
من خلال الجدول أعلاه، يتبين لنا بأن فئة الأساتذة المستجوبين اكبر من فئة الأساتذات، حيث بلغت نسبة الأساتذة (74.5%)، بينما نسبة الأساتذات بلغت (25.5%)، وهذا مايدل على أن أعضاء هيئة التدريس في الكلية يغلب عليها جنس الذكر.

ب- توزيع أفراد العينة حسب العمر

الجدول رقم (12): توزيع أفراد العينة حسب العمر

%	التكرار		
25.54	12	من 27 إلى 36	العمر
40.43	19	من 37 إلى 46	
27.65	13	من 47 إلى 56	
6.38	03	أكثر من 57	
100	47	المجموع	

الشكل رقم (13): المدرج التكراري لمتغير العمر



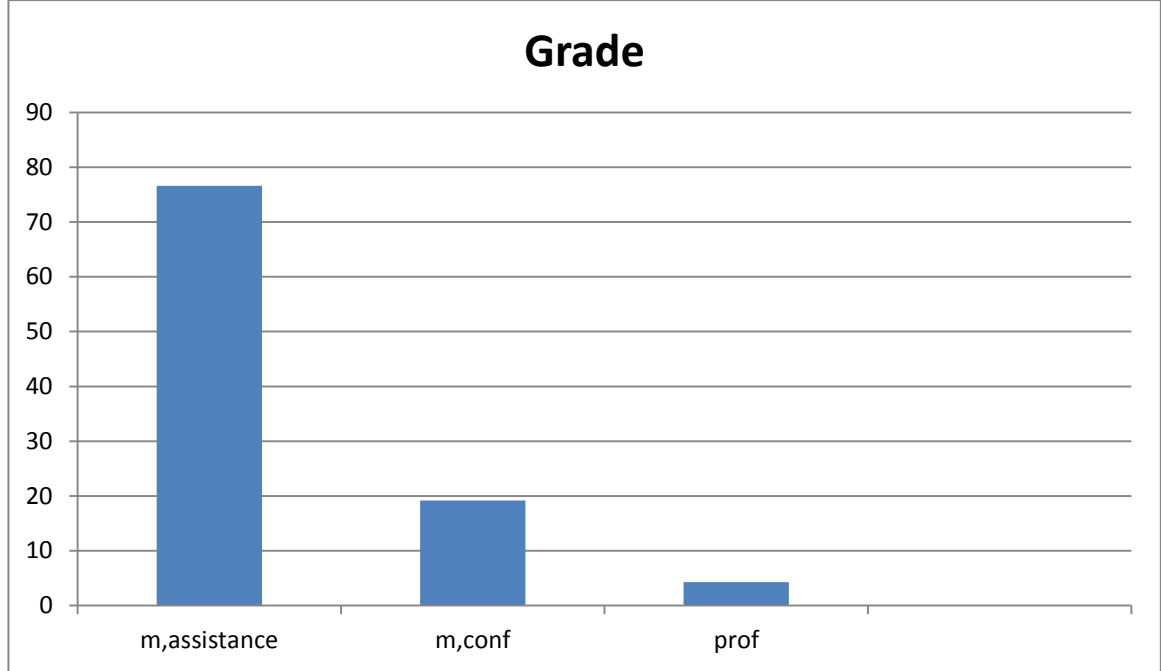
من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن أعلى الفئة العمرية الأكبر كانت للأساتذة الذين تتراوح أعمارهم بين 37 إلى 47 سنة بنسبة 40.43%، ثم تليها فئة الأساتذة الذين تتراوح أعمارهم بين 47 إلى 56 سنة بنسبة قدرها 27.65%، ثم تأتي الفئة التي تتراوح بين 27 إلى 36 سنة بنسبة 25.45%، والنسبة الأخيرة 06.38% كانت للفئة الأكبر من 57 سنة. وقد تبين لنا أن الفئة الغالبة في أعضاء التدريس هي الفئة من 37 إلى 46 سنة. في الوقت الذي كانت الفئة الأقل تواجدا هي الأكثر من 57 سنة وهذا دليل على أن الكلية تشهد تشبيبا في هيكلها التدريسي.

ج- توزيع أفراد العينة حسب الرتبة العلمية :

الجدول رقم (13): توزيع أفراد العينة حسب الرتبة العلمية

المتغير	التكرار	%	
الرتبة العلمية	أستاذ مساعد	36	76.6
	أستاذ محاضر	09	19.15
	أستاذ التعليم العالي	02	4.25
	المجموع	47	100

الشكل رقم (14): المدرج التكراري لمتغير الرتبة العلمية



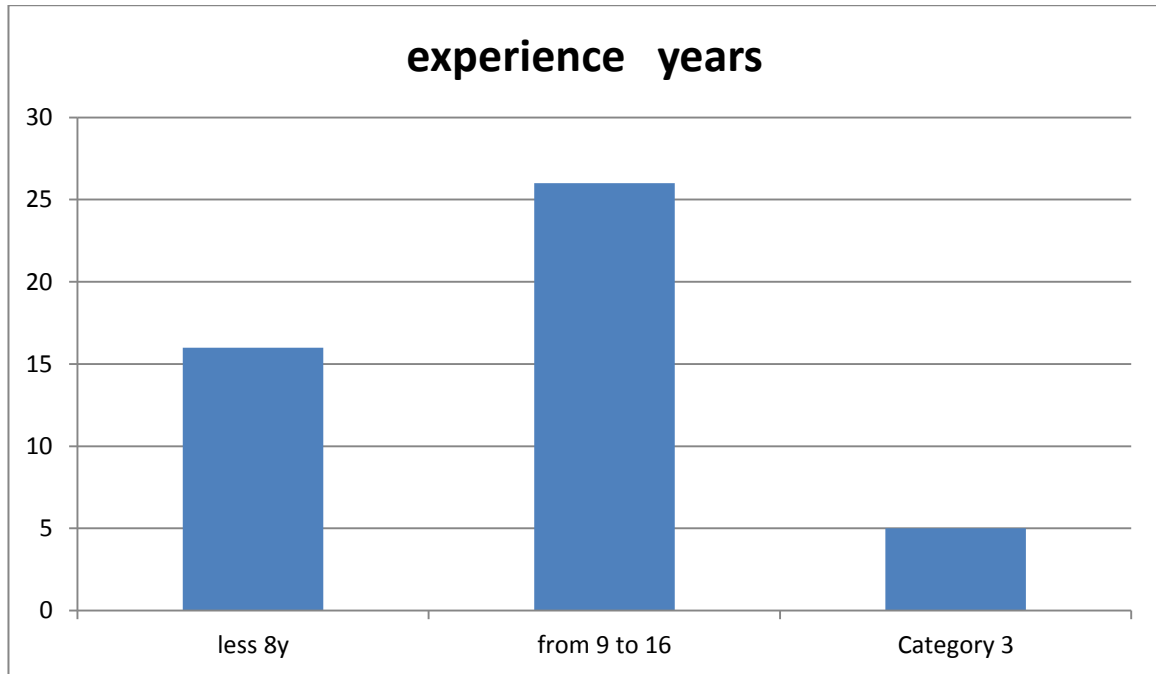
من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر رتبة علمية تستحوذها الكلية هي رتبة أستاذ مساعد بنسبة (76.6%)، ثم تليها رتبة أستاذ محاضر بنسبة (19.15%)، وأخيرا رتبة أستاذ مساعد بنسبة (4.25%)، وهذا ما يدل على أن أغلب أعضاء هيئة التدريس هم أساتذة مساعدين.

د- توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

الجدول رقم (14): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

%	التكرار	المتغير	
		سنوات الخبرة	
34.04	16	أقل من 8 سنوات	سنوات الخبرة
55.32	26	من 9 الى 16 سنوات	
10.64	05	أكثر من 17 سنة	
100	47	المجموع	

الشكل رقم (15): المدرج التكراري لمتغير سنوات الخبرة



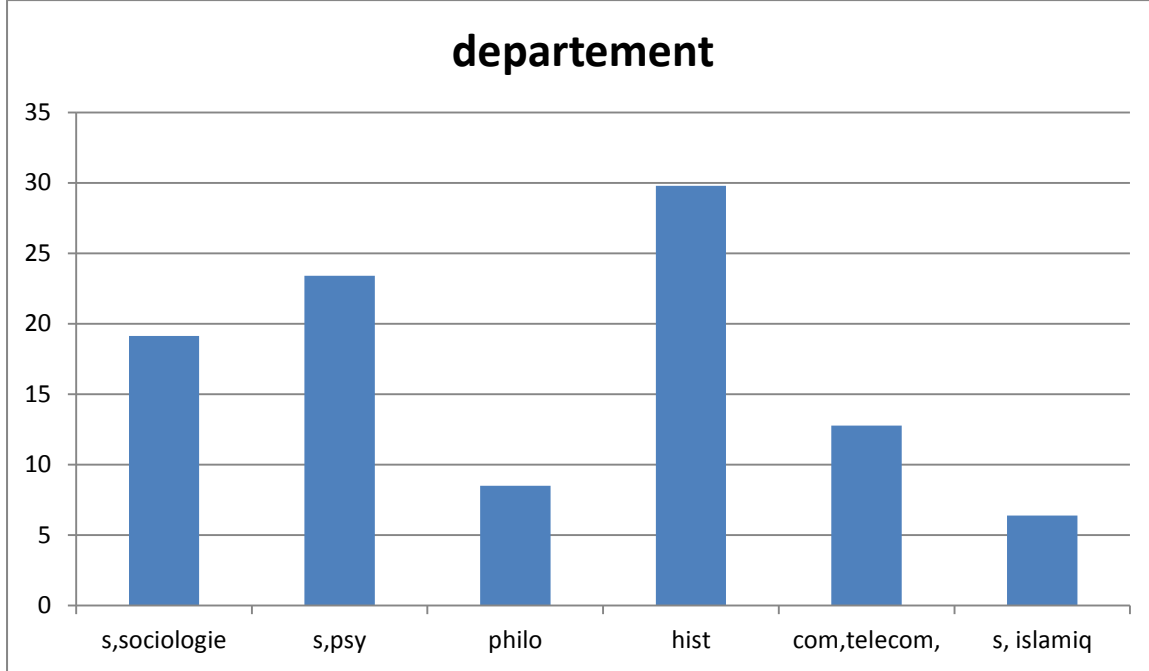
من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن أغلب الأساتذة يملكون خبرة مهنية من 09 الى 16 سنوات، بنسبة (55.32%)، ثم تليها الخبرة المهنية لأقل من 08 سنوات، بنسبة (34.04%)، وأخيرا الخبرة المهنية أكثر من 17 سنوات بنسبة (10.64%)، وهذا ما يدل بأن أعضاء هيئة التدريس في الكلية لديهم خبرة متوسطة في التعليم بالجامعة.

هـ - توزيع أفراد العينة حسب قسم الانتماء

الجدول رقم (15): توزيع أفراد العينة حسب قسم الانتماء

المتغير	التكرار	%	
قسم الانتماء	علم الاجتماع	09	19.14
	علم النفس	11	23.40
	الفلسفة	04	08.51
	التاريخ	14	29.78
	الإعلام والاتصال	06	12.77
	علوم الشريعة	03	06.40
	المجموع	47	100

الشكل رقم (16): المدرج التكراري لمتغير قسم الانتماء



من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن أكبر فئة من الأساتذة ينتمون إلى قسم التاريخ، بنسبة (29.78%)، ثم يليها قسم علم النفس بنسبة (23.40%)، ثم قسم علم الاجتماع بنسبة (19.14%)، في حين يليها قسم الاتصال بنسبة (12.77%)، ف قسم الفلسفة بنسبة (8.51%)، وأخيرا قسم العلوم الإسلامية بنسبة (6.40%)، وهذا ما يدل على أن أكثر هيئة التدريس منتمية إلى قسم التاريخ.

خامسا: أداة الدراسة

هذه الدراسة تقوم على المنهج الوصفي والذي يعتمد على أداة الاستبانة لتجميع البيانات، وقد قام الطالب بتصميم في إطار تساؤلات الدراسة وللإجابة عليها، و بالاستناد على بعض الدراسات السابقة المتاحة وقد مر تصميم أداة الدراسة بمجموعة من المراحل هي:

1- تصميم الأداة: وتم تقسيمها إلى جزئين وهما:

أ- البيانات العامة: احتوت على البيانات التالية:

- الجنس: ذكر، أنثى
- العمر: أقل من 30، من 30 إلى 50، أكبر من 50.
- الرتبة العلمية: أستاذ مساعد، أستاذ محاضر، أستاذ التعليم العالي.
- قسم الانتماء: علم الاجتماع، علم النفس، الفلسفة، التاريخ، الاتصال، علوم الشريعة

ب- تم تحديد محاور الاستبيان في ستة محاور أساسية لتطبيق ادارة الجودة الشاملة

في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وهي:

- المحور الأول: المناخ الاجتماعي.
- المحور الثاني: الخدمات المقدمة للطلبة.

- المحور الثالث: الإمكانيات البشرية.
- المحور الرابع: الإمكانيات المادية.
- المحور الخامس: الهيكل التنظيمي.
- المحور السادس: خدمة المجتمع.

سادسا : المعالجة الإحصائية

تم تحليل البيانات ومعالجتها إحصائيا باستخدام برنامج **SPSS 22** وفقا للأساليب التالية:

المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، معامل الصدق الذاتي، معامل الثبات **Cronbach sAlpha**، اختبار **(TestT)**، اختبار تحليل التباين الأحادي-**one way-anova**.

سابعا: صدق وثبات الأداة

بعد إعداد الاستبانة وبناء فقراتها، تم عرضها في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص من السادة الأساتذة المدرسين بالكلية ، حيث تم تحكيم الأداة من طرف (05) أساتذة محكمين، وذلك لفحص درجة ملاءمة العبارات، ووضوحها، وانتمائها إلى المحور الذي تقيسه، وسلامة الصياغة اللغوية، وكذلك النظر في أدرج المقياس ومدى ملاءمته. وبناء على آراء السادة الأساتذة المحكمين، وتوجيهاتهم

الفصل التطبيقي: تطبيق على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة

ومقترحاتهم تم تعديل صياغة بعض العبارات لغويا، وإضافة وحذف بعضها، ليصبح عدد العبارات في الاستبانة (31) عبارة، موزعة على المحاور الستة المحددة لها موضحة في الجداول التالي:

الجدول رقم (16): محاور الاستبيان

الرقم	المحور	عدد العبارات
1	المناخ الاجتماعي	6 - 1
2	الخدمات المقدمة للطلبة	12 - 7
3	الإمكانات البشرية	16 - 13
4	الإمكانات المادية	21 - 17
5	الهيكل التنظيمي	26 - 22
6	خدمة المجتمع	31 - 27

أما مقياس الاستبانة فهو مقياس ليكارت الخماسي الموضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (17): درجات سلم ليكارت¹

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
5	4	3	2	1
4.20 إلى 5	3.40 إلى 4.19	2.60 إلى 3.39	1.80 إلى 2.59	1 إلى 1.79

¹ عز عبد المفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، التحليل الكامل للاستبيان، ص.541.

ويلاحظ إن طول الفترة المستخدمة هنا هي (4/5) أي 0.80 وقد حسب طول الفترة على أساس أن الأرقام 1،2،3،4،5 قد حصرت فيما بينها أربع مسافات.

2- ثبات الأداة

وذلك باستخدام معامل الثبات **Cronbach s Alpha** الذي يأخذ في دراستنا هذه (0.908)، وهي قيمة مرتفعة ، وتدل على أن هناك ثبات في البيانات ومصدقية في عكس نتائج العينة على مجتمع البحث.

الجدول رقم (18): معامل ثبات ألفا كرونباخ

عدد العبارات	ألفا كرونباخ
31	0.908

ثامنا: تحليل عبارات كل محور حسب درجة الموافقة

المحور الأول: العبارات الخاصة بالمناخ الاجتماعي

الجدول رقم (19): إجابات العينة على عبارات المحور الأول

عبارات المحور الأول	العبارة (01)	العبارة (02)	العبارة (03)	العبارة (04)	العبارة (05)	العبارة (06)	التكرار	%
1 لا أوافق بشدة	15	09	08	06	05	13	09	19.15
2 لا أوافق	15	12	15	12	17	17	15	31.91
3 محايد	05	09	04	13	13	10	09	19.15
4 أوافق	09	14	18	15	09	06	12	25.53
5 أوافق بشدة	03	03	02	01	03	01	02	04.25
المجموع							47	100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بأن نسبة 51.06% من الأساتذة المستجوبين كانت

إجاباتهم بدرجة لا أوافق، بشدة (19.15%) ولا أوافق (31.91%) على عبارات محور

المناخ الاجتماعي، في حين باقي النسبة توزعت بين محايد (19.15%) وأوافق

(25.53%) و أوافق بشدة (04.25%)، وهذا يدل على أن أكثر من نصف المستجوبين

من الأساتذة يرون أنه لا يوجد مناخ اجتماعي ملائم في الكلية.

المحور الثاني: العبارات الخاصة بالخدمات المقدمة للطلبة

الجدول رقم (20): إجابات العينة على عبارات المحور الثاني

عبارات المحور الثاني	العبارة (07)	العبارة (08)	العبارة (09)	العبارة (10)	العبارة (11)	العبارة (12)	التكرار	%
1 لاوافق بشدة	08	08	06	02	—	—	04	8.51
2 لا أوافق	15	19	15	12	05	08	12	25.53
3 محايد	08	08	16	09	06	14	10	21.28
4 أوافق	15	12	10	22	30	22	19	40.42
5 أوافق بشدة	01	—	—	02	06	03	02	4.25
المجموع							47	100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بأن نسبة 44.67% من إجابات الأساتذة

المستجوبين كانت بدرجة موافق (40.42%) وموافق بشدة (04.25%)، في حين أن بقي

النسبة وزعت بين محايد (21.28%) ولا أوافق (25.53%) ولا أوافق بشدة (08.51%)

وهذا يدل على أن أغلب المستجوبين من الأساتذة يرون أنه توجد خدمات مقدمة للطلبة من

طرف الكلية.

