

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف المسيلة

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية

قسم: علم الاجتماع

الرقم التسلسلي:

رقم التسجيل :

معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي

دراسة ميدانية بجامعة حسيبة بن بوعلي - الشلف-

أطروحة مكملة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في: علم الاجتماع.

تخصص: علم اجتماع التربية.

إعداد الطالب: عبد الرحمن قريش.

تاريخ المناقشة:/...../.....

أعضاء لجنة المناقشة

الرقم	الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
01	سلمية بوخييط	أستاذ التعليم العالي	جامعة محمد بوضياف . المسيلة	رئيسا
02	حورية علي شريف	أستاذ التعليم العالي	جامعة محمد بوضياف . المسيلة	مشرفا ومقررا
03	جمال تالي	أستاذ التعليم العالي	جامعة محمد بوضياف . المسيلة	ممتحنا
04	عمر بوسكرة	أستاذ محاضر "أ"	جامعة محمد بوضياف . المسيلة	ممتحنا
05	سعاد بن ققة	أستاذ التعليم العالي	جامعة محمد خيضر . بسكرة	ممتحنا
06	نورة سليمان فيسة	أستاذ محاضر "أ"	جامعة حسيبة بن بوعلي . الشلف	ممتحنا

السنة الجامعية : 2021-2022م

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف المسيلة

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية

قسم: علم الاجتماع

الرقم التسلسلي:

رقم التسجيل :

معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي

دراسة ميدانية بجامعة حسيبة بن بوعلي - الشلف-

أطروحة مكملة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في: علم الاجتماع.

تخصص: علم اجتماع التربية.

إعداد الطالب: عبد الرحمن قريش.

تاريخ المناقشة:/...../.....

أعضاء لجنة المناقشة

الرقم	الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
01	سلمية بوخييط	أستاذ التعليم العالي	جامعة محمد بوضياف . المسيلة	رئيسا
02	حورية علي شريف	أستاذ التعليم العالي	جامعة محمد بوضياف . المسيلة	مشرفا ومقررا
03	جمال تالي	أستاذ التعليم العالي	جامعة محمد بوضياف . المسيلة	ممتحنا
04	عمر بوسكرة	أستاذ محاضر "أ"	جامعة محمد بوضياف . المسيلة	ممتحنا
05	سعاد بن ققة	أستاذ التعليم العالي	جامعة محمد خيضر . بسكرة	ممتحنا
06	نورة سليمان فيسة	أستاذ محاضر "أ"	جامعة حسيبة بن بوعلي . الشلف	ممتحنا

السنة الجامعية : 2021-2022م

الإهداء

الحمد لله رب العالمين منزل الكتاب

هدى وتذكرة لأولي الألباب

والصلاة والسلام على سيدنا محمد نبراس الأمان

الذي خصه ربي بجوامع القول والكلام وعلى صحبه والتابعين إلى يوم الدين ومن تبعهم بكل إحسان

أما بعد:

أخص في البداية بالذكر ذلك الثوب الجميل من الأرض الطيبة أسرتي التي طالما حمتنا من برد الشتاء
وحر الصيف...

إلى مصدر إلهامي وقوتي وعبريتي بعد الله تعالى أمي بارك الله في عمرها...

إلى من شكلت خطواته سر نجاحي ونبع حرفي في لبييتي بعد الرحمان عزوجل أبي رحمه الله وأسكنه
فسيح جنانه...

إلى سندي بعد الله، إخوتي سمية وعبد الوهاب ورفيدة...

إلى رفيقي أحمد ميلود حسين وكل من شاركونا معنى الأخوة والصداقة والعلم عمر مسوس، أبي الروحي
الشيخ عمي مصطفى قويدر الواحد... وإلى روح البروفسور سعيد عيادي رحمه الله...

إلى من نسجت خيوط الود على فؤادي ...

إلى كل شخص باسمه بكلية العلوم الاجتماعية، أساتذة وعمال...

إلى كل طالب علم وخلق...

إلى كل طلبة علم الاجتماع في كل شتات الأرض...

نهدي ثمرة هذا العمل المتواضع...

عبد الرحمن

شكر و عرفان

الحمد لله وكفى...

وصلى ربي وسلم على خير المرسلين وأثنى...

محمد بن عبد الله فوفى...

الذي فضله على سائر العباد واصطفى...

نحمد الله رب العالمين الذي وفقنا لإتمام هذا العمل المواضع.

الشكر الجزيل والتوقير الكبير، والامتنان الوفير لأستاذتي الفاضلة البرفيسورة حورية علي شريف التي لبث نداء حق الإشراف علينا ووضعة كل ثقل قوتها فينا، فلم تبخل يوماً علينا بنصائحها وتوجيهاتها الصادقة الوالدية والعلمية، ووقتها وعلمها وتوصياتها النوعية، فكان لنا الشرف العظيم أنها لم تأبى إلا أن تشرف علينا في إنجاز هذا العمل المتواضع، فلها منا أسما عبارات التقدير والاحترام والغبطة وجزاها الله عنا خير جزاء وبارك الله في عمرها وجميع أهلها...

كما نتقدم بجزيل الشكر وآيات العرفان لكل الأساتذة والزملاء الأفاضل الذين لم يخلوا علينا بتوجيهاتهم ومرافقتهم لنا طوال مشوارنا الجامعي وانجاز هذا العمل، وأخص بالذكر زميلي وأخي في الله أحمد ميلود حسين والأستاذ عبد الرحمن خروبي على كل إرشاداتهما ونصائحهما ودعمهما الدؤوب ففضلوا ووفوا وإلى كل أساتذة كلية العلوم الاجتماعية عامة وأساتذة علم الاجتماع التربوية خاصة...

كما نتقدم بخالص الشكر والتقدير لأعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم بقبول مناقشة البحث وتقييمه وإثرائه بتوجيهاتهم وأراءهم فجزاهم الله عنا وعن طلبة العلم خير الجزاء...

وصلى الله ربي على الحبيب المصطفى وآله وصحبه.

عبد الرحمن

فهرس المحتويات.

إهداء .

شكر وعرفان.

فهرس الموضوعات.

فهرس الجداول.

مقدمة أ، ب، ت، ث، ج.

الجانب النظري للدراسة

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

أولاً: تحديد الإشكالية 7

ثانياً: الفرضيات. 10

ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع..... 10

رابعاً: أهمية الدراسة 12

خامساً: أهداف الدراسة 12

سادساً: الإطار المفاهيمي للدراسة 13

سابعاً: الاقترب النظري للدراسة 20

ثامناً: الدراسات السابقة 25

الفصل الثاني

مؤسسات التعليم العالي بين التكوين

وانتاج المعرفة العلمية في الجزائر.

تمهيد.....	42
أولاً: نشأة وتطور الجامعة الجزائرية:	43
ثانياً: دور مؤسسات التعليم العالي في تفعيل البحث العلمي.	56
ثالثاً: أهم الخصائص الواجب توفرها لتحقيق نظام تعليمي جامعي فعال:	59
رابعاً: آليات التكوين الجامعي:	63
خامساً: هيكلية الجامعة ودورها في التنمية:	66
سادساً: أخلاقيات الأستاذ الجامعي ومهامه (اتجاهات ومواصفات):	71
سابعاً :الوضعية الإدارية والمهنية والاجتماعية للأستاذ الجامعي:	82
الخلاصة:	85

الفصل الثالث

معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية.

تمهيد:	89
أولاً: لمحة عن تطبيق إدارة الجودة الشاملة.	90
ثانياً: مراحل تطور إدارة الجودة الشاملة.	95
ثالثاً: إدارة الجودة الشاملة (النظريات والرواد).	98
رابعاً: مبادئ وأهداف إدارة الجودة الشاملة.	104
خامساً: أبعاد ومداخل إدارة الجودة الشاملة في الجامعة.	111
سادساً: أهداف تطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي.	114
سابعاً : معوقات ومتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة:	118
الخلاصة:	123

الجانب الميداني للدراسة

الفصل الرابع

الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد:	127
أولاً: منهج الدراسة:	128
ثانياً: أدوات جمع البيانات.	129
رابعاً: العينة المدروسة وخصائصها:	139

141	خامسا: أساليب المعالجة الاحصائية.
143	الخلاصة:

الفصل الخامس

عرض وتحليل معطيات ونتائج الدراسة.

145	تمهيد.
145	أولا :عرض وتحليل البيانات العامة.
145	ثانيا :عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى.
170	ثالثا :عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية:
189	رابعا :عرض وتحليل بيانات الفرضية الثالثة:
205	خامسا :عرض وتحليل مقابلات الدراسة:
145	سادسا: نتائج الدراسة.
225	1-نتائج الفرضية الأولى:
235	2-نتائج الفرضية الثانية:
246	3-نتائج الفرضية الثالثة:
256	سابعا :الاستنتاج العام للدراسة:
275	الخاتمة.

قائمة المصادر والمراجع.

الملاحق.

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح عينة الأساتذة المعنية بالدراسة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير حسب الجنس والرتبة العلمية	140
02	يبين توزيع افراد العينة حسب الجنس.	147
03	يبين توزيع افراد العينة حسب السن.	147
04	يبين توزيع افراد العينة حسب الحالة العائلية.	148
05	يبين توزيع افراد العينة حسب الرتبة العلمية.	148
06	يبين توزيع افراد العينة حسب الاقدمية.	149
07	يبين توزيع افراد العينة حسب الجنس والرتبة العلمية.	150
08	التكنولوجيات الحديثة ودورها في تسهيل المهام التدريسية للأساتذة	151
09	المجال الرقمي الذي تستخدمه المؤسسة وانعكاسه على تسهيل عملية التدريس لدى الأساتذة	156
10	الوسائط التكنولوجية الحديثة وتأثيرها على تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.	159-160
11	الوسائل المستخدمة في تقديم الدروس وأداء المهام وانعكاسها على تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.	165
12	علاقة الوسائل والمراجع التعليمية والمكتبية بتقديم الخدمة.	170
13	مدى توفير المؤسسة لحاجيات الاساتذة وتحفيزهم على اداء مهامهم بالمستوى المطلوب.	174-175
14	المعاملة بين الاداريين والأساتذة وأثرها على تحقيق الجودة الشاملة.	179
15	علاقة الوسائل البحثية التي توفرها إدارة القسم بتحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.	183
16	علاقة تكوين الاساتذة بتحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.	189

17	مدى الالتزام بمعايير الجودة من خلال تدريب الاساتذة وتحفيزهم.	194
18	دور الخلية البيداغوجية في تحفيز الاساتذة على التدريس وانعكاسها على الجودة الشاملة.	199-200

فهرس الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	يبين مبادئ هيكله قطاع التعليم العالي.	48
02	يبين التطور التاريخي لمفهوم الجودة	93
03	يبين الفرق بين الادارة التقليدية وإدارة الجودة الشاملة.	11
04	يبين أهم الأبعاد الأساسية لتحقيق الجودة في التعليم العالي.	112
05	يبين الإمكانيات الواجب توفرها لتحقيق جودة التعليم العالي.	113

مقدمة

اهتمت الأمم بأمر التعليم بشكل كبير، وأصبح هذا الأخير الشغل الشاغل لها وللكتير من الباحثين والمختصين الأكاديميين، باعتباره الدعامة الأساسية، والركيزة التي تبنى عليها أسباب ومقومات الرقي والنجاح، فلا يستطيع أي معلم أو باحث أن ينهض ويرقى بمستقبل الأمة من غير أن يجعل للتعليم المكانة الأولى في اهتماماته وأولوياته البحثية، للرفع من قدراتها المختلفة في مجالات الحياة الإنمائية.

إن من أقوى العوامل في رقي أي مجتمع وتطوره: التعليم الذي هو العمود الفقري للأمة في نهضتها، ومدى نجاعة النظام التعليمي في أي نسق اجتماعي، إذ يعتبر وسيلة هامة في تهذيب سلوك الأفراد والجماعات وتنمية مستواهم الاجتماعي والخلقي والعلمي والابداعي في مختلف المجالات، وتأهيله وتمكينه إلى المستوى المطلوب ليصبح فردا منتجا.

ولكي يتمكن التعليم من القيام بمهمته لا بد له من مؤسسات اجتماعية تعمل على تنشئة الفرد، تنشئة سوية، وفق نسق القيم الثقافية والعادات ومعايير السلوك التي يتميز بها المجتمع المحلي عن غيره، وتكوينه وتدريبه بما تقتضيه الضرورة وهذا المجتمع المنتمي إليه، ومن بين هذه المؤسسات الجامعة، إذ تعتبر من بين مؤسسات المجتمع، فقد كانت ولا تزال اللبنة الأساسية في تكوين المتعلمين تكوينا معرفيا واجتماعيا وإيديولوجيا، فهي تعمل على تمكين الفرد من ارتباطه بتراته الثقافي تماشيا مع متطلبات المجتمع والعصر فاعلا ومؤثرا ومنتجا اجتماعيا وثقافيا واقتصاديا.

لذلك عملت الجامعة على تطوير وظيفتها، عندما أصبح الطالب والأستاذ محورا اهتمامها، بصفتهما أفرادا ينتمون ويتطورون ويعيشون في جماعة ويتفاعلون معها ويتأثرون باتجاهاتها، لذا تخطت وظيفة الجامعة نطاق العملية التكوينية المحدودة، لتشمل الاهتمام بجوانب الطالب والأستاذ تكوينا يسمح لهم ليكونوا نسقا فاعلا فيها، بحيث أصبحت لا تقتصر على تزويدهم بالمعلومات فقط، بل تعد ذلك إلى تنميتهم وتطويرهم، وإكسابهم مهارات متكاملة، لهذا فالتعليم الجامعي من أهم المتغيرات التي تسعى إلى تطوير هذه المنظومة في سبيل تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية، ولا يكون ذلك إلا من خلال تنمية العنصر البشري والاستثمار فيه، لما له من أهمية في تطور المجتمع وازهاره بما يتناسب ومتغيرات العصر، وتحقيق الطموحات والحصول على العوائد الاجتماعية والاقتصادية، لهذا أصبح التعليم لأفراد المجتمع حاجة ملحة لأجل تكوينه وبناء مستقبله، لأن ذلك يعد من عوامل بناء الكوادر المساهمة في التنمية.

وبالنظر للجامعة كونها مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي، ووسيلة أساسية من وسائل التنمية العلمية والثقافية، تؤهل الفرد وتكونه في شتى العلوم والتخصصات الاقتصادية والاجتماعية... الخ، لغرض تلبية وتوفير حاجيات المجتمع، ولا يكون ذلك إلا من خلال البحث، باعتباره الى جانب التدريس وخدمة المجتمع من أهم وظائف الجامعة، فهو يمثل بالنسبة لأي دولة استثمار في غاية الأهمية في بداية الأمر كونها تشمل كل جوانب النشاط الأساسي انطلاقا بالبحث النظري مروراً بالبحث التطبيقي وصولاً إلى أفكار جديدة تحقق نتائج مرغوب فيها، لذلك كان لزاماً على هذه الأخيرة أن توفر وتخصص أماكن في مؤسسات التعليم العالي للقيام بعملية البحث العلمي وتنميته وتوفير المناخ الملائم للباحثين للعمل في ظروف مهيأة ومريحة، إضافة إلى توفير كل الإمكانيات المادية والمالية والتجهيزات لغرض البحث دون إغفال نصيب الباحثين من عملية البحث، وذلك عن طريق تشجيعهم وتحفيزهم من خلال تحسين ظروفهم داخل هذه المؤسسات والمتمثلة أساساً في المراكز والمختبرات، وكذلك ظروفهم الاجتماعية من سكن وراتب وغيرها من الاحتياجات.

فعملية النهوض بالمجتمع وتنميته لا يكون إلا من خلال البحث العلمي، وهذا الأخير بدوره لا يكون إلا من خلال توفير كل متطلباته انطلاقاً من الباحثين مروراً بالإمكانيات والأجهزة وصولاً إلى التنمية والتطور، ومما لا شك فيه أن لكل بلد جامعات ولكل جامعة وظائف معينة وأهداف محددة تقوم بها وتسعى إلى تحقيقها وفقاً لأهداف المجتمع وفلسفته، حيث نجد أن هذه الوظائف تختلف باختلاف طبيعة المجتمع وخصائصه، لذلك نجد أن الجامعة الجزائرية أولت هي الأخرى اهتماماً بالغاً في الآونة الأخيرة بقطاع التعليم العالي والبحث العلمي إيماناً منها بدوره في تنمية المجتمع وتطوره، وذلك من خلال توفير كل الإمكانيات والمتطلبات من مراكز ومخابر بحثية وباحثين جامعيين ذوي كفاءة وقدرة علمية متميزة، إضافة إلى إقامة توأمة مع مؤسسات اجتماعية أخرى اقتصادية والاجتماعية وغيرها من التدابير، حتى تصل بالمجتمع في نهاية المطاف إلى درجة عالية من التقدم والازدهار لمسايرة جميع التغيرات الحاصلة مجتمعياً وعالمياً، وهذا طبعاً وفق الاستراتيجيات العالمية الرائدة، لسد الفجوة العالمية الفاصلة بينها وبين العالم المتقدم.

لهذا فتطوير التعليم الجامعي والتدريب وتنمية القدرات والمهارات في شتى المجالات، وهذه سمة المعرفة في هذا العصر كونها تمثل المصدر الحقيقي للثروة والتطور، وهذه العناية بالتعليم الجامعي وجودته، لا تتحقق إلا بتبني وتطبيق مبادئ الجودة الشاملة وتوفير شروطها في كافة المجالات والمستويات الخاصة بذلك، ومنه نجد أن معظم دول العالم التي تهتم بمؤشر التعليم، أعطت أولوية لمفهوم

الجودة الشاملة في مؤسساتها وسعت جاهدة للعمل بأسسها ومعاييرها ومبادئها في جميع جوانب العملية التكوينية والبحثية وكذا خدمة المجتمع، ومن أهم أولوياتها حتى اليوم، فالتقدم العلمي والتكنولوجي مرتبط بجودة التعليم وما يقدمه للفاعلين في هذا النظام الاجتماعي، لأنه مفتاح الحراك الاجتماعي والتطوير الاقتصادي وتحديث المجتمع، وللحاق بركب الدول المتطورة، باعتباره معيار لتفوق الدول وامتلاك الاقتصاد ورأس المال.

لهذا يسعى تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي إلى تحقيق جملة من الأهداف منها ما يعكس مصالح ومتطلبات الدول والمؤسسات، ومنها ما يعكس الاحتياجات الداخلية لمؤسسة التعليم العالي، وذلك بتوفر شروط موضوعية معينة تكفل السير الحسن لهذه المؤسسة الجامعية واستقرارها واستمرار نتائجها، وعلى رأسها عملية المتابعة المستمرة لنظام ضمان الجودة فيها، إذ تلعب دور بالغ في أنظمة التعليم العالي التي تتوافر على إدارة كفاءة تسهر على إنتاج مستوى مقبول من الجودة؛ إلا أن بروز مؤسسات التعليم العالي الخاصة واستمرارية انتشارها وتوسعها على كافة الأصعدة وتداخل أدوارها مع المؤسسات الأخرى، أدى إلى تزايد حاجة الدول والمؤسسات إلى المتابعة الجدية والحدرة لمستوى الجودة في هذه المؤسسات، لضمان مواءمة مخرجات التعليم العالي لاحتياجات سوق العمل وتلبية خدمات مؤسسات التعليم العالي لأهداف التنمية بشتى انواعها.

كما أن لعمليات مطابقة المعايير المتعارف عليها مع ما هو موجود في الواقع يفرض على المختصين التأكد من تحمل كل فرد مسؤولية تحقيق الجودة في المحاور والعمليات التي يعتبر مسؤولاً عنها، فالجامعة كنسق مسؤولة عن توفير هذه المتطلبات بما يتطابق ومعايير التعليم العالمية، إذ يجب أن يؤدي كل فرد مهامه على ضوء برامج التدريب والاجراءات التي تمّ تحديدها بواسطة نظام ضمان الجودة في شكل أعضاء لجان لكل مؤسسة جامعية، ولا يتحقق ذلك إلا من خلال تزويدهم بمعلومات مفيدة حول احترام المؤسسة وكذا تعريفهم بأهدافها وغاياتها الهادفة والبرنامج والمعايير المتعارف عليها لضمان الجودة في جوانبها المختلفة.

فضلا على العمل في تحسين العمليات المختلفة إداريا وتعليميا وبحثيا وشتى الممارسات فيها، وكذا القيام بإجراء التقييم الذاتي الذي يهدف إلى تزويد صانعي القرار داخل المؤسسة بالتغذية العكسية حول الوحدة محل التقييم، مبرزاً في ذلك مواطن القوة والضعف، وهذا ما يمكنهم من وضع الاستراتيجيات والخطط واتخاذ الإجراءات التي من شأنها سد الثغرات وتصحيح الأخطاء والاستفادة المثلى من الإمكانيات لتحقيق أداء أفضل لمستوى التعليم العالي ومخرجاته.

لهذا جاءت هذه الدراسة التي نحاول من خلالها الإجابة على الأسئلة المطروحة في مشكلة البحث، واختبار فرضياتها، للكشف على أهم المعوقات التي تقف وراء عدم تطبيق إدارة الجودة بمؤسسات التعليم العالي، متناولين الموضوع من خلال خمس فصول:

خصص الفصل الأول منه: للجانب المنهجي والإطار النظري للدراسة، والذي يتضمن أسباب اختيار الموضوع، والأهداف التي تسعى الدراسة لتحقيقها، تليها أهمية الدراسة، وكذا إشكالية الدراسة وتساؤلاتها، إضافة إلى تحديد الإطار المفاهيمي للدراسة، ثم عرض لمختلف الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع.

أما الفصل الثاني والذي جاء بعنوان مؤسسات التعليم العالي بين التكوين ونتاج المعرفة العلمية في الجزائر، تطرقنا فيها الى نشأة وتطور الجامعة الجزائرية، يليها الحديث عن دور مؤسسات التعليم العالي في تفعيل البحث العلمي، ثم أهم الخصائص الواجب توفرها لتحقيق نظام تعليمي جامعي فعال، وكذا آليات التكوين الجامعي، وهيكله الجامعة ودورها في التنمية، بعدها تم الحديث عن أخلاقيات الأستاذ الجامعي ومهامه (اتجاهات ومواصفات)، ثم تم التطرق إلى الوضعية الإدارية والمهنية والاجتماعية للأستاذ الجامعي.

في حين احتوى الفصل الثالث على القضية الجوهرية في الدراسة وهي مناقشة والتطرق لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية وأهم المعوقات التي تحد من عملية تطبيقها ومن فعاليتها والتركيز على المعوقات التي تبحث فيها الدراسة الراهنة، وذلك من خلال تناول العناصر التالية: لمحة عن تطبيق إدارة الجودة الشاملة من حيث النشأة والتطور المفهوم وانتقالها إلى مجال الصناعة والاقتصاد والاعمال في ميدان التعليم، لنتناول بعدها إدارة الجودة الشاملة (النظريات والرواد)، وكذا مراحل تطور إدارتها، ثم مبادئ وأهداف إدارة الجودة الشاملة، تليها أبعاد ومداخل الجودة الشاملة في الجامعة، ومنه العمل على التعرّيج على أهداف تطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم العالي، واختتم هذا الفصل بأهم معوقات ومتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة.