المحور الثالث: العبارات الخاصة بالإمكانات البشرية

الجدول رقم (21): إجابات العينة على عبارات المحور الثالث

عبارات المحور الثالث	العبارة (13)	العبارة (14)	العبارة (15)	العبارة (16)	التكرار	%
1 لا أوافق بشدة	02	02	05	10	05	10.64
2 لا أوافق	07	11	13	15	11	23.40
3 محايد	03	07	07	12	07	14.89
4 أوافق	26	25	18	10	20	42.55
5 أوافق بشدة	09	02	04	-	04	08.51
المجموع						100
						47

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بأن نسبة (51.06%) من إجابات الأساتذة المستجوبين كانت بدرجة أوافق (42.55%) وأوافق بشدة بنسبة (08.51%)، في حين باقي النسبة وزعت بين محايد (14.89%) ولا أوافق (23.40%) ولا أوافق بشدة (10.64%)، وهذا يدل على أن أكثر من نصف المستجوبين من الأساتذة يرون أنه يوجد اهتمام بالإمكانات البشرية من طرف الكلية.

المحور الرابع: العبارات الخاصة بالإمكانات المادية

الجدول رقم (22): إجابات العينة على عبارات المحور الرابع

عبارات المحور الرابع	العبارة (17)	العبارة (18)	العبارة (19)	العبارة (20)	العبارة (21)	التكرار	%	
1 لا أوافق بشدة	04	14	14	14	06	10	21.28	
2 لا أوافق	07	18	24	24	06	16	34.04	
3 محايد	04	03	06	03	05	04	08.51	
4 موافق	19	10	03	06	26	13	27.66	
5 موافق بشدة	13	02	-	-	04	04	08.51	
المجموع							47	100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بأن نسبة (55.32%) من إجابات الأساتذة

المستجوبين كان بدرجة لا أوافق (34.04%) ولا أوافق بشدة بنسبة (21.28%)، في حين

باقي النسبة وزعت بين محايد (08.51%) وأوافق بنسبة (27.66%) وأوافق بشدة

(08.51%)، وهذا يدل على أن أكثر من نصف المستجوبين من الأساتذة يرون بأنه لا

توجد إمكانات مادية في الكلية.

المحور الخامس: العبارات الخاصة بالهيكل التنظيمي

الجدول رقم (23): إجابات العينة على عبارات المحور الخامس

عبارات المحور الخامس	العبارة	العبارة	العبارة	العبارة	العبارة	التكرار	%	
1	لا أوافق بشدة	05	05	01	02	03	06.38	
2	لا أوافق	11	11	13	20	12	25.53	
3	محايد	12	13	20	15	17	36.17	
4	موافق	18	13	14	09	13	27.66	
5	موافق بشدة	01	03	01	01	02	04.25	
المجموع							47	100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن هناك تقارب في إجابات الأساتذة المستجوبين

على هذا المحور، فمثلا كانت نسبة الموافقين وغير الموافقين (31.91%) لكل منهما، في

حين كانت نسبة الذين أجابوا بمحايد (36.17%) وهي نسبة معتبرة والأعلى في هذا

المحور وهذا ما يدل على أن هناك غموض عند الأساتذة بخصوص الهيكل التنظيمي في

الكلية.

المحور السادس: العبارات الخاصة بخدمة المجتمع

الجدول رقم (24): إجابات العينة على عبارات المحور السادس

عبارت المحور السادس	العبارة (27)	العبارة (28)	العبارة (29)	العبارة (30)	العبارة (31)	التكرار	%	
1 لا أوافق بشدة	01	19	12	-	05	07	14.89	
2 لا أوافق	03	15	18	-	15	10	21.28	
3 محايد	05	12	15	04	24	12	25.53	
4 موافق	30	01	02	23	02	12	25.53	
5 موافق بشدة	08	-	-	20	01	06	12.76	
المجموع							47	100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بأن نسبة (38.29%) من إجابات الأساتذة كانت

بدرجة أوافق (25.53%) وأوافق بشدة بنسبة (12.76%) في حين كانت النسبة

(36.17%) بدرجة لا أوافق ولا أوافق بشدة، وهي نسب متقاربة جدا وتعني أن هناك تباين

في إجابات الأساتذة المستجوبين حول محور دور الكلية في خدمة المجتمع.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة ونتائج التحليل

بعد أن تم جمع البيانات وتحليلها باستخدام المقاييس الإحصائية المناسبة لبرنامج

SPSS 22، وفي ضوء فرضيات الدراسة التي نود اختبارها تحصلنا على النتائج التالية:

أولاً: الفرضية الرئيسية الثانية

H1: تختلف متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية من وجهة نظر هيئة التدريس حسب البيانات العامة التالية: (الجنس، العمر، الرتبة العلمية، سنوات الخبرة، قسم الانتماء). ولمعرفة هذا الاختلاف يتم تقسيم الفرضية الرئيسية إلى فرضيات فرعية وهي:

أ- الفرضية الفرعية الأولى

والتي تنص على : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة من وجهة نظر الأساتذة تعزى لمتغير الجنس فقد استخدم الباحث اختبار (T.test) لمعرفة الاختلافات الإحصائية لمتطلبات تطبيق الجودة الشاملة والجدول الآتي يوضح ذلك:

ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير الجنس، فقد تم استخدام اختبار (T Test) لمعرفة الاختلافات الإحصائية لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (25): نتائج اختبار (T Test) للعينات المستقلة بين إدارة الجودة الشاملة ومتغير

الجنس

المحاور	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة f المحسوبة	مستوى الدلالة
المناخ الاجتماعي	ذكر	35	2.6143	1.02960	-0.253	0.801
	أنثى	12	2.6944	0.622930		
الخدمات المقدمة للطلبة	ذكر	35	3.0048	0.633340	-0.795	0.431
	أنثى	12	3.1667	0.527050		
الإمكانات البشرية	ذكر	35	3.0714	0.692850	-1.043	0.302
	أنثى	12	3.3125	0.683620		
الإمكانات المادية	ذكر	35	2.6743	0.843080	-0.288	0.775
	أنثى	12	2.6000	0.489900		
الهيكل التنظيمي	ذكر	35	2.9657	0.712060	-0.370	0.713
	أنثى	12	3.0500	0.572870		
خدمة المجتمع	ذكر	35	2.9543	0.468000	-0.197	0.845
	أنثى	12	2.9833	0.345970		
متوسط محاور الاستبيان	ذكر	35	2.8808	0.586370	-0.492	0.625
	أنثى	12	2.9678	0.285850		

نلاحظ من الجدول السابق أن مستوى الدلالة في متوسط محاور الاستبيان هو

وهي قيمة اكبر من قيمة الدلالة المعتمدة $\text{sig}=0.05$ ، مما يعني انه لا توجد

فروق إحصائية لمتطلبات تطبيق الجودة الشاملة من وجهة نظر الأساتذة حسب متغير

الجنس. وبالتالي نرفض الفرضية البديلة H_1 المتعلقة بمتغير الجنس ونقبل الفرضية الصفرية

H_0 ,

المناقشة: أوضحت النتائج الواردة في الجدول رقم (25) أنه لا يوجد اختلاف بين اتجاهات الذكور والإناث حول متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية وهذه النتيجة تنفي صحة الفرضية الفرعية الأولى المتعلقة بمتغير الجنس. سبب هذه النتيجة كما يعتقد الطالب أن واقع الكلية يعيشه كل العاملين بالكلية بنفس المستوى، فالأمر يتعلق بموضوع شخصي يختص بطبيعة تركيبة الفرد الفسيولوجية أو العقلية أو السلوكية بل يتعلق بواقع لا يختلف عن تقييمه، أفراد العينة وإن كانوا من جنسين مختلفين، وهذا موافق لما أسفرت عليه دراسة (يسعد فائزة)¹

ب- الفرضية الفرعية الثانية

والتي تنص على: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة من وجهة نظر الأساتذة تعزى لمتغير العمر فقد استخدم الباحث اختبار (T.test) لمعرفة الاختلافات الإحصائية لمتطلبات تطبيق الجودة الشاملة والجدول الآتي يوضح ذلك:

ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير العمر فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One-Way-Anova) لمعرفة الاختلافات الإحصائية لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة والجدول التالي يوضح ذلك:

¹ - أنظر الدراسات السابقة.

الجدول رقم (26): نتائج اختبار (One-Way-Anova) لدلالة الفروق محاور

متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة حسب متغير العمر

المحاور		مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط الربعات	قيمة f المحسوبة	متوسط الدلالة
المناخ الاجتماعي	بين المجموعات	6.472	2	3.236	4.200	0.0210
	داخل المجموعات	33.897	44	0.7700		
	المجموع	40.369	46			
الخدمات المقدمة للطلبة	بين المجموعات	1.864	2	0.9320	2.722	0.0770
	داخل المجموعات	15.064	44	0.3420		
	المجموع	16.928	46			
الإمكانات البشرية	بين المجموعات	1.746	2	0.8730	1.898	0.1620
	داخل المجموعات	20.235	44	0.4600		
	المجموع	21.981	46			
الإمكانات المادية	بين المجموعات	5.359	2	2.679	5.484	0.0070
	داخل المجموعات	21,497	44	0.4890		
	المجموع	26.856	46			
الهيكل التنظيمي	بين المجموعات	3.230	2	1.615	4.019	0.0250
	داخل المجموعات	17.682	44	0.4020		
	المجموع	20.912	46			

الفصل التطبيقي: تطبيق على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة

خدمة المجتمع	بين المجموعات	1.429	2	0.7150	4.283	0.0200
	داخل المجموعات	7.342	44	0.1670		
	المجموع	8.771	46			
متوسط بنود الاستبيان	بين المجموعات	2.724	2	1.362	6.033	0.0050
	داخل المجموعات	9.933	44	0.2260		
	المجموع	12.657	46			

نلاحظ من الجدول السابق أن مستوى الدلالة في متوسط محاور الاستبيان هو $\text{sig}=0.005$ ، وهي قيمة أقل من قيمة الدلالة المعتمدة $\text{sig}=0.05$ ، مما يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأساتذة حسب متغير العمر. وبالتالي نقبل الفرضية البديلة H_1 المتعلقة بمتغير العمر ونرفض الفرضية الصفرية H_0 .

المناقشة: أوضحت النتائج الواردة في الجدول رقم (26) أنه يوجد اختلاف بين اتجاهات أفراد العينة حسب متغير العمر حول متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية وهذه النتيجة تؤكد صحة الفرضية الثانية المتعلقة بمتغير العمر ويرجع الطالب هذه النتيجة إلى معيارية هذا المتغير بالنسبة لموضوع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، حيث نستطيع أن نقيسها استناداً إلى فئة عمرية معينة وقد نجد بان الأساتذة من الفئة الأقل سناً أكثر اهتماماً بعامل الجودة من الفئة الأخرى وذلك لحدثة المصطلح وممارسته في الآونة الأخيرة فقط.

ج- الفرضية الفرعية الثالثة

والتي تنص على : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة من وجهة نظر الأساتذة تعزى لمتغير الرتبة العلمية فقد استخدم الباحث اختبار (T.test) لمعرفة الإختلافات الإحصائية لمتطلبات تطبيق الجودة الشاملة والجدول الآتي يوضح ذلك:

ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير الرتبة العلمية فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One-Way-Anova) لمعرفة الاختلافات الإحصائية لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (27): نتائج اختبار (One-Way-Anova) لدلالة الفروق محاور

متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة حسب متغير الرتبة العلمية

المحاور	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط التربعات	قيمة f المحسوبة	مستوى الدلالة	
المناخ الاجتماعي	بين المجموعات	5.472	2	2.763	3.450	0.0410
	داخل المجموعات	34.897	44	0.7930		
	المجموع	40.369	46			
الخدمات المقدمة للطلبة	بين المجموعات	1.295	2	0.6480	1.823	0.1740
	داخل المجموعات	15.633	44	0.3550		
	المجموع	16.928	46			
الإمكانات البشرية	بين المجموعات	2.337	2	1.169	2.618	0.0840
	داخل المجموعات	19.644	44	0.4460		
	المجموع	21.981	46			
الإمكانات المادية	بين المجموعات	1.928	2	0.9640	1.702	0.1940

الفصل التطبيقي: تطبيق على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة

	داخل المجموعات	24.928	44	0.5670		
	المجموع	26.856	46			
الهيكل التنظيمي	بين المجموعات	2.535	2	1.267	3,034	0.0580
	داخل المجموعات	18.378	44	0.4180		
	المجموع	20.912	46			
خدمة المجتمع	بين المجموعات	0.8730	2	0.4370	2.433	0.1000
	داخل المجموعات	7.898	44	0.1790		
	المجموع	8.771	46			
متوسط محاور الاستبيان	بين المجموعات	2.060	2	1.030	4.278	0.0200
	داخل المجموعات	10.596	44	0.2410		
	المجموع	12.657	46			

نلاحظ من الجدول السابق أن مستوى الدلالة في متوسط محاور الاستبيان

هو $\text{sig}=0.020$ ، وهي قيمة أقل من قيمة الدلالة المعتمدة $\text{sig}=0.05$ ، مما يعني أنه

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر

الأساتذة حسب متغير الرتبة العلمية. وبالتالي نقبل الفرضية البديلة H_1 المتعلقة بمتغير

الرتبة العلمية ونرفض الفرضية الصفرية H_0 .

المناقشة: أوضحت النتائج الواردة في الجدول رقم (27) انه توجد اختلافات في

اتجاهات أفراد العينة بحسب متغير الرتبة العلمية حول متطلبات تطبيق إدارة الجودة

الشاملة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة، و هذه النتيجة تؤكد صحة

الفرضية الثالثة المتعلقة بمتغير الرتبة العلمية وتعزى هذه الفروق في نظر الباحث:

إدراك الهيئة التدريسية من ذوي الرتب (أساتذة التعليم العالي، أساتذة محاضرون)

لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية إدراك متباين ومتعدد يعرب عن بعد نظر

هؤلاء الأساتذة في تقييم الواقع، بخلاف الأساتذة المساعدون الذين تقاربت عندهم نسب توفر المتطلبات حيث كانت أقل توافرا حسب وجهة نظرهم، وهذا راجع إلى حداثة عهدهم بالكلية وواقعها، حيث أن استمرارية التطوير تتطلب وقتا كبيرا لملاحظتها، وبرامج التحفيز كذلك يستفيد منها من كان له مكوث ليس بالقصير بحيث يبين إنجازاته في جانب من الجوانب وبالتالي يستطيع تحديد ما إن كان هذا المجال متوفرا أم غير متوفر، ومنها تباينت استجابة الرتبين.

د- الفرضية الفرعية الرابعة

والتي تنص على : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة من وجهة نظر الأساتذة تعزى لمتغير الأقدمية فقد استخدم الباحث اختبار (T.test) لمعرفة الاختلافات الإحصائية لمتطلبات تطبيق الجودة الشاملة والجدول الآتي يوضح ذلك:

ومن اجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير الأقدمية فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One-Way-Anova) لمعرفة الاختلافات الإحصائية لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (28): يوضح نتائج اختبار (One-Way-Anova) لدلالة الفروق محاور

متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة حسب متغير الأقدمية

المحاور		مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط الربعات	قيمة f المحسوبة	مستوى الدلالة
المناخ الاجتماعي	بين المجموعات	2.878	2	1.439	1.689	0.196
	داخل المجموعات	37.491	44	0.852		
	المجموع	40.369	46			
الخدمات المقدمة للطلبة	بين المجموعات	0.181	2	0.090	0.237	0.790
	داخل المجموعات	16.747	44	0.381		
	المجموع	16.928	46			
الإمكانات البشرية	بين المجموعات	1.194	2	0.597	1.264	0.293
	داخل المجموعات	20.787	44	0.472		
	المجموع	21.981	46			
الإمكانات المادية	بين المجموعات	0.830	2	0.415	0.702	0.501
	داخل المجموعات	26.026	44	0.591		
	المجموع	26.856	46			
الهيكل التنظيمي	بين المجموعات	1.448	2	0.724	1.637	0.206
	داخل المجموعات	19.464	44	0.442		
	المجموع	20.912	46			
خدمة المجتمع	بين المجموعات	0.307	2	0.154	0.798	0.457
	داخل المجموعات	8.464	44	0.192		
	المجموع	8,771	46			
متوسط محاور الاستبيان	بين المجموعات	0.687	2	0.344	1.263	0.293
	داخل المجموعات	11.969	44	0.272		
	المجموع	12.657	46			

نلاحظ من الجدول السابق أن مستوى الدلالة في متوسط محاور الاستبيان هو $\text{sig}=0.293$ ، وهي قيمة أكبر من قيمة الدلالة المعتمدة $\text{sig}=0.05$ ، مما يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأساتذة حسب متغير الأقدمية. وبالتالي نرفض الفرضية البديلة H_1 المتعلقة بمتغير الأقدمية ونقبل الفرضية الصفرية H_0 .