أما الفصل الرابع فقد احتوى على الإجراءات المنهجية للدراسة من حيث الحديث على المنهج المتبع في الدراسة، وكذا أدوات جمع البيانات والمعطيات، وتحديد الإطار المكاني والزمني والبشري للدراسة وتوضيح كيفية اختيار العينة وكذا العمل على تحديد أساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة في الدراسة. في حين تضمن الفصل الخامس، ترتيب وتبويب المعلومات والمعطيات التي جمعناها من

الميدان، وتقديم قراءة إحصائية للجداول، مدعمة بالتحليل السوسيولوجي لمناقشة الفرضيات، بالإضافة إلى عرض المقابلات التي تم إجراؤها، وتقييم النتائج الخاصة بكل فرضية والانتهاج باستنتاج عام للدراسة، وأخيرا الخاتمة.

الجانب النظري

للدراسة

الفصل الأول

الإطار المنهجي

للدراسة

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة.

أولاً: تحديد الإشكالية.

ثانياً: الفرضيات.

ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع.

رابعاً: أهمية الدراسة.

خامساً: أهداف الدراسة.

سادساً: تحديد المفاهيم.

سابعاً: الاقتراب النظري للدراسة.

ثامناً: الدراسات السابقة.

أولاً: تحديد الإشكالية:

تعد الجامعة نظاماً ونسقاً اجتماعياً من الأنساق الرئيسية في المجتمع، وأهم صرح للبحث والتطوير، وكذا البناء وإنتاج الكفاءات البشرية وتحسين المستوى العلمي والمعرفي والأكاديمي، كونها أهم مؤسسة تقوم بمهمة التعليم والتكوين من خلال ما تقدمه هذه الأخيرة للأفراد المنتمين إليها، حيث تكتسب مكانة متميزة، باعتبارها من أهم المؤسسات التي توفر للمجتمع كل متطلباته من طاقات مادية ومعنوية قادرة على تطويره وازدهاره.

لهذا يشهد التعليم الجامعي مبادرات كبيرة لتحديثه تماشياً مع متغيرات العصر العلمية والمعرفية، التكنولوجية والثقافية، بشكل دينامي حتى يصبح أكثر قدرة على مواجهة هذه التغيرات العلمية والتحديات المجتمعية المحلية والعالمية، ولكي يصبح أكثر قدرة على التطوير والاستثمار وتوظيف كل تلك التحديثات العلمية من شأنها أن تحقق أنماط الحياة الاجتماعية المثلى، وفي المقابل لا تتعارض مع قيم وروابط المجتمع المحلي، وذلك بتوفير أهم الإمكانيات المادية والبشرية وتحقيق ما يطمح إليه، ومسايرة كل ما هو مستجد.

فالنهوض بالمجتمع لا يكون إلا من خلال التعليم بمختلف أطواره وأشكاله، والتعليم الجامعي إحدى أهم هذه المتغيرات المساهمة في ذلك، من خلال المتطلبات الوظيفية التي تهدف إلى إصلاحها والسعي إلى خلق مسار جديد للتعليم يمكنها من مواجهة تحديات كثيرة كالتغير، التنافس العلمي والتكنولوجي، ونظم العمل والتسيير والإدارة وغيرها من التحديات.

لهذا أصبح لزاماً تطوير التعليم الجامعي والتدريب وتنمية القدرات والمهارات في شتى المجالات، وهذه سمة المعرفة في هذا العصر كونها تمثل المصدر الحقيقي للثروة والتطور، وهذه العناية بالتعليم الجامعي وجودته، لا تكون إلا من خلال توفر شروط الجودة الشاملة في كافة المجالات والمستويات الخاصة بالتعليم العالي، ومنه نجد أن معظم دول العالم التي تهتم بمؤشر التعليم، أعطت أولوية لمفهوم الجودة الشاملة في مؤسساتها، وكانت من أهم أولوياتها حتى اليوم، فالتقدم العلمي والتكنولوجي مرتبط بجودة التعليم وما يقدمه للفاعلين في هذا النظام الاجتماعي، لأنه مفتاح الحراك الاجتماعي والتطوير الاقتصادي وتحديث المجتمع، واللاحق بركب الدول المتطورة، باعتباره معيار لتفوق الدول وإملاك الاقتصاد ورأس المال.

فغالبية دول العالم المتقدمة أخذت بمفهوم إدارة الجودة الشاملة في أنظمتها التعليمية ومن شأن هذا أن يزيد الفجوة بين هذه الدول ودول العالم النامية، فأغلبها أخذت العمل باستراتيجية الكم لاستيعاب تدفق المزيد من الطلبة، وأن هذه الاستراتيجية أدت إلى التضحية بالنوعية في العملية التعليمية، مما يستلزم معالجة سريعة بتبني مبادئ الجودة الشاملة، وهذا ما يترتب على نتائج الثورة التكنولوجية الشاملة من تدفق علمي ومعرفي أدى إلى تحد العقل البشري، مما جعل المجتمعات تتنافس في عملية الارتقاء بالمستوى النوعي لنظمها التعليمية بوصف التربية والتعليم الوسيلة الرئيسة لإعداد الأجيال وتشكيل الحياة.

ولما كان الطالب هو المستهدف في العملية التكوينية والبحثية فإنه عميلها الأول، لذلك ينبغي توفير السبل التي تؤدي إلى جذبه وارضائه، وهذا مرهون بتبني إدارة الجودة الشاملة، بما أن الحياة متطورة ومتغيرة، فلا بد أن يلزم ذلك التطور والتغير تطور وتحسين في العملية التربوية من خلال جمع المعلومات والبيانات الخاصة بمظاهر التطور وتحليلها ووضع البرامج اللازمة لمواكبتها على صعيد عمل المؤسسة، وهذا ما جعل تبني إدارة الجودة الشاملة أمراً ضرورياً لا غنى عنه.

" فتطبيق إدارة الجودة الشاملة يوفر اتصالاً فعالاً بين العاملين في المؤسسة على المستوى الأفقي والمستوى العمودي فيها، ومن جهة أخرى خفض الهدر في الجهد والمال والوقت، وهذا أمر مطلوب في عمل كل مؤسسة، وتحقيق رضا المستفيدين الداخليين والخارجيين المباشرين وغير المباشرين، فتبني هذه العملية يعني الاقلال من حالات الفشل أو منعها والحفاظ على الجودة".¹

والجزائر من بين الدول الكثيرة التي اهتمت ومازالت تهتم بقطاع التعليم العالي، سواء كان من حيث الكم أو النوع منذ استقلالها، وهذا كله من خلال الإصلاحات التي عرفها هذا القطاع الحساس من مؤسسات وبحث علمي. بحيث عرفت توسعاً كبيراً في عدد الجامعات والمراكز الجامعية والبحثية والمخابر البحثية المختلفة، وارتفاع عدد المقاعد البيداغوجية والمدخلات التعليمية من طلبة وهيئة التدريس من حيث الكم، في مقابل هذا نجدها مازالت تقوم بالكثير من المحاولات من شأنها كسب رهانات الدول المتقدمة والتغيرات والتطورات العالمية، في الاهتمام بجودة الخدمات التعليمية التي تقدمها هذه المؤسسات التي تعتبر من مؤشرات التقدم العلمي والأكاديمي فيها.

¹ محسن علي عطية، الجودة الشاملة والمنهج، الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2015، ص 128-130.

هذه الزيادة المطردة في مؤسسات التعليم العالي، والاهتمام بالكم لا بالجودة والنوعية قد أدوا لإثقال هذه المؤسسة بالكثير من المشكلات وهذا يظهر جليا في تراجع عامل الجودة التعليمية مما رسم ضعفا دراماتيكيا صعب من الاستجابة السريعة للمتغيرات العالمية الحديثة في مجال التعليم العالي، من خلال خلق مجموعة من الآليات التي تساهم بشكل نوعي في عملية الدفع في ترسيخ مبدأ إدارة الجودة الشاملة، ومن بينها خلق خلية واستحداث لجنة ضمان الجودة في كل جامعة التي تعتبر البوابة الأولى التي من شأنها المساعدة على تكييف مختلف العمليات المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة، بحيث عرفت اهتماما كبيرا من طرف الهيئة الوصية، وكذا المراقبة البيداغوجية للطلبة، ومن جهة أخرى المرافقة للأساتذة حديثي التوظيف والأساتذة أثناء الخدمة وذلك بتوفير دورات تكوينية مستمرة من شأنه المساهمة في تحقيق الجودة الشاملة، وتقديم تكوين وفق الكفاءات المتوفرة من الهيئة البيداغوجية لأجل ضمان تكوين نوعي وفق مضامين الجودة المتعارف عليها وتعيينه بدقة لفائدة هذا الأخير.

وعليه أصبحت الجودة من المصطلحات الأساسية في نسق التعليم الجامعي، وبالرغم من الجهود المبذولة لتطوير مؤسسات التعليم العالي بالجزائر وتحسين الأداء فيها، مازالت تواجه تحديات كثيرة منها ما هو مرتبط بالجانب التكنولوجي التقني، ومنه ما هو مرتبط بالجانب المعرفي والبشري، فلم تقدم ما هو مرجو من تطبيقها رغم الجهود المبذولة ومازالت الجامعة الجزائرية تعاني نتيجة الإقبال الكبير على التعليم مما أدى إلى تضخم إعداد الوافدين وحاجاته المختلفة وجودة ونوعية الخريجين، ومنه اتساع الهوة الفاصلة بين مخرجات التعليم ومتطلبات السوق وحاجاته المختلفة، فلم تعطي النتائج المنتظرة منها، نتيجة لعدة معوقات مختلفة منها ما هو متعلق بالجانب التكنولوجي من خلال عدم توفيره أو نقصه أو من خلال عدم التحكم فيه كالوسائل التعليمية الحديثة للتدريس أو البحث والحصول على المعارف والمعلومات مما ينعكس على الأداء المهني للأستاذ.

كما أن للظروف التي يعمل فيها الأستاذ الجامعي وكذا محدودية المحفزات المادية والمعنوية قد تحد من فعالية أدائه ولا تشجعه على البحث والمثابرة وغيرها من المعوقات التي حالت دون الوصول إلى النتائج المسطرة من وراء تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

التساؤل العام: ما هي معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي؟

ويتفرع عن هذا السؤال التساؤلات الفرعية الآتية:

- هل لعدم تحكم أعضاء هيئة التدريس في التكنولوجيات الحديثة في التعليم يشكل عائقا في تطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي؟.
- هل عدم توفر الحوافز المادية والمعنوية للأستاذ الجامعي يحول دون تطبيق الجودة الشاملة؟.
- هل نقص التدريب والتكوين لهيئة التدريس بالجامعة بالعمل بمعايير الجودة الشاملة يعيق عملية تطبيقها؟

ثانيا: الفرضيات.

الفرضية العامة:

- توجد معوقات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

الفرضيات الجزئية:

- عدم تحكم أعضاء هيئة التدريس في التكنولوجيات الحديثة في التعليم يشكل عائقا في تطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.
- عدم توفر الحوافز المادية والمعنوية للأستاذ الجامعي يحول دون تطبيق الجودة الشاملة بها.
- نقص التدريب والتكوين لهيئة التدريس بالجامعة بالعمل بمعايير الجودة الشاملة يعيق عملية تطبيقها.

ثالثا: أسباب اختيار الموضوع:

1-الأسباب الذاتية:

جاءت رغبة اختيار هذا الموضوع نتيجة كون الباحث ينتمي إلى شريحة التعليم العالي في الجزائر، والأخذ بعين الاعتبار التخصص العلمي الذي ينتمي إليه، في مجال سوسيولوجيا التربية التي في الغالب دراساتها تعمل على تشخيص الواقع ووصفه وتمحيصه، لتصل الي نتائج تحاول الاستفادة منها باستمرار في النهوض بالمستوى العلمي والأكاديمي للمؤسسات التعليمية في مختلف أطوارها، والجامعة إحدى هذه المؤسسات، مع الميل الطبيعي لموضوع الجودة الشاملة، باعتباره موضوع من موضوعات الساعة، والتي أولى لها القائمين على هذا الميدان الحساس أهمية كبيرة، حتى استحدثت لها خلية وجهاز للعمل بمعاييرها وتطبيقها وفق رؤية كل مؤسسة تعليم عالي، وحسب إمكاناتها المادية والبشرية، وخصوصيتها من كل الجوانب، كما فيه من المتعة العقلية والمعرفية التي تساهم في تنمية القدرات

الإدراكية والعلمية المعرفية والأكاديمية للباحث، فضلا عن الوقوف على واقع هذا القطاع الحساس، باعتبارنا في بداية ممارسة البحث والتقصي، للكشف عن أهم المعوقات التي تحول دون تحقيق أهداف تطبيق إدارة الجودة الشاملة والتي بطبيعة الحال هذا الوضع يؤثر سلبا على مردودية التعليم العالي في الجزائر.

2- الأسباب الموضوعية:

ومن الأسباب الموضوعية التي تعود لاختيار هذا الموضوع كون أن هذا البحث يندرج ضمن البحوث الاستشرافية التي تقدم بحوثا ودراسات عن واقع التعليم الجامعي في الجزائر، من خلال وظيفتها العلمية، إضافة إلى محاولة تقديم تقييم شامل حول أهمية الجودة الشاملة في مؤسساتنا، والتعرف على أهم العراقيل ومختلف المعوقات التي تعيق تطبيق إدارة هذه الأخيرة في الجامعة، ناهيك عن محاولة الكشف عن أهم العوامل الكامنة التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، مقابل الإصلاحات الهيكلية التي تقوم بها الهيئة الوصية لنظام التعليم العالي في الجزائر، مع الأخذ بالاعتبار تأثير الأنساق الداخلية والخارجية لنظام التعليم العالي.

زيادة على هذا شد اهتمامي بهذا الموضوع عدة أسباب أهمها:

- اهتمام هذه الدراسة بأهم جانب من جوانب الحياة الجامعية، والمتمثل في تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي وأهم المعوقات التي تعيق تطبيقها.
- المساهمة في نشر ثقافة الجودة في التعليم العالي وأهم المتغيرات المتعلقة بذلك، وما تتضمنه من معايير وأطر في إطار التكوين.
- التعرف على مدى مساهمة خلايا ضمان الجودة من توفير المتابعة المستمرة والتقارير الدورية المتعلقة بتطبيق الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية.
- تداخل الدراسات التي تهتم بحقل إدارة تطبيق ضمان الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.
- معظم الدراسات الحديثة التي تلمسها في الجامعة تتجه نحو الاهتمام بتطبيق الجودة الشاملة، جودة المخرجات التعليمية، وكذا تحقيق الرضا بين مختلف عناصر هذه العملية.

رابعاً: أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة كون هذا الموضوع يكتسي طابعاً حيويًا استجابة للتوجه الجديد الذي تتبعه مختلف مؤسسات التعليم العالي في مجال التعليم وجودته، كما تبرز أهميته من خلال أن هناك جملة من المعوقات تعيق وظيفة مؤسسات التعليم العالي في تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيها، باعتبارها إحدى الركائز الأساسية في تحقيق أهدافها التي سطرته مسبقاً والعمل على الالتزام بها، مقابل الاهتمامات التنموية سواء ما تعلق برأس المال المادي أو البشري من خلال الاستثمار في التعليم والعنصر البشري، باعتباره أهم مورد وطاقته، والعنصر الأساسي والبارز في تحقيق أهداف الجامعة خاصة والمجتمع والقائمين عليه عامة، كما نجد أن للبحث أهمية من خلال ما تشهده مؤسسات التعليم العالي من إصلاحات هيكلية على مستوى البنية والبرامج والطرق والوسائل والهياكل القاعدية، وكذا دخول عالم الرقمنة ومجتمع المعرفة لمواجهة التحديات العالمية الحاصلة على جميع الأصعدة، ووضع الآليات المناسبة لمسايرتها، ومن بينها تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي.

خامساً: أهداف الدراسة:

إن أي بحث علمي أكاديمي له أهداف يسعى إلى الوصول إليها، وهذه خاصية البحوث العلمية والاجتماعية، ومن الأهداف التي يريد الباحث تحقيقها، الكشف عن أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق معايير الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي بالجزائر، ومن أهمها:

- مدى تحكم أعضاء هيئة التدريس في التكنولوجيات الحديثة في التعليم مما قدي يشكل عائقاً في تطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.
- مدى توفر الحوافز المادية والمعنوية في الجامعة الجزائرية ما قد يحول دون تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.
- مدى نقص التدريب والتكوين لهيئة التدريس بالجامعة بالعمل بمعايير الجودة الشاملة مما قد يعيق عملية تطبيقها.

سادسا: الإطار المفاهيمي للدراسة:

يشكل الإطار المفاهيمي للدراسة من أهم الركائز الأساسية التي يستند عليها البحث السوسيولوجي، بحيث تمثل هذه الخطوة الهامة ضرورية لأي دراسة علمية، فالباحث السوسيولوجي مجبر على تحديد المفاهيم للعمل بها في بحثه، حتى لا يضيع بحثه ويتشتت في أفكار سابقة وغير دقيقة، فيقوم بهذا العمل للتعريف وتحديد ما يود دراسته، وإلى أين يسير بحثه، فيتعرف القارئ لبحثه على محتواه ومقاصده ويتشكل في ذهنه صورة أولية عنه، ومن أهم المفاهيم التي تم تناولها وركزت عليها الدراسة، والتي تتطلب توضيح وتحديد دلالاتها الاصطلاحية نجد ما يلي:

1-المعوقات:

أ-**التعريف اللغوي:** لقد جاء في القاموس الجديد للطلاب شرحا للمعوق، عاق، عوقا، غيره عن كذا، صرفه وشبطه وأخره عنه.¹ وجاء في لسان العرب لابن منظور: "... عاقه عن الشيء يعوقه عوقا، صرفه وحبسه، ومنه التعويق والاعتياق، وذلك إذا أراد أمرا فصرفه عنه صارف...، تقول عاقني عن الوجه الذي أردت عائق وعاققتي العوائق، الواحد عائقة والتعويق، تثبیط الناس عن الخير، والتعويق التثبیط.² معوقات أو عائق: هي مؤنث العائق وهو ما يعيق عن العمل.³

ب-**التعريف الاصطلاحي:** هي العوامل التي تعوق وتعرقل حدوث شيء مفروض أن يقع.⁴

¹ علي بن هادية، بلحسن البليش الجيلاني بن الحاج يحيى، القاموس الجديد للطلاب، الجزائر: المؤسسة الوطنية للكتاب، ط7، 1991، ص 1277.

² يوسف خياط، لسان العرب المحيط، لابن منظور معجم لغوي علمي، المجلد 3، الجزء 1، بيروت: دار لسان العرب، ط2، ص 930.

³ المنجد في اللغة والإعلام، بيروت: دار الشروق، المكتبة الشرقية، 1986، ص 334.

⁴ محمد عبد الله ظافر الشهري، المعوقات الإدارية المؤثرة على فعالية استقبال الحوادث المرورية بالمستشفيات الحكومية المدنية والعسكرية في مدينة الرياض، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في العلوم الإدارية بكلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003، ص 14.

كما تعرف أيضا: بأنها وضع صعب يكتنفه شيء من الغموض يحول دون تحقيق الأهداف بكفاية وفعالية، ويكمن النظر إليها على أنها المسبب للفجوة بين مستوى الإنجاز المتوقع والإنجاز الفعلي أو أنها الانحراف في الأداء عن معيار محدد مسبقا.¹

وهناك من يعرفها، بأنها تلك النتائج الملاحظة التي تحد من تكيف النسق داخل المجتمع.²

وكذا كل النتائج أو العمليات التي تحد من تكيف النسق الاجتماعي أو توافقه، كما تتضمن ضغط أو توترا في المستوى البنائي.³ وهذا يعني حسب التعاريف السابقة أن هناك معيقات مختلفة ومتعددة، تعمل على عدم تحقيق الأهداف المسطرة وتحد من فعالية ما يسعى إلى تحقيقه.

ج- التعريف الإجرائي: يقصد بالمعوقات في هذه الدراسة بأنها تلك العقاقيل الصعوبات التي تحد من فعالية مؤسسات التعليم العالي في تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيها وتحقيق النتائج المرغوبة من وراءها، والمتمثلة في المعوقات التكنولوجية والحوافز المادية والبشرية والمعنوية التي تتم فيها عملية التعليم والتكوين وتحد من العمل بمعايير تطبيق مبدأ إدارة الجودة الشاملة للأستاذ الجامعي.

2-تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

أ-التعريف اللغوي للجودة: عرف ابن منظور الجودة في معجم لسان العرب: أصل كلمة جودة هو جود والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جوده، بمعنى صار جيدا، وأجاد أتى بالجيد من القول أو الفعل.⁴

وكلمة الجودة Quality مشتقة من الأصل اللاتيني Qualitas والتي تعني طبيعة الشيء أو جزء من طبيعته.⁵

¹ علي محمد عبد العزيز درويش، تطبيقات الحكومة الإلكترونية، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2005، ص 7.

² محمد علي محمد، تاريخ علم الاجتماع، الاسكندرية: دار الفكر للنشر والتوزيع، ط2، 1983، ص 459.

³ محمد فريد وجدي، دائرة معارف القرن العشرين، بيروت: دار المعارف، المجلد8، 1971، ص 120.

⁴ مهدي صالح السامرائي، علاء حاكم محسن الناصر، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الأردن: الذكرة للنشر، ط1، 2012، ص 17.

⁵ Edward Sallis , **Total quality management in education**, Konan page, 3rd edition, 2002, p12.

كما تعرف بعض المعاجم الأجنبية كقاموس Webster's's الجودة بأنها صفة أو درجة تفوق لشيء ما، وهناك من يعرفها بأنها درجة التمايز لنوعية معينة من الخدمة أو المنتج، وفي منحى آخر عرف قاموس Oxford مفهوم الجودة على أنها درجة التميز أو الأفضلية.¹

وفي المقابل عرفت المنظمة الدولية للمعايير ISO*: بأنها الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية، من خلال جملة الخصائص الرئيسية المحددة مسبقا، وتؤكد على المواصفة (المطابقة) ضرورة تحديد تلك الحاجات والتوقعات وكيفية إشباعها.²

الجودة كمفهوم حيوي مع اختلاف مجالات استخدامه، فهناك من ينظر إليها على أنها الوصول إلى درجة من التفوق والتمايز لنوعية الخدمة المقدمة للعميل، وهناك من يرى بأنه من خلالها يتم اشباع حاجات النسق أي أفراد المجتمع من خلال الخدمة المقدمة له.

ب- التعريف الاصطلاحي: يعتبر مفهوم الجودة من أكثر المفاهيم المتداولة في الوقت الراهن من قبل الباحثين والدارسين والمتخصصين في مجالات عديدة وخاصة في مجال الاقتصاد لتنتقل الى مجال سوسيولوجيا التربية وكذا علوم التربية وغيرها من التخصصات التي تبحث في المردود، لذا اختلفت تعريفاتها باختلاف هؤلاء الباحثين، وبتنوع واختلاف تخصصاتهم ومجال بحوثهم واهتماماتهم، نحاول عرض ومناقشة أهمها، والتي تقع ضمن تخصص الباحث، وما يخدم موضوع الدراسة الراهنة.

- فيعرف فليب كروسبي الجودة على أنها: "المطابقة مع المواصفات"

في حين هناك من يرى بأن الجودة هي القيام بالأمر الصحيحة من خلال الأسلوب الصحيح للوصول إلى الهدف المنشود.³

¹ عبد الله زاهي الرشدان، في اقتصاديات التعليم، الأردن: دار وائل للنشر، ط2، 2005، ص 453.

* هي منظمة غير حكومية تأسست في 23 / 02 / 1947 تعمل على رفع المستويات القياسية ووضع المعايير والأسس والاختبارات ومنح الشهادات المتعلقة بها من أجل تشجيع تجارة السلع والخدمات على مستوى عالمي بشتى المجالات ما عدا الالكترونيات حيث توجد هيئة خاصة بها.

² مجموعة مؤلفين، الجودة في التعليم العالي الجامعي بالعالم الاسلامي، عمان: دار حامد، ط1، 2014، ص 82.

³ محمد عادل الشعار، مفهوم إدارة الجودة الشاملة، مجلة الاقتصاد الإسلامي، العدد 243، جمادي الثاني 1422هـ/

2001م، ص 38.

- كما تشير الى مجموعة من الإجراءات والإرشادات التي تضعها مؤسسة تعليمية لتهتدي بها في إدارة وتنظيم عملها وتقديم خدماتها، وما تتطلبه من إنتاج مواد تعليمية مختلفة واستخدام وسائل متعددة وأنشطة تتعلق بدراسة حاجات الطلاب وتقويم حاجات سوق العمل بما يتلاءم مع مخرجات العملية التعليمية.¹

وهذا يعني أن المؤسسات التعليمية تعمل على توفير اليد العاملة المؤهلة والمكونة تماشيا مع متطلبات السوق وحاجاته للعاملين مع تزايد قناعة الخبراء في مجال الجودة الشاملة بأهمية الموارد البشرية المكونة تكوينا جيدا في الاقلاع الاقتصادي وفي التنمية المستدامة.

- **الجودة الشاملة:** تعددت تعريفاتها بحيث نظر إليها البعض على أنها أسلوب للوصول إلى نتائج معينة، وهناك من قال أنها تقوم على مجموعة من الإجراءات لتقديم خدمة وتنظيم عمل، ومن خلال ما يلي سنتعرف عليها أكثر:

تقوم على أساس إحداث تغييرات جذرية في أسلوب عمل المؤسسة وفلسفتها وأهدافها، بهدف إجراء تحسينات شاملة والمتفقة مع رغبات العملاء.

وقد عرفها الأمريكي أرماند فيجنبوم **Armand Feigenbum** بأنها: نظام يدمج كل المجهودات لتطوير وتحسين الجودة لمختلف مصالح وأقسام المؤسسة للحصول بشكل اقتصادي على منتجات أو خدمات وذلك بإرضاء تام للعميل.²

في حين تعرف وفقا **British Rai ways board** بأنها: العملية التي تسعى لتحقيق كافة المتطلبات الخاصة بالمستهلكين، لإشباع حاجات الخارجيين، وكذلك الداخليين بالإضافة إلى الموردين.³

¹ أمل حسين عبد القادر، جودة التعليم الإلكتروني في مؤسسات التعليم العالي، المجلة العربية للدراسات التربوية والاجتماعية، العدد 2، 2013، ص 70.

² لرقط علي، مؤسسات التعليم العالي بالجزائر -المبررات والمتطلبات الأساسية-، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التربية، تخصص الإدارة والتسيير التربوي، جامعة الحاج لخضر -باتنة-، 2008/2009، ص 8.

³ محمود عبد الفتاح رضوان، إدارة الجودة الشاملة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط1، 2012، ص 23.

ويذهب آخر ليعرفها أيضا: على أنها تهدف إلى تحقيق مجموعة الأهداف وعلى رأسها تحسين الانتاجية، وتحقيق مستوى مرموق من رضا العملاء وتقديم أفضل الخدمات والعمل الدائم من أجل التحسين المستمر للعملاء.¹

وتعرفها منظمة الإيزو على أنها: مدخل إداري يركز على الجودة بمساهمة جميع أفراد المؤسسة من أجل تحقيق النجاح الطويل الأمد، من خلال إرضاء الزبون وتحقيق المنفعة للجميع.²

وتشير التعريفات وتتفق على أن الجودة الشاملة هي نظام وأسلوب وإجراء وفلسفة تسعى إلى تحقيق اشباع حاجات المدخلات في المؤسسة، والعمل على الوصول إلى الأهداف المسطرة مسبقا من خلال المتطلبات الوظيفية التي تستخدمها والمتمثلة أساسا في التحسين المستمر والعمل الدائم وفق المعايير المطابقة للجودة الشاملة.

-إدارة جودة التعليم العالي: مجموعة من الأدوات والأساليب والإجراءات التي تهدف إلى تحقيق الجودة والحفاظ على استمراريته داخل المؤسسة التعليمية. وتعرف أيضا على أنها: منحى نظام يقوم على بناء الجودة في مكونات النظام التعليمي نفسه، أي مدخلاته وعملياته ومخرجاته لضمان أن الموارد تتدفق وتوجه وفق الخطط والأهداف والمعايير ومؤشرات الأداء.³

كما عرفت على أنها استراتيجية متكاملة للتطوير المستمر، فهي مسؤولية جميع عناصر منظومة الجامعة من مكتبة، طلاب، أساتذة، مباني، ومعامل وحواسيب إلكترونية وغيرها...، ويجب مشاركة جميع القيادات الإدارية والأساتذة في الجناح التنظيمي من أجل تحقيق أهداف الجامعة.⁴

¹ مجيد الكرخي ، إدارة الجودة الشاملة-المفاهيم النظرية وأبعادها التطبيقية في مجال الخدمات، عمان-الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2001، ص24.

² Guy Londoyer , **la certification iso 9000, un moteur pour la qualité**, édition d'organisation, 2002, p17 .

³ رضا إبراهيم المليجي، جودة اعتماد المؤسسات التعليمية، آليات تحقيق ضمان الجودة والحوكمة، القاهرة: مؤسسة طبية للنشر والتوزيع، ط1، 2010، ص 159-161.

⁴ محمد عوض الترتوري، أغادير عرفات جويحان، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، الأردن: دار المسيرة، ط2، 2009، ص 77.

وتذهب هناء محمود القيسي إلى تعريف إدارة الجودة في التعليم العالي على أنها: عملية إدارية تركز على مجموعة من القيم، وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي توظف مواهب العاملين، واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات ومجالات التنظيم، لكي تحقق المؤسسة أهدافها.¹

في حين يعرفها بداري كمال وبوباكور فارس على أنها التأكد من أن الخدمات المتوفرة من طرف مؤسسات التعليم العالي موافقة لأهدافها وللمطالب المجتمع وحاجيات قطاع التشغيل، بمعنى أن المعايير (التكوين، البحث، الهياكل، التكفل بالطلبة...)، محترمة وتخضع للمتابعة والتنفيذ.²

ج-التعريف الإجرائي: نقصد بإدارة الجودة الشاملة في هذه الدراسة بأنها مجموعة المبادئ والأطر النظرية التي على أساسها يتم قياس قيمة المخرجات لمؤسسة التعليم العالي، بهدف تحقيق مطلب تلك المخرجات.

3- مؤسسات التعليم العالي:

أ-التعريف اللغوي: تشير كلمة التعليم إلى جزء من عملية التربية، ذلك الجزء الخاص بالمحتوى والمهارات التي يجب أن يكتسبها الجيل النامي.³

هو جملة ما يكتسبه الفرد من حقائق معرفية عبر الوسائل المتاحة للتعلم، والتعليم لغة كما ورد في لسان العرب: يشتق من علم بالشيء: أحاطه وأدركه وعلمه العلم والصنعة تعليماً وعلماً، جعله يتعلمها، ومن معانيه الإتيان فيقال: علم الأمر وتعلمه: أتقنه، وعلمت الشيء بمعنى عرفتته وخبرته.⁴

¹ هناء محمود القيسي، فلسفة إدارة الجودة في التربية والتعليم العالي (الأساليب والممارسات)، الأردن: دار المناهج، ط1، 2016، ص 172.

² بداري كمال، وبوباكور فارس، ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي-إعداد وإنجاح التقييم الذاتي-، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، ط1، 2013، ص 24.

³ موسوعة المعارف التربوية، القاهرة: عالم الكتب، ط1، 2007، ص 1082.

⁴ مهدي التميمي، مهارات التعلم: دراسات في الفكر والأداء التدريسي، الأردن: دار الكنوز المعرفية، ط1، 2007، ص

ب-التعريف الاصطلاحي:

التعليم العالي: يقصد بالتعليم العالي كل نمط للتكوين أو التكوين للبحث يقدم على مستوى ما بعد التعليم الثانوي من أطر في مؤسسات التعليم العالي¹.

هو مؤسسة تعليمية تمد المجتمع بالكوادر المؤهلة بقيادة عملية التنمية في البلد، وتختلف من بلد لآخر حسب خصوصياته وتمثل القاعدة الأساسية في بيئة التعلم وأهدافه². كما يقصد به التعليم الذي يتم داخل كليات أو معاهد جامعية بعد الحصول على الشهادة الثانوية، وتختلف مدة الدراسة في هذه المؤسسات من سنتين إلى أربع سنوات، وهو آخر مرحلة من مراحل التعليم النظامي³.

كما تعرف على انها ليست مجرد كلمة للمرحلة ما بعد الثانوية، بل هو تكملة للجهود الإنسانية بغرض الرقي بالإنسان وتنقيفه وتحقيق طموحاته المعرفية، فضلا عن كونه يسد حاجات المجتمع من خبرات ومهارات معينة بغرض التنمية والتطور⁴.

في حين يعرفه المعجم التربوي على أنه التعليم الذي يرتبط بالمنهج المعن المخطط له بطريقة مقصودة، يهدف إلى تحقيق أهداف معينة من خلال مقررات دراسية وكتب وأنشطة وطرق ووسائل⁵.

ويعرف حسب المشرع الجزائري بأنه مؤسسة ذات طابع ثقافي علمي ومهني، وفق المادة 31 من القانون 99-05 المؤرخ في 18 ذي الحجة 1419هـ الموافق لـ 14 أبريل 1999، المتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي الذي أعطى تكييفاً جديداً للجامعة الجزائرية، وذلك في إطار جملة التعديلات التي أدخلت على القانون الأساسي للجامعة والأحكام المتعلقة بها⁶.

¹ علي عزوز، دور مدير المخبر و المجلس العلمي في ديناميكية المخبر، الملتقى الوطني حول آفاق الدراسات العليا والبحث العلمي في الجامعة الجزائرية أيام 23-24-25-26 أبريل 2012، ص 227.

² أبو فارة يوسف، واقع تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، ج2، العدد2، فلسطين، 2006، ص 246.

³ الموسوعة العربية العالمية، الجزء 6-7-8، الرياض، المملكة العربية السعودية: مؤسسة أعمال الموسوعة للنشر والتوزيع، ط2، 1999، ص 25.

⁴ عمر محمد علي، رؤية مستقبلية لدور التعليم والبحث العلمي، دمشق: سیدار، 1988، ص 25.

⁵ المعجم التربوي، ملحق سعيدة الجهوية، الجزائر، 2009، ص 11.

⁶ القانون رقم 99-05 المؤرخ في 18 ذي الحجة 1419هـ الموافق لـ 14 أبريل 1999، المتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي.

وجاءت الجريدة الرسمية الجزائرية مبينة ومفسرة لهذا القانون بحيث: تتكون مؤسسات التعليم العالي من الجامعات والمراكز الجامعية، المدارس والمعاهد الخارجة عن الجامعة، كما يمكن أن تنشأ معاهد ومدارس لدى دوائر وزارية أخرى بتقرير مشترك مع الوزير المكلف بالتعليم العالي.¹

وحسب ما تضمنه القانون 99-05 وكذا ما جاء في الجريدة الرسمية الجزائرية، جاءت هذه التعديلات والتغييرات تماشياً مع التحولات التي شهدتها الجزائر والجامعة في مختلف الميادين، بغض النظر عن تلك التي مست الجانب الداخلي للجامعة أو تلك التي مست وجوب تكيفها مع المحيط الخارجي، بهدف عصرنة القطاع وربطه بالمحيط الاجتماعي والاقتصادي، واستئصال كل الممارسات التقليدية التي إما تشكل عائقاً أمام الجامعة أو تحد من فعاليتها، والعمل على تكريس مبدأ حداثة قطاع التعليم العالي في الجزائر.

ومما سبق التطرق له من تعريفات للتعليم العالي في الجزائر يتبين أن التعليم العالي ذلك التكوين المتدرج الذي يشتمل على مجموعة المعلومات التي تدخل في إطار مختلف الدروس العلمية التي تقدم للطالب، بحيث تهدف إلى إعطائه القدرة على التحكم في قطاع علمي أو مهني.

سابعاً: الاقتراب النظري للدراسة:

هو ذلك الإطار النظري الذي يتبناه الباحث في عمله، أي الاعتماد على نظرية أو مجموعة من النظريات التي توجه مسار البحث وتعطيه طابعاً علمياً.²

واستناداً للطرح السابق، ارتأى الباحث أن يباشر دراسته لموضوع معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، على الاتجاه البنيوي الوظيفي، كمقاربات لفهم وتحليل عملية تطبيق مبدأ الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وأهم المعوقات التي تعترضها وتحد من فعاليتها من خلال نسق التعليم كنسق فرعي من منظومة التعليم العالي في الجزائر.

¹ القانون رقم 99-05، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 24، 1999.

² جمال معتوق، منهجية العلوم الاجتماعية والبحث الاجتماعي، الجزائر: دار بن مرابط، 2009، ص 62.

الاتجاه البنيوي الوظيفي:

جاء هذا الاتجاه من خلال دراسته للظواهر على الكل، الذي لا يختلف عن العناصر المكونة له، وليس بسابق عليها، ولكنه يتميز بالربط بينهما ودراسة العلاقة الموجودة بين الأجزاء، فالجزء لا معنى له إذا لم ينظر إليه كعنصر داخل المجموعة. كما تعتبر أنها تنطلق منه المبادئ السابقة الذكر، وتكون شمولية وكلية، ثابتة وقارة وتتوفر على أنساق تعمل دوماً على الحفاظ على استقرار المجتمع وتوازنه.¹

وللمجتمع خصائص يتميز بها هذا الاتجاه وتتمثل في ما يلي:

- المجتمع عبارة عن نسق من الأفعال المحددة والمنظمة.
- كل نسق يتألف من مجموعة من المتغيرات المترابطة في ما بينها.
- التوازن الاجتماعي يعتبر هدفاً يساعد المجتمع على بقائه واستمراره.

كما اهتم هذا الاتجاه بالجانب التعليمي، حيث أنه كما تم تحليل المجتمع تحليلًا بنيويًا وظيفيًا، يمكن تحليل المؤسسة التعليمية (الجامعة) إلى عناصرها الأولية، أي تشريح المؤسسة الاجتماعية أو البناء إلى عناصره الأولية.²

وبإعطاء منظور بنيوي وظيفي على موضوعنا، فإن كل نسق يقوم بعملياته الاجتماعية على ضوء بنائها الداخلي والخارجي الذي يتحدد وفقه، سواء كان بنية مادية أو اجتماعية، ومن هنا فإن المجتمع أو النسق الاجتماعي يتكون من نظم وبناءات أساسية منها الجامعة، فكل جزء داخلها له وظيفة يؤديها لضمان استمرارية الكل المتماسك، لكن أحياناً تحدث بعض المعوقات التي تحد من أداء وظيفتها على أكمل وجه، مما يستدعي التدخل، بالإضافة إلى عناصر متداخلة في البيئة الجامعية ألا وهي عمليات تدريب وتكوين الأستاذ الجامعي، التي تعتبر كنسق وظيفي تساعد العناصر في القيام بوظيفتها مما يحول دون تطبيق الجودة الشاملة في الجامعة.

فضعف تحكم هيئة التدريس في التكنولوجيات الحديثة في التدريس ونقص الحوافز المادية والمعنوية يؤدي بالضرورة إلى التأثير على نسق الجامعة في انتهاجها سياسة الجودة الشاملة مقارنة بمعايير الجودة الشاملة التي تتبعها وتسعى مؤسسات التعليم العالي إلى العمل على تطبيقها.

¹ علي الحوات، النظرية الاجتماعية اتجاهات أساسية، مالطا: منشورات إلفا، 1998، ص 98.

² إحسان محمد الحسن، علم الاجتماع التربوي، الأردن: دار وائل للنشر، ط 1، 2005، ص 69.

وقد سماها روبرت ميرتون بالمعوقات الوظيفية، تكون داخل النسق الجامعي، فتعمل على إعاقة تأديتها لوظيفتها في تطبيق الجودة الشاملة، وكذا معوقات أخرى ثانوية ضمن النسق الجامعي أي البيئة التي يتواجد فيها هيئة التدريس الجامعي كعناصر أساسية ضمنه.

أما بارسونز فيرى أن قضية التعليم العالي والتي تناولها في إطار تحليلاته الفرعية المتخصصة وهي سوسيولوجيا التعليم الجامعي، وجاءت اهتماماته هذه في إطار تحليله لمشكلات النظام التعليمي أو التربوي، حيث اعتبر الجامعة التنظيم الأم، الذي يمد جميع التنظيمات والمؤسسات الإنتاجية والخدمية بالفئات المهنية على مختلف تخصصاتهم بالكوادر والمهارات البشرية اللازمة لقوى العمل والإنتاج، كما تصور أيضاً، أن الجامعة، هي التنظيم المكون للمركب التنظيمي لتنظيمات المجتمع الحديث، وعن طريق دراسة الجامعة يمكن التعرف بوضوح على عمليات التغير التنظيمي والتغير المهني.

حيث أشار الى أن المجتمع الحديث مجتمع متخصص يعتمد على الخبرة المتخصصة لتحقيق أهداف التنمية، وبذلك فهو في حاجة دائمة إلى موارد بشرية مؤهلة للعمل في زمن المهن المتخصصة، ويعتبر التعليم العالي مطلباً أساسياً لعملية التنمية المستدامة في المجتمع الحديث، وأن النسق التربوي يقع على عاتقه تحديد مستقبل المتعلمين من حيث مواصلة الدراسة على أساس تحصيلهم واستعداداتهم، بحيث يكون إعدادهم المهني المستقبلي متوافقاً مع قدراتهم واستعداداتهم واهتماماتهم، فمنذ المرحلة الابتدائية حتى المرحلة الجامعية يشجع المتعلم على الإجابة في الأداء على أساس دافعه وقدرته على التحصيل، وتحدد إعداد شامل له، ويقوم في هذه المرحلة على أسس موضوعية بصرف النظر عن خصائصه الشخصية أو العرقية، واعتبر بارسونز كلا من أسرة المتعلم والمعلم مسؤولان عن مساعدته على إدراك أسس تقويم الأداء في سن مبكرة ليصبح التحصيل والإجابة في الأداء موجهاً لسلوكه.

وفي هذا الشأن يحث تالكوت بارسونز على أهمية التساند والتكامل الوظيفي بين المراحل التعليمية كأنساق فرعية من النسق التربوي، يؤكد أهمية التساند الوظيفي بين الأنساق الاجتماعية لاستقرار المجتمع كنسق كلي وتوازنه وأدائه لوظائفه، فالنسق التربوي من أهم وظائفه إعداد أفراد المجتمع اجتماعياً ومعرفياً ومهنياً لممارسة أدوارهم الاجتماعية في المجتمع بالكفاءة المتوقعة منهم في ضوء متطلبات عملية التنمية المستدامة وطبيعة العصر، فالتأكيد على الاهتمام بقدرات المتعلم واستعداده في سن مبكرة وتشجيعه على

التحصيل حسب المعايير المحددة للأداء في سن مبكرة ينمي لديه الدافع للتحصيل الذي يصبح موجهًا لسلوكه ويزيد من دافعه ورغبته في الإجابة والأداء مما يعزز ويدعم سلوكه في الاكتساب المعرفي.¹ وعليه فمن خلال ما تم طرحه يظهر أن النسق التربوي والتعليمي يقوم بوظيفتين أساسيتين، تتمثل الأولى في الإعداد الاجتماعي للأفراد، والثانية في إعدادهم الأكاديمي والمهني لهم.

ويرى أن الدور الاجتماعي للأفراد يتحدد من خلال المواقف الاجتماعية ونوعية الوظيفة والدور والسلوك أو الأفعال المتوقعة، والتي سماها بالمتطلبات الوظيفية للنسق الاجتماعي وهي:

- المحافظة على النمط.
- التفاعل الداخلي.
- تحقيق الهدف.
- التكيف أو المواءمة.²

ومن جهة أخرى من المواضيع الجوهرية التي نجدها في فكر ميرتون استخدامه **المعوقات الوظيفية**، التي من خلال ملاحظتها فإنها تعمل على التأثير السلبي في تكييف النسق أو توافقه، كما يرى أيضا "أنه ليس من الضروري أن تكون الوظيفة ايجابية دائما، وإنما قد تكون سلبية أو حيادية بالنظر إلى طبيعة الوحدة الاجتماعية موضوع البحث".³

وقد عرف مفهوم المعوقات الوظيفية بأنها " تلك النتائج التي يمكن ملاحظتها والتي تحد من تكييف النسق أو توافقه"، وفي نفس الإطار يقول: "... إن مفهوم المعوقات الوظيفية بما يتضمنه من ضغط وتوتر على المستوى البنائي، يمثل أداة تحليلية هامة لفهم ودراسة الديناميات والتغير...".⁴

¹ جلال غريبول السناد، علم الاجتماع التربوي، عمان، الأردن: دار الأعصار العلمي للنشر والتوزيع، ط1، 2015، ص37.

² عبد الله شلبي، علم الاجتماع، الاتجاهات النظرية والاستراتيجيات البحثية، ترجمة وتقديم دكتور عبد الله شلبي، القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية، ط1، 2012.

³ محمد علي محمد، تاريخ علم الاجتماع، الإسكندرية: دار الفكر للنشر والتوزيع، 1983، ص460.

⁴ نيكولا تيماشيف، نظرية علم الاجتماع، تر: محمود عودة وآخرون، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 1997،

فجميع أجزاء النسق الاجتماعي أو عناصره هي إما وظيفية أو لا وظيفية، لكن أغلبيتها العظمى تعتبر وظيفية، لذلك فإن الوظائف الظاهرة والكامنة قد تكون وظيفية وهو الطابع الغالب، وقد تكون معوقته وظيفيا بالنسبة للنظام الاجتماعي الذي توجد فيه، ومنه فإن العناصر التي تؤدي وظائف سلبية تتجه دائما نحو الزوال، لتحل محلها عناصر أكثر فائدة للمجتمع، وبذلك يمكن إعادة التوازن من جديد والقضاء على المظاهر اللاوظيفية.¹

وعندما نريد أن نحلل دراستنا فسوف نجد أن الجامعة قد تحقق أهداف ووظائف عامة تهتم بتطبيق الجودة الشاملة سواء داخلها أو خارج الجامعة من خلال ربطها بمحيطها الاجتماعي والاقتصادي، رغم أنها معرضة لكثير من الانتقادات، وبالذات فيما يتعلق بالخلل الوظيفي في مهامها الرئيسية في المجتمع.