المناقشة: أوضحت النتائج الواردة في الجدول رقم (28) أنه لا يوجد اختلاف بين اتجاهات أفراد العينة حول متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية بحسب متغير الأقدمية في التدريس ويرجع الطالب هذه النتيجة إلى كون أفراد العينة معينون بتحديد واقع الكلية الذي لا تطلب خبرة في التدريس و إنما طلب المعاشية ثم الملاحظة ومن ثم إصدار الحكم على وجود أو عدم وجود مبرر معين.

هـ- الفرضية الفرعية الخامسة

والتي تنص على : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة من وجهة نظر الأساتذة تعزى لمتغير قسم الإنتماء فقد استخدم الباحث اختبار (T.test) لمعرفة الاختلافات الإحصائية لمتطلبات تطبيق الجودة الشاملة والجدول الآتي يوضح ذلك:

ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير القسم فقد تم استخدام تحليل التباين

الأحادي (One-Way-Anova) لمعرفة الاختلافات الإحصائية لمتطلبات إدارة الجودة

الشاملة والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (29): يوضح نتائج اختبار (One-Way-Anova) لدلالة الفروق محاور

متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة حسب متغير قسم الانتماء

المحاور		مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة f المحسوبة	مستوى الدلالة
المناخ الاجتماعي	بين المجموعات	1.225	2	0.6120	0.6880	0.5080
	داخل المجموعات	39.144	44	0.9800		
	المجموع	40.369	46			
الخدمات المقدمة للطلبة	بين المجموعات	0.2490	2	0.1240	0.3280	0.7220
	داخل المجموعات	16.679	44	0.3790		
	المجموع	16.928	46			
الإمكانات البشرية	بين المجموعات	1.375	2	0.6870	1.467	0.2420
	داخل المجموعات	20.607	44	0.4680		
	المجموع	21.981	46			
الإمكانات المادية	بين المجموعات	2.136	2	1.069	1.901	0.1610
	داخل المجموعات	24.720	44	0.5620		
	المجموع	26.856	46			
الهيكل التنظيمي	بين المجموعات	0.9340	2	0.4670	1.029	0.3660
	داخل المجموعات	19.978	44	0.4540		

الفصل التطبيقي: تطبيق على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسييلة

	المجموع	20.912	46			
خدمة المجتمع	بين المجموعات	0.4949	2	0.2470	1.134	0.2790
	داخل المجموعات	0.8277	44	0.1880		
	المجموع	8.771	46			
متوسط محاور الاستبيان	بين المجموعات	0.7000	2	0.3500	1.288	0.2860
	داخل المجموعات	11.957	44	0.2720		
	المجموع	12.657	46			

نلاحظ من الجدول السابق أن مستوى الدلالة في متوسط محاور الاستبيان

هو $\text{sig}=0.293$ ، وهي قيمة أكبر من قيمة الدلالة المعتمدة $\text{sig}=0.05$ ، مما يعني أنه لا

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر

الأساتذة حسب متغير قسم الانتماء. وبالتالي نرفض الفرضية البديلة H_1 المتعلقة بمتغير

الرتبة العلمية ونقبل الفرضية الصفرية H_0 .

المناقشة: أوضحت البيانات الواردة في الجدول رقم (29) على أنه لا توجد اختلافات

حول متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بحسب متغير قسم الانتماء في كلية العلوم

الإنسانية والاجتماعية في جامعة المسييلة، وهذا ما ينفي صحة الفرضية البديلة المتعلقة

بمتغير قسم الانتماء

وتعزى هذه الفروق في نظر الطالب إلى:

- جدية موضوع الدراسة وغموضه بالنسبة لبعض أفراد العينة من تخصصات

مختلفة خاصة الشريعة والاتصال وهذا يرجع إلى عدم ممارسة بعض الأقسام

للدراسات الميدانية

ملخص نتائج الدراسة:

من خلال تحليل واستقراء نتائج تطبيق أداة الدراسة الميدانية (الاستبانة) و بعد تحليل و مناقشة فرضيات الدراسة التي يدور فحواها حول متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، توصل الباحث على النتائج التالية:

1-تختلف متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية ، وهي كما بينت الدراسة

مرتبة حسب درجة توافرها كالاتي:

- توفر الكلية المناخ الملائم للأساتذة العاملين بها.
- تهتم الكلية بشؤون الطلبة المتمدرسين بها.
- الأسلوب الإداري الحالي لا يتم بمشاركة كل العاملين بالكلية.
- الكلية تفتقر للتظاهرات التي تخدم المجتمع.
- غياب العمل بروح الفريق.

2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لمتطلبات تطبيق

إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأساتذة حسب المتغيرات (الجنس،

السن،الأقدمية، قسم الإنتماء).

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لمتطلبات تطبيق

إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأساتذة حسب متغير العمر، وذلك في

محور (المناخ الاجتماعي ، الإمكانيات المادية، الخدمات المقدمة للطلبة).

4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لمتطلبات تطبيق

إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأساتذة حسب متغيرالرتبة العلمية وذلك في

محور (الهيكل التنظيمي ، المناخ الاجتماعي) .

من خلال هذه النتائج نقف على حقيقة مفادها أن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

بجامعة المسيلة، لديها المتطلبات الكافية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة لكن أرضية

التطبيق تحتاج إلى توفير الكثير من المتطلبات الضرورية لتطبيق هذا المدخل،

بغض النظر عن وجود بعض الاختلافات عن إستجابات الأفراد بين إستجابات بعض

أفراد عينة الدراسة.

وهذه النتيجة تعكس واقع الجامعة الجزائرية ،وما تعانيه منظومتنا التكوينية من

مشكلات وعوائق حالت دون الإضطلاع بمهمة الإصلاح الشامل للتعليم العالي الذي

يعتبر العصب الرئيس في تقدم المجتمع في كافة المجالات، إلا انه تبقى نوايا واعدة

تمهد لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي ويظهر ذلك في الحاجة إلى

تعزيز جودة التعليم العالي التي أصبحت هاجسا عند السلطة السياسية وعند

الجامعات والمعاهد وعند الطلاب والجهات ذات العلاقة بالمجتمع، وهذا ما أكده

الملتقى الدولي الذي إحتضنه مركز الدراسات والبحث العلمي بالجزائر العاصمة في (جوان 2008).

وبشكل عام فإن الدراسة تتفق مع ما جاءت في دراسة يسعد فايزة (2006) التي توصلت إلى أن تطبيق الجودة الشاملة في جامعة "فرحات عباس" متوسطة على مجال **39.31%** على مجال تهيئة متطلبات إدارة الجودة الشاملة، إلى جانب إتفاق الدراسة الحالية مع هذه الدراسة في نتائج إستجابات عينة الدراسة التي تعزى إلى متغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

التوصيات:

- إقتراح تبني مدخل إدارة الجودة الشاملة على كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية وتهيئة المناخ الإجتماعي لذلك بزيادة الوعي ونشر الثقافة التنظيمية.
- الإهتمام بالبيئة التعليمية داخل الكلية وأساليب التوصيل والتواصل.
- الإهتمام بالطلبة كمدخل من مداخل العملية التعليمية والإستثمار فيهم لإرضائهم وإرضاء سوق العمل.
- إعطاء هيئة التدريس الفرص للمشاركة في إتخاذ القرارات الأكاديمية من خلال فرق العمل.
- تقدير المجهود الذي يبذله الأساتذة، وتثمين إسهاماتهم وآرائهم ومقترحاتهم إزاء عملية التسيير وإتخاذ القرار التي تخص الكلية.

خاتمة عامة

خاتمة

في الأخير بعد أن توصل الطالب إلى نتيجة مفادها أن لكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية المتطلبات الكافية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، فإن متطلبات التطبيق تبقى في المستوى المتوسط وهي مرتبة حسب درجة توفرها كآآتي:

➤ في الكلية إمكانات بشرية متعددة تغطي كافة التخصصات

➤ توفر الكلية المناخ الإجتماعي الملائم للأساتذة لكن ليس في إطار النمو

المهني

➤ بالكلية الهيكل تنظيمي بالكلية يتلائم مع مختلف نشاطاتها

➤ الاهتمام بالطلبة بشكل أكبر من أجل تطوير كفاءات، لتلبية احتياجات سوق

العمل

➤ الإمكانيات المادية اللازمة لتطبيق الجودة متوفرة بالكلية

➤ خدمة المجتمع ليس من أولويات الكلية

وكل هذه المتطلبات ضرورية وعدم توفرها يعني الفشل المؤكد في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية، وهذه الحقائق التي أسفرت عنها الدراسة يرجع الطالب أسبابها إلى واقع المنظومة التكوينية على غرار باقي كليات المؤسسة الجامعية الجزائرية ، إضافة إلى هشاشة الهياكل القاعدية للإدارة التي تفتقر إلى تكنولوجيا تربوية تعليمية تؤهلها إلى الإستثمار في أي نظام يضمن لها التحسين والتطوير للأفراد المنتسبين. ناهيك عن إستفحال ظاهرة الكم على حساب النوع إذا علمنا أن إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الجامعية تبين بعد سنوات من تطبيقها في الجامعات الغربية أنها لا تصلح لتحسين جوانب التعليم كلها لكنها تصلح لتحسين مجالات دون أخرى (محمد مقداد، 2005، ص.59)

وختاماً نشير إلى أن هذه الدراسة تستطلع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية في ضوء إستجابات الهيئة التدريسية، ونتائجها غير مطلقة أونهاية ويكون إحتمال الخطأ في القياس وأدواته تأثيراً كبيراً في نسبة دقتها، كما قد تكون نتائج الدراسة تأثرت بعدم التكافؤ العددي بين أفراد عينة الدراسة من حيث المتغيرات الديمغرافية الأمر الذي يستدعي إجراء دراسات وأبحاث أخرى على نفس الفئة من الأفراد وإستعمال نفس الأدوات من أجل المقارنة والتأكد من صلاحيتها ودقة النتائج المتوصل إليها، وتبقى في النهاية إشكالية إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر بصفة عامة وكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة المسيلة بصفة خاصة إشكالية قائمة وتحتاج إلى مزيد من الدراسة والبحث الميداني، وبأمل الباحث أن تأخذ المؤسسة الجامعية الجزائرية ممثلة في مسؤوليها وباحثيها على عاتقها البحث في هذا الإشكال والإجابة على التساؤلات المطروحة إنطلاقاً مما توصلت إليه نتائج هذه الدراسة ومثيلاتها إن وجدت في جامعات أخرى.

ملخص البحث:

هدفت هذه الدراسة إلى بحث تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي في الجزائر، وقد تكونت عينة الدراسة 50 عضو في هيئة التدريس من كلا الجنسين تم إختيارهم عشوائيا من مجتمع البحث البالغ عددهم 218 استاذا عاملا بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة. وقد إستعمل الطالب المنهج الوصفي التحليلي المناسب لهذه الدراسة وإستخدم لجمع البيانات الإستبيان الذي يتضمن 31 عبارة مقسمة على 06 محاور هي:

➤ المحور الأول: المناخ الإجتماعي

➤ المحور الثاني: الخدمات المقدمة للطلبة

➤ المحور الثالث: الإمكانيات البشرية

➤ المحور الرابع: الإمكانيات المادية

➤ المحور الخامس: الهيكل التنظيمي

➤ المحور السادس: خدمة المجتمع

وتمثلت إجراءات الدراسة الميدانية فيما يلي:

➤ قياس الخصائص السيكومترية للإستبيان، وهذا بإستخراج معامل الصدق والثبات

بإستخدام طرق إحصائية متعددة

➤ توزيع الإستبانة على عينة الدراسة

➤ إستخدام نظام (SPSS22) لمعالجة بيانات الدراسة ونتائجها

وبعد معالجة النتائج ومناقشة الفرضيات أسفرت الدراسة على النتائج التالية:

أ- تطبق إدارة الجودة الشاملة بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة المسيلة.

- ب- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية كافية لإختلاف متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة المسيلة تعزى لمتغير الجنس
- ت- توجد فروق ذات دلالة إحصائية كافية لإختلاف متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية تعزى لمتغير السن.
- د- توجد فروق ذات دلالة إحصائية كافية لإختلاف متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية تعزى لمتغير الرتبة العلمية.
- ت- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية كافية لإختلاف متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية تعزى لمتغير الأقدمية.
- ث- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية كافية لإختلاف متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية تعزى لمتغير قسم الإنتماء.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

1- الكتب:

- أحمد جودة، محفوظ، إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات، ط.2، وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
- إسماعيل عمر، محمد، أساسيات الجودة في الإنتاج، دار الكتب العربية للنشر، القاهرة، 2000.
- سامرائي مهدي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، دار جرير للنشر، عمان، 2007.
- الصيرفي محمد، الجودة الشاملة TQM، طريقك للحصول على شهادة إيزو، ط. 1، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2006.
- دبله عبد العالي، الدولة الجزائرية الحديثة: الإقتصاد، المجتمع والسياسة، ط.1، دار الفجر، القاهرة، 2004.
- سليمان دراركة مأمون، الجودة في المنظما الحديثة، دار الصفاء، الأردن، 2002.
- _____، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، ط. 1، دار الصفاء للنشر، عمان، 2006.
- سيد مصطفى، أحمد، إدارة الجودة الشاملة والإيزو 9000 دليل علمي، جامعة الزقازيق، مصر، 1998.
- عبد الفتاح زين الدين، فريد، المهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، دار الكتب، مصر، 1996.
- عبد الله الطائي، رعد وقداة عيسى، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- عوض الطرطوري، محمد وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية، ط. 1، دار الجامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2009

- فوزي أحمد بدوي، محمود، إدارة التعليم والجودة الشاملة، دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2010.

- فوزي دباس، العبادي هاشم وآخرون، إدارة التعليم الجامعي، مفهوم حديث في الكر افداري المعاصر، ط. 1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- كاظم حمود، خضير، إدارة الجودة وخدمة العملاء، ط. 2، دار المسيرة، عمان، 2007.
- لعويسات جمال الدين، إدارة الجودة الشاملة، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2005.
- محمد البكري سونيا، إدارة الجودة الكلية، الدار الجامعة، الإسكندرية، 2002.
- ناصر عليجات صالح، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التطبيق ومقترحات التطوير، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003.
- نايف علوان المحياوي قاسم، إدارة الجودة في الخدمات، ط. 1، دار الشروق، الأردن، 2006.
- نايف علوان قاسم، 'دارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو 9001: 2000، دار الثقافة، الأردن، 2005.

2- المقالات:

- أحمد الصرايرة، خالد العساف ليلي، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 01، الأردن، 2008.
- تركي رابح، أصول التربية والتعليم، ط. 1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1990.
- _____، أصول التربية والتعليم ، ط. 2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992.
- بوعبد الله لحسن ومقداد لحسن، تقويم العملية التكوينية، دراسة ميدانية لجامعات الشرق الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998.
- بوفلجة غياث، التربية والتكوين بالجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- منشورات كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد بوضياف المسيلة.

3- المداخلات:

- الطاهر إبراهيم وبن عمر وسيلة، معايير نظم الجودة وتأثيرها على بيئة التدريس الجامعي في ظل LMD ورقة عمل مقدمة للملتقى الوطني الرابع حول البيداغوجيا، جامعة بسكرة، 2008.

- دادن عبد الغاني وسويسي هواري، دور الجامعة في تحقيق التنمية البشرية وتطوير المعرفة، ورقة عمل مقدمة للملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في إقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، جامعة ورقلة، 2005.

- بوسعدة سعيدة، متطلبات الاستفادة من إدارة الجودة الشاملة في تفعيل أداء مؤسسات التعليم العالي الجزائري، ورقة عمل مقدمة للملتقى الوطني حول إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسة، جامعة مولاي، سعيدة، الجزائر، 2010.

- صحراوي عبد الله، إدارة المنظومة الجامعية بالجزائر في القرن 21 وتحديات الجودة الشاملة متطلبات الداخل في زمن العولمة، ورقة عمل مقدمة للملتقى العربي الدولي حول ضمان جودة التعليم العالي، جامعة بسكرة، 26-26 نوفمبر 2008.

- عبد الله علي ومداح لخضر، التعليم العالي في الجزائر وإدارة الجودة الشاملة كمدخل لجودة مخرجاتها، ورقة عمل مقدمة للملتقى الوطني الول حول تقييم دور الجامعة الجزائرية في الإستجابة لمتطلبات سوق الشغل ومواكبة تطورات التنمية المحلية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2010/05/20.

- عزاق رقية، رؤية حول نوعية التعليم العالي في الجامعة الجزائرية من خلال تطبيق نظام LMD، ورقة عمل مقدمة للملتقى الوطني الرابع حول البيداغوجيا، جامعة بسكرة، الجزائر، 2008.

- مراد ناصر دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة التعليم العالي، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي الثالث لضمان جودة التعليم العالي- حالة الجزائر، جامعة الزيتونة الأردنية، الأردن، 2013.

- مرازقة جمال، متطلبات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر (تصور مقترح)، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي الدولي ضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء الخاصة، الأردن، 10-12 ماي 2011.

- مفتاح أحمد عبد الرحمان حسيني مسعود، نماذج إدارة الجودة الشاملة TQM ومعوقات إستعمالها في التعليم العالي، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي الدولي الثالث لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزيتونة الأردنية، الأردن، ص. 520، 2013.

4- الرسائل الجامعية:

- إبراهيمي نادية، دور الجامعة في تنمية رأس المال البشري لتحقيق التنمية المستدامة- دراسة حالة جامعة المسيلة، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف 01، 2013.

- برعودي يسمينة، التعليم العالي وعلاقته بالتغيرات التكنولوجية الحديثة: تكنولوجيا المعلومات- دراسة ميدانية بجامعة باتنة، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة باتنة، 2009.