وفي هذا الصدد ذهب بارسونز إلى القول أن النسق الاجتماعي على أنه الصلات الموجودة بين أفراد المجتمع وهيئاته، ووظيفة كل هيئة واتصالها بوظيفة الهيئات الأخرى، ووظائف النظم الاجتماعية.²

بحيث تعتبر البيئة الجامعية الداخلية نسقا تنظيميا بكل ما تحتويه من عناصر أولية رئيسة وعوامل ثانوية، تعمل من خلالها على تنظيم السير الحسن للمؤسسة الجامعية، بحيث يتحرك الأفراد فيها ويتفاعلون من خلال مجموعة من المتغيرات، وهذا ما يساهم في هندسة الأداء التنسيقي لها، وهذه العناصر منها هيئة التدريس الجامعي، وحتى طرق التدريس وتكنولوجيات التعليم الحديثة، من خلال ما تقدمه من دور فعال في تحقيق التفاعل بين مختلف العناصر من جهة، ومن جهة أخرى العمل على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة، والتي هي في إطار لوائح وأطر ومعايير الجودة الشاملة المحددة سلفا ضمن خلايا ضمان الجودة في مختلف مؤسسات التعليم العالي الجزائرية في ميدان التكوين، تعمل على التنسيق بينهم وإشباع حاجاتهم داخل هذا النسق وتحقيق الرضا في ظل التحديات الأكاديمية والاجتماعية التي تفرضها الجامعة وسوق العمل.

¹ علي غربي، علم الاجتماع والثنائية النظرية: التقليدية - المحدث، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2007، ص89.

² محمد علي محمد، مجتمع المصنع، دراسة في علم الاجتماع التنظيمي، بيروت: دار النهضة العربية للطباعة، 1985، ص24.

كما أن تحقيق الرضا في نسق الجامعة بين ما تقدمه وما يجب أن يكون أي الحفاظ على العلاقات والتفاعلات داخل هذا النسق، وتحقيق حاجة التكامل النسقي الوظيفي فيها، وهو ما ينعكس على جودة المخرجات الجامعية وتحقيق مبدأ تطبيق الجودة الشاملة سوية، ومنع تلك المعوقات التي تحد من أدائها.

إن حاجة النسق تستدعي عملية مرنة ومستمرة تسعى إلى تكييف هذا النسق مع المتغيرات المختلفة، التي قد تؤثر وتشوب عملها في سياق الأفعال التي يقوم بها الفاعلون، فلكل فعل معنى يتمثل في ردة فعل وسلوك أولئك الفاعلين التربويين، باعتبار أن المجتمع في مقدمته الجامعة التي تعمل على تقوية الروابط من شأنها تحقيق الاستمرارية عبر سلسلة الأنساق الرئيسة والفرعية منها، من خلال المناهج التعليمية وطرق التدريس وتكنولوجيات التعليم وتوفير أفضل تكوين وتدريب لهيئة التدريس الجامعي، وعند فهم أكثر لهذه العناصر النسقية يمكننا ذلك من كفل تطبيق الجودة الشاملة وفق المعايير المحددة ضمن إطار تكوين خلايا ضمان الجودة بكل أقسام وكليات مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

ثامنا: الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث من اهم العناصر التي يستوضح بها الباحث طريقه في دراسته لمشكلته البحثية، لما لها من اهمية واسهام منهجي وعلمي في عملية توجيه وفهم الموضوع أكثر وضبط متغيراته من جهة أخرى، كما تساعد الباحث في التحليل وتفيده في المقارنة بينها وبين دراسته التي يقوم بها من خلال تقديم آفاق وتصورات جديدة لبحث آخر.

وبهذا ينطلق بحث جديد على أساس ما توصلت إليه دراسات سابقة وباحثين آخرين وهلم جرا، وفي ما يخص الدراسات السابقة المرتبطة ببحثنا هذا، فلم تقف على دراسات مطابقة لموضوعنا فقط، ولكن قدمنا مجموعة دراسات قريبة أفادت الباحث في عملية تركيب وبناء وتحليل الموضوع المعالج من جوانب مختلفة، وعليه تم الاستعانة بست (06) دراسات سابقة، سيتم عرضها حسب تاريخ إجرائها على الشكل التالي:

الدراسة الأولى: 2003¹

قام الباحث محمد بن عبد العزيز العميرة بدراسته الموسومة بعلاقة الجودة الشاملة بالأداء الوظيفي في القطاع الصحي، وذلك من وجهة نظر العاملين في مركز الأمير سلطان لمعالجة امراض وجراحة القلب للقوات المسلحة بمدينة الرياض، بحيث اشتركت هذه الدراسة مع دراستنا في فرضياتها ضمناً. انطلق الباحث إلى وجود مجموعة من العاملين في المركز لا تطبق الجودة الشاملة رغم أن المركز من المراكز الصحية التي تطبق فيه الجودة الشاملة، بقياس مستوى الاداء الوظيفي بكل من المجموعتين التي تطبق ولا تطبق ومعرفة أسباب ومعوقات تطبيقها، معتمداً في ذلك على مجموعة من الأسئلة والتي تكمن في:

- ما مستوى الدعم الذي تقدمه الإدارة العليا لتطبيق الجودة الشاملة، وما مدى فاعليتها؟
- ما مستوى المعرفة بمفاهيم الجودة الشاملة لدى العاملين ودورها على الاداء الوظيفي؟
- ما اتجاه العاملين نحو تطبيق الجودة الشاملة؟
- ما علاقة تطبيق الجودة الشاملة بالأداء الوظيفي للعاملين؟
- ما معوقات تطبيق الجودة الشاملة في مركز الأمير سلطان لأمراض وجراحة القلب؟

انطلقت الدراسة الحالية في جانبها الميداني بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بأسلوب دراسة حالة، من عينة مكونة من العاملين في مركز الأمير سلطان لمعالجة وجراحة القلب للقوات المسلحة من أطباء وإداريين وفنيين وجهاز تمريض وعسكريين (ضباط وأفراد) وتمثل عددها في 306 مفردة.

وتم الخروج بالنتائج التالية من الدراسة:

- أن اغلب الموظفين يطبقون إدارة الجودة الشاملة وأنهم ملتزمين بها التزاماً شخصياً، حيث تعتبر إدارتهم من الإدارات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة.
- تشير الدراسة إلى أن أغلب الموظفين يرون أن هناك فوائد من تطبيق الجودة الشاملة في المركز، وقد أقر بذلك من يطبق الجودة أو لا يطبقها، من خلال الاهتمام بعمليات التدريب والتعليم المستمر والتعاون الجماعي بدلاً من كتابة وتطوير أنظمة العمل.

¹ محمد بن عبد العزيز العميرة، علاقة الجودة الشاملة بالأداء الوظيفي في القطاع الصحي من وجهة نظر العاملين في مركز الأمير سلطان لمعالجة امراض وجراحة القلب للقوات المسلحة بمدينة الرياض، دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، 2003.

- تشير الدراسة إلى أن هناك معوقات تواجه تطبيق الجودة الشاملة في المركز تتمثل في:
- عدم وجود دورات تدريبية لبرنامج الجودة الشاملة.
- عدم وجود مختصين لبرنامج الجودة الشاملة.
- عدم توفر البيانات والاحصائيات اللازمة لتطبيق برنامج الجودة الشاملة.
- عدم وجود تشجيع كامل من قبل الإدارة العليا.
- زيادة فعالية تطبيق الجودة الشاملة سوف يساهم في تحسين كفاءة أداء العاملين.

الدراسة الثانية: 2008:¹

جاءت الدراسة تحت عنوان: أثر تطبيق نظام ضمان الجودة التعليمية في تنمية قدرات التفكير الابتكاري وزيادة التحصيل الدراسي لدى طلاب الصف الاول المتوسط بمدينة سيهات بالمنطقة الشرقية بالسعودية، في إطار نيل درجة الدكتوراه في علم النفس التعلم من قسم علم النفس بكلية التربية جامعة أم القرى بمكة المكرمة، بحيث هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق آليات برنامج الجودة التعليمية المعتمد من إديكسل (الأنشطة، المشاريع التعليمية الصغيرة، الاختبارات القصيرة) في تنمية قدرات التفكير الابتكاري وزيادة التحصيل الدراسي، منطلقاً من التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر تطبيق نظام الجودة التعليمية على تنمية قدرات التفكير الابتكاري وزيادة التحصيل الدراسي لدى طلاب الصف الأول المتوسط.

اعتمد الباحث في دراسته الميدانية على المنهج التجريبي (مجموعة ضابطة، مجموعة تجريبية)، وقام بتعيين الطلاب تعييناً عشوائياً، مكونة من عينة قدرها 60 مفردة من الطلاب، وتم تقسيم هذه العينة عشوائياً إلى مجموعتين أحدهما ضابطة قوامها 31 طالباً والأخرى تجريبية قوامها 29 طالباً. وقد أسفرت الدراسة على النتائج التالية:

- توجد فروق دالة عند مستوى (0,0001) في درجات اختبار التفكير الإبداعي للمجموعتين التجريبية والضابطة في التطبيق البعدي لصالح المجموعة التجريبية.

¹ مهدي بن أحمد الطاهر، أثر تطبيق نظام ضمان الجودة التعليمية في تنمية قدرات التفكير الابتكاري وزيادة التحصيل الدراسي لدى طلاب الصف الاول المتوسط بمدينة سيهات بالمنطقة الشرقية، بحث مقدم إلى قسم علم النفس كلية التربية، جامعة أم القرى بمكة المكرمة، متطلب تكميلي لنيل درجة الدكتوراه في علم النفس التعلم، جامعة أم القرى، 2008.

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين درجات تحصيل الطلاب المجموعة التجريبية للفصل الدراسي الاول ودرجات تحصيل الطلاب للفصل الدراسي الثاني.
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين القياس القبلي والبعدي في التفكير الابتكاري لدى المجموعة الضابطة.
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين القياس القبلي والبعدي والتحصيل الدراسي لدى المجموعة الضابطة.

الدراسة الثالثة: 2008-2009¹

تعتبر من أبرز الدراسات التي لها علاقة بموضوع بحثنا، حيث تتضمن دراسة ميدانية بكلية الآداب والعلوم الإنسانية جامعة الحاج لخضر باتنة، الموسومة بعنوان: إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر-المبررات والمتطلبات الأساسية.

تكمن أهمية دراسة علي لرقط في أهم المبررات التي من شأنها تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالكلية، وكذا مقارنة مستويات إدراك أعضاء هيئة التدريس والأساتذة والإداريين لهذه المبررات ومدى توفرها بالكلية. انطلق الباحث من تساؤلات رئيسية: هل توجد مبررات كافية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الحاج لخضر باتنة، وهل تختلف مبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الحاج لخضر باتنة من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإدارية حسب متغيرات الجنس والعمر، المؤهل العلمي، الرتبة، وسنوات خبرة التدريس الجامعي، الوظيفة الحالية والتخصص؟ ما مدى توفر المتطلبات الأساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الحاج لخضر باتنة؟ هل تختلف المتطلبات الأساسية لتطبيق الجودة الشاملة بكلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الحاج لخضر باتنة من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإدارية حسب متغيرات الجنس، المؤهل العلمي، الرتبة، سنوات الخبرة، التدريس الجامعيين الوظيفة الحالية والتخصص؟

¹ علي لرقط، إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر-المبررات والمتطلبات الأساسية (دراسة ميدانية بكلية الآداب والعلوم الإنسانية جامعة الحاج لخضر باتنة)، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التربية، تخصص الإدارة والتسيير التربوي، قسم علم النفس، كلية الآداب والعلوم الإنسانية جامعة الحاج لخضر باتنة، 2008-2009.

لقد تناول الباحث في دراسته فرضيات أربع رئيسية نذكرها كما يلي:

- هل توجد مبررات كافية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الحاج لخضر باتنة.
- لا تختلف مبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الحاج لخضر باتنة من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإدارية حسب متغيرات الجنس والعمر، المؤهل العلمي، الرتبة، وسنوات خبرة التدريس الجامعي، الوظيفة الحالية والتخصص.
- توفر المتطلبات الأساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الحاج لخضر باتنة بنسبة أقل من المتوسط المطلوب.
- لا تختلف المتطلبات الأساسية لتطبيق الجودة الشاملة بكلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الحاج لخضر باتنة من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإدارية حسب متغيرات الجنس، المؤهل العلمي، الرتبة، سنوات الخبرة، التدريس الجامعي، الوظيفة الحالية والتخصص.

أما في ما تعلق بالجانب الميداني فقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، وشملت عينة الدراسة على كل الأعضاء العاملين بكلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الحاج لخضر باتنة من أساتذة ومدرسين وأساتذة إداريين، عددها الاجمالي 181 فرد، موزعين على 169 هيئة تدريس و12 عضو هيئة إدارية.

وقد توصل الباحث إلى النتائج التالية:

- توجد مبررات كافية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بالكلية وذلك على أساس إنتاجية التعليم بالكلية منخفضة، وكذا نوعية خريجي الكلية غير مرتبطة بسوق العمل، الطلاب وأعضاء هيئة التدريس غير راضون عن الخدمات المقدمة لهم، ومنه آراء الاساتذة الخبراء لا تستثمر بشكل جدي في تحسين وتطوير أوضاع الكلية.
- تتوفر المتطلبات الأساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بالكلية بنسبة أقل من المتوسط المطلوب، وذلك من خلال دعم الإدارة العليا ونيتها في التحسين والتطوير، القيادة مؤهلة الى حد ما لتحمل مسؤولية التطبيق، أساليب التقويم وقياس الأداء غير متطورة، نقص التحفيز.

الدراسة الرابعة: 2012:1¹

قام الباحثون في هذه الدراسة الموسومة تحت عنوان: إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من أجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول على الاعتمادية، دراسة حالة فرع جامعة الطائف بالخرمة، من طرف جعفر عبد الله موسى إدريس، أحمد عثمان إبراهيم أحمد، عبد الرحمن بن عبد الله الأخر، بحيث سعى الباحثون إلى اظهار حاجة المؤسسات الجامعية إلى تحقيق الجودة والتميز من أجل الاستمرارية، وذلك نتيجة المنافسة والعمل على تنمية الموارد البشرية وتحسين الأداء وتحقيق التنمية لسد متطلبات سوق العمل الداخلية والخارجية.

وتمثلت المشكلة الرئيسية في محاولة التعرف على مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة من اجل الحصول على الاعتمادية في فرع جامعة الطائف بالخرمة، واستند الباحثون في دراستهم على الفروض التالية:

- إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في فرع جامعة الطائف بالخرمة، تطور وتحسن الأداء والمخرجات ويمكنها من الحصول على الاعتمادية.
- إدارة الجودة الشاملة تتطلب العمل في فريق واحد (مؤازرة الإدارة العليا ومشاركة اعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلاب والعاملين) تؤدي إلى نجاح تطبيق إدارة الجودة .
- جودة المدخلات المتمثلة في (الطلاب، هيئة التدريس، المناهج ، البيئة الجامعية) يؤدي إلى جودة المخرجات لسد متطلبات سوق العمل داخليا وخارجيا.
- من الأخطاء الشائعة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة باعتبارها تقنية حديثة مبتكرة تسعى المؤسسات من اجل الحصول عليها دون مراعاة الجوانب الأخرى.

أما بالنسبة للإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية فقد اعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي، وعلى عينة بحث يبلغ عددها حوالي 132 مفردة موزعة على اعضاء هيئة التدريس والأساتذة المشاركون، المساعدون، تم توزيع 100 استبيان على أفراد العينة بشكل مباشر.

¹ جعفر عبد الله موسى إدريس، احمد عثمان إبراهيم أحمد وعبد الرحمن بن عبد الله الاخر، إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من أجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول على الاعتمادية، دراسة حالة فرع جامعة الطائف بالخرمة، السعودية، مجلة الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا، المجلد 3، العدد7، 2012.

وتم الخروج بالنتائج التالية من الدراسة:

- الجامعات هي الأساس في اعداد الكوادر لتحمل المسؤوليات نحو المجتمع مستقبلا، لذا فهي تعمل على توفير المناخ الملائم والظروف الجيدة لأعضاء هيئة التدريس التي تساعدهم على القيام لمسؤولياتهم وواجباتهم وتحقيق اهداف المؤسسة وأهداف المجتمع، وتحقيق اهدافهم مما يشعروهم بالرضا من التحاقهم بعملهم بالجامعات، وذلك من خلال أن 77% من أعضاء هيئة التدريس يرون أن فرع الجامعة بالخرمة يلبي احتياجات المجتمع المحلي جزئيا، وأن 87,8% من المبحوثين يؤكدون أن أعضاء الهيئة التدريسية بدرجة عالية من الكفاءة، وأن معظمهم يؤكدون اهمية العمل الجامعي وتبادل الأفكار والآراء، كما ابرزوا وجود خلل ونقص في استخدام الأساليب الحديثة في التقويم وقياس الاداء.
- في الوقت الحاضر لا تتوفر المتطلبات الأساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في فرع الجامعة كمدخلات متكاملة تؤدي إلى جودة البحث.

الدراسة الخامسة: 2012-2013¹:

جاءت هذه الدراسة للكشف عن واقع تكوين أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الجزائرية، بغية اقتراح وبناء برنامج تدريبي لأعضاء هيئة التدريس في ضوء احتياجاتهم التدريبية ومعايير الجودة الشاملة في التعليم العالي، قامت بها الباحثة زرقان ليلي في إطار التحضير لنيل شهادة دكتوراه علوم، والموسومة تحت عنوان: اقتراح برنامج تدريبي لأعضاء هيئة التدريس الجامعي في ضوء معايير الجودة في التعليم العالي بجامعة سطيف 1-2 نموذجا.

ومن الأسباب التي دعت الباحثة لدراسة هذا الموضوع اتجاه معظم مؤسسات والمنظمات العالمية اليوم باختلاف تخصصاتها نحو الجودة والتدريب كضرورة ملحة في ظل التحول والتطور والتغيير المستمر في المهن ومتطلباتها من مهارات وكفاءات، وكذا المساهمة في تطوير وتنمية الجوانب الأدائية لعضو هيئة التدريس خاصة ما تعلق باستراتيجيات التدريس الفعال واستخدام التكنولوجيات الحديثة في التعليم.

¹ ليلي زرقان، اقتراح برنامج تدريبي لأعضاء هيئة التدريس الجامعي في ضوء معايير الجودة في التعليم العالي بجامعة سطيف 1-2 أنموذجا، تخصص إدارة تربوية، قسم علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة سطيف 1-2، الجزائر، 2012-2013.

وفي ضوء ما سبق تم طرح التساؤل الرئيس التالي لهذه الدراسة: ما هو البرنامج التدريبي المقترح لأعضاء هيئة التدريس بجامعة سطيف 1-2 في ضوء معايير الجودة الشاملة في التعليم العالي.

- ماهي معايير الجودة اللازمة لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة الجزائرية؟
- ماهي الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس في الجامعة الجزائرية في ظل معايير الجودة الشاملة في التعليم العالي؟
- ما هو البرنامج التدريبي المقترح لتطوير أداء عضو هيئة التدريس بجامعة سطيف 1-2 في ضوء حاجاتهم التدريبية ومتطلبات الجودة الشاملة في التعليم العالي؟

أما بالنسبة للجانب الميداني للدراسة فقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي، وعلى عينة مجتمع بحث متكونة من 600 أستاذ بطريقة العينة العرضية، تم توزيع 150 استمارة واسترجاع 124 استمارة من العدد الكلي الموزع، ومن خلال ذلك تم الاعتماد على أدوات جمع البيانات المختلفة التي تساعد على الحصول على البيانات اللازمة لموضوع البحث وتمثلت في: الملاحظة بالمشاركة، وكذا المقابلة غير المقننة والاستمارة، وبعد استرجاع الاستمارات، تم تفرغ البيانات وترميزها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (spss) في معالجتها الإحصائية وتم الخروج بالنتائج التالية:

- هناك احتياجات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس الجامعي في كل المجالات وفقا لمعايير الجودة.
- بلغت نسبة الاحتياج التدريبي بالنسبة للمجال الأول (التدريب الفعال) 73,6 % وبمتوسط حسابي (3,86) حيث مثلت (17 فقرة) حاجة تدريبية بمستوى عال خاصة ما تعلق بمهارات إعداد وعرض المادة العلمية.
- بالنسبة لمجال البحث العلمي فقد حصل على وسط مرجع قدر بـ 4,00 ووزن مأي 80 % مما يدل على الاحتياج التدريبي الكبير لأعضاء هيئة التدريس في هذا المجال، حيث تقع أغلب العبارات ضمن احتياج تدريبي عال خاصة ما تعلق بكيفيات كتابة التقارير والمقالات البحثية واستخدام الشبكات العالمية الربط بين النظري والتطبيقي وطرق إدارة المشروعات.

الدراسة السادسة: 2013-2014¹

تشترك هذه الدراسة مع دراستنا في عنوان البحث والتي تبحث في "تطبيق نظام الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته (دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري)".

وقد أجرت هذه الدراسة الباحثة صليحة رقاد انطلاقا من التساؤل الرئيسي التالي: ماهي معوقات وآفاق تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، وتم تقسيم هذا التساؤل إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- ماهي المبررات الدافعة لتطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة؟
- ماهي السياسة المناسبة (الخيارات الأساسية) لتطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة؟
- ماهي المعوقات التي تواجه تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة؟
- ماهي عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة؟

وترى الباحثة أن أهمية الموضوع تكمن في اتسامه بالحدثة من خلال الموضوع المدروس، وواقع ازدياد الطلب على تجويد خدمات التعليم العالي التي هي إحدى الركائز الأساسية في تحقيق البناء السليم للمجتمع.

تمحورت الدراسة على الفرضيات الآتية:

- تدفع كل التحديات الداخلية والتحديات الخارجية التي تواجه مؤسسات التعليم العالي الجزائرية إلى تطبيق نظام ضمان الجودة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة.

¹ صليحة رقاد، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته (دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري)، رسالة مكملة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، 2013-2014.

- لا تختلف وجهات نظر مسؤولي ضمان الجودة حول السياسات المناسبة (الخيارات الأساسية) لتطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.
- توجد مجموعة من عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ذات أهمية متفاوتة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة.
- توجد مجموعة من المعوقات التي تحد من تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ذات أهمية متفاوتة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة.

اما في ما يخص الجانب الميداني، فقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي المبني على أسلوبين، الاول في الأسلوب النظري لتقديم خلفية عن جودة التعليم العالي ونظام ضمانها، ويشمل الثاني على أسلوب دراسة حالة، بالاعتماد على كل من اداة الاستبانة والمقابلة في جمع البيانات.

كما استهدفت الدراسة مجتمع بحث مكون من عينة بلغ عددها 28 مسؤولا لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بالشرق الجزائري بحكم أنهم الأقرب إلى معرفة وتشخيص المعوقات والعراقيل والمشاكل التي تعيق تطبيق نظام الجودة وتحديد عوامل نجاحه.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- موافقة مسؤولي ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي محل الدراسة بدرجة عالية على وجود تحديات خارجية تدفع مؤسساتهم إلى تطبيق نظام ضمان الجودة خاصة فيما يتعلق بتزايد البطالة بين الخريجين الجامعيين وتزايد الطلب الاجتماعي على التعليم العالي.
- موافقة مسؤولي ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي محل الدراسة بدرجة عالية إن لم نقل عالية جدا على وجود تحديات داخلية تدفع مؤسساتهم إلى تطبيق نظام ضمان الجودة خاصة فيما يتعلق بالحاجة إلى تحسين فعالية، كفاءة وحوكمة مؤسسة التعليم العالي.
- ما نسبة 80% من مجتمع البحث المستهدفة، يرون ام الآلية المناسبة اكثر لتطبيق نظام الجودة هي آلية التقييم بالتحديد التقييم الذاتي.
- ما نسبة 72 % من مجتمع البحث المستهدف، يرون أن النوع المناسب لتطبيق نظام الجودة هو أسلوب التطبيق الاجباري.

- وجود اختلاف في الأهمية النسبية للمعوقات المتعلقة بجانب التخطيط، فأكثر المعوقات التي تشكل أهمية بالنسبة لبقية العناصر من وجهة نظر مجتمع البحث المستهدف وهي عدم وضوح الأهداف، وعدم ارتباطها بفترة زمنية معينة.

مناقشة وتقييم الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

تختلف هذه الدراسة في جانبها الميداني على دراستنا بحيث، تم البحث في علاقة الأداء الوظيفي بتحقيق الجودة الشاملة في القطاع الصحي، وأن دراستنا تم القيام بها في قطاع التعليم العالي هذا من جهة، ومن جهة أخرى تشاركت هذه الدراسة مع دراستنا من خلال فرضياتها ضمناً.

إلا أنها أفادت الباحث في هذه الدراسة إلى وجود معوقات داخلية تكمن أساساً في الطاقم البشري للمؤسسات الذي يمكن أن يكون غير واعي أو منقبض أساساً لمفهوم إدارة تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي.

كما بينت الدراسة من خلال النتائج على وجوب توفير ثقافة تنظيمية مؤسسية تكفل نشر ثقافة تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات الاجتماعية والاقتصادية المختلفة، من شأنه توفير متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

الدراسة الثانية:

هدفت الدراسة إلى دراسة أثر تطبيق نظام ضمان الجودة التعليمية في الصف الأول المتوسط على التفكير الابتكاري، ومحاولة الكشف عن المشاريع والأنشطة التعليمية من شأنها تحقيق التفكير الابتكاري.

اشتركت هذه الدراسة مع دراستنا، في البحث عن أهم المتطلبات الممكنة التي تساعد على تطبيق نظام الجودة من شأنه تحقيق التفكير الابتكاري.

وتختلف معها من حيث أن هذه الدراسة استهدفت المستوى المتوسط الاعدادي، إلا أن دراستنا استهدفت المستوى الجامعي، هذا من حيث المستوى، وكذا من حيث الفئة المستهدفة من حيث المبحوثين، بحيث استهدفت فئة المتوسط ودراستنا فئة هيئة التدريس في التعليم العالي.

الدراسة الثالثة:

تعتبر هذه الدراسة من أقرب الدراسات السابقة لموضوعنا وكذا اهداف الدراسة، والذي انصب أساسا في دراسة امكانية توفير متطلبات معينة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية الآداب والعلوم الإنسانية بالجامعة.

لذلك فهي شملت الهيئات الموجودة في الجامعة والتي تربطها علاقة وثيقة بالبحث وكذا الجودة الشاملة والذين هم هيئة التدريس بالجامعة، فهي تشترك معها ضمنا في هذا البعد الرئيس والمتعلق بالمتطلبات الوظيفية الممكن توفرها في هيئة التدريس لتطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي.

الدراسة الرابعة:

جاءت هذه الدراسة للكشف عن مدى حاجة المؤسسات الجامعية إلى تحقيق الجودة من اجل الاستمرارية، وذلك نتيجة للمنافسة والعمل على تنمية الموارد البشرية لسد متطلبات سوق العمل.

إلا ان الباحثين أغفلوا مجموعة المعوقات التي ممكن أن تحد من توفير متطلبات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في فرع الجامعة، واعتمدوا على جانب هيئة التدريس فقط، وأغفلوا جانب المدخلات الرئيسة المتمثلة في الطلاب التي هي متغير رئيس في هذه العملية.

الدراسة الخامسة:

تعتبر من الدراسات التي تصنف ضمن التخطيط الاستراتيجي في التعليم العالي لدى هيئة التدريس، بنقد برنامج تدريبي وفق معايير الجودة الشاملة، والتي يعتبر مجالها من أهم المجالات التي بحاجة إلى اهتمام وبحث من قبل صناع القرار في المجال التربوي والتعليمي، والتي تشهد نقسا وتراجعا في بلادنا.

لذا جاءت لتبين واقع مؤسسات التعليم العالي وحاجته لعنصر التدريب كضرورة ملحة في ظل معايير الجودة الشاملة والذي ينعكس أساسا على مخرجاتها وكذا سوق العمل الداخلية والخارجية، وماهي الاحتياجات اللازم توفرها في سبيل تحقيق ذلك.

إلا أن الباحثة أغفلت الجانب التكنولوجي والموارد المادية التي تسهم في عملية تحقيق جودة شاملة مركزة على جانب التدريب لهيئة التدريس وفق المعايير المقدمة.

الدراسة السادسة:

بحثت هذه الدراسة في أهم الموضوعات من مواضيع البحث العلمي ألا وهو معوقات تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية والذي يطرح نفسه بقوة في وقتنا الحاضر، والذي حاولت الباحثة من خلاله في البحث عن أهم الخيارات الأساسية لتطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة.

كما قامت الباحثة بمناقشة التحديات الداخلية الخارجية التي من شأنها إعاقة تطبيق نظام الجودة بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية، وكذا اهم المعوقات التي قد تعيق وتحد من امكانية تطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم العالي.

فالاختبارات العلمية والبحثية وتطلعات الجامعة وانفتاحها الخارجي على المستوى الاجتماعي والاقتصادي يحتم عليها العمل على ترسيخ سياسة تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية التي تندرج ضمن الظروف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي تتخبط فيها الجامعة، وكذا المجتمع من جهة أخرى، ناهيك عن تغير آفاق سوق العمل والاتجاه نحو عمليات الخصخصة الاقتصادية وغياب سياسة ربط تخصصات الجامعة بسوق العمل حتى لا تحدث فجوة بينهما مما يترتب على ذلك آثار وتحديات كبيرة.

إلا أنه كان من الأحسن الأخذ بعين الاعتبار الحاجات النفسية والاجتماعية لأعضاء هيئة التدريس والطاقت الإداري في هذه الدراسة، وليس دراستها من وجهة نظر أعضاء خلية نظام الجودة الشاملة فقط، فقد يكون غير كاف للكشف عن اهم التحديات التي تواجه تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

توظيف الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

رغم أن هذه الدراسة بعيدة عن الحقل التعليمي، بحيث تناولت الجودة في القطاع الصحي إلا أنها ساهمت بدورها في التعرف أكثر على أبعاد الجودة الشاملة وضبط بعض مؤشراتها، ومنه الاستعانة بها في بناء مقياس الدراسة الذي يقيس أبعاد الجودة الشاملة.

الدراسة الثانية:

والتي اشتركت مع دراستنا في بعض مؤشرات متغيرها المستقل، وكلا الدراستين هدفت إلى معرفة تطبيق إدارة الجودة في الحقل التعليمي، رغم الاختلاف في مجتمع البحث بحيث تناولت مستوى المتوسط، بينما دراستنا تناولت التعليم العالي.

كما استفاد الباحث منها في إثراء الإطار المفاهيمي للدراسة وتعميق أفكاره حول مفهوم تطبيق الجودة الشاملة، وكذا تحليل النتائج وعقد مقارنات مع نتائج الدراسة في بعض مؤشراتها. وخاصة تلك المتعلقة بتطبيق الجودة الشاملة.

الدراسة الثالثة:

والتي بحثت في امكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأهم المتطلبات التي تقوم عليها، وكما أشرنا فإنها تشترك مع دراستنا في جزئية هامة وخاصة والتي تتعلق بمدى توفر المبررات وعلاقتها بتطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأساتذة.

لذا فقد امدت الباحث بجانب نظري مهم وخاصة تخصص الباحث في مجال الإدارة والتسيير التربوي، كما تم الاستفادة منها من خلال تعميق الرؤية وتقديم تصورات حول المتطلبات الأساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، إضافة إلى:

- تحديد لبعض المفاهيم.
- الاستعانة بها في بناء عبارات الاستبيان؟
- الاستعانة بها في عملية التحليل السوسيولوجي للنتائج المتوصل إليها.

الدراسة الرابعة:

تعتبر هذه الدراسة من بين الدراسات التي لها علاقة بموضوع بحثنا، حيث اشتركت معها في الظاهرة المدروسة، وهي تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، والتي اعطاها الباحث حقها في البحث والتمحيص من خلال عملية ضبط لأبعادها مما سهل علينا فهم مدلولاتها وما هو المطلوب منا تناوله في دراستنا الحالية.

الدراسة الخامسة:

تعتبر هذه من الدراسات التي تشترك إلى حد ما مع دراستنا في بعد مهم من أبعادها ألا وهو تدريب أعضاء هيئة التدريس الجامعي وفق معايير الجودة الشاملة ودوره في توفير المهارات والكفاءات للأستاذ الجامعي، ناهيك عن المساهمة في تنمية وتطوير الأداء لعضو هيئة التدريس، مما ينعكس على جودة التعليم الجامعي، كما اشتركت في بعد مهم آخر المتمثل في استخدام التكنولوجيات الحديثة في التعليم ومدى ارتباطها بتحقيق مبدأ الجودة، كانت الاستفادة منها من خلال:

- إبراز أهمية وضرورة استغلال التدريب وتكنولوجيا الاعلام والاتصال في عملية التدريس وانعكاسها على جودة التعليم الجامعي.
- إثراء الجانب النظري المتعلق بإدارة الجودة الشاملة.
- الاستعانة بها في بناء مقياس الدراسة في المحور الخاص بتدريب وتكوين الأستاذ.
- الاستفادة منها في عملية التحليل السوسيولوجي لنتائج البحث.

الدراسة السادسة:

- امدتنا بأفكار وتصورات أولية حول معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي.
- الاستعانة بها في عملية بناء متغيرات موضوع الدراسة ومؤشراته وضبطها لاشتراكها مع دراستنا في عنوان البحث وعناصر مختلفة أخرى.
- من خلال أبعاد ومؤشرات هذه الدراسة ساعدت الباحث في بناء أسئلة المقابلة وتحليلها.
- كما اشتركت هذه الدراسة مع دراستنا في الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وكذا أدوات الدراسة كالاستبيان والمقابلة.

الفصل الثاني

مؤسسات التعليم العالي بين التكوين وإنتاج
المعرفة العلمية في الجزائر.

الفصل الثاني: مؤسسات التعليم العالي بين التكوين

وانتاج المعرفة العلمية في الجزائر.

تمهيد.

أولاً: نشأة وتطور الجامعة الجزائرية.

1-لمحة عن نشأة الجامعة.

2-نشأة الجامعة الجزائرية وتطورها.

3- البرنامجين الخماسيين الأول والثاني في الجزائر.

ثانياً: دور مؤسسات التعليم العالي في تفعيل البحث العلمي.

ثالثاً: أهم الخصائص الواجب توفرها لتحقيق نظام تعليمي جامعي فعال.

رابعاً: آليات التكوين الجامعي.

خامساً: هيكلية الجامعة ودورها في التنمية.

سادساً: أخلاقيات الأستاذ الجامعي ومهامه (اتجاهات ومواصفات).

1- مواصفات الأستاذ الجيد.

2- مقومات الأستاذ الجامعي.

3- اتجاهات الأستاذ الجامعي.

4-أهداف تدريب وتكوين الأستاذ الجامعي.

سابعاً: الوضعية الإدارية والمهنية والاجتماعية للأستاذ الجامعي:

1- الوضعية الإدارية والمهنية للأستاذ الجامعي.

2- الوضعية الاجتماعية للأستاذ الجامعي.

الخلاصة

تمهيد:

يشهد التعليم الجامعي مبادرات كبيرة لتحديثه تماشياً مع متغيرات العصر العلمية والمعرفية، التكنولوجية والثقافية، بشكل دينامي حتى يصبح أكثر قدرة على مواجهة هذه التغيرات العلمية والتحديات المجتمعية المحلية والعالمية، ولكي يصبح أكثر قدرة على التطوير والاستثمار وتوظيف كل تلك التحديثات العلمية من شأنها أن تحقق أنماط الحياة الاجتماعية المثلى، وفي المقابل لا تتعارض مع قيم وروابط المجتمع المحلي، وذلك بتوفير أهم الإمكانيات المادية والبشرية تجعله يسير في عجلة التغيير وتحقيق ما يجب، ومواجهة تحديات جديدة.

ومنه فإن فهم دور التعليم الجامعي ضروري في هذه المرحلة، وذلك لفتح مجال أوسع للبحث والتكوين بمختلف أشكاله لبناء علاقات تداخل بيم الجامعة ورأس المال البشري الخارجي بغية الوصول إلى تحقيق مشروع المؤسسة الجامعية المحدد سلفاً، لذا جاء هذا الفصل ليتناول أهم العناصر المتعلقة به والتي تمس بالأخص هذه الدراسة، بدءاً من نشأة وتطور الجامعة مع التركيز على كيفية تطورها تاريخياً وفي الجزائر أيضاً، ثم تم التطرق لدور البرنامجين الخماسيين الأول والثاني في الجزائر وأهميتهما في دفع حركة البحث العلمي وتطور الجامعة الجزائرية.

كما تم التركيز على دور مؤسسات التعليم العالي وأهم الخصائص الواجب توفرها لتحقيق نظام تعليمي جامعي فعال، وفي نفس السياق تم التعرّيج على أهم آليات التكوين الجامعي ودورها في عملية التنمية اجتماعياً واقتصادياً، ليتم بعدها التطرق لمهام الأستاذ الجامعي وأخلاقياته في سلك التعليم الجامعي، لنهني هذا الفصل بالحديث عن الوضعية الإدارية والمهنية والاجتماعية للأستاذ الجامعي كعنصر رسمي وفاعل في نسق ومنظومة التعليم الجامعي.

أولاً: نشأة وتطور الجامعة الجزائرية:

إن مؤسسات التعليم العالي باختلاف أنواعها ومجالاته وتخصصاتها، أصبحت عنصر ضروري من عناصر الحياة في وقتنا الراهن، كما أصبحت ركيزة أساسية من ركائز تطور المجتمع وتحقيق التنمية الشاملة، ولأن الجامعة تقوم بدور متميز في تقديم البحوث والدراسات وكذا اليد العاملة المؤهلة لسوق الشغل، كونها مؤسسة يعتمد عليها في تكوين الإطارات وتكوينها بما تقتضيه الضرورة، فإن نجاح الجامعة على أداء دورها يكمن أساساً ويتوقف بالدرجة الأولى على كثير من العوامل والإمكانيات والمتطلبات المادية والبشرية للجامعة، على غرار الأستاذ الجامعي، وفرق ولجان التكوين بمختلف تخصصاتها وميادينها، ومن مخابر للبحث وكذا مكتبات وأجهزة... وهلم جرا، لهذا نلاحظ أن الجامعة الجزائرية تسعى لتوفير المناخ المناسب والمشجع لقيام الأستاذ الجامعي بمهامه المختلفة سواء كانت متعلقة بالتدريس أو المساهمة في تنمية البحث العلمي، هذا ما يفسر أن هناك جهود ملموسة تسعى على خلق جو علمي وبحثي وتدرسي لكلا من الطالب والأستاذ بشكل جيد، رغم ذلك لا يمنع هذا من وجود العديد من العراقيل التي تحد من أداء الأستاذ لمهامه التدريسية كانت وتطور البحث العلمي وتنميته من جهة أخرى، وقبل أن نتطرق لنشأة الجامعة الجزائرية نعرض على نشأة الجامعة بصفة عام، وهذا ما سنتناوله من خلال نشأة الجامعة وأهم أدوارها في المجتمع.

1-لمحة عن نشأة الجامعة:

الجامعة بمفهومها وشكلها الحالي حديثة نسبياً لكن جذورها وتواجدها قديم قدم الحضارات الإنسانية، وترجع بعض المصادر تاريخ استخدامها لأكثر من ألف سنة خلت، بحيث كانت هناك عديد المحاولات لإيجاد فضاء تقاعلي، يجمع طلاب العلم وأساتذتهم ومشايخهم وحكمائهم، بداية من الحضارات الشرقية: " ففي مصر القديمة كانت تعطى في الأديرة الكبرى، حيث كان يدرس فيها مختلف العلوم من رياضيات وفلك وطب وقانون وهندسة، ومن أشهر الأديرة التي كانت تقدم تعليماً متخصصاً (الكرنك والعمارنة)¹ فلم يقتصر إنشاء أشكال أخرى للجامعة على حضارات الشرق الأقصى بل تعدى ذلك إلى الشرق الأدنى ولم تغب الجامعة بشكلها البدائي في الحضارات الشرقية الأخرى.

ففي العصور الوسطى (476-1453) ويمكن القول بأن أقدم محاولة معروفة في التاريخ الإنساني لجمع الأساتذة والطلاب في مكان واحد، لتلقي المعارف والعلوم المتقدمة كانت في مصر، إذ

¹ عبد العزيز صقر الغريب، الجامعة والسلطة، دراسة تحليلية للعلاقة بين الجامعة والسلطة، القاهرة: دار الراية للنشر والتوزيع، 2005، ص 141.

كان يتم في الأديرة الكبيرة، كان يدرس فيها العلوم الدينية والرياضيات، والفلك والطب والقانون، الهندسة والنحت والرسم، ومن أشهر الجامعات في مصر القديمة (جامعة أون) في شمس.¹

وكانت بداية الجامعة في الهند القديمة عام (1500 ق.م)، حيث اتخذ الحكماء من الغابات البعيدة مقرات لهم لتعليم صغار الشباب الخطابة والمنطق والفلك والرياضيات.

أما في الصين فقد كانت نشأة الجامعة فيها سنة (124 ق.م) حين أصدر الامبراطور (وه ني) مرسوما حدد فيه أنظمة مؤسسات التعليم العالي العامة، وكانت الجامعات الصينية آنذاك تقدم العلوم الكلاسيكية والتعاليم الكونفوشيوسية، كما ظهرت بدايات مؤسسات التعليم العالي في بلاد اليونان والرومان والسريان والصابئة في الشرق وبلاد فارس.

وقد طور العرب المسلمون منذ بداية القرن الثاني الهجري/ التاسع الميلادي التعليم الجامعي من خلال اطلاعهم على تراث اليونان والفرس وغيرهم من الأمم في العلوم المختلفة، واصبحت كل من بغداد ودمشق والقدس وقرطبة مزارا لطلبة العلم من أنحاء العالم.²

2-نشأة الجامعة الجزائرية وتطورها:

لقد مر نشأة وتطور الجامعة الجزائرية بمختلف هياكلها وتخصصاتها القديمة والمستحدثة منذ الاستقلال بمراحل عديدة تزامنت مع كل إصلاح وتغيير في السياسة العامة للتعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، والتي تزامنت هذه الأخيرة بالتغيرات الاقتصادية والاجتماعية للبلاد، وكذا مختلف التغيرات العالمية الحاصلة في مجال التعليم والبحث، وعليه يمكن عرض أهم مراحل تطور ونشأة الجامعة في الجزائر من خلال ما يلي:

المرحلة الأولى: من 1962 – 1971:

تطرفت المعاهدات الجزائرية الفرنسية المتفق عليها غداة الاستقلال إلى مسألة البحث العلمي، حيث أكدت النصوص المتعلقة بالاتفاقيات والبروتوكولات على أن : أنشطة مراكز ومعاهد البحث العلمي

¹ عبد العزيز صقر الغريب، الجامعة والسلطة، دراسة تحليلية للعلاقة بين الجامعة والسلطة، القاهرة: دار الراية للنشر والتوزيع، 2005، ص 141.

² هشام يعقوب مزيزيق، فاطمة حسين الفقيه، قضايا معاصرة في التعليم العالي، المملكة الأردنية الهاشمية: دار الراية للنشر والتوزيع، ط1، 2008، ص 21، 22.

تخضع دوريا للمراقبة وتعليمات وتوجيهات عامة من طرف المجلس الأعلى للبحث العلمي، حيث أنشأ هذا المجلس عام 1963 م بمساعدات مالية فرنسية لمدة أربع سنوات، لكن يجدر التذكير أن كل الباحثين كانوا فرنسيين، وأن كل المشاريع كانت تحت إدارة فرنسية.

هذه المرحلة لم تكن هناك سياسة بحث في الجزائر وكان عدد الأساتذة قليل جدا، وكان المسؤولين الجزائريين منشغلين بالأوضاع الصعبة التي تميز البلدان المستقلة حديثا، ولا يمكن في أي حال من الأحوال أن تحظى بها الجامعة بأولوية ما، هذا ما يفسر على الأقل استمرار فرنسا في تسيير هياكل الجامعة، وأدى إلى إمضاء بروتوكول مشترك ثاني في 16 مارس 1968 نتج عنه إنشاء هيئة التعاون العلمي لمدة 4 سنوات بتمويل مشترك بين فرنسا والجزائر التي بدأت تهتم بالبحث العلمي بالجامعة.¹

تتمتع هيئة التعاون العلمي (OCS) باستقلالها المعنوي والمادي بحيث كانت تشرف على بعض مؤسسات البحث التي خلفها الاستعمار، كما قامت بإنشاء مراكز أخرى للبحث تتمثل فيما يلي :

- مركز العلوم والثقافة النووية نشأ عام 1962.
- مركز العلوم الأنثروبولوجية وما قبل التاريخ أنشأ عام 1965 .
- مركز PIERRE ET MARIE CURIE الذي نشأ عام 1967.²

المرحلة الثانية من 1971-1982:

بعد إنشاء وزارة التعليم العالي والبحث العلمي سنة 1970، وبعد إصلاح التعليم العالي بدأ التفكير في تنظيم وهيكل الجامعة الجزائرية حيث أنشأت في سنة 1973 مؤسستان هما:

- المجلس الوطني للبحث (C.N.R) مهمته تحديد توجهات البحث والمخطط الوطني للبحث.

- الديوان الوطني للبحث العلمي (O.N.R.S) وهو هيئة مكلفة بتنفيذ البحث.³

¹ عز الدين نزعي، تقييم سياسة البحث العلمي والتطوير التكنولوجي في الجزائر لتحقيق الأهداف الاقتصادية والوطنية،

مجلة مجاميع المعرفة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سعيدة الجزائر، ص 276.

² وثيقة المجلس الأعلى للتربية، تطوير المنظومة التربوية والنهوض بالبحث العلمي في برنامج الحكومة، 1997.

³ عز الدين نزعي، مرجع سابق، ص 276.