- بوزيد نصيرة، إدارة الجودة الشاملة في الجامعة- دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بمستغانم، مذكرة ماجستير تخصص حوكمة الشركات، جامعة أوبكر بلقايد، تلمسان، 2011.

- بن حميدة محمد، المتطلبات الجديدة لإدارة الجودة الشاملة وتنافسية المؤسسة، رسالة دكتوراه، جامعة أوبكر بلقايد، 2009.

- ختيم محمد العيد، إدارة الجودة الشاملة وإستراتيجية المؤسسة (دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز) مذكرة ماجستير، تخصص إستراتيجية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2009.

- فتح الله خالصة، إدارة الجودة الشاملة كمدخل لإحداث التطوير التنظيمي في التعلي العالي- دراسة حالة المدرسة الوطنية العليا للإحصاء والإقتصاد التطبيقي، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2012.

- مداح لخضر، تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتحسين إداء مؤسسات التعليم العالي، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، المركز الجامعي يحي فارس، المدية، 2008.

- مراد سي حمزة، دور جودة التعليم العالي في تعزيز النمو الإقتصادي- دراسة حالة الجزائر، مذكرة ماجستير، تخصص إقتصاد تطبيقي وتسيير المنظمات، جامعة باتنة، 2010.

- هارون أسماء، دور التكوين الجامعي في تكوين المعرفة العلمية، تحليل نقدي لسياسة التعليم العالي في الجزائر نظام LMD، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010.

5- القوانين والمراسيم:

- الجريدة الرسمية، العدد 24، القانون رقم 05/99 المؤرخ 04 أبريل 1999، المتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي.

6- الأنترنت:

- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، 50 سنة في خدمة التنمية (1962-2012)، ص. 26، www.mesrs.dz

- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، www.mesrs.dz

<http://virtuelcampus.univ-msila.dz>

ثانيا: المراجع باللغة الأخرية:

1- الكتب:

- Bennoune Mahfoud, Education culture et Développement en Algérie Marinier ENAG , Alger, 2000.
- CabyFrançois , la Qualité dans les services, 2^o édition, Economica, Paris, 2002.
- Chevallier René. Elisabeth Doutre. Alain Spalanzain. Le management de la qualité. Ed Gestion. Paris. 1996.
- Daudin Jean Jaques & Charle S. Tapiero. Les outils et le contrôle de la qualité. Ed economica. Paris. 1996.
- Jean-Marie Gorgue. Management de la qualité. 3^eme éd. Edition Economica. Paris. 2001.

- StoraGilbert, La qualité totale dans l'entreprise, Edition d'organisation, Paris, 1986.
- UNESCO. Conférence mondiale sur l'enseignement supérieur : déclaration mondiale sur l'enseignement supérieur pour le 21^{eme} siècle. Vision et action. Paris.5-9/10/1998.p. 1.www.unesco.org (15/02/2016)

قائمة الأشكال

عنوان الشكل
المستويات الأربعة لتطور إدارة الجودة
مخطط السبب والأثر
العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة ونظام الأيزو 9000
هيكل نظام LMD في الجامعة الجزائرية
الخصائص الواجب توفرها في إدارة الجامعة الجزائرية
التحولات المطلوبة لجودة البرنامج الدراسي الجامعي
كفاءات الأستاذ الجامعي من منظور الجودة الشاملة
دور الطالب الجزائري في منظور الجودة الشاملة
نموذج مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية
تحديات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية
الهيكل التنظيمي للكلية
المدرج التكراري لمتغير الجنس
المدرج التكراري لمتغير العمر
المدرج التكراري لمتغير الرتبة العلمية
المدرج التكراري لمتغير الأقدمية
المدرج التكراري لمتغير قسم الإنتماء

قائمة الجداول

عنوان الجداول
ملخص للتعريفات المختلفة للجودة
مقارنة بين خصائص إدارة الجودة الشاملة والأيزو 9000
ملخص تعاريف إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي
تطور الشبكة الجامعية الجزائرية
تطور عدد الطلبة والأساتذة في الجامعة الجزائرية
أساليب التقييم الجامعي
تخصصات الليسانس في الكلية
تخصصات الماستر في الكلية
عدد الطلبة في الكلية
عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة لكل قسم والنسبة الموافقة
توزيع أفراد العينة حسب الجنس
توزيع أفراد العينة حسب العمر
توزيع أفراد العينة حسب الرتبة العلمية
توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة
توزيع أفراد العينة حسب قسم الانتماء
عدد عبارات كل محور
درجات سلم ليكارت معامل ثبات ألفا كرونباخ لعبارات الإستبيان
إجابات العينة على عبارات المحور الأول
إجابات العينة على عبارات المحور الثاني
إجابات العينة على عبارات المحور الثالث
إجابات العينة على عبارات المحور الرابع
إجابات العينة على عبارات المحور الخامس

إجابات العينة على عبارات المحور السادس
المتوسطات الحسابية الانحرافات المعيارية لعبارات الاستبيان
معاملات الارتباط بين محاور الدراسة وإدارة الجودة الشاملة
نتائج اختبار (Test T) الأحادي العينة لدرجات الإجابة عن تطبيق إدارة الجودة الشاملة
نتائج اختبار (Test T) للعينات المستقلة بين إدارة الجودة الشاملة ومتغير الجنس
نتائج اختبار (One-Way-Anova) لدلالة الفروق محاور متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة حسب متغير العمر
نتائج اختبار (One-Way-Anova) لدلالة الفروق محاور متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة حسب متغير الرتبة العلمية
نتائج اختبار (One-Way-Anova) لدلالة الفروق محاور متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة حسب متغير الأقدمية
نتائج اختبار (One-Way-Anova) لدلالة الفروق محاور متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة حسب متغير قسم الانتماء

الملاحق

الملحق الأول (01)

السلام عليكم و بعد ...

الرجاء من الأساتذة الأفاضل التكرم بمساعدة الباحث بملأ الاستبيان الخاص بالدراسة الموسومة بـ "متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر هيئة التدريس - دراسة حالة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة محمد بوضياف - المسيلة -"، والتي تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم النفس، تخصص تنظيم وعمل و لكم جزيل الشكر .

1/ البيانات العامة

- (1) الجنس : ذكر أنثى
- (2) العمر : أقل من 30 سنة 30 إلى 50 سنة أكبر من سنة
- (3) الرتبة العلمية : أستاذ مساعد أستاذ محاضر أستاذ تعليم عالي
- (4) سنوات الخبرة : أقل من 5 سنوات 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات
- (5) القسم : علم الاجتماع علم النفس الفلسفة
- التاريخ
- الصحافة الشريعة
-

الفصل التطبيقي: تطبيق على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	2/ عبارات الاستبيان
					المحور الأول : المناخ الاجتماعي
					(1) تنظيم الكلية اجتماعات دورية للأساتذة للتعرف على المشكلات الاجتماعية التي تواجههم .
					(2) تهتم الكلية بحقوق الأساتذة العاملين بها .
					(3) تسعى الكلية لتلبية احتياجات الأساتذة .
					(4) تشجيع الكلية الأساتذة على الالتزام بروح الفريق .
					(5) توفر الكلية المناخ المناسب للنمو المهني لكافة الأساتذة .
					(6) يشارك الأساتذة في تقويم إنجازات الكلية .
					المحور الثاني : الخدمات المقدمة للطلبة
					(7) تحرص اللجان العلمية بالكلية على تحديث البرامج الدراسية التي تقدمها للطلبة وفقا للتطورات المستجدة .
					(8) تحرص الكلية على ربط البرامج الدراسية التي تقدم للطلبة باحتياجات سوق العمل .
					(9) تشارك الكلية في برامج الأنشطة المختلفة التي تتم في البيئة المحيطة .
					(10) توفر الكلية برنامج شامل لتوجيه و إرشاد الطلبة الجدد لنظام LMD .
					(11) تضع الكلية إجراءات كفيلة بضمان استفادة الطلبة من خدمات المكتبة .
					(12) تضع الكلية إجراءات كفيلة بضمان استفادة الطلبة من مصادر التعليم .
					المحور الثالث : الإمكانيات البشرية
					(13) يغطي الأساتذة التخصصات المختلفة داخل القسم بدرجة مناسبة .

الفصل التطبيقي: تطبيق على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة

					(14) يوجد في الكلية عدد كاف من الموظفين المؤهلين في مختلف التخصصات (الإدارية، المالية) .
					(15) تحرص الكلية على توفير فرص التدريب للعاملين بها (أساتذة، موظفون) بصفة دورية .
					(16) تحرص الكلية على إجراء تقييم دوري للأساتذة .
					المحور الرابع : الإمكانيات المادية
					(17) يوجد بالكلية مكتبة مجهزة بالمراجع الحديثة .
					(18) يوجد بالكلية قاعة مجهزة بالوسائل السمعية البصرية.
					(19) يوجد بالكلية عدد كاف من أجهزة العرض الحديثة لتسيير عملية التدريس .
					(20) يوجد بالكلية عدد كاف من أجهزة الكمبيوتر المتصلة بشبكة الإنترنت .
					(21) يوجد بالكلية عدد كاف من المرافق (المدرجات، القاعات، المخابر) لتنفيذ البرنامج التعليمي .
					المحور الخامس : الهيكل التنظيمي
					(22) يوجد بالكلية هيكل تنظيمي يتلاءم مع مختلف نشاطاتها .
					(23) تتسم الاتصالات بين المستويات الإدارية المختلفة بالكلية بالمرونة .
					(24) يساعد الهيكل التنظيمي بالكلية على تنفيذ البرنامج التعليمي بشكل مرضي .
					(25) تستخدم المستويات الإدارية المختلفة بالكلية نظم المعلومات كوسيلة للمتابعة و التقويم .
					(26) تفوض المستويات الإدارية المختلفة بالكلية السلطة لبعض الأعضاء .
					المحور السادس : خدمة المجتمع

الفصل التطبيقي: تطبيق على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة

					(27) تتيح الكلية الفرصة للأساتذة للمشاركة في التظاهرات العلمية (مؤتمرات، ندوات) التي تخدم المجتمع .
					(28) يوجد بالكلية مركز لخدمة المجتمع .
					(29) تقدم الكلية الكثير من الخدمات التي تتوافق مع حاجات المجتمع .
					(30) يوجد بالكلية مجلة علمية محكمة متخصصة .
					(31) يشارك الأساتذة بالكلية في جمعيات خدمة المجتمع .

قائمة المحكمين

الامضاء	القسم	الاستاذ
	علم النفس	أ.د. ضياف زين الدين
	علم النفس	د. مجاهدي الطاهر
	علم النفس	د. بعلي مصطفى
	علم النفس	أ. عظيمي مسعودة
	علم النفس	أ. زيد الخير سميرة

الفصل

التطبيقات

الفصل الثالث: تطبيق على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة

تمهيد:

إن محاولة البحث في الإشكالية المطروحة، ومعرفة مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر هيئة التدريس في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، والإجابة على الفرضيات من خلال الاستبيان الذي سوف نقدمه لاحقاً يستدعي بداية تقديم نبذة تاريخية عن هذه الكلية.

المبحث الأول: نبذة عن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

الكلية هي وحدة للتعليم والبحث بالجامعة في ميدان العلم والمعرفة، وهي متعددة التخصصات ويمكن إنشاؤها عند الاقتضاء على أساس تخصص غالب.

المطلب الأول : نشأة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف

بالمسيلة

تعتبر كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية احد أهم الكليات التي تقوم عليها جامعة محمد بوضياف بالمسيلة. تم اعتماد الكلية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12/361 المؤرخ في 22 ذو القعدة 1433 الموافق لـ 08 أكتو بر 2012 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 01/274 المؤرخ في 30 جمادى الثانية عام 1422 الموافق لـ 18 سبتمبر 2001

المتضمن إنشاء جامعة المسيلة ولاسيما المادة الأولى منه التي تحدد عدد الكليات والمعاهد التي تتكون منها جامعة المسيلة.

وتضمن الكلية تكوينا أكاديميا، يتحصل فيها الطالب بعد انقضاء فترة التكوين على شهادة ليسانس أكاديمي تؤهله للالتحاق بالحياة المهنية في مجال تخصصه، أو مزاوله دراسته الجامعية بالماستر أو الدكتوراه إذا استوفى للشروط المطلوبة للتدرج لهاتين المرحلتين من التكوين.

المطلب الثاني: التخصصات المتوفرة بالكلية

تتوفر الكلية على مجموعة من التخصصات مقسمة بين الليسانس والماستر.

أولا: تخصصات ليسانس 2015-2016

الجدول التالي يوضح تخصصات الليسانس في الكلية:

الجدول رقم (07): تخصصات الليسانس في الكلية¹

القسم	التخصص
علم الاجتماع	علم الاجتماع التربوي
	علم الاجتماع العمل
	علم الاجتماع تنمية الموارد
علم النفس	علم النفس العيادي
	علم النفس العمل
	توجيه وإرشاد تربوي
الفلسفة	فلسفة عامة
	تاريخ عام
التاريخ	تاريخ القرون الوسطى
	اتصال وعلاقات عامة
علوم الإعلام والاتصال	صحافة مكتوبة
	العلوم الإسلامية
العلوم الإسلامية	الشريعة والقانون

¹ منشورات كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية 2015-2016 المسيلة.

ثانيا: تخصصات الماستر 2015-2016

الجدول التالي يوضح تخصصات الماستر بالكلية:

الجدول رقم (08): تخصصات الماستر بالكلية¹

القسم	التخصص
علم الاجتماع	علم الاجتماع التربوي
	علم الاجتماع التنظيم
	تنمية الموارد البشرية
علم النفس	علم النفس العيادي
	علم النفس العمل
	توجيه وارشاد تربوي
	القياس النفسي وبناء الروائز
الفلسفة	فلسفة عامة
التاريخ	تاريخ العالم المعاصر
	تاريخ القرون الوسطى
	تاريخ الجزائر الحديث
علوم الإعلام والاتصال	اتصال وعلاقات عامة
	صحافة مكتوبة
	سمعي بصري

¹ منشورات كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية 2015-2016 المسيلة.

المطلب الثالث: الهياكل البيداغوجية

تتوفر الكلية على عدد من المدرجات وكذا قاعات التدريس كما تحتوي على قاعات مخصصة للإعلام الآلي.

كما تتوفر على مكتبة خاصة بها حتى تمكن الطلاب والباحثين من الاستفادة من عناوين بمختلف التخصصات تقدر ب **8793** عنوان، وتحتوي المكتبة على **03** قاعات للمطالعة.

المطلب الرابع: توزيع الأساتذة والطلبة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

أولاً: الأساتذة

- يسهر طاقم كبير من الأساتذة الكرام على تطبيق الخريطة البيداغوجية وتقديم الدروس إلى الطلبة الموزعين على التخصصات التي تتوفر عليها الكلية في مختلف أطوار المسار الجامعي حيث يقدر عدد أساتذة الكلية ب **218** أستاذاً بمختلف الرتب العلمية من:

- أستاذ التعليم العالي.

- أستاذ محاضر.

- أستاذ مساعد.

ثانيا: توزيع الطلبة والأساتذة في الكلية

الجدول التالي يوضح توزيع الطلبة والأساتذة حسب القسم:

الجدول رقم (09): توزيع الطلبة والأساتذة حسب القسم¹

أقسام الكلية	عدد الأساتذة	عدد الطلبة
علم الاجتماع	37	918
علم النفس	53	569
الفلسفة	17	434
التاريخ	64	1351
علوم الإعلام والاتصال	37	761
العلوم الإسلامية	10	369
المجموع	218	5401

¹ منشورات كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية 2015-2016 المسيلة.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي ونتائج الدراسة واختبار الفرضيات

يتم في هذا المبحث عرض الإطار المنهجي للدراسة ومناقشة النتائج في ضوء

الفرضيات

المطلب الأول: الإطار المنهجي لدراسة

يتطرق الباحث في هذا المطلب مجتمع وعينة الدراسة، كما ستتطرق فيه إلى وصف

أداة الدراسة والإجراءات التي تم إتباعها للتحقق من صدقها وثباتها، ثم أساليب المعالجة

الإحصائية التي تم استخدامها في معالجة بيانات الدراسة.

أولاً: منهج الدراسة

انطلاقاً من طبيعة الدراسة و الأهداف التي تسعى لتحقيقها، وهي معرفة متطلبات

تطبيق إدارة الجودة الشاملة، والوقوف على مدى توفر هذه المتطلبات بكلية العلوم الإنسانية

والاجتماعية بجامعة المسيلة. وكذا مقارنة مستويات الإدراك لهذه المتطلبات وفقاً لمتغيرات

الجنس، السن، الرتبة العلمية، الأقدمية، وقسم الانتماء. سيستعمل الباحث في هذه الدراسة

المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على دراسة الظاهرة، ومن ثم وصفها وصفاً دقيقاً،

والتعبير عنها تعبيراً كيفياً أو كمياً يبين خصائصها، ومن ثم تحديد العوامل والمسببات

والمتغيرات المرتبطة بها ووضع الحلول والآليات المناسبة لها.

ثانيا: حدود الدراسة

حددت هذه الدراسة بعدد من المحددات المكانية والزمانية والبشرية التالية:

أ - الحدود المكانية: تركزت الدراسة على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة- الجزائر بأقسامها الستة (علم الاجتماع، علم النفس، الفلسفة، التاريخ، علوم الإعلام والاتصال، وعلوم الشريعة).

ب- الحدود الزمانية: لقد تم تصميم الاستبانة وتحكيمها، وجمع البيانات وتحليلها وتفسيرها والانتهاؤها منها خلال الموسم الجامعي 2016/2015 ابتداء من شهر ديسمبر 2015 إلى غاية شهر ماي 2016.