تبعه عام 1974 إنشاء المركز الجامعي للأبحاث والإنجازات (CURER) في مدينة قسنطينة، بالموازاة مع هذه الهيكلية تم إنشاء عام 1982 محافظة الطاقات المتجددة التي وضعت تحت رئاسة الجمهورية مباشرة، وبعد إنشاء المحافظة بعام حل الديوان الوطني للبحث العلمي (O.N.R.S).

ويتكون هذا الديوان أو المنظمة أو الهيئة (O.N.R.S) من مجموع الباحثين والجامعيين من مختلف الاختصاصات والقطاعات الموجودة في المؤسسات الجامعية وتتكفل بتحديد الخطوط العريضة لسياسة البحث على المستوى الوطني، ووضع التوجيهات العامة وضبط القطاعات ذات الأولوية.¹ عرفت هذه الفترة بعض الإنجازات، لاسيما من طرف الديوان الوطني للبحث العلمي الذي سجل خلال الفترة 1974-1982 الموافقة على 109 مشروع بحث، والمساهمة في تأطير 200 أطروحة (ماجستير ودكتوراه)، كما نشر 1340 مقالا علميا، لكن الجهد المبذول لم يمكن من إحداث ديناميكية بين الباحثين ومختلف القطاعات الاقتصادية والاجتماعية في الجامعة الجزائرية.²

المرحلة الثالثة من 1983 - 1997:

تعتبر فترة الثمانينات خطوة هامة في هذه المرحلة، خاصة بالنسبة للمؤسسات الجامعية، لأن البحث كان يتم خارج الجامعة وانحصر في مراكز ومعاهد، والدواوين واقتصر مفهوم البحث العلمي في العلوم التكنولوجية فقط، ولكن بعد تأسيس محافظة البحث العلمي والتقني سنة 1984 على مستوى الوزارة الأولى التي كانت تشرف على القطاعات الأخرى ومع هذه المحافظة بدأت عملية تنظيم البحث العلمي على مستوى الجامعة.³

حاولت ترتيب البرامج الوطنية ذات الأولوية، لكنها لم تعمر طويلا لأنه في عام 1986 استبدلتا كلا المحافظتين (محافظة الديوان الوطني للبحث العلمي وحافظة البحث العلمي التقني) بالمحافظة السامية للبحث (HCR) التي وضعت تحت وصاية رئاسة الجمهورية بعد 4 سنوات، وعندما توصلت إلى وضع المعالم المتعلقة بتنشيط البحث العلمي والجامعة، استبدلت المحافظة السامية للبحث بالوزارة

¹ فيلالي صالح، ملاحظات عامة حول سياسات ديمقراطية التعليم (البحث العلمي، الجزائر)، مجلة الباحث الاجتماعي، العدد 5، جامعة منتوري قسنطينة، جانفي 2004، ص 18.

² عز الدين نزعي، مرجع سابق، ص 276.

³ أمينة مساك، تأثير سياسة التعليم العالي على علاقة الجامعة بالمجتمع الجزائري (دراسة تحليلية تقييمية لنظام التعليم العالي في المجتمع الجزائري، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، جامعة الجزائر، 2007/2008، ص 295.

المنتدبة للبحث والتكنولوجيا والبيئة وذلك عام 1990 هذه الوزارة لم تعمر سوى سنتين لتستبدل بكتابة الدولة للبحث لدى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي عام 1992، وهي الكتابة التي بقيت أقل من عام لتحل سنة 1993، وتسند مهمة البحث العلمي لوزارة التعليم العالي لمدة 6 سنوات، خلال هذه الفترة ثم إنشاء وكالتين وهما:

- الوكالة الوطنية لتطوير البحث الجامعي (ANDRU)

- الوكالة الوطنية لتطوير البحث في مجال الصحة (ANDRS).¹

المرحلة الرابعة من 1998-2008:

لقد مرت الجامعة منذ الاستقلال بمراحل عديدة في مسار تطورها والتي سمحت بتكوين قدرات وتجارب هامة، وقد توجت جهود هيكلية قطاع التعليم العالي وتطوره بصور القانون رقم 98-11 المتضمن القانون التوجيهي والبرنامج الخماسي للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي 1998 - 2002.

وتم تحديد في نفس السياق مجموعة من الأهداف حول الجامعة والتطوير التكنولوجي تتمثل في ستة مبادئ في الشكل التالي وهي:²

¹. عز الدين نزعي، مرجع سابق، ص 277.

² المرجع نفسه، ص 277، 278.

الشكل رقم (01): يبين مبادئ هيكله قطاع التعليم العالي في الجزائر.



المصدر: من تصميم الباحث.

ولتجسيد هذه الأهداف عمل النظام الوطني للجامعة الذي جاء به هذا القانون، أرتكز على

المعطيات الرئيسية التالية:

أ . البرمجة: حيث تمت برمجة الأهداف الاقتصادية والاجتماعية خلال الفترة الخماسية 1998 - 2002 في 30 برنامج بحث وطني، وتم التنفيذ خلال هذه الفترة فعليا 27 برنامج وطني للبحث وتم اعتماد 5244 مشروع بحث مواطن، لدى اللجنة الوطنية لتقييم برامج البحث الجامعي، ولدى 15 هيئة بحث تابعة لمختلف الدوائر الوزارية، مما يعني أن البحث العلمي ليس مركزا في محيط الجامعة بل يتعداه إلى محيطها الخارجي.

ب . التنظيم: تم تنصيب ثمان لجان قطاعية مشتركة، مكلفة بترقية نشاطات البحث وتقييمها وتوفير وسائل تحقيقها، كما تم تنصيب 21 لجنة قطاعية في مختلف الدوائر الوزارية، حيث كلفت بترقية تنسيق وتقييم نشاطات البحث في مستوى كل دائرة وزارية معنية بهذا الموضوع، وقد تم استحداث 639 مخبر بحث لدى مؤسسات التعليم والتكوين العالين .

- ت . الموارد البشرية: لقد تم تجنيد 15500 أستاذ باحث وباحث دائم (433 باحث لكل مليون نسمة في سنة 2008، في مقابل 2300 باحث لكل مليون في تونس، و 4300 باحث لكل مليون بفرنسا، أما المعيار الدولي هو 2000 باحث لكل مليون نسمة).
- ث . المرافق والتجهيزات الكبرى: لقد تم تدعيم البحث بالمرافق والتجهيزات الكبرى عن طريق:
- برنامج دعم الإنعاش الاقتصادي، حيث تم إنجاز 4 مراكز بحث كبرى كما أنجز برنامج (السات ALSAT)، وشبكة الانترنت ذات التدفق العالي.
 - وعن طريق الصندوق الوطني للبحث العلمي ولتطوير التكنولوجيا، حيث أنجزت مقرات لاحتضان 4550 مخبر بحث، وذلك لإفساح المجال للأماكن المخصصة للبيداغوجية من جهة، ومن أجل حماية تجهيزات خاصة بالمخابر من جهة أخرى.
 - ج . التعاون الدولي: لقد تم إبرام اتفاقيات في مجال البحث مع عدد من الدول وأسهمت هذه الاتفاقيات في إنجاز 217 مشروع بحث.
 - ح . التمويل: لقد بلغ الغلاف المالي المخصص لتمويل الجامعة والبحث العلمي خلال الفترة الممتدة ما بين 1999-2005 ما يقارب 34.2 مليار دينار جزائري خصص منه 17.6 مليار دينار جزائري كاعتمادات تسيير، و 14.2 مليار دينار جزائري كاعتمادات تجهيز، أي هناك ما يقارب 93 بالمئة كنسبة استهلاك من البرنامج.¹

المرحلة الخامسة من 2008 - 2012:

- وجاءت لتعزيز المكتسبات المحققة في البرنامج الخماسي 1998-2002 ومعالجة النقائص وتوخي القصور، ثم إعداد قانون خماسي للفترة: 2008-2012 والذي سمي بالقانون المعدل والمتمم للقانون 98-11 المتضمن القانون التوجيهي والبرنامج الخماسي للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي 1998-2002، وقد تمحورت التعديلات التي أدرجت على هذا القانون حول النقاط التالية :
- وضع أفق زمني لأهداف البحث الأساسية يمتد على مدى 10 سنوات، وذلك يعني أن برمجة البحث العلمي تكون خماسية، ولكن بما أن الأهداف مرتبطة بالأوضاع الاقتصادية للبلاد تكون في أفق 10

¹ نفس المرجع، ص 278.

سنوات، وعليه فإن البعد والهدف يكون على 10 سنوات والبرمجة تكون خماسية (5 سنوات) والتقييم سنوي والتمويل كل ثلاث سنوات.

- تفعيل المجلس الوطني للبحث العلمي والتقني وتجديد تشكيلته، بحيث تتكون من جميع الوزارات المعنية تحت إشراف رئيس الحكومة.

- استحداث المجلس الوطني للتقويم، كأداة لتقويم أنشطة البحث ودعم المجلس الوطني للبحث العلمي والتقني.

- إرساء الأسس القانونية التي تسمح بتنصيب الهيئة الوطنية، وتفعيل دورها وتنظيم سيرها ومنحها استقلالية التسيير.

- استحداث فرق بحث للتكفل بالمشاريع التي يتطلب انجازها تعاون هيئات عديدة، فمثلا استحداث فرق عمل تضم باحثين من صيادلة باحثين من الجامعات يعملون على نفس المشروع.¹

أما فيما يخص التدابير المتعلقة بالتمويل، فقد تم تحديد سقف 100 مليار دينار جزائري لتمويل العمليات المبرمجة، وللوصول إلى 60000 باحث في آفاق 2020، هذه الأموال موزعة بنسبة 73 بالمائة لتمويل محيط البحث والبرامج الوطنية و27 بالمائة للاستثمار، بالإضافة إلى اتخاذ إجراءات وتدابير أخرى، من شأنها تسهيل العملية، مثل إعفاء التجهيزات العلمية من الضرائب، سن قوانين خاصة بالأساتذة الباحثين، والباحثين الدائمين، انجاز مرافق قاعدية وتوفير تجهيزات كبرى للبحث.²

ومن خلال ما عرجنا عنه نجد أن الجامعة الجزائرية لم تنشأ من الفراغ ولم تصل إلى ما هي عليه بالسهل، وإنما مرت بمراحل مختلفة، التي تم ذكرها منذ الاستقلال إلى غاية 2012، فقد بذلت العديد من الجهود بغرض ترقيتها وتحسين جودتها، وذلك عبر مجموعة من الهيئات والمراكز والمجالس وفق قوانين ومبادئ تبينها منظومة التعليم العالي عبر مراحلها المتعاقبة، وهذا بهدف ضمان التعليم والتأطير والبحث والتسيير الإداري للجامعات، ووضع سياسة خاصة بالبحث العلمي في الجامعة الجزائرية.

¹ نفس المرجع، ص 278، 279.

² فلاح كريمة، مداح عرابي الحاج، البحث العلمي في الجامعات الجزائرية : الواقع ومقترحات التطوير، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، مجلة علمية دورية متخصصة محكمة، العدد 15، تصدر عن هيئة مخبر البحث العولمة واقتصاديات شمال إفريقيا بجامعة حسنية بن بوعلي شلف، الجزائر، 2016، ص 219.

3- البرنامجين الخماسيين الأول والثاني في الجزائر.

3-1-المخطط الخماسي الأول (1998 - 2002):

سمحت عملية تنفيذ المخطط الخماسي الأول، المصحوبة بترتيبات القانون رقم 98 - 11 ذات الصلة الوثيقة بالموضوع، بتحقيق ما يلي:

- إعداد وإنجاز سبعة وعشرين (27) برنامجا وطنيا للبحث من أصل ثلاثين (30)
- إنشاء إحدى وعشرين (21) لجنة قطاعية من أصل سبعة وعشرين (27) دائرة وزارية.
- استحداث 640 مخبر بحث في مؤسسات علمية.
- ترقية ستة عشر (16) مركز بحث إلى مؤسسة عمومية ذات طابع علمي وتكنولوجي واستحداث وحدتي (02) بحث.
- إنشاء الوكالة الوطنية لتثمين نتائج البحث.
- استحداث ثلاثة (03) فروع ذات طابع اقتصادي تابعة للمؤسسة العمومية ذات الطابع العلمي والتكنولوجي .
- إشراك أكثر من ثلاثة عشر ألف وسبع مئة (13700) أستاذ باحث وألف وخمس مئة (1500) باحث دائم من أصل ستة عشر ألف (16000) محتملين ينص عليهم القانون.
- إنشاء هياكل قاعدية للبحث تخص برامج تكنولوجيات الإعلام والاتصال، تكنولوجيات الفضاء، التكنولوجيا الحيوية، الطاقات المتجددة، الصحة، الفلاحة والتغذية، المجتمع والسكان، العلوم الاجتماعية والإنسانية.
- و فيما يخص التمويل فإن الاعتمادات الممنوحة للفترة 1999- 2005 بلغت في المتوسط 34.265 مليون دينار جزائري، منها 17.550 مليون دينار جزائري لتعزيز بيئة البحث، ومنها 14.154 مليون دينار جزائري للتجهيز، و 2.562 مليون دينار جزائري لإنجاز البرامج الوطنية للبحث في الجامعة الجزائرية.

• أما فيما يخص النتائج العلمية، فيجدر الإشارة إلى أن عدد المنشورات العلمية قد شهدت ارتفاعا محسوسا مع نهاية المخطط الخماسي مقارنة بسنة 1997، وأن عدد الرسائل الجامعية التي تمت مناقشتها قد عرف هو أيضا تزايدا كبيرا.¹

3-2- المخطط الخماسي الثاني (2008 - 2012):

لقد تم تحديد أكثر من مائة (100) برنامج في مجال البرمجة والتنظيم والإجراءات المؤسساتية وتطوير الموارد البشرية في هذه المرحلة، وكذا في مجال البحث الجامعي والتطوير التكنولوجي، ومجال الهندسة والبحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية والإعلام العلمي والتقني، والتعاون العلمي والتأهيل والمرافق والتجهيزات الكبرى وأخيرا التمويل.

تم خلال هذه الفترة رفع المنظومة إلى الدرجة الأمثل من خلال :²

- ارتفاع عدد مخابر البحث في الجامعات.
- تحسين البرمجة: فعالية النظام وأثره عموما تتوقف على مدى التحكم في البرمجة والتقييم اللذين يشكلان الهيكل الأساسي للنظام لهذا الغرض، فإن برامج البحث الوطنية الجديدة التي تم تنفيذها منذ سنة 2008 استفادت من منهجية تم تحسينها من خلال البرامج السابقة.³
- ترقية الموارد البشرية: لقد تعززت الموارد البشرية بقوانين أساسية جديدة، واستفادت من تحسن محيط البحث، وذلك من خلال وفرة أكبر للوسائل المادية والتوثيقية، كما تم إدراج تحفيزات جديدة قصد الرفع من عملية تثمين نتائج البحث، وتجدر الإشارة هنا إلى الأهمية التي تم إيلائها لمشاركة الكفاءات الجزائرية المقيمة بالخارج في الأنشطة الوطنية .

ومنه تم تنصيب اللجنة الوطنية لتقييم الباحثين الدائمين خلال سنة 2000 بترقية عدد معتبر من الباحثين من فئة أساتذة التعليم العالي والأساتذة المحاضرين (أ) حيث بلغ عددهم 88 مدير بحث و76 أستاذ بحث في كل المجالات.

¹ وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، 50 سنة في خدمة التنمية، 1962-

2012، بن عكنون الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2012، ص100-101.

² نفس المرجع، ص102-103.

³ وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، مرجع سابق، ص 107.

- تثمين نتائج البحث: إذا كان البرنامج الأول قد سمح بإضفاء ديناميكية جديدة على أنشطة البحث وتحسين هيكلتها، فإن التركيز في هذا الخماسي الثاني يكون على ترقية التثمين الاقتصادي لنشاط البحث العلمي والتطوير التكنولوجي.

ومن خلال ذلك تم برمجة عدد من النشاطات تتمثل خاصة في تحقيق تسيير استراتيجي من خلال توجيه الروح الإبداعية للباحثين نحو المواضيع الوجيهة فعلا من المنظور الاقتصادي، وفي وضع هياكل الدعم لهذا التثمين، وزيادة إنشاء شركات تابعة على مستوى المؤسسات العمومية ذات الطابع العلمي والتقني والجامعات، وفي تعزيز جهاز التثمين من خلال إنشاء قاعدة انطلاق وذلك من خلال إدراج التقنيات الحديثة في تسيير الابتكار.¹

- مضاعفة مرافق البحث: ستكون الفترة الخماسية 2008 - 2012 متسمة أيضا بإنجاز مرافق وتجهيزات بحث كبرى، ولهذا الغرض تم الشروع في إنجاز ستة (6) أنواع من المرافق هي:

- مجمعات مخابر.

- مراكز ووحدات البحث.

- أقطاب الامتياز العلمية داخل مؤسسات التعليم العالي والبحث.

- المنشآت العلمية المشتركة بين الجامعات.

- الأقطاب التقنية.

- التجهيزات الكبرى المدرجة في إطار برامج التعبئة لاسيما في مجال البحث الفضائي والنووي والتكنولوجيا الحيوية.²

ومن خلال هذا العنصر يمكن القول أن الجامعة الجزائرية كغيرها من الجامعات العربية والاجنبية لها تاريخها وأسسها ومكوناتها الهيكلية التي تميزها عن باقي الأنساق الاجتماعية الاخرى، فما هو ملاحظ من خلال ما تم عرضه فقد تبين أن مؤسسات التعليم العالي بما فيها المعاهد والمراكز والكليات والمجالس البحثية والعلمية ، برزت ملامحها الاولى منذ حصول الجزائر على الاستقلال سنة 1962

¹ وزارة التعليم العالي، مرجع سابق، ص 107.

² نفس المرجع ص 109، 110.

وتطورت بعدها إلى ما هي عليه من حقبة زمنية إلى أخرى، ويظهر ذلك من خلال البرنامجين الخماسيين الأول والثاني اللذان يوضحان تاريخ ونشأة الجامعة الجزائرية وظروف التي مرت بها إلى يومنا هذا.

ورغم ما تقدمه الجامعة الجزائرية وما قدمته إلا أنها تواجه عدة مشكلات داخلية حالت دون قدرتها على مواكبة التطورات المعاصرة في تحقيق نوعية التكوين بتطوير الطاقة الإبداعية لدى الأساتذة والطلبة وتطوير البحث العلمي وإنتاج المعرفة فقد تجلت هذه في المظاهر في المشكلات التالية:

1- "مشكل التوجيه والإرشاد: فكثير من الطلبة بسبب اضطرابهم إلى الالتحاق بدراسات وفرع لا تتفق مع ميولهم، والمعروف أن نظام الالتحاق لا يأخذ في الاعتبار إلا الدرجات المحصل عليها في امتحان البكالوريا، وهو نظام لا يأخذ في الاعتبار ذكاء الطالب واستعداداته وسمات أخرى"¹، مما يجعل عدد كبير من الطلبة يتقدمون للطعن في بداية كل سنة من أجل شيء ألا وهو تغيير الفرع أو إعادة السنة لتغييره.

2- أزمة نوعية التكوين الذي تهدده الغايات عن الدراسة من قبل الطلبة والأساتذة متى أصبحت للسنة الجامعية مختصرة في مجموعها ثلاث أشهر عمل فعلية للكثير كحد أقصى.

3- مشكل التدريس "لا تزال معظم الدول النامية ومنهم الجزائر تعتمد على الأسلوب التقليدي في التدريس الجامعي، الذي يعتمد على التلقين والتوضيح فقط باقتصار أساتذة التدريس على مجرد الإلقاء وقراءة المذكرات المختصرة وهذا ما يتنافى مع وظيفة الجامعة،"² فالهدف من الدراسة في الجامعة تعويد الطالب على البحث والاطلاع.

4- مشكلة التعريب: ذلك من خلال:

أ- إن معظم أساتذة الجامعة الجزائرية تلقوا تكويناً باللغة الفرنسية، ويتعاملون بها وهذا ما أنجر عنه ضعف التواصل مع طلبتهم الذين تلقوا تكويناً باللغة العربية فالطالب المعرب من خلال مساره الدراسي يجد صعوبة في التأقلم مع البيئة الفرنكوفونية في الجامعة، وهذا خاصة في التخصصات التقنية والعلمية أين نجد غياب نسبة تامة للغة و هي اللغة العربية وبالتالي يجدون أنفسهم أمام مشكلة الترجمة مما يضعف لغة التواصل بين الطالب والأستاذ.

¹ عبد الرحمان العيسوي، اضطرابات الطفولة والمراهقة وعلاجها، بيروت: دار الراتب الجامعية، 2011، ص 84، 85،

² رميلي رضا، مرجع سابق، ص 121.

ب- أما المشكل الأكبر الذي تعاني منها الجامعة الجزائرية في السنوات الأخيرة هو الاضطرابات الكثيرة التي شهدتها في الآونة الأخيرة، سواء تلك الاضطرابات المنظمة التي يقوم بها الأساتذة والتي تعتبر بمثابة حق شرعي بالنسبة إليهم، وهذا نظرا للوضعية المزرية والظروف الصعبة التي يعاني منها الأساتذة من الناحية الاجتماعية والاقتصادية، ومن جهة أخرى جملة الإضرابات الاحتجاجية التي يقوم بها الطلبة أنفسهم حول أوضاع معينة، وما يلاحظ عليها في المدة الأخيرة تفاقم الوضع واستمرار بعض الاضطرابات لفترة طويلة خلال السنة، مما أثر سلبا على المردود الجامعي.

ج- "هجرة الأدمغة إلى الدول المتقدمة بحثا عن الشروط الملائمة للعمل والبحث العلمي، فالدول المستقبلية ستخسر كل عوامل الاستقطاب والجذب في حين تمارس عليهم دولهم كل عوامل الطرد، هذه العوامل التي تكون من الدوافع والأسباب التي تؤدي بالكفاءات و الإطارات العلمية إلى الهجرة"¹.

د- أما الخطر الأكبر الذي يهدد المؤسسة الجامعية تتمثل في اتجاهها نحو التسيير البيروقراطي، الذي يجعل الإدارة غاية في حد ذاتها بحيث يقتصر العمل على إتمام إجراءات ورقية تستغرق جهدا، مما يجعل الجامعة عاجزة عن تطوير نفسها والاستفادة من خبراتها ويجعلها بعيدة عن التطور"².

هـ- ضعف التأطير من جهة حيث في كثير من الأحيان نجد مستوى الأساتذة و إمكانياتهم المعرفية والعلمية و البيداغوجية محدودة مما ينعكس على أدائهم مع طلبتهم، كما أن المستوى المتواضع في كثير من الأحيان لدى فئة عريضة من الطلبة نتيجة تواضع اكتسابهم خلال مسارهم الدراسي السابق، كل هذا أعطى انطباع عن ضعف الأداء في الجامعة الجزائرية.

¹ رمزي أحمد عبد الحي، التعليم العالي والتنمية، مصر: دار وفاء لدنيا الطباعة، ط1، 2006، ص 101.

² محمد الأمين لعجل، هجرة الكفاءات العربية (الأسباب والمقترحات للحد منها)، رسالة لنيل شهادة الماجستير، جامعة

الجزائر، 1989، ص 61.