ج- الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على كل أعضاء الهيئة التدريسية العاملة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة من مختلف رتبهم العلمية.

ثالثا: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع البحث من جميع الأساتذة الحاصلين على درجة الدكتوراه ودرجة الماجستير لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، حيث بلغ عددهم 218 أستاذ، مقسمين على أقسام الكلية (قسم علم الاجتماع، قسم علم النفس، قسم الفلسفة، قسم التاريخ، قسم علوم الإعلام والاتصال، قسم علوم الشريعة).

رابعاً: عينة الدراسة

أجريت هذه الدراسة على عينة من أساتذة الكلية بلغ عددها 55 أستاذ في مختلف الأقسام من مجتمع الدراسة، (أي حوالي 25%) وقد اختيرت بطريقة طبقية، وتم توزيع واسترجاع الاستبانات على عينة الدراسة على مدار شهر أبريل 2016، وقد قدرت عدد الاستبانات المسترجعة من قبل الباحث بـ 47 استبيان قابل للتفريغ أي بنسبة (85.5%) بالتقريب مجموع الاستبانات الموزعة، وهي تعتبر نسبة مناسبة لتعميم النتائج، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (10): عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة لكل قسم والنسبة الموافقة

النسبة	عدد الاستبيانات المسترجعة	عدد الاستبيانات الموزعة	العدد الكلي	القسم
14.54	08	09	37	علم الاجتماع
21.81	12	14	53	علم النفس
09.09	05	04	17	الفلسفة
25.45	14	16	64	التاريخ
09.09	05	09	37	الاتصال
05.45	03	03	10	ع. الشريعة
%85.5	47	55	218	المجموع

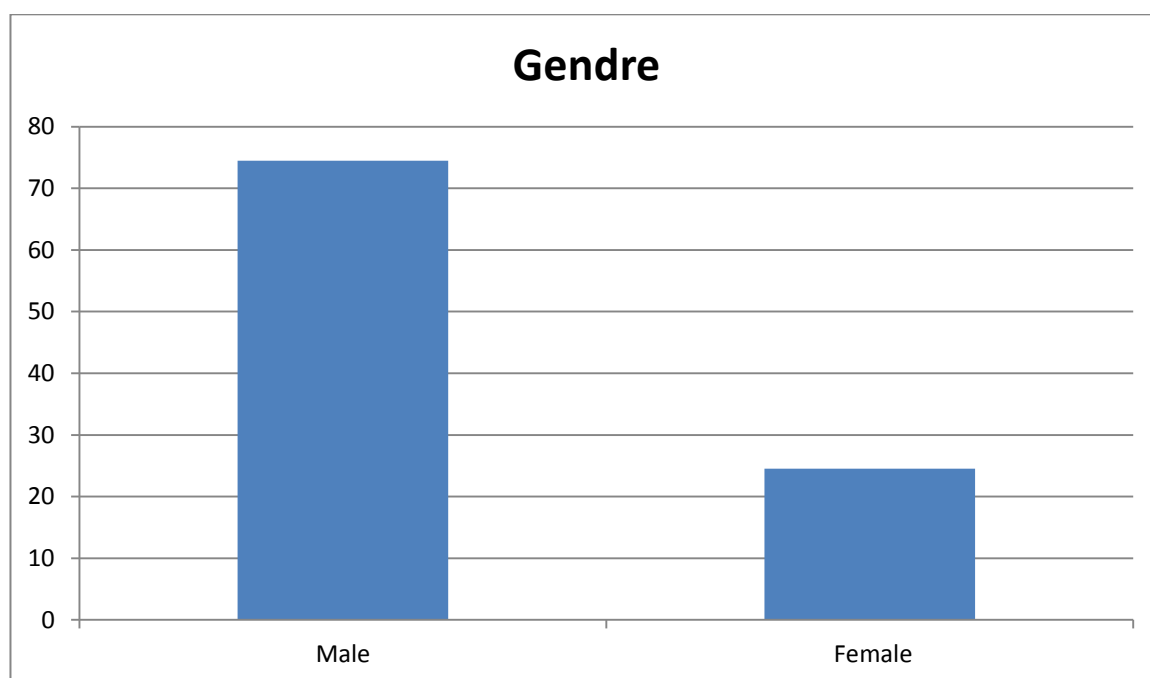
1- الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات العامة

أ- توزيع أفراد العينة وفق البيانات العامة

الجدول رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

%	التكرار	المتغير	
		ذكر	الجنس
74.5	35	ذكر	الجنس
25.5	12	أنثى	
100	47	المجموع	

الشكل رقم (12): المدرج التكراري لمتغير الجنس



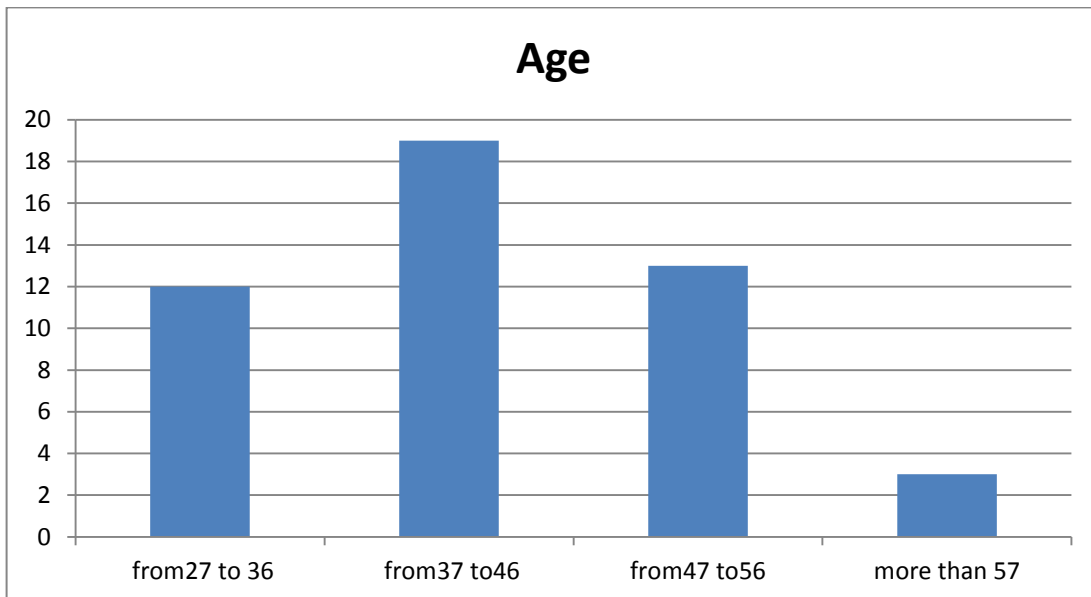
من خلال الجدول أعلاه، يتبين لنا بأن فئة الأساتذة المستجوبين اكبر من فئة الأساتذات، حيث بلغت نسبة الأساتذة (74.5%)، بينما نسبة الأساتذات بلغت (25.5%)، وهذا ما يدل على أن أعضاء هيئة التدريس في الكلية يغلب عليها جنس الذكر.

ب- توزيع أفراد العينة حسب العمر

الجدول رقم (12): توزيع أفراد العينة حسب العمر

%	التكرار		
25.54	12	من 27 إلى 36	العمر
40.43	19	من 37 إلى 46	
27.65	13	من 47 إلى 56	
6.38	03	أكثر من 57	
100	47	المجموع	

الشكل رقم (13): المدرج التكراري لمتغير العمر



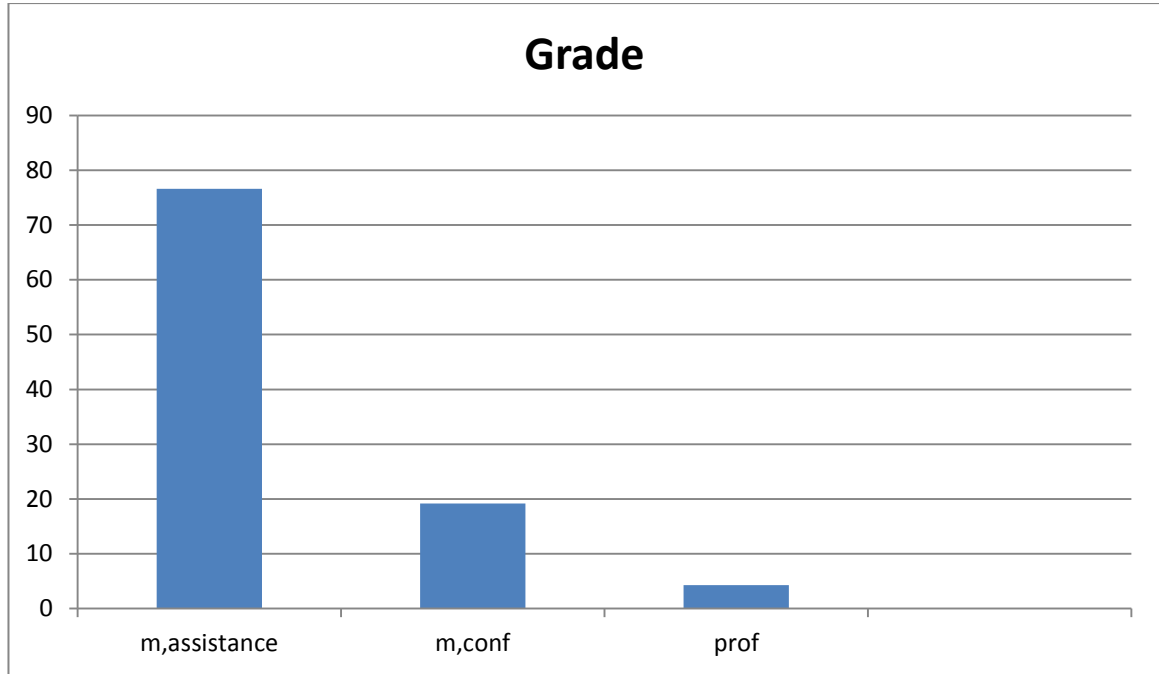
من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن أعلى الفئة العمرية الأكبر كانت للأساتذة الذين تتراوح أعمارهم بين 37 إلى 47 سنة بنسبة 40.43%، ثم تليها فئة الأساتذة الذين تتراوح أعمارهم بين 47 إلى 56 سنة بنسبة قدرها 27.65%، ثم تأتي الفئة التي تتراوح بين 27 إلى 36 سنة بنسبة 25.45%، والنسبة الأخيرة 06.38% كانت للفئة الأكبر من 57 سنة. وقد تبين لنا أن الفئة الغالبة في أعضاء التدريس هي الفئة من 37 إلى 46 سنة. في الوقت الذي كانت الفئة الأقل تواجدا هي الأكثر من 57 سنة وهذا دليل على أن الكلية تشهد تشبيبا في هيكلها التدريسي.

ج- توزيع أفراد العينة حسب الرتبة العلمية :

الجدول رقم (13): توزيع أفراد العينة حسب الرتبة العلمية

المتغير	التكرار	%	
الرتبة العلمية	أستاذ مساعد	36	76.6
	أستاذ محاضر	09	19.15
	أستاذ التعليم العالي	02	4.25
	المجموع	47	100

الشكل رقم (14): المدرج التكراري لمتغير الرتبة العلمية



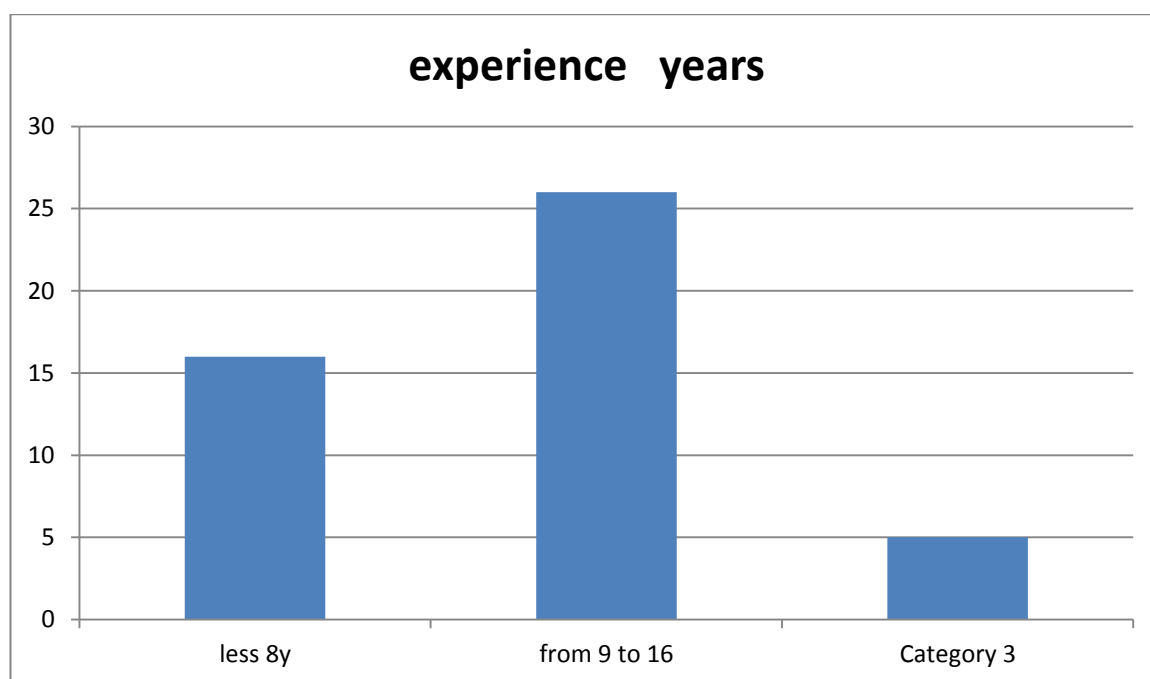
من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر رتبة علمية تستحوذها الكلية هي رتبة أستاذ مساعد بنسبة (76.6%)، ثم تليها رتبة أستاذ محاضر بنسبة (19.15%)، وأخيرا رتبة أستاذ مساعد بنسبة (4.25%)، وهذا ما يدل على أن أغلب أعضاء هيئة التدريس هم أساتذة مساعدين.

د- توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

الجدول رقم (14): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

%	التكرار	المتغير	
		سنوات الخبرة	
34.04	16	أقل من 8 سنوات	سنوات الخبرة
55.32	26	من 9 الى 16 سنوات	
10.64	05	أكثر من 17 سنة	
100	47	المجموع	

الشكل رقم (15): المدرج التكراري لمتغير سنوات الخبرة



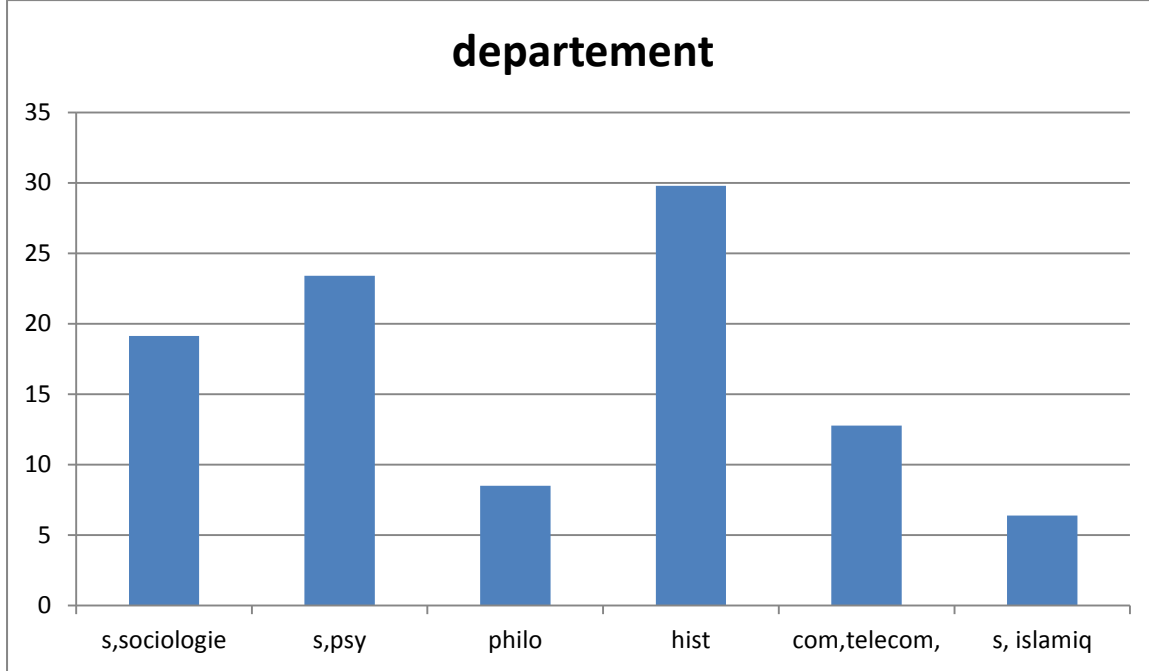
من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن أغلب الأساتذة يملكون خبرة مهنية من 09 الى 16 سنوات، بنسبة (55.32%)، ثم تليها الخبرة المهنية لأقل من 08 سنوات، بنسبة (34.04%)، وأخيرا الخبرة المهنية أكثر من 17 سنوات بنسبة (10.64%)، وهذا ما يدل بأن أعضاء هيئة التدريس في الكلية لديهم خبرة متوسطة في التعليم بالجامعة.

هـ - توزيع أفراد العينة حسب قسم الانتماء

الجدول رقم (15): توزيع أفراد العينة حسب قسم الانتماء

المتغير	التكرار	%
علم الاجتماع	09	19.14
علم النفس	11	23.40
الفلسفة	04	08.51
التاريخ	14	29.78
الإعلام والاتصال	06	12.77
علوم الشريعة	03	06.40
المجموع	47	100

الشكل رقم (16): المدرج التكراري لمتغير قسم الانتماء



من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن أكبر فئة من الأساتذة ينتمون إلى قسم التاريخ، بنسبة (29.78%)، ثم يليها قسم علم النفس بنسبة (23.40%)، ثم قسم علم الاجتماع بنسبة (19.14%)، في حين يليها قسم الاتصال بنسبة (12.77%)، ف قسم الفلسفة بنسبة (8.51%)، وأخيرا قسم العلوم الإسلامية بنسبة (6.40%)، وهذا ما يدل على أن أكثر هيئة التدريس منتمية إلى قسم التاريخ.

خامسا: أداة الدراسة

هذه الدراسة تقوم على المنهج الوصفي والذي يعتمد على أداة الاستبانة لتجميع البيانات، وقد قام الطالب بتصميم في إطار تساؤلات الدراسة وللإجابة عليها، و بالاستناد على بعض الدراسات السابقة المتاحة وقد مر تصميم أداة الدراسة بمجموعة من المراحل هي:

1-تصميم الأداة: وتم تقسيمها إلى جزئين وهما:

أ- البيانات العامة:احتوت على البيانات التالية:

- الجنس: ذكر، أنثى
- العمر:أقل من 30، من 30الى 50، أكبر من 50.
- الرتبة العلمية: أستاذ مساعد، أستاذ محاضر، أستاذ التعليم العالي.
- قسم الانتماء: علم الاجتماع، علم النفس، الفلسفة، التاريخ، الاتصال، علوم الشريعة

ب -تم تحديد محاور الاستبيان في ستة محاور أساسية لتطبيق ادارة الجودة الشاملة

في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وهي:

- المحور الأول: المناخ الاجتماعي.
- المحور الثاني: الخدمات المقدمة للطلبة.

- المحور الثالث: الإمكانيات البشرية.
- المحور الرابع: الإمكانيات المادية.
- المحور الخامس: الهيكل التنظيمي.
- المحور السادس: خدمة المجتمع.

سادسا : المعالجة الإحصائية

تم تحليل البيانات ومعالجتها إحصائيا باستخدام برنامج **SPSS 22** وفقا للأساليب التالية:

المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، معامل الصدق الذاتي، معامل الثبات **Cronbach sAlpha**، اختبار **(TestT)**، اختبار تحليل التباين الأحادي-**one way-anova**.

سابعا: صدق وثبات الأداة

بعد إعداد الاستبانة وبناء فقراتها، تم عرضها في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص من السادة الأساتذة المدرسين بالكلية ، حيث تم تحكيم الأداة من طرف (05) أساتذة محكمين، وذلك لفحص درجة ملاءمة العبارات، ووضوحها، وانتمائها إلى المحور الذي تقيسه، وسلامة الصياغة اللغوية، وكذلك النظر في أدرج المقياس ومدى ملاءمته. وبناءا على آراء السادة الأساتذة المحكمين، وتوجيهاتهم

الفصل الثالث: تطبيق على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة

ومقترحاتهم تم تعديل صياغة بعض العبارات لغويا، وإضافة وحذف بعضها، ليصبح عدد العبارات في الاستبانة (31) عبارة، موزعة على المحاور الستة المحددة لها موضحة في الجداول التالي:

الجدول رقم (16): محاور الاستبيان

الرقم	المحور	عدد العبارات
1	المناخ الاجتماعي	6 - 1
2	الخدمات المقدمة للطلبة	12 - 7
3	الإمكانات البشرية	16 - 13
4	الإمكانات المادية	21 - 17
5	الهيكل التنظيمي	26 - 22
6	خدمة المجتمع	31 - 27

أما مقياس الاستبانة فهو مقياس ليكارت الخماسي الموضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (17): درجات سلم ليكارت¹

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
5	4	3	2	1
4.20 إلى 5	3.40 إلى 4.19	2.60 إلى 3.39	1.80 إلى 2.59	1 إلى 1.79

¹ عز عبد المفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، التحليل الكامل للاستبيان، ص.541.

ويلاحظ إن طول الفترة المستخدمة هنا هي (4/5) أي 0.80 وقد حسب طول الفترة على أساس أن الأرقام 1،2،3،4،5 قد حصرت فيما بينها أربع مسافات.

2- ثبات الأداة

وذلك باستخدام معامل الثبات Cronbach s Alpha الذي يأخذ في دراستنا هذه (0.908)، وهي قيمة مرتفعة ، وتدل على أن هناك ثبات في البيانات ومصدقية في عكس نتائج العينة على مجتمع البحث.

الجدول رقم (18): معامل ثبات ألفا كرونباخ

عدد العبارات	ألفا كرونباخ
31	0.908

ثامنا: تحليل عبارات كل محور حسب درجة الموافقة

المحور الأول: العبارات الخاصة بالمناخ الاجتماعي

الجدول رقم (19): إجابات العينة على عبارات المحور الأول

عبارات المحور الاول	العبارة (01)	العبارة (02)	العبارة (03)	العبارة (04)	العبارة (05)	العبارة (06)	التكرار	%
1 لا أوافق بشدة	15	09	08	06	05	13	09	19.15
2 لا أوافق	15	12	15	12	17	17	15	31.91
3 محايد	05	09	04	13	13	10	09	19.15
4 أوافق	09	14	18	15	09	06	12	25.53
5 أوافق بشدة	03	03	02	01	03	01	02	04.25
المجموع							47	100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بأن نسبة 51.06% من الأساتذة المستجوبين كانت

إجاباتهم بدرجة لا أوافق، بشدة (19.15%) ولا أوافق (31.91%) على عبارات محور

المناخ الاجتماعي، في حين باقي النسبة توزعت بين محايد (19.15%) وأوافق

(25.53%) و أوافق بشدة (04.25%)، وهذا يدل على أن أكثر من نصف المستجوبين

من الأساتذة يرون أنه لا يوجد مناخ اجتماعي ملائم في الكلية.

المحور الثاني: العبارات الخاصة بالخدمات المقدمة للطلبة

الجدول رقم (20): إجابات العينة على عبارات المحور الثاني

عبارات المحور الثاني	العبارة (07)	العبارة (08)	العبارة (09)	العبارة (10)	العبارة (11)	العبارة (12)	التكرار	%
1 لاوافق بشدة	08	08	06	02	—	—	04	8.51
2 لا أوافق	15	19	15	12	05	08	12	25.53
3 محايد	08	08	16	09	06	14	10	21.28
4 أوافق	15	12	10	22	30	22	19	40.42
5 أوافق بشدة	01	—	—	02	06	03	02	4.25
المجموع							47	100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بأن نسبة 44.67% من إجابات الأساتذة

المستجوبين كانت بدرجة موافق (40.42%) وموافق بشدة (04.25%)، في حين أن بقي

النسبة وزعت بين محايد (21.28%) ولا أوافق (25.53%) ولا أوافق بشدة (08.51%)

وهذا يدل على أن أغلب المستجوبين من الأساتذة يرون أنه توجد خدمات مقدمة للطلبة من

طرف الكلية.

المحور الثالث: العبارات الخاصة بالإمكانات البشرية

الجدول رقم (21): إجابات العينة على عبارات المحور الثالث

عبارات المحور الثالث	العبارة (13)	العبارة (14)	العبارة (15)	العبارة (16)	التكرار	%
1 لا أوافق بشدة	02	02	05	10	05	10.64
2 لا أوافق	07	11	13	15	11	23.40
3 محايد	03	07	07	12	07	14.89
4 أوافق	26	25	18	10	20	42.55
5 أوافق بشدة	09	02	04	-	04	08.51
المجموع						100
						47

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بأن نسبة (51.06%) من إجابات الأساتذة

المستجوبين كانت بدرجة أوافق (42.55%) وأوافق بشدة بنسبة (08.51%)، في حين باقي

النسبة وزعت بين محايد (14.89%) ولا أوافق (23.40%) ولا أوافق بشدة (10.64%)،

وهذا يدل على أن أكثر من نصف المستجوبين من الأساتذة يرون أنه يوجد اهتمام

بالإمكانات البشرية من طرف الكلية.

المحور الرابع: العبارات الخاصة بالإمكانات المادية

الجدول رقم (22): إجابات العينة على عبارات المحور الرابع

عبارات المحور الرابع	العبارة (17)	العبارة (18)	العبارة (19)	العبارة (20)	العبارة (21)	التكرار	%	
1 لا أوافق بشدة	04	14	14	14	06	10	21.28	
2 لا أوافق	07	18	24	24	06	16	34.04	
3 محايد	04	03	06	03	05	04	08.51	
4 موافق	19	10	03	06	26	13	27.66	
5 موافق بشدة	13	02	-	-	04	04	08.51	
المجموع							47	100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بأن نسبة (55.32%) من إجابات الأساتذة

المستجوبين كان بدرجة لا أوافق (34.04%) ولا أوافق بشدة بنسبة (21.28%)، في حين

باقي النسبة وزعت بين محايد (08.51%) وأوافق بنسبة (27.66%) وأوافق بشدة

(08.51%)، وهذا يدل على أن أكثر من نصف المستجوبين من الأساتذة يرون بأنه لا

توجد إمكانات مادية في الكلية.

المحور الخامس: العبارات الخاصة بالهيكل التنظيمي

الجدول رقم (23): إجابات العينة على عبارات المحور الخامس

عبارات المحور الخامس	العبارة	العبارة	العبارة	العبارة	العبارة	التكرار	%
1 لا أوافق بشدة	05	05	01	02	-	03	06.38
2 لا أوافق	11	13	11	20	07	12	25.53
3 محايد	12	13	20	15	24	17	36.17
4 موافق	18	13	14	09	13	13	27.66
5 موافق بشدة	01	03	01	01	03	02	04.25
المجموع							100
							47

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن هناك تقارب في إجابات الأساتذة المستجوبين على هذا المحور، فمثلا كانت نسبة الموافقين وغير الموافقين (31.91%) لكل منهما، في حين كانت نسبة الذين أجابوا بمحايد (36.17%) وهي نسبة معتبرة والأعلى في هذا المحور وهذا ما يدل على أن هناك غموض عند الأساتذة بخصوص الهيكل التنظيمي في الكلية.

المحور السادس: العبارات الخاصة بخدمة المجتمع

الجدول رقم (24): إجابات العينة على عبارات المحور السادس

عبارت المحور السادس	العبارة (27)	العبارة (28)	العبارة (29)	العبارة (30)	العبارة (31)	التكرار	%	
1 لا أوافق بشدة	01	19	12	-	05	07	14.89	
2 لا أوافق	03	15	18	-	15	10	21.28	
3 محايد	05	12	15	04	24	12	25.53	
4 موافق	30	01	02	23	02	12	25.53	
5 موافق بشدة	08	-	-	20	01	06	12.76	
المجموع							47	100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بأن نسبة (38.29%) من إجابات الأساتذة كانت

بدرجة أوافق (25.53%) وأوافق بشدة بنسبة (12.76%) في حين كانت النسبة

(36.17%) بدرجة لا أوافق ولا أوافق بشدة، وهي نسب متقاربة جدا وتعني أن هناك تباين

في إجابات الأساتذة المستجوبين حول محور دور الكلية في خدمة المجتمع.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة ونتائج التحليل

بعد أن تم جمع البيانات وتحليلها باستخدام المقاييس الإحصائية المناسبة لبرنامج

SPSS 22، وفي ضوء فرضيات الدراسة التي نود اختبارها تحصلنا على النتائج التالية:

أولاً: الفرضية الرئيسية الثانية

H1: تختلف متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية من وجهة نظر هيئة التدريس حسب البيانات العامة التالية: (الجنس، العمر، الرتبة العلمية، سنوات الخبرة، قسم الانتماء). ولمعرفة هذا الاختلاف يتم تقسيم الفرضية الرئيسية إلى فرضيات فرعية وهي:

أ- الفرضية الفرعية الأولى

والتي تنص على : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة من وجهة نظر الأساتذة تعزى لمتغير الجنس فقد استخدم الباحث اختبار (T.test) لمعرفة الاختلافات الإحصائية لمتطلبات تطبيق الجودة الشاملة والجدول الآتي يوضح ذلك:

ومن اجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير الجنس، فقد تم استخدام اختبار (T Test) لمعرفة الاختلافات الإحصائية لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (25): نتائج اختبار (T Test) للعينات المستقلة بين إدارة الجودة الشاملة ومتغير

الجنس

المحاور	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة f المحسوبة	مستوى الدلالة
المناخ الاجتماعي	ذكر	35	2.6143	1.02960	-0.253	0.801
	أنثى	12	2.6944	0.622930		
الخدمات المقدمة للطلبة	ذكر	35	3.0048	0.633340	-0.795	0.431
	أنثى	12	3.1667	0.527050		
الإمكانات البشرية	ذكر	35	3.0714	0.692850	-1.043	0.302
	أنثى	12	3.3125	0.683620		
الإمكانات المادية	ذكر	35	2.6743	0.843080	-0.288	0.775
	أنثى	12	2.6000	0.489900		
الهيكل التنظيمي	ذكر	35	2.9657	0.712060	-0.370	0.713
	أنثى	12	3.0500	0.572870		
خدمة المجتمع	ذكر	35	2.9543	0.468000	-0.197	0.845
	أنثى	12	2.9833	0.345970		
متوسط محاور الاستبيان	ذكر	35	2.8808	0.586370	-0.492	0.625
	أنثى	12	2.9678	0.285850		

نلاحظ من الجدول السابق أن مستوى الدلالة في متوسط محاور الاستبيان هو

وهي قيمة اكبر من قيمة الدلالة المعتمدة $\text{sig}=0.05$ ، مما يعني انه لا توجد

فروق إحصائية لمتطلبات تطبيق الجودة الشاملة من وجهة نظر الأساتذة حسب متغير

الجنس. وبالتالي نرفض الفرضية البديلة H_1 المتعلقة بمتغير الجنس ونقبل الفرضية الصفرية

H_0 ,

المناقشة: أوضحت النتائج الواردة في الجدول رقم (25) أنه لا يوجد اختلاف بين اتجاهات الذكور والإناث حول متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية وهذه النتيجة تنفي صحة الفرضية الفرعية الأولى المتعلقة بمتغير الجنس. سبب هذه النتيجة كما يعتقد الطالب أن واقع الكلية يعيشه كل العاملين بالكلية بنفس المستوى، فالأمر يتعلق بموضوع شخصي يختص بطبيعة تركيبة الفرد الفسيولوجية أو العقلية أو السلوكية بل يتعلق بواقع لا يختلف عن تقييمه، أفراد العينة وإن كانوا من جنسين مختلفين، وهذا موافق لما أسفرت عليه دراسة (يسعد فائزة)¹

ب - الفرضية الفرعية الثانية

والتي تنص على : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة من وجهة نظر الأساتذة تعزى لمتغير العمر فقد استخدم الباحث اختبار (T.test) لمعرفة الاختلافات الإحصائية لمتطلبات تطبيق الجودة الشاملة والجدول الآتي يوضح ذلك:

ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير العمر فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One-Way-Anova) لمعرفة الاختلافات الإحصائية لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة والجدول التالي يوضح ذلك:

¹ - أنظر الدراسات السابقة.

الجدول رقم (26): نتائج اختبار (One-Way-Anova) لدلالة الفروق محاور

متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة حسب متغير العمر

المحاور		مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط الربعات	قيمة f المحسوبة	متوسط الدلالة
المناخ الاجتماعي	بين المجموعات	6.472	2	3.236	4.200	0.0210
	داخل المجموعات	33.897	44	0.7700		
	المجموع	40.369	46			
الخدمات المقدمة للطلبة	بين المجموعات	1.864	2	0.9320	2.722	0.0770
	داخل المجموعات	15.064	44	0.3420		
	المجموع	16.928	46			
الإمكانات البشرية	بين المجموعات	1.746	2	0.8730	1.898	0.1620
	داخل المجموعات	20.235	44	0.4600		
	المجموع	21.981	46			
الإمكانات المادية	بين المجموعات	5.359	2	2.679	5.484	0.0070
	داخل المجموعات	21,497	44	0.4890		
	المجموع	26.856	46			
الهيكل التنظيمي	بين المجموعات	3.230	2	1.615	4.019	0.0250
	داخل المجموعات	17.682	44	0.4020		
	المجموع	20.912	46			

الفصل الثالث: تطبيق على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة

خدمة المجتمع	بين المجموعات	1.429	2	0.7150	4.283	0.0200
	داخل المجموعات	7.342	44	0.1670		
	المجموع	8.771	46			
متوسط بنود الاستبيان	بين المجموعات	2.724	2	1.362	6.033	0.0050
	داخل المجموعات	9.933	44	0.2260		
	المجموع	12.657	46			

نلاحظ من الجدول السابق أن مستوى الدلالة في متوسط محاور الاستبيان هو $\text{sig}=0.005$ ، وهي قيمة أقل من قيمة الدلالة المعتمدة $\text{sig}=0.05$ ، مما يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأساتذة حسب متغير العمر. وبالتالي نقبل الفرضية البديلة H_1 المتعلقة بمتغير العمر ونرفض الفرضية الصفرية H_0 .