ثانيا: دور مؤسسات التعليم العالي في تفعيل البحث العلمي.

تعتبر البحوث العلمية من أهم وظائف الجامعة الأساسية، إذ أن للجامعات دور في تنمية المعرفة وتطويرها من خلال ما تقوم به من أنشطة تتعلق بالبحث العلمي، وتشير الدراسات المختلفة أن النجاح الذي حققته الدول المتقدمة وثيق الصلة بحركة ديناميكية البحث العلمي، التي لم يقتصر نشاط مراكز الأبحاث العلمية فيها على تطوير النظام التعليمي فحسب، بل تجاوز ذلك إلى المؤسسات الصناعية والزراعية والخدماتية، وكذا الشركات الكبرى والإدارات الحكومية التي استفادة بشكل مباشر من نتائج تلك البحوث.¹ وعليه فالجامعة من هذا الجانب تساهم في تفعيل حركة البحث العلمي من خلال النقاط التالية:

- 1- تساهم بدور مباشر في تنمية اقتصاد المجتمع، واستخدام موارده وثرواته لتطوير مؤسساته الصناعية والزراعية، وذلك من خلال البحوث العلمية.
- 2- إعداد الأشخاص الذين يتمتعون بكفاءة قادرة على تطبيق هذه البحوث في تطوير وسائل الإنتاج.²
- 3- عن طريق البحوث العلمية يمكن الكشف عن طريق جديد للتصنيع تكون أكثر فاعلية في إنتاج السلع.
- 4- تطوير نظام الإنتاج وتحسين الظروف الصحية للإنسان، وهذه بدورها تؤثر إيجابا على نوعية الإنتاج.
- 5- من خلال البحوث العلمية يمكن التوصل إلى زيادة الإنتاج، وكذا القدرة على زيادة استغلال الطاقة الإنتاجية أو رفع مستوى الجودة.³

لذلك فالجامعة تعتبر من أهم ركائز التقدم الاجتماعي والاقتصادي في المجتمع، وعلى هذا الأساس فدورها ومسؤوليتها تكون أعظم في الدول النامية، ومنها الدول العربية لتعويض ما فاتها، وذلك بالاهتمام بالبحوث النوعية التي يمكن استخدامها في زيادة الإنتاج وتحسينه سواء في الصناعة أو

¹ باطويح محمد عمر، البحث العلمي ودوره في تنمية الموارد الاقتصادية، اليمن: جامعة حضرموت للعلوم والتكنولوجيا، 2010، ص 325.

² بدران ابراهيم، التعليم في الجامعات العربية، مجلة ندوة التعليم في البلدان العربية السياسية والاتفاق، 1997، ص 25.

³ باطويح محمد عمر، مرجع سابق، ص 226.

الزراعة،¹ لهذا ينبغي الإشارة هنا إلى بعض المعايير الحديثة والتي يتم تطبيقها في الكثير من الجامعات لتحديد كفاءتها ودورها الحيوي في تفعيل البحث العلمي وتطويره:

- توفير الحد الأدنى من الباحثين في مختلف التخصصات في إطار الجامعة الواحدة لتسهيل إجراء بحوث مشتركة تساهم في حل القضايا المطروحة وبشكل جماعي.
 - ربط الجامعات ومراكز البحوث بالمجتمع كونها مركز إشعاع ومؤسسات تعمل على حل مشكلات المجتمع بطرق علمية، من خلال إبرام عقود تعود عليه بالمرود المادي الذي يعتبر جزء من أسلوب تمويلها ذاتيا.
 - توفير المخصصات المالية الخاصة بمكافآت الباحثين، وخصوصا أولئك الذين يساهمون وبشكل مباشر في تطوير الإنتاج.
 - توفير الأجهزة والمختبرات والمعدات اللازمة للقيام بالأبحاث العلمية، وذلك من خلال الموارد الخاصة بالجامعات أو بالتعاون مع مؤسسات القطاعين، الخاص والعام.
 - نشر عدد من الأبحاث العلمية، كحد أدنى من قبل أعضاء هيئة التدريس بالإضافة إلى التقييم العلمي لتلك الأبحاث ومعرفة مدى أهميتها وعلاقتها بقضايا التنمية.²
- إن توفير هذه المعايير يعتبر شرطا أساسيا لحصول الجامعة على الدعم الحكومي المخصص للبحث العلمي، وتمكننا من معرفة كفاءة أية جامعة ودورها في تفعيل حركة البحث العلمي، وعندما نشير إلى أهمية البحث العلمي في الجامعات، فإن ذلك يعود إلى أن الجامعات:
- تستطيع نقل الواقع المختلف والتردي إلى واقع جديد متطور وحيوي.
 - تمتلك المؤهلات العلمية القادرة على الدراسة والبحث والتطور من خلال اكتسابها مختلف جوانب المعرفة والعلم والمهارة.
 - تنتج العلماء والمفكرين، الذين يعملون على النهوض بالمجتمع ودراسة مشكلاته بتمعق وحلها.

¹ المقدادي عادل علي، مظاهر دول الجامعة المنتجة وأثرها في تنمية الاقتصاد الوطني، دراسة مقدمة لندوة الجامعة المنتجة، الأردن، 9-10 مارس 1999، ص 24.

² باصرة صالح علي، البحث العلمي في جامعة عدن، البدايات ومعوقات التمويل، ورقة عمل مقدمة (ندوة البحث العلمي في جامعة عدن والجامعات اليمنية الأخرى الواقع وآفاق المستقبل)، عدد 4-6 ديسمبر 1995.

فلا يمكن إغفال جهود وزارة التعليم العالي لتنشيط قطاع البحث العلمي، فبعد أن شرعت الجزائر في نهاية التسعينات في إنتاج سياسة الوثام المدني والمصالحة الوطنية من أجل التكفل بضحايا المأساة الوطنية، حيث قامت الدولة من جهتها بإصلاحات، ومنها ما يخص جانب البحث العلمي وتطوير التكنولوجيا، وقد ظهر هذا في مشروع المخطط الخماسي بدءاً من سنة 1998 إلى غاية 2002 الهادف لتحسين وضعية القطاع المذكور وكذا تجسيدها لمقررات القانون رقم 11/98 المؤرخ في 22/08/1998 الصادر بالجريدة الرسمية، حيث ركز على الاهتمام بتوفير الوسائل والإمكانيات اللازمة لتطوير البحث العلمي والتكنولوجي وتنشيط نتائجه، وتكفل الدولة بدعم المشاريع المتعلقة بهذا الجانب، ولضمان تطبيق هذا المخطط قامت الحكومة بتعيين وزير منتدب لدى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي مكلف بالبحث العلمي وذلك في شهر أوت 2000 وقد عهد إليه ما يلي:

- إعداد سياسة وطنية في مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي والعمل على تنفيذها وذلك بالتنسيق مع الهيئات والقطاعات الأخرى .
- إعداد الميزانية المالية للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي .
- إعداد خطة للاستعمال الحسن للوسائل الوطنية للبحوث والتطوير¹.

كما تضمنت المادة الثالثة من هذا القانون تخصيص 30 برنامجاً وطنياً للبحوث التطبيقية خصص منها 20 بحثاً لرعاية العلوم والتكنولوجيا من أجل خدمة التنمية الوطنية، وجاءت هذه البرامج للاهتمام بما يلي:

- برامج وطنية للبحث فيما بين القطاعات: كالزراعة، التتقيب، البيئة، الثقافة والاتصال، التهيئة العمرانية.
- برامج وطنية للبحث المتخصص: يشمل مجالات الطاقة النووية، تكنولوجيا الإعلام، الفضاء².

لقد تناول هذا العنصر جانب مهم من الفصل يؤكد فيه على أن لمؤسسات التعليم العالي هي الأخرى دور واهمية في تفعيل وتنشيط البحث العلمي من خلال اجراء بحوث علمية وملتقيات وندوات علمية على مستوى المخابر والمراكز البحثية من طرف الأساتذة الباحثين والفرق البحثية، وهنا كان لزاماً علينا تأكيد على وظائف هذه المؤسسات من جانب البحث العلمي، ولعل أبرزها أنها تساهم في تنمية

¹ كبار عبد الله، الجامعة الجزائرية ومسيرة البحث العلمي : تحديات وآفاق، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد

16، جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر)، سبتمبر 2014، ص 303

² المرجع نفسه، ص 303.

اقتصاد المجتمع ، واستخدام موارده وثرواته لتطوير مؤسساته الصناعية والزراعية، كذلك اضافة إلى إعداد وتكوين كفاءات قادرة على تطبيق هذه البحوث في الميدان والكشف عن طرق جديدة في مجال البحث أكثر فعالية، إلى جانب هذا أنها تعمل على تسهيل اجراء البحوث وحل القضايا المطروحة، وربط الجامعات ومراكز البحث بالمجتمع كما هو الحال في جامعة المسيلة كونها مركز اشعاع فكري وتبحث على حل مشكلات المجتمع بطرق علمية، وكذا توفير الأجهزة والمختبرات والمعدات اللازمة في سبيل القيام بالبحوث العلمية، علاوة على القيام بنشرها ميدانيا.

ثالثا: أهم الخصائص الواجب توفرها لتحقيق نظام تعليمي جامعي فعال:

من الشائع الآن أن للتعليم الجامعي ثلاث وظائف أساسية هي: البحث والتدريب، خدمة المجتمع، وتتضمن هذه الوظائف في داخلها وظائف فرعية أخرى تؤدي كلها إلى تحقيق أهداف الجامعة.

- البحث العلمي: قد تعني وظيفة البحث فيما تعني: نقد المعرفة وتصحيحها وتطويرها، والكشف والاختراع، وتقديم الحلول العلمية الكفيلة بالقضاء على المشكلات التي تعوق التنمية وتؤثر في الانتاج.
- التعليم: ويمارس التعليم بشكل ضمني، فوظائف الجامعة متكاملة كالتثقيف والتمهين، والتأهيل، والتربية السلوكية، مما يؤدي إلى تكوين وتنمية رأس المال البشري.
- خدمة المجتمع: تمارس بدورها عددا من الوظائف الهادفة، كتسيير التعليم العالي للجماهير واشباع حاجاتها العلمية والعملية والثقافية وتحديث الكفاءات وترقيتها، والتعاون المثمر مع مؤسسات العاملة في حقول التنمية بالمجتمع فيما يتصل بالبحوث العلمية والتطبيقية، والمشروعات الانتاجية، وتقديم الخبرات والاستشارات النفسية.

وفي هذا الصدد يذهب كل من أحمد حسن القواسمة وعائيد بن علي البلوي إلى الاجماع على أن هذه المنظومة المتكاملة في شكل الجامعة لها دور كبير في نسق المجتمع ويظهر ذلك من خلال:

- الامتداد بنظام المدرسة الثانوية لرفع مستوى عملية تنشئة الأكاديميين الصغار، وتوسيع أفقهم والتقدم الى النضج والنمو.
- ضمان شمول الأسس العقلية التي توجد في كل فرع من فروع التعليم، وهذا يشير إلى شمولية العقلية الجامعية.

- العمل على تربية وتنشئة جيل من الشباب الواعي بأمر دينه ودينه، متحل بالأخلاق والقيم الحميدة، التي تعتبرها الجامعة أساس التقدم والرفي.
 - العمل على تكوين بصيرة شخصية عميقة من خلال توجيه الطلاب في المجال العقلي، وتقدير العلاقة بين أنشطة الشخص الأكاديمية المنهجية وبين الأهداف النهائية للإنسانية.
 - الاهتمام بالعلاقة بين المجال الأكاديمي وبين الحياة العملية خارج الجامعة.¹
- وهناك مجموعة من المهام والوظائف التي تسند للجامعة في مجالات مختلفة نذكر منها:
- إعداد القوى البشرية ذات المهارات الفنية والإدارية من المستوى العالي في مختلف التخصصات التي يحتاج إليها المجتمع، وفي مختلف مواقع العمل.
 - القيام بدور أساسي في البحث العلمي في مختلف مجالات المعرفة الإنسانية وتطبيقاتها العلمية والتكنولوجية والعمل على تطويرها.
 - المشاركة في تقدم المعرفة وتشجيع القيم الأخلاقية والنهوض بالطبقات الاجتماعية التي تؤدي إلى التقدم الاقتصادي والاجتماعي.²

كما لعبت الجامعة في الوقت ذاته دورا اجتماعيا مهما منذ نشأتها، باعتبارها كانت تفرز الوقود الأساسي لحركات التغيير الاجتماعي وتساهم في الدفع اتجاه بناء الدولة الحديثة. فدور الجامعة المتوقع بشكل نظري، يمكن لنا أن نقول بشكل أم أن دورها هذا اعداد أفراد قادرين على مواصلة الحياة والعمل والانتاج، ويكون هذا الإعداد أولا عن طريق امدادهم بالعلم والمعرفة تلك المعرفة التي يجب أن تتسم بدورها بعدة سمات من أهمها أن تكون حرة، غير خاضعة بأي شكل من الأشكال لسلطة أو جهة أو فرد لطالما أنها كانت تتبع الشروط العلمية والمعايير المتعارف عليها، ولا يجب أن تخضع لأية معايير أخرى سياسية أو اجتماعية، أخلاقية، دينية.

¹ أحمد حسن القواسمة، عايد بن علي البلوي، منظومة القيم الجامعية، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، 2015، ص 15، 16.

² ضياء الدين زاهر، مستقبل التعليم الجامعي "رؤى تنموية" أبحاث علمية وفعاليات أكاديمية، ج2، القاهرة: المركز العربي للتعليم والتنمية، 2007، ص 76-78.

ومن جهة أخرى الدور التعليمي، من إعداد الفرد لمختلف الجوانب الاجتماعية والوجدانية، السياسية، بحيث تعتبر مؤسسة مسؤولة عن صناعة ونتاج مواطنين مؤهلين مهنيا واكاديميا قادرين على الخلق والابداع، وفي الوقت ذاته على وعي بما يحدث في مجتمعهم ومشاركين معه بشكل أو بآخر.

ولتحقيق ذلك كله على الجامعة أن تتوفر على المناخ العام بما يحمله من شروط وتوفر أهداف عملية تعليمية على ما يلي:

- أن تتوفر على مناخ عام خال من التهديد للطلاب، وكذلك لأعضاء هيئة التدريس، بحيث يتيح لكل منهم التحرك والابداع والانتاج ويتعلم دون أن يشعر أنه مراقب أو مهدد من احد، مما يتيح مساحات للحرية للتفاعل وتبادل الخبرات.
- أن تكون الجامعة مستقلة عن المؤسسات السياسية والدينية الرسمية أو أية مؤسسات أخرى من شأنها أن تعيق حرية الطلاب أو استقلال الجامعة.
- أن تتوفر على مناهج تعليمية جيدة تعتمد على خلق تفكير نقدي أو ابداعي وتقديم الحماية لها، لتكون قادرة على خدمة المجتمع بشكل عام.¹

كما ان لاستقلال الجامعة هو الآخر من أهم الخصائص التي تساهم في تطور الجامعة ومساهمتها في حركة البحث العلمي، ويقوم ذلك على ضمان حرية الجامعات في اتخاذ القرارات المنظمة لشؤونها الداخلية، سواء فيما يتعلق بالعمل الاكاديمي، أو الجوانب الإدارية المختلفة، كما يجب ضمان الاستقلال المالي للجامعة من خلال أن يكون مطلق الحرية لهذه المؤسسة في إدارة شؤونها المالية وتحديد أولوياتها، غير أن هذا الاستقلال لا يعني انفصالها عن المجتمع، بل هو على العكس يعني إتاحة مساحات أكبر من الحرية للجامعات حتى تستطيع أن تتواصل مع مجتمعها وتستطيع تلبية حاجاته المختلفة، ومن بين خطوات استقلال الجامعة نذكر ثلاثة عناصر أساسية:

- 1- الاستقلال العلمي (الحرية الأكاديمية): بمعنى تمتع أفراد المجتمع الأكاديمي (طلاب وأعضاء هيئة التدريس) بالحرية الكاملة في تداول المعرفة، ويكون لهذه الهيئة الحق في ما يقومون بتدريسه لطلابهم دون أي سلطة إدارية أو سياسية، والحق في التدخل في مضامين تلك

¹ صابر خلود، استقلال الجامعة، القاهرة: مركز القاهرة لدراسات حقوق الانسان، 2007، ص 10-14.

المقررات، ويكون للطلاب الحق في ابداء آرائهم والاعتراض أو الموافقة على ما يدرسونه، بحيث عدم الاعتماد على مجرد التلقين والحفظ بغرض اجتياز الامتحانات.

2- الاستقلال الإداري والمالي: بحيث ان يكون للجامعة مصادرها المالية الخاصة (جزء منها يأتي من خلال التمويل الحكومي، وجزء يأتي من جهات أخرى ممولة، وجزء ثالث يأتي من خلال عوائد بعض الخدمات التي تقدمها الجامعة، لذا فلا يحق لأي جهة بسبب التمويل أن تتدخل في سياسة الجامعة وقراراتها.

3- اختيار الهيكل الإداري للجامعة: بحيث تعتبر مطلباً أساسياً وضرورياً ولها تأثير مباشر على أعضاء هذا المجتمع من طلال وأعضاء هيئة التدريس، فإنه يجب أن يكون لهؤلاء الأعضاء الحق في اختيار من يمثلهم والذي يرونه الأمثل والأصلح في إدارة شؤونهم.¹

لقد عالج هذا الموضوع قضية استقلالية مؤسسات التعليم العالي مبرزاً مصر استقلاليته من خلال الخصائص التي ينبغي ان يتضمنها للوصول إلى نظام تعليمي ذو فعالية، فقد توصلنا من خلاله إلى ان وظائف التعليم الجامعي الأساسية تمكن في البحث والتدريب وخدمة المجتمع، حيث كل عنصر من هذه العناصر تتضمن وظائف فرعية، ترمي في مجملها إلى تحقيق اهداف وغايات الجامعة، أما من ناحية دورها في المجتمع فيظهر من خلال المساهمة في الرفع من مستوى عملية تنشئة الاكاديميين وتوسيع أفقهم وضمان شمول الأسس العقلية والعمل على تربية وتنشئة وتكوين بصيرة شخصية عميقة من خلال توجيه الطلاب في المجال العقلي، والاهتمام بالعلاقة بين المجال الأكاديمي والحياة العملية داخل وخارج الجامعة، اضافة إلى تحديد اهم المجالات التي تحدد استقلالية الجامعة، والمتمثلة في الاستقلال العلمي الذي يعرف بالحرية الأكاديمية والاستقلال الإداري والمالي من خلال التمويل سواء الحكومي او العمومي، وكذا اختيار الهيكل الإداري للجامعة والذي يعتبر مطلباً سياسياً وضرورياً في النسق الجامعي، ومن اهم الخصائص والاجراءات التي تساعد على جعل الجامعة المؤسسة الفاعلة في المجتمع بمختلف مدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها نجد:

- التنوع والتباين.
- التمويل الكافي والمستديم.
- مبدأ التنافسية.

¹ صابر خلود، المرجع السابق، ص 19-25.

- المرونة وسرعة الاستجابة للمتغيرات الداخلية والخارجية.
- وضوح المعايير في عملية التقييم لكل من أداء الطلاب وهيئة التدريس.
- الحصانة ضد التحكم والتدخل السياسي.
- مبدأ التشاركية ووضوح الروابط بين مؤسسات التعليم العالي والقطاعات الأخرى في المجتمع.
- توفر بيئة حاضنة وداعمة للابتكار والانجاز.
- وجود هيئة (لجنة) جامعية مركزية لتطوير التعليم العالي.
- تشجيع المبادرات الفردية بخلق بيئة حاضنة وداعمة لهذا العمل لتحقيق التميز والفعالية.
- الحوكمة الرشيدة والإدارة الفعالة لمنظومة التعليم العالي.¹

لقد توصلنا من خلال هذا العنصر إلى أن هناك مجموعة من المحددات التي ينبغي ويجب أن يتضمنها كل نظام تعليمي ليحقق غاياته، بالأخص وضوح المعايير التقييمية لكل من أداء الطلاب وهيئة التدريس، وهذا ما تم الإشارة إليه في النتائج التي تم التوصل في الجانب الميداني خاصة إذا اقترنت بالحصانة والمرونة وسرعة الاستجابة لمتغيرات الداخلية الخارجية، في ظل التمويل الكافي والمستمر، وتوفير بيئة حاضنة وداعمة للابتكار، إضافة إلى هذا فغن من بين ما يجب توفره هو الحوكمة الرشيدة والغدارة الفعالة وتشجيع المبادرات الفردية، وتفعيل مبدئي التنافسية والتشاركية ووضوح الروابط بين مؤسستي التعليم والعالي وباقي القطاعات الأخرى في المجتمع، ما يؤكد على ان كل نظام تعليمي فعال لا يمكن ان يحقق إلا من خلال اقترانه بالخصائص المذكورة آنفا.

رابعاً: آليات التكوين الجامعي:

إن عمليات التكوين والبحث في الجامعات الجزائرية تعد امراً مهماً وضرورياً، لذلك جاءت مختلف القرارات والتعليمات إلى إنشاء مؤسسات ومراكز علمية متخصصة في التكوين البحث، الهدف من هذه منها هو التركيز على البحث والتكوين والتدريب وتقديم الجديد من الاكتشافات العلمية وتطوير تكنولوجيا جديدة، وجعل هذه المراكز من أحسن مراكز البحث العلمي على المستوى الداخلي والخارجي رغم كل ما تعانيه من مشاكل، وأن تظهر الجزائر كبلد مبدع في مجال البحث وتكوين إطارات أكاديمية الهدف منها تحقيق جودة التعليم، ولتحقيق هذه الأهداف يكون التركيز منذ البداية على النوع وليس الكم، ومن بين هذه الآليات نجد:

¹ محمد نبيل جامع، تطوير التعليم العالي في ظل النهضة العربية المعاصرة، دار الجامعة الجديدة، 2012، ص 45-53.

- تكوين اطار ذي قدرات تقنية، بحيث يتم مد اطار المستقبل بالمعلومات التي تيسر له التصرف بطريقة فعالة في القطاع الانتاجي الذي يوجه اليه في نهاية دراسته.
- العمل على ادماج الكفاءة مع الفعالية، وذلك من خلال امتلاك الاطار الوسائل الفكرية التي تساعد على زيادة وتحسين الانتاج أو القيام بمهمة التنظيم في قطاع اجتماعي أو اقتصادي معين.
- القدرة على التكيف بسرعة كبيرة مع مواقف تقنية جديدة عليه، لم يدرسها في دراسته الجامعية، فالمطلوب هنا التعود على التفكير والقدرة والابداع.
- العمل على امتلاك وسائل ذهنية تمكنه من مسابقة التقدم وتغيير افكاره وطرق تصرفه.
- محاولة مساعدة هذا الاطار المتكون في الجامعة من الاندماج بسهولة في مسيرة الانتاج الذي يحمل مظاهر تقنية وأيضاً اجتماعية وثقافية.¹

كما تعد الجامعة بما تشمله من مرافق وأنشطة وأندية وغيرها، بمثابة مجتمع مصغر للمجتمع الأكبر، فالحياة الجامعية ليست مجرد قاعات تدريسية أو محاضرات وأساتذة، وإنما تعتبر أيضاً مجتمع تربوي متكامل يعكس صفات المجتمع البشري وديناميته، بحيث تعمل على بناء شخصية الشباب بما تملكه من دور كبير في التأثير على قيم طلابها، تأثيراً تربوياً ثقافياً وهي عملية متشابكة تشمل نسق القيم والاتجاهات والقيم التي هي ركيزة تكوين اطار جامعي ذو كفاءة ومسؤولية قادر الانتاج في المستقبل وفق رؤية شاملة.