المناقشة: أوضحت النتائج الواردة في الجدول رقم (26) أنه يوجد اختلاف بين اتجاهات أفراد العينة حسب متغير العمر حول متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية وهذه النتيجة تؤكد صحة الفرضية الثانية المتعلقة بمتغير العمر ويرجع الطالب هذه النتيجة إلى معيارية هذا المتغير بالنسبة لموضوع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، حيث نستطيع أن نقيسها استناداً إلى فئة عمرية معينة وقد نجد بان الأساتذة من الفئة الأقل سناً أكثر اهتماماً بعامل الجودة من الفئة الأخرى وذلك لحدثة المصطلح وممارسته في الآونة الأخيرة فقط.

ج- الفرضية الفرعية الثالثة

والتي تنص على : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة

الشاملة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة من وجهة نظر الأساتذة

تعزى لمتغير الرتبة العلمية فقد استخدم الباحث اختبار (T.test) لمعرفة الإختلافات

الإحصائية لمتطلبات تطبيق الجودة الشاملة والجدول الآتي يوضح ذلك:

ومن اجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير الرتبة العلمية فقد تم استخدام تحليل

التباين الأحادي (One-Way-Anova) لمعرفة الاختلافات الإحصائية لمتطلبات إدارة

الجودة الشاملة والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (27): نتائج اختبار (One-Way-Anova) لدلالة الفروق محاور

متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة حسب متغير الرتبة العلمية

المحاور	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة f المحسوبة	مستوى الدلالة	
المناخ الاجتماعي	بين المجموعات	5.472	2	2.763	3.450	0.0410
	داخل المجموعات	34.897	44	0.7930		
	المجموع	40.369	46			
الخدمات المقدمة للطلبة	بين المجموعات	1.295	2	0.6480	1.823	0.1740
	داخل المجموعات	15.633	44	0.3550		
	المجموع	16.928	46			
الإمكانات البشرية	بين المجموعات	2.337	2	1.169	2.618	0.0840
	داخل المجموعات	19.644	44	0.4460		
	المجموع	21.981	46			
الإمكانات المادية	بين المجموعات	1.928	2	0.9640	1.702	0.1940

الفصل الثالث: تطبيق على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة

	داخل المجموعات	24.928	44	0.5670		
	المجموع	26.856	46			
الهيكل التنظيمي	بين المجموعات	2.535	2	1.267	3,034	0.0580
	داخل المجموعات	18.378	44	0.4180		
	المجموع	20.912	46			
خدمة المجتمع	بين المجموعات	0.8730	2	0.4370	2.433	0.1000
	داخل المجموعات	7.898	44	0.1790		
	المجموع	8.771	46			
متوسط محاور الاستبيان	بين المجموعات	2.060	2	1.030	4.278	0.0200
	داخل المجموعات	10.596	44	0.2410		
	المجموع	12.657	46			

نلاحظ من الجدول السابق أن مستوى الدلالة في متوسط محاور الاستبيان

هو $\text{sig}=0.020$ ، وهي قيمة أقل من قيمة الدلالة المعتمدة $\text{sig}=0.05$ ، مما يعني أنه

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر

الأساتذة حسب متغير الرتبة العلمية. وبالتالي نقبل الفرضية البديلة H_1 المتعلقة بمتغير

الرتبة العلمية ونرفض الفرضية الصفرية H_0 .

المناقشة: أوضحت النتائج الواردة في الجدول رقم (27) انه توجد اختلافات في

اتجاهات أفراد العينة بحسب متغير الرتبة العلمية حول متطلبات تطبيق إدارة الجودة

الشاملة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة، و هذه النتيجة تؤكد صحة

الفرضية الثالثة المتعلقة بمتغير الرتبة العلمية وتعزى هذه الفروق في نظر الباحث:

إدراك الهيئة التدريسية من ذوي الرتب (أساتذة التعليم العالي، أساتذة محاضرون)

لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية إدراك متباين ومتعدد يعرب عن بعد نظر

هؤلاء الأساتذة في تقييم الواقع، بخلاف الأساتذة المساعدون الذين تقاربت عندهم نسب توفر المتطلبات حيث كانت أقل توافرا حسب وجهة نظرهم، وهذا راجع إلى حداثة عهدهم بالكلية وواقعها، حيث أن استمرارية التطوير تتطلب وقتا كبيرا لملاحظتها، وبرامج التحفيز كذلك يستفيد منها من كان له مكوث ليس بالقصير بحيث يبين إنجازاته في جانب من الجوانب وبالتالي يستطيع تحديد ما إن كان هذا المجال متوفرا أم غير متوفر، ومنها تباينت استجابة الرتبين.

د- الفرضية الفرعية الرابعة

والتي تنص على : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة من وجهة نظر الأساتذة تعزى لمتغير الأقدمية فقد استخدم الباحث اختبار (T.test) لمعرفة الاختلافات الإحصائية لمتطلبات تطبيق الجودة الشاملة والجدول الآتي يوضح ذلك:

ومن اجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير الأقدمية فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One-Way-Anova) لمعرفة الاختلافات الإحصائية لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (28): يوضح نتائج اختبار (One-Way-Anova) لدلالة الفروق محاور

متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة حسب متغير الأقدمية

المحاور		مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط الربعات	قيمة f المحسوبة	مستوى الدلالة
المناخ الاجتماعي	بين المجموعات	2.878	2	1.439	1.689	0.196
	داخل المجموعات	37.491	44	0.852		
	المجموع	40.369	46			
الخدمات المقدمة للطلبة	بين المجموعات	0.181	2	0.090	0.237	0.790
	داخل المجموعات	16.747	44	0.381		
	المجموع	16.928	46			
الإمكانات البشرية	بين المجموعات	1.194	2	0.597	1.264	0.293
	داخل المجموعات	20.787	44	0.472		
	المجموع	21.981	46			
الإمكانات المادية	بين المجموعات	0.830	2	0.415	0.702	0.501
	داخل المجموعات	26.026	44	0.591		
	المجموع	26.856	46			
الهيكل التنظيمي	بين المجموعات	1.448	2	0.724	1.637	0.206
	داخل المجموعات	19.464	44	0.442		
	المجموع	20.912	46			
خدمة المجتمع	بين المجموعات	0.307	2	0.154	0.798	0.457
	داخل المجموعات	8.464	44	0.192		
	المجموع	8,771	46			
متوسط محاور الاستبيان	بين المجموعات	0.687	2	0.344	1.263	0.293
	داخل المجموعات	11.969	44	0.272		
	المجموع	12.657	46			

نلاحظ من الجدول السابق أن مستوى الدلالة في متوسط محاور الاستبيان هو $\text{sig}=0.293$ ، وهي قيمة أكبر من قيمة الدلالة المعتمدة $\text{sig}=0.05$ ، مما يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأساتذة حسب متغير الأقدمية. وبالتالي نرفض الفرضية البديلة H_1 المتعلقة بمتغير الأقدمية ونقبل الفرضية الصفرية H_0 .

المناقشة: أوضحت النتائج الواردة في الجدول رقم (28) أنه لا يوجد اختلاف بين اتجاهات أفراد العينة حول متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية بحسب متغير الأقدمية في التدريس ويرجع الطالب هذه النتيجة إلى كون أفراد العينة معينون بتحديد واقع الكلية الذي لا تطلب خبرة في التدريس و إنما طلب المعاشية ثم الملاحظة ومن ثم إصدار الحكم على وجود أو عدم وجود مبرر معين.

هـ- الفرضية الفرعية الخامسة

والتي تنص على : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة من وجهة نظر الأساتذة تعزى لمتغير قسم الإنتماء فقد استخدم الباحث اختبار (T.test) لمعرفة الاختلافات الإحصائية لمتطلبات تطبيق الجودة الشاملة والجدول الآتي يوضح ذلك:

ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير القسم فقد تم استخدام تحليل التباين

الأحادي (One-Way-Anova) لمعرفة الاختلافات الإحصائية لمتطلبات إدارة الجودة

الشاملة والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (29): يوضح نتائج اختبار (One-Way-Anova) لدلالة الفروق محاور

متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة حسب متغير قسم الانتماء

المحاور		مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة f المحسوبة	مستوى الدلالة
المناخ الاجتماعي	بين المجموعات	1.225	2	0.6120	0.6880	0.5080
	داخل المجموعات	39.144	44	0.9800		
	المجموع	40.369	46			
الخدمات المقدمة للطلبة	بين المجموعات	0.2490	2	0.1240	0.3280	0.7220
	داخل المجموعات	16.679	44	0.3790		
	المجموع	16.928	46			
الإمكانات البشرية	بين المجموعات	1.375	2	0.6870	1.467	0.2420
	داخل المجموعات	20.607	44	0.4680		
	المجموع	21.981	46			
الإمكانات المادية	بين المجموعات	2.136	2	1.069	1.901	0.1610
	داخل المجموعات	24.720	44	0.5620		
	المجموع	26.856	46			
الهيكل التنظيمي	بين المجموعات	0.9340	2	0.4670	1.029	0.3660
	داخل المجموعات	19.978	44	0.4540		

الفصل الثالث: تطبيق على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة

	المجموع	20.912	46			
خدمة المجتمع	بين المجموعات	0.4949	2	0.2470	1.134	0.2790
	داخل المجموعات	0.8277	44	0.1880		
	المجموع	8.771	46			
متوسط محاور الاستبيان	بين المجموعات	0.7000	2	0.3500	1.288	0.2860
	داخل المجموعات	11.957	44	0.2720		
	المجموع	12.657	46			

نلاحظ من الجدول السابق أن مستوى الدلالة في متوسط محاور الاستبيان

هو $\text{sig}=0.293$ ، وهي قيمة أكبر من قيمة الدلالة المعتمدة $\text{sig}=0.05$ ، مما يعني أنه لا

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر

الأساتذة حسب متغير قسم الانتماء. وبالتالي نرفض الفرضية البديلة H_1 المتعلقة بمتغير

الرتبة العلمية ونقبل الفرضية الصفرية H_0 .

المناقشة: أوضحت البيانات الواردة في الجدول رقم (29) على أنه لا توجد اختلافات

حول متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بحسب متغير قسم الانتماء في كلية العلوم

الإنسانية والاجتماعية في جامعة المسيلة، وهذا ما ينفي صحة الفرضية البديلة المتعلقة

بمتغير قسم الانتماء

وتعزى هذه الفروق في نظر الطالب إلى:

- جدية موضوع الدراسة وغموضه بالنسبة لبعض أفراد العينة من تخصصات

مختلفة خاصة الشريعة والاتصال وهذا يرجع إلى عدم ممارسة بعض الأقسام

للدراسات الميدانية

ملخص نتائج الدراسة:

من خلال تحليل واستقراء نتائج تطبيق أداة الدراسة الميدانية (الاستبانة) و بعد تحليل و مناقشة فرضيات الدراسة التي يدور فحواها حول متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، توصل الباحث على النتائج التالية:

1-تختلف متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية ، وهي كما بينت الدراسة

مرتبة حسب درجة توافرها كالاتي:

- توفر الكلية المناخ الملائم للأساتذة العاملين بها.
- تهتم الكلية بشؤون الطلبة المتمدرسين بها.
- الأسلوب الإداري الحالي لا يتم بمشاركة كل العاملين بالكلية.
- الكلية تفنقر للتظاهرات التي تخدم المجتمع.
- غياب العمل بروح الفريق.

2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لمتطلبات تطبيق

إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأساتذة حسب المتغيرات (الجنس،

السن،الأقدمية، قسم الإنتماء).

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لمتطلبات تطبيق

إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأساتذة حسب متغير العمر، وذلك في

محور (المناخ الإجتماعي ، الإمكانيات المادية، الخدمات المقدمة للطلبة).

4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لمتطلبات تطبيق

إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأساتذة حسب متغيرالرتبة العلمية وذلك في

محور (الهيكل التنظيمي ، المناخ الإجتماعي) .

من خلال هذه النتائج نقف على حقيقة مفادها أن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

بجامعة المسيلة، لديها المتطلبات الكافية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة لكن أرضية

التطبيق تحتاج إلى توفير الكثير من المتطلبات الضرورية لتطبيق هذا المدخل،

بغض النظر عن وجود بعض الاختلافات عن إستجابات الأفراد بين إستجابات بعض

أفراد عينة الدراسة.

وهذه النتيجة تعكس واقع الجامعة الجزائرية ،وما تعانيه منظومتنا التكوينية من

مشكلات وعوائق حالت دون الإضطلاع بمهمة الإصلاح الشامل للتعليم العالي الذي

يعتبر العصب الرئيس في تقدم المجتمع في كافة المجالات، إلا انه تبقى نوايا واعدة

تمهد لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي ويظهر ذلك في الحاجة إلى

تعزيز جودة التعليم العالي التي أصبحت هاجسا عند السلطة السياسية وعند

الجامعات والمعاهد وعند الطلاب والجهات ذات العلاقة بالمجتمع، وهذا ما أكده

الملتقى الدولي الذي إحتضنه مركز الدراسات والبحث العلمي بالجزائر العاصمة في (جوان 2008).

وبشكل عام فإن الدراسة تتفق مع ما جاءت في دراسة يسعد فايزة (2006) التي توصلت إلى أن تطبيق الجودة الشاملة في جامعة "فرحات عباس" متوسطة على مجال 39.31% على مجال تهيئة متطلبات إدارة الجودة الشاملة، إلى جانب إتفاق الدراسة الحالية مع هذه الدراسة في نتائج إستجابات عينة الدراسة التي تعزى إلى متغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

التوصيات:

- إقتراح تبني مدخل إدارة الجودة الشاملة على كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية وتهيئة المناخ الإجتماعي لذلك بزيادة الوعي ونشر الثقافة التنظيمية.
- الإهتمام بالبيئة التعليمية داخل الكلية وأساليب التوصيل والتواصل.
- الإهتمام بالطلبة كمدخل من مداخل العملية التعليمية والإستثمار فيهم لإرضائهم وإرضاء سوق العمل.
- إعطاء هيئة التدريس الفرص للمشاركة في إتخاذ القرارات الأكاديمية من خلال فرق العمل.
- تقدير المجهود الذي يبذله الأساتذة، وتتمين إسهاماتهم وآرائهم ومقترحاتهم إزاء عملية التسيير وإتخاذ القرار التي تخص الكلية.

خاتمة عامة

خاتمة

في الأخير بعد أن توصل الطالب إلى نتيجة مفادها أن لكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية المتطلبات الكافية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، فإن متطلبات التطبيق تبقى في المستوى المتوسط وهي مرتبة حسب درجة توفرها كآآآي:

➤ في الكلية إمكانات بشرية متعددة تغطي كافة التخصصات

➤ توفر الكلية المناخ الإجتماعي الملائم للأساتذة لكن ليس في إطار النمو

المهني

➤ بالكلية الهيكل تنظيمي بالكلية يتلائم مع مختلف نشاطاتها

➤ الاهتمام بالطلبة بشكل أكبر من أجل تطوير كفاءات، لتلبية احتياجات سوق

العمل

➤ الإمكانيات المادية اللازمة لتطبيق الجودة متوفرة بالكلية

➤ خدمة المجتمع ليس من أولويات الكلية

وكل هذه المتطلبات ضرورية وعدم توفرها يعني الفشل المؤكد في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية، وهذه الحقائق التي أسفرت عنها الدراسة يرجع الطالب أسبابها إلى واقع المنظومة التكوينية على غرار باقي كليات المؤسسة الجامعية الجزائرية ، إضافة إلى هشاشة الهياكل القاعدية للإدارة التي تفتقر إلى تكنولوجيا تربوية تعليمية تؤهلها إلى الإستثمار في أي نظام يضمن لها التحسين والتطوير للأفراد المنتسبين. ناهيك عن إستفحال ظاهرة الكم على حساب النوع إذا علمنا أن إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الجامعية تبين بعد سنوات من تطبيقها في الجامعات الغربية أنها لا تصلح لتحسين جوانب التعليم كلها لكنها تصلح لتحسين مجالات دون أخرى (محمد مقداد، 2005، ص.59)

وختاما نشير إلى أن هذه الدراسة تستطلع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية في ضوء إستجابات الهيئة التدريسية، ونتائجها غير مطلقة أونهاية ويكون إحتمال الخطأ في القياس وأدواته تأثيرا كبيرا في نسبة دقتها، كما قد تكون نتائج الدراسة تأثرت بعدم التكافؤ العددي بين أفراد عينة الدراسة من حيث المتغيرات الديمغرافية الأمر الذي يستدعي إجراء دراسات وأبحاث أخرى على نفس الفئة من الأفراد وإستعمال نفس الأدوات من أجل المقارنة والتأكد من صلاحيتها ودقة النتائج المتوصل إليها، وتبقى في النهاية إشكالية إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر بصفة عامة وكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة المسيلة بصفة خاصة إشكالية قائمة وتحتاج إلى مزيد من الدراسة والبحث الميداني، ويأمل الباحث أن تأخذ المؤسسة الجامعية الجزائرية ممثلة في مسؤوليها وباحثيها على عاتقها البحث في هذا الإشكال والإجابة على التساؤلات المطروحة إنطلاقا مما توصلت إليه نتائج هذه الدراسة ومثيلاتها إن وجدت في جامعات أخرى.

ملخص البحث:

هدفت هذه الدراسة إلى بحث تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي في الجزائر، وقد تكونت عينة الدراسة 50 عضو في هيئة التدريس من كلا الجنسين تم إختيارهم عشوائيا من مجتمع البحث البالغ عددهم 218 استاذًا عاملا بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة. وقد إستعمل الطالب المنهج الوصفي التحليلي المناسب لهذه الدراسة وإستخدم لجمع البيانات الإستبيان الذي يتضمن 31 عبارة مقسمة على 06 محاور هي:

➤ المحور الأول: المناخ الإجتماعي

➤ المحور الثاني: الخدمات المقدمة للطلبة

➤ المحور الثالث: الإمكانيات البشرية

➤ المحور الرابع: الإمكانيات المادية

➤ المحور الخامس: الهيكل التنظيمي

➤ المحور السادس: خدمة المجتمع

وتمثلت إجراءات الدراسة الميدانية فيما يلي:

➤ قياس الخصائص السيكومترية للإستبيان، وهذا بإستخراج معامل الصدق والثبات

بإستخدام طرق إحصائية متعددة

➤ توزيع الإستبانة على عينة الدراسة

➤ إستخدام نظام (SPSS22) لمعالجة بيانات الدراسة ونتائجها

وبعد معالجة النتائج ومناقشة الفرضيات أسفرت الدراسة على النتائج التالية:

أ- تطبق إدارة الجودة الشاملة بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة المسيلة.

- ب- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية كافية لإختلاف متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة المسيلة تعزى لمتغير الجنس
- ت- توجد فروق ذات دلالة إحصائية كافية لإختلاف متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية تعزى لمتغير السن.
- د- توجد فروق ذات دلالة إحصائية كافية لإختلاف متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية تعزى لمتغير الرتبة العلمية.
- ت- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية كافية لإختلاف متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية تعزى لمتغير الأقدمية.
- ث- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية كافية لإختلاف متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية تعزى لمتغير قسم الإنتماء.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

1- الكتب:

- أحمد جودة، محفوظ، إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات، ط.2، وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
- إسماعيل عمر، محمد، أساسيات الجودة في الإنتاج، دار الكتب العربية للنشر، القاهرة، 2000.
- سامرائي مهدي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، دار جرير للنشر، عمان، 2007.
- الصيرفي محمد، الجودة الشاملة TQM، طريقك للحصول على شهادة إيزو، ط. 1، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2006.
- دبله عبد العالي، الدولة الجزائرية الحديثة: الإقتصاد، المجتمع والسياسة، ط.1، دار الفجر، القاهرة، 2004.
- سليمان دراركة مأمون، الجودة في المنظما الحديثة، دار الصفاء، الأردن، 2002.
- _____، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، ط. 1، دار الصفاء للنشر، عمان، 2006.
- سيد مصطفى، أحمد، إدارة الجودة الشاملة والإيزو 9000 دليل علمي، جامعة الزقازيق، مصر، 1998.
- عبد الفتاح زين الدين، فريد، المهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، دار الكتب، مصر، 1996.
- عبد الله الطائي، رعد وُقْدادة عيسى، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- عوض الطرطوري، محمد وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية، ط. 1، دار الجامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.

- فوزي أحمد بدوي، محمود، إدارة التعليم والجودة الشاملة، دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2010.

- فوزي دباس، العبادي هاشم وآخرون، إدارة التعليم الجامعي، مفهوم حديث في الكر افداري المعاصر، ط. 1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- كاظم حمود، خضير، إدارة الجودة وخدمة العملاء، ط. 2، دار المسيرة، عمان، 2007.
- لعويسات جمال الدين، إدارة الجودة الشاملة، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2005.
- محمد البكري سونيا، إدارة الجودة الكلية، الدار الجامعة، الإسكندرية، 2002.
- ناصر عليمات صالح، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التطبيق ومقترحات التطوير، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003.
- نايف علوان المحياوي قاسم، إدارة الجودة في الخدمات، ط. 1، دار الشروق، الأردن، 2006.
- نايف علوان قاسم، 'دارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو 9001: 2000، دار الثقافة، الأردن، 2005.

2- المقالات:

- أحمد الصرايرة، خالد العساف ليلي، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 01، الأردن، 2008.
- تركي رابح، أصول التربية والتعليم، ط. 1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1990.
- _____، أصول التربية والتعليم ، ط. 2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992.
- بوعبد الله لحسن ومقداد لحسن، تقويم العملية التكوينية، دراسة ميدانية لجامعات الشرق الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998.
- بوفلجة غياث، التربية والتكوين بالجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- منشورات كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة محمد بوضياف المسيلة.

3- المداخلات:

- الطاهر إبراهيم وبن عمر وسيلة، معايير نظم الجودة وتأثيرها على بيئة التدريس الجامعي في ظل LMD ورقة عمل مقدمة للملتقى الوطني الرابع حول البيداغوجيا، جامعة بسكرة، 2008.

- دادن عبد الغاني وسويسي هواري، دور الجامعة في تحقيق التنمية البشرية وتطوير المعرفة، ورقة عمل مقدمة للملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في إقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، جامعة ورقلة، 2005.

- بوسعدة سعيدة، متطلبات الاستفادة من إدارة الجودة الشاملة في تفعيل أداء مؤسسات التعليم العالي الجزائري، ورقة عمل مقدمة للملتقى الوطني حول إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسة، جامعة مولاي، سعيدة، الجزائر، 2010.

- صحراوي عبد الله، إدارة المنظومة الجامعية بالجزائر في القرن 21 وتحديات الجودة الشاملة متطلبات الداخل في زمن العولمة، ورقة عمل مقدمة للملتقى العربي الدولي حول ضمان جودة التعليم العالي، جامعة بسكرة، 26-26 نوفمبر 2008.

- عبد الله علي ومداح لخضر، التعليم العالي في الجزائر وإدارة الجودة الشاملة كمدخل لجودة مخرجاتها، ورقة عمل مقدمة للملتقى الوطني الول حول تقييم دور الجامعة الجزائرية في الإستجابة لمتطلبات سوق الشغل ومواكبة تطورات التنمية المحلية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2010/05/20.

- عزاوق رقية، رؤية حول نوعية التعليم العالي في الجامعة الجزائرية من خلال تطبيق نظام LMD، ورقة عمل مقدمة للملتقى الوطني الرابع حول البيداغوجيا، جامعة بسكرة، الجزائر، 2008.

- مراد ناصر دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة التعليم العالي، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي الثالث لضمان جودة التعليم العالي- حالة الجزائر، جامعة الزيتونة الأردنية، الأردن، 2013.

- مرازقة جمال، متطلبات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر (تصور مقترح)، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي الدولي ضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء الخاصة، الأردن، 10-12 ماي 2011.

- مفتاح أحمد عبد الرحمان حسيني مسعود، نماذج إدارة الجودة الشاملة TQM ومعوقات إستعمالها في التعليم العالي، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي الدولي الثالث لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزيتونة الأردنية، الأردن، ص. 520، 2013.

4- الرسائل الجامعية:

- إبراهيمي نادية، دور الجامعة في تنمية رأس المال البشري لتحقيق التنمية المستدامة- دراسة حالة جامعة المسيلة، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف 01، 2013.

- برعودي يسمينة، التعليم العالي وعلاقته بالتغيرات التكنولوجية الحديثة: تكنولوجيا المعلومات- دراسة ميدانية بجامعة باتنة، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة باتنة، 2009.

- بوزيد نصيرة، إدارة الجودة الشاملة في الجامعة- دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بمستغانم، مذكرة ماجستير تخصص حوكمة الشركات، جامعة أوبكر بلقايد، تلمسان، 2011.

- بن حميدة محمد، المتطلبات الجديدة لإدارة الجودة الشاملة وتنافسية المؤسسة، رسالة دكتوراه، جامعة أوبكر بلقايد، 2009.

- ختيم محمد العيد، إدارة الجودة الشاملة وإستراتيجية المؤسسة (دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز) مذكرة ماجستير، تخصص إستراتيجية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2009.

- فتح الله خالصة، إدارة الجودة الشاملة كمدخل لإحداث التطوير التنظيمي في التعلي العالي- دراسة حالة المدرسة الوطنية العليا للإحصاء والإقتصاد التطبيقي، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2012.

- مداح لخضر، تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتحسين إداء مؤسسات التعليم العالي، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، المركز الجامعي يحي فارس، المدية، 2008.

- مراد سي حمزة، دور جودة التعليم العالي في تعزيز النمو الإقتصادي- دراسة حالة الجزائر، مذكرة ماجستير، تخصص إقتصاد تطبيقي وتسيير المنظمات، جامعة باتنة، 2010.

- هارون أسماء، دور التكوين الجامعي في تكوين المعرفة العلمية، تحليل نقدي لسياسة التعليم العالي في الجزائر نظام LMD، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010.

5- القوانين والمراسيم:

- الجريدة الرسمية، العدد 24، القانون رقم 05/99 المؤرخ 04 أبريل 1999، المتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي.

6- الأنترنت:

- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، 50 سنة في خدمة التنمية (1962-2012)، ص. 26، www.mesrs.dz

- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، www.mesrs.dz

<http://virtuelcampus.univ-msila.dz>

ثانيا: المراجع باللغة الأخرية:

1- الكتب:

- Bennoune Mahfoud, Education culture et Développement en Algérie Marinier ENAG , Alger, 2000.
- CabyFrançois , la Qualité dans les services, 2^e édition, Economica, Paris, 2002.
- Chevallier René. Elisabeth Doutre. Alain Spalanzain. Le management de la qualité. Ed Gestion. Paris. 1996.
- Daudin Jean Jaques & Charle S. Tapiero. Les outils et le contrôle de la qualité. Ed economica. Paris. 1996.
- Jean-Marie Gorgue. Management de la qualité. 3^eme éd. Edition Economica. Paris. 2001.

- StoraGilbert, La qualité totale dans l'entreprise, Edition d'organisation, Paris, 1986.
- UNESCO. Conférence mondiale sur l'enseignement supérieur : déclaration mondiale sur l'enseignement supérieur pour le 21^{eme} siècle. Vision et action. Paris.5-9/10/1998.p. 1.www.unesco.org (15/02/2016)

قائمة الأشكال

عنوان الشكل
المستويات الأربعة لتطور إدارة الجودة
مخطط السبب والأثر
العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة ونظام الأيزو 9000
هيكل نظام LMD في الجامعة الجزائرية
الخصائص الواجب توفرها في إدارة الجامعة الجزائرية
التحولات المطلوبة لجودة البرنامج الدراسي الجامعي
كفاءات الأستاذ الجامعي من منظور الجودة الشاملة
دور الطالب الجزائري في منظور الجودة الشاملة
نموذج مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية
تحديات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية
الهيكل التنظيمي للكلية
المدرج التكراري لمتغير الجنس
المدرج التكراري لمتغير العمر
المدرج التكراري لمتغير الرتبة العلمية
المدرج التكراري لمتغير الأقدمية
المدرج التكراري لمتغير قسم الإنتماء

قائمة الجداول

عنوان الجداول
ملخص للتعريفات المختلفة للجودة
مقارنة بين خصائص إدارة الجودة الشاملة والأيزو 9000
ملخص تعاريف إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي
تطور الشبكة الجامعية الجزائرية
تطور عدد الطلبة والأساتذة في الجامعة الجزائرية
أساليب التقييم الجامعي
تخصصات الليسانس في الكلية
تخصصات الماستر في الكلية
عدد الطلبة في الكلية
عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة لكل قسم والنسبة الموافقة
توزيع أفراد العينة حسب الجنس
توزيع أفراد العينة حسب العمر
توزيع أفراد العينة حسب الرتبة العلمية
توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة
توزيع أفراد العينة حسب قسم الانتماء
عدد عبارات كل محور
درجات سلم ليكارت معامل ثبات ألفا كرونباخ لعبارات الإستبيان
إجابات العينة على عبارات المحور الأول
إجابات العينة على عبارات المحور الثاني
إجابات العينة على عبارات المحور الثالث
إجابات العينة على عبارات المحور الرابع
إجابات العينة على عبارات المحور الخامس

إجابات العينة على عبارات المحور السادس
المتوسطات الحسابية الانحرافات المعيارية لعبارات الاستبيان
معاملات الارتباط بين محاور الدراسة وإدارة الجودة الشاملة
نتائج اختبار (Test T) الأحادي العينة لدرجات الإجابة عن تطبيق إدارة الجودة الشاملة
نتائج اختبار (Test T) للعينات المستقلة بين إدارة الجودة الشاملة ومتغير الجنس
نتائج اختبار (One-Way-Anova) لدلالة الفروق محاور متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة حسب متغير العمر
نتائج اختبار (One-Way-Anova) لدلالة الفروق محاور متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة حسب متغير الرتبة العلمية
نتائج اختبار (One-Way-Anova) لدلالة الفروق محاور متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة حسب متغير الأقدمية
نتائج اختبار (One-Way-Anova) لدلالة الفروق محاور متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة حسب متغير قسم الانتماء

الملاحق

الملحق الأول (01)

السلام عليكم و بعد ...

الرجاء من الأساتذة الأفاضل التكرم بمساعدة الباحث بملأ الاستبيان الخاص بالدراسة الموسومة بـ "متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر هيئة التدريس - دراسة حالة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة محمد بوضياف - المسيلة -"، والتي تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم النفس، تخصص تنظيم وعمل و لكم جزيل الشكر .

1/ البيانات العامة

- (1) الجنس : ذكر أنثى
- (2) العمر : أقل من 30 سنة 30 إلى 50 سنة أكبر من سنة
- (3) الرتبة العلمية : أستاذ مساعد أستاذ محاضر أستاذ تعليم عالي
- (4) سنوات الخبرة : أقل من 5 سنوات 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات
- (5) القسم : علم الاجتماع علم النفس الفلسفة
- التاريخ
- الصحافة الشريعة
-

الفصل الثالث: تطبيق على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	2/ عبارات الاستبيان
					المحور الأول : المناخ الاجتماعي
					(1) تنظيم الكلية اجتماعات دورية للأساتذة للتعرف على المشكلات الاجتماعية التي تواجههم .
					(2) تهتم الكلية بحقوق الأساتذة العاملين بها .
					(3) تسعى الكلية لتلبية احتياجات الأساتذة .
					(4) تشجيع الكلية الأساتذة على الالتزام بروح الفريق .
					(5) توفر الكلية المناخ المناسب للنمو المهني لكافة الأساتذة .
					(6) يشارك الأساتذة في تقويم إنجازات الكلية .
					المحور الثاني : الخدمات المقدمة للطلبة
					(7) تحرص اللجان العلمية بالكلية على تحديث البرامج الدراسية التي تقدمها للطلبة وفقا للتطورات المستجدة .
					(8) تحرص الكلية على ربط البرامج الدراسية التي تقدم للطلبة باحتياجات سوق العمل .
					(9) تشارك الكلية في برامج الأنشطة المختلفة التي تتم في البيئة المحيطة .
					(10) توفر الكلية برنامج شامل لتوجيه و إرشاد الطلبة الجدد لنظام LMD .
					(11) تضع الكلية إجراءات كفيلة بضمان استفادة الطلبة من خدمات المكتبة .
					(12) تضع الكلية إجراءات كفيلة بضمان استفادة الطلبة من مصادر التعليم .
					المحور الثالث : الإمكانيات البشرية
					(13) يغطي الأساتذة التخصصات المختلفة داخل القسم بدرجة مناسبة .

الفصل الثالث: تطبيق على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة

					(14) يوجد في الكلية عدد كاف من الموظفين المؤهلين في مختلف التخصصات (الإدارية، المالية) .
					(15) تحرص الكلية على توفير فرص التدريب للعاملين بها (أساتذة، موظفون) بصفة دورية .
					(16) تحرص الكلية على إجراء تقييم دوري للأساتذة .
					المحور الرابع : الإمكانيات المادية
					(17) يوجد بالكلية مكتبة مجهزة بالمراجع الحديثة .
					(18) يوجد بالكلية قاعة مجهزة بالوسائل السمعية البصرية.
					(19) يوجد بالكلية عدد كاف من أجهزة العرض الحديثة لتسيير عملية التدريس .
					(20) يوجد بالكلية عدد كاف من أجهزة الكمبيوتر المتصلة بشبكة الإنترنت .
					(21) يوجد بالكلية عدد كاف من المرافق (المدرجات، القاعات، المخابر) لتنفيذ البرنامج التعليمي .
					المحور الخامس : الهيكل التنظيمي
					(22) يوجد بالكلية هيكل تنظيمي يتلاءم مع مختلف نشاطاتها .
					(23) تتسم الاتصالات بين المستويات الإدارية المختلفة بالكلية بالمرونة .
					(24) يساعد الهيكل التنظيمي بالكلية على تنفيذ البرنامج التعليمي بشكل مرضي .
					(25) تستخدم المستويات الإدارية المختلفة بالكلية نظم المعلومات كوسيلة للمتابعة و التقويم .
					(26) تفوض المستويات الإدارية المختلفة بالكلية السلطة لبعض الأعضاء .
					المحور السادس : خدمة المجتمع

الفصل الثالث: تطبيق على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة

					(27) تتيح الكلية الفرصة للأساتذة للمشاركة في التظاهرات العلمية (مؤتمرات، ندوات) التي تخدم المجتمع .
					(28) يوجد بالكلية مركز لخدمة المجتمع .
					(29) تقدم الكلية الكثير من الخدمات التي تتوافق مع حاجات المجتمع .
					(30) يوجد بالكلية مجلة علمية محكمة متخصصة .
					(31) يشارك الأساتذة بالكلية في جمعيات خدمة المجتمع .

قائمة المحكمين

الامضاء	القسم	الاستاذ
	علم النفس	أ.د. ضياف زين الدين
	علم النفس	د. مجاهدي الطاهر
	علم النفس	د. بعلي مصطفى
	علم النفس	أ. عظيمي مسعودة
	علم النفس	أ. زيد الخير سميرة