كما تعمل من خلال ذلك على تأصيل السلوك الانساني في شخصية الطالب وتنمية الجوانب الوجدانية والاخلاقية والقيمية في ظل المتغيرات العالمية وما جم عنها من مشكلات أخلاقية وقيمية، بات لزاماً الاهتمام بالجانب التربوي والاخلاقي أكثر من أي زمن مضى، لاسيما أن أكثر هذه الفئات تعرضا لهذه التغيرات هم الشباب الجامعي، وذلك بحكم وضعهم الاجتماعي والمحلة الانتقالية التي يعيشونها، وهذه التغيرات ليست مجرد عناصر تتجاوز مع ما يتلقاه الفرد الجامعي من معارف ومهارات وقيم، وإنما تدخل في نسيج التكوين الشخصي بحيث تلتحم بما يتعلم وتتفاعل معه، بل وقد تكونه وتوجهه، ومن خلال الطرح السابق يتحدد الدور الثقافي والتربوي لجامعة وفق أسس ومستويات ثلاثة وهي:

¹ مراد بن أشنهو، تر: عائدة أديب بامية، نحو الجامعة الجزائرية" تأملات حول مخطط جامعي، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، ص 4،5.

- على مستوى الفكر: ينبغي أن يتوافر للشباب الفكر الجاد الموضوعي، بمعنى أن الشباب يريد أن يعرف، يناقش، يحاور، ينقد، بمعنى أنه يريد إجابات مقنعة وصحيحة وواقعية عن كثير من الأمور الجديدة والطارئة في حياته.
- مستوى الانفعال: فعلى الجامعة أن تتيح للشباب مسالك وطرق التعبير عن انفعالاتهم من خلال:
 - صحف الشباب في الجامعة، أندية الشباب، ممارسة الفنون.
- مستوى الحركة والفعل المادي: المتمثل في ممارسة الشباب لقدراته وامكانياته، وتأكيد ذاته، وإثبات وجوده من خلال العمل.¹

يؤكد هذا العنصر على أهم وظائف التكوين الجامعي وأهدافه وأهم متطلباته، باعتبار الجامعة بما تشمله من مرافق وانشطة وغيرها بمثابة مجتمع مصغر للمجتمع الأكبر، كونها لا تتوقف على عملية التدريس والبحث فقط، بل تتعداها إلى كونها نسق تربوي تعليمي وصورة طبق الأصل لصفات وميزات المجتمع وسياسته، وتتخلص وظائف هذا التكوين في العمل على تكوين اطارات ذو قدرات تقنية في المجال المعلوماتي والانتاجي، والعمل على ادماجها مع الفعالية المجتمعية، ناهيك عن القدرة على التكيف مع المواقف التقنية الجديدة، فالأساس هنا هو التعود على التفكير والقدرة والابداع، ومسايرة التقدم، كما تناول هذا العنصر الدور التعليمي والثقافي للجامعة على مستوى الفكر الجاد الموضوعي، ومستوى الانفعال الذي يبرز في الطرق والوسائل ووسائل التعبير عن الانفعالات، ومستوى الحركة والفعل المادي المتمثل في ممارسة الأفراد لقدراتهم وامكانياتهم الفردية لنصل بهذا إلى الاحاطة بأهم وظائف التكوين الجامعي مميزين في ذلك بين هذا التكوين وبين التكوين في القطاعات الاخرى.

¹ ماجد الزيود، الشباب والقيم في عالم متغير، الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، 2006، ص 121-125.

خامسا: هيكل الجامعة ودورها في التنمية:

تعتبر الجامعة بما تحتويه من (مخابر ومراكز بحث وفرق ولجات علمية) المكان المخصص الذي من خلاله يتم العمل في إطار منظم ومحكم لتطوير المعارف بمختلف فروعها، لذلك فإن الجامعة في حاجة ماسة لتتحول إلى مجتمعات للتعليم من خلال إنشاء وحدات ومخابر البحث والتي تعمل على تحقيق النمو المستمر للباحثين من جهة وإلى التنمية من جهة أخرى، والارتقاء بمستواهم الأكاديمي والمهني والثقافي، وتدريبهم على تجريب الأفكار الجديدة وتساعدتهم على الارتقاء بمستوى أدائهم، بل وتساعدهم على تبني أساليب التعليم التعاوني والبنائي.¹ ومن خلال هذا سيتم عرض دور ذلك في عملية التنمية على الشكل التالي:

مجلس توجيه الجامعة: يمكن من خلاله تحقيق تشارك في التسيير، يضم مختلف الأطراف المتواجدة في المحيط الداخلي للجامعة، ومختلف أطراف المحيط الخارجي الذين يتعاملون معها. مجلس الكلية: يمثل الهيئة العليا التي تشرف على إدارة الكلية، ويعتقد أن هذه الهيئة تسعى هي كذلك الى ممارسة تسيير تشاركي للكلية، كونها عادة تضم ممثلي مختلف أعضاء الأسرة الجامعية. المجلس العلمي للكلية: يمثل أعلى هيئة علمية للكلية، وعادة ما يسند إلى مهامه كل ما يخص الجانب العلمي، وكل ما يتعلق بالدراسات والبحث العلمي.

الجنة العلمية للقسم: هي المسؤولة عن تسيير الجانب العلمي للقسم، وهي تسهر على أداء مهام من طبيعة علمية، مما يسمح بالاعتقاد بأن مهامها تتشابه ونظيرتها المجلس العلمي للكلية.² يتطلب التغير الجذري في عمليات الإنتاج التي تحتاجها التنمية التفكير في موضوع العمالة، وتوزيع القوى البشرية وتدريبها وإكسابها مهارات تعينها على إحداث التطور، فزيادة الثروة الوطنية بزيادة الإنتاج في السلع المصدر الرئيس للتنمية الاقتصادية أو زيادة الدخل القومي، وبالتالي تحسين دخل الفرد، كما ان تحقيق النمو الاقتصادي يتطلب توفير القوى العاملة المدربة والمؤهلة بمهارات وتخصصات متنوعة تقوم بالعمل وتؤديه على احسن مستوى ممكن. ومن هنا كان الارتباط الوثيق بين التعليم

¹ الصغير أحمد حسين، التعليم الجامعي في الوطن العربي (تحديات الواقع ورؤى المستقبل)، القاهرة: عالم الكتب، د- ط، 2005، ص 63.

² اسماء عميرة، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة جامعة جيجل)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير الموارد البشرية، قسم العلوم لتسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، 2012/2013، ص 53.

الاقتصاد، إذ لم يعد ينظر الى العملية التعليمية على أنها نوع من الخدمة تقدم للناس في عزلة عن العملية الاقتصادية، وإنما أصبح ينظر إليها على أنها استثمار بصورة أساسية وانها النشاط الاقتصادي وجهان لعملية تستهدف النهوض بمستوى حياة الفرد والجماعة.¹

ويمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- تكون رأس المال البشري الذي يلعب الدور المهم في عمليات التنمية الشاملة والمتكاملة.
- تمكين الفرد من الاتصال بثقافة عصره، فهي المحرك للعملية الإنمائية والمشاركة في التقدم الحضاري.
- دفع عجلة التنمية من خلال التكافؤ بين ما يخرج النظام التربوي وما يحتاجه النظام الاقتصادي في أي مجتمع من المجتمعات.
- تعد وتدري العنصر البشري الذي يحمل مسؤولية التنمية والتحديث من خلال ما تقدمه الادارة العلمية وكوادرها البشرية والقوى العاملة وتحقيق العمالة الكامنة في مجالها مع القدرات التكنولوجية المتوفرة.²
- يساهم التعليم العالي من خلال الجامعات والكليات والمعاهد والمدارس العليا في خدمة البحث العلمي بشكل مطلق وواضح وذلك من خلال ما يلي:
- تنمية البحث العلمي والتكنولوجي، واكتساب العلم وتطويره ونشره ونقل المعارف العلمية وموضوعيتها.
- رفع المستوى العلمي والثقافي والمهني للمواطن عن طريق نشر الثقافة والإعلام العلمي والتقني.
- التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للأمة الجزائرية عن طريق تكوين إطارات في كل الميادين.
- الترقية الاجتماعية بضمان تساوي الحظوظ لالتحاق بالأشكال الأكثر تطورا من العلوم والتكنولوجيا لكل من تتوفر فيه المؤهلات اللازمة.

¹ فريدريك هاريسون، تشالز مايرز، تر: إبراهيم حافظ، التعليم والقوى البشرية والنمو الاقتصادي: استراتيجيات تنمية الموارد البشرية، القاهرة: مكتبة النهضة المصرية، د-سنة، ص 75.

² محمد مصطفى الأسعد، التنمية ومسألة التخصص الدراسي في التعليم العالي (بحث نظري ميداني)، لبنان: المؤسسة الحديثة للكتاب، 1994، ص 53-54.

- يسهر التعليم العالي في مجال البحث على تطوير البحث العلمي و التكنولوجي وتثمينه في كل التخصصات.
- يساهم التعليم العالي في السياسة الوطنية للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي والاقتصادي والاجتماعي ويعمل على تجسيد أهدافها. كما يضمن التعليم العالي العلاقة الضرورية بين نشاطات التعليم ونشاطات البحث، ويمنح الوسائل اللازمة للتكوين بالبحث وللبحث.
- يعمل التعليم العالي على تعزيز الطاقات العلمية الوطنية بالاشتراك مع الهيئات الوطنية والدولية التي يوطد معها علاقات تعاون مختلفة.
- يعتمد التعليم العالي سياسة تعاون وطيدة في مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي مع جميع القطاعات الاجتماعية الاقتصادية.
- يساهم التعليم العالي في تطوير الثقافة و نشرها كما يساهم في نشر المعارف ونتائج البحث والإعلام العلمي والتقني، وإبراز ودراسة التاريخ والتراث الثقافي الوطني وتثمينها.
- يحفز الابتكار و الاختراع في ميدان الفنون والآداب والعلوم و التقنيات والنشاطات الرياضية.
- يساهم التعليم العالي في مناقشة الأفكار والتقاء الثقافات والحضارات قصد تبادل المعارف وتلاحقها.¹ فإن النهوض بالمجتمع وتحقيق التنمية، لابد أن يقاس بمدى الالتزام بهذه المعايير بطرق وأدوات أكاديمية دقيقة وموثقة لقياس جودة التعليم ولضمان توجيهه وتحسين نوعيته باستمرار من اجل:
- تمكن حامل الشهادة من تقدم صفوف المنافسين ، وولوج سوق العمل وجعل المؤسسة التعليمية قادرة على رقد سوق العمل من خلال تخريج كادر كفء يستطيع مواكبة التكنولوجيا الحديثة وتحديات العولمة
- تمكين الدولة من مكافحة رداءة التعليم التي تدفع بحملة الشهادات الذين يرفضهم سوق العمل نحو البطالة.
- إعداد نظام تعليمي مطابق والمعايير والمتطلبات التنظيمية والقانونية وتلك التي يحددها الطالب وسوق العمل والجهات الأخرى ذات العلاقة.

¹ علي عزوز، دور مدير المخبر و المجلس العلمي في ديناميكية المخبر، الملتقى الوطني حول آفاق الدراسات العليا والبحث العلمي في الجامعة الجزائرية أيام 23-24-25-26 أفريل 2012، ص 228.

- استيعاب الخريجين الجدد من خلال تعريف سوق العمل بمؤسسات التعليم العالي وبرامجها الدراسية نظمها الأكاديمية وشهاداتها ومؤهلات وخبرات خريجها ، لان ذلك يسهم في خلق فرص العمل تخطط له الدولة بعد التنسيق بين وزارة التعليم العالي والوزارات الأخرى ، ليضمن ذلك مواصفات المنتج التعليمي والعمليات المرتبطة به لتمكين مؤسسة التعليم العالي من تزويد سوق عمل متغير باستمرار بموارد بشرية متجددة وتملك المرونة والقدرة على الإبداع والابتكار في بيئة اقتصادية ويتوسع حجم البني التي تديرها البرامج الالكترونية.
 - تبادل المعرفة والخبرات بين المؤسسات التعليمية والمؤسسات الأخرى، وهنا يمكن تصور في هذا السياق أساتذة الجامعة انتاج أبحاثا علمية أو دروسا تطبيقية في أرجاء المؤسسات الإنتاجية، وبالمقابل أيضا يمكن تصور كوادر مؤسسات القطاع الخاص يدرسون في المؤسسات التعليمية وينفذون بعض مشاريع المؤسسة التي ينتمون إليها ويجرون الأبحاث التطويرية لمنتجاتهم في مختبرات مؤسسة التعليم العالي.
 - فتح أبواب مؤسسات القطاع الخاص والعام أمام تدريب مكثف للطلبة خلال تحصيلهم الدراسي تأهيلا لانتقالهم اللاحق من المجال الأكاديمي إلى سوق العمل تشجيع الأعمال البحثية والتطويرية المشتركة بين الاكاديميين الأساتذة والطلبة والاقتصاديين والصناعيين وتعزيز الثقة في البحث العلمي الجامعي وإيجاد التمويل للمشاريع البحثية لمصلحة القطاعات والتي تنفذها مؤسسات التعليم العالي والتي تعود بفائدة مشتركة للطرفين.¹
- إن نظام التعليم ارتبط بالاقتصاد وتحديات العلم، لان التنمية لا تنتهي بقيام المصنع، وانما ترتبط بوجود مراكز للتعليم والبحث والاختراع ملائمة لثقافة المجتمعات وحاجاته الاجتماعية والاقتصادية، ولا يمكن للدول التي تقتصر الى القدرات الإبداعية أن تواجه تحديات العلم وثوراته، ونظرا للترابط بين المؤسسات التعليمية والاقتصادية ينبغي ايجاد شراكة بين الجامعات والقطاع الخاص لمعرفة الاحتياجات الفعلية للقطاع الاقتصادي من الكفايات البشرية.² فالتنمية عملية ديناميكية تتكون أساساً من سلسلة كبيرة من المتغيرات الوظيفية والبنائية التي تحدث نتيجة تفاعل الإنسان مع البيئة بهدف استثمار موارد المجتمع

¹ ساجد شرقي، دور الجامعات في تطوير وتنمية المجتمع، مجلة مركز الدراسات الإيرانية جامعة البصرة، العدد العاشر، 2008، ص 174-175.

² سعيد بن حمد الربيعي، التعليم العالي في عصر العولمة التغيرات والتحديات وآفاق المستقبل، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، 2008، ص 18.

ومكوناته إلى أقصى درجة ممكنة، وتعتمد التنمية على عوامل عديدة من ضمنها رأس المال ، والموارد الطبيعية، والتقدم التقني والظروف السياسية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية، ودرجة الوعي لدى أفراد المجتمع.¹

ان احتياجات التنمية لا تنحصر في المستلزمات المادية للمشروعات ، ولكنها تعتمد أساساً على القوى البشرية اللازمة لهذه المشروعات، وذلك من منطلق أن مشروعات التنمية تتوقف إلى حد بعيد على توفير احتياجاتها من الأفراد وفق مستويات المهارة المطلوبة وأن المفهوم الشامل للتنمية يؤكد على أنها العملية المجتمعة الموجهة نحو إيجاد تحولات في البناء الاقتصادي والاجتماعي، ويحظى التعليم الجامعي بدور متميز مهم من مؤشرات التنمية لكونه أحد الحاجات الأساسية التي تحققها التنمية " ²

والتنمية الشاملة والتعليم الجامعي كلاهما يلتقيان في الإنسان بوصفه محوراً لهما، فالتعليم الجامعي يتناول شخصية الإنسان بجميع جوانبها وتحقيق التكامل لها، والتنمية تتناول المجتمع من جميع جوانبه وتسعى أن تتيح له التقدم، والتنمية الشاملة لا تكون فعالة من غير جهود التعليم العالي في تنمية الثروة البشرية للنهوض بمتطلبات التنمية، وذلك باعتبار أن التنمية الشاملة للجوانب الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية في المجتمع هي الصيغة المناسبة لتقدم المجتمع،³ وكما أن التعليم الجامعي يحقق متطلبات التنمية، فإنه في مقابل ذلك نجد بأن خطط التنمية تؤثر في النظام الجامعي وذلك للارتباط الوثيق بين التعليم الجامعي والتنمية من جهة، ولحاجة خطط التنمية إلى القوى البشرية المدربة القادرة على تحقيق أهداف التنمية من جهة أخرى، ويتوقف نجاح التنمية الشاملة على فعالية التخطيط في تنمية الموارد البشرية، وذلك من منطلق أن العنصر البشري، وما يمتلكه من طاقات خلاقة يعتبر عاملاً لا يقل أهمية عن رأس المال المادي، بل هو الأساس في عملية التنمية باعتباره العنصر الإنتاجي الأول، وهذا ما أكدته دراسات عديدة أجريت في الدول المتقدمة صناعياً.⁴

¹ الحبيب فائز إبراهيم ، نظريات التنمية والنمو الاقتصادي، الرياض: عمادة شؤون المكتبات، جامعة الملك سعود بالمملكة العربية السعودية، 1985، ص 158.

² عبد الجواد نور الدين، متولي مصطفى محمد، واقع التنمية وخطواتها المستقبلية في دول مجلس التعاون ودور التربية في تلبية احتياجاتها، الرياض: مكتب التربية العربي لدول الخليج، د-سنة، ص 74.

³ مصطفى محسن، الجامعة المغربية وإشكالية التنمية: تأملات سوسيولوجية في بعض عوامل الأزمة وتحولات المسار، مجلة (فكر ونقد)، الرباط، العدد 65، 2005، ص 45.

⁴ مصدق جميل الحبيب، التعليم والتنمية الاقتصادية، العراق: دار الرشيد للنشر، 1989، ص 15.

لقد تم التطرق في هذا العنصر إلى التشكيل البنائي للنسق الجامعي ودوره كهيكل مهم وأساسية في التنمية وما تم التأكيد عليه هو الربط بين المحيط الاجتماعي والاقتصادي، ولعل الدور الأساسي لها يكمن في مجلس توجيه الجامعة وكذلك مجلس الكلية والمجلس العلمي للكلية واللجنة العلمية للقسم، وبهذا يمكن القول ان دور الجامعة يمكن في تكوين رأس المال البشري وتمكين الفرد من الاتصال بثقافة عصره والعمل على دفع عجلة التنمية وكذا تمكين الفرد من تحمل مسؤولية التنمية والتحديث، ناهيك عن تنمية البحث العلمي والتكنولوجي والرفع من المستوى العلمي وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية الثقافية، وتعزيز الطاقات العلمية الوطنية من خلال سياسة التعاون في مجال البحثي والتطوير التكنولوجي وهذا ما يفسر ان التعليم العالي يساهم في تطوير الثقافة ونشرها، ونشر المعارف ونتائج البحث، ويعمل على التحفيز على الابتكار في جميع المجالات والميادين ومناقشة الافكار والتقاء الثقافات والحضارات.

سادسا: أخلاقيات الأستاذ الجامعي ومهامه (اتجاهات ومواصفات):

إذا أخذنا بعين الاعتبار أن البحث في مجمله يقوم على مجموعة من الخصائص العلمية والشروط، فالأستاذ الجامعي هو الآخر يجب أن ذو كفاءة علمية وصفات مختلفة تمكنه من تقدير مؤهلاته الشخصية والمهنية، باعتبارها المعيار الأساسي لقياس درجة كفاءته.

1. مواصفات الأستاذ الجيد:

لقد حددت أصول البحث العلمي المتعارف عليها عددا من الصفات الواجب توافرها في الأستاذ الجامعي نذكر منها:

1-1 صفات خلقية:

وهي تلك التي تتعلق بالأستاذ نفسه كإنسان، منها رغبته في البحث، والصبر على العمل المستمر، وتوفر حب والاطلاع والنقصي، والتواضع، وعدم مهاجمة الآخرين بشكل شخصي، إضافة قوة الملاحظة واليقظة وخاصة في العلوم الإنسانية والاجتماعية، ووضوح التفكير والقدرة على رؤية الأحداث على حقيقتها.

2-1 صفات علمية عملية: وهي تلك التي تتعلق بالأستاذ بوصفه عالما، وهي:

أ- صفات علمية عامة:

وتتمثل المقدرة على البحث وذلك لان جمع البيانات وترتيبها فحسب غير مجدية، وإنما المجدي في ذلك تحليلها وتفسيرها مما يحتاج إلى الذاكرة قوية وحافضة تعينه على ربط الأجزاء، والوصل بين الإحداث والمعلومات، وكذلك لابد من توافر المقدرة التنظيمية التي تمكنه من تبويب المادة وتصنيفها، لان البحث المنهجي تركيبي يحتاج إلى سعة الخيال وملكة الابتكار.

ب- صفة التجرد العلمي والموضوعية التامة:

ويعني توافر العدل في الأستاذ الجامعي وتجرده عن التحيز والموضوعية.¹

بمعنى أن على الأستاذ أن لا يدخل ذاتيته في عملية البحث، وأن يبعد بجميع عواطفه وميوله وأهوائه الشخصية، وحتى العادات والتقاليد وانتمائه الشخصي والفكري، بل ينبغي أن يكون موضوعيا في بحثه حتى يتمكن من الوصول إلى نتائج دقيقة تخص دراسته، لذلك فالأمانة والنزاهة الفكرية أمران مهمان على البحث الالتزام بهما.

ومن صفات الأستاذ العامة:

- الرغبة والقدرة على القراءة .
- الدراية بمصادر المعلومات والفهارس المكتبية والتعرف على المراجع.
- الإلمام الكامل بكل قواعد وأصول البحث العلمي.
- توافر عنصر موهبة البحث والحس البحثي فيه.
- التمكن من اللغة يسهل عملية القراءة على الأستاذ ويساعده على الكتابة.
- التعامل مع الآخرين.²

ومن أهم صفات الأستاذ الجامعي الخلقية والعلمية التي تساعده على إتمام بحثه ما يلي:

- أن يتمتع بالتواضع وقبول النقد الموجه من الآخرين.

¹ علي معمر عبد المؤمن، البحث في العلوم الاجتماعية (الوجيز في الأساسيات والمناهج والتقنيات)، ليبيا: دار الكتب الوطنية، ط1، 2008، ص 65-68.

² فاطمة عوض جابر، ميرفت على خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، الإسكندرية: مكتبة الاشغال الفنية، ط 1، د.س، ص28.

- أن يتمتع بصفات الخلق والإبداع والذكاء، بحيث يسعى دوماً إلى إيجاد بدائل جديدة.
- أن يتمتع بالصبر وتحمل المشاق وعدم الاستسلام للمصاعب بسهولة، فالأستاذ لابد أن يتمتع بعزيمة عالية أمام المشكلات التي يمكن أن تواجهه.
- أن يكون ملماً بموضوع البحث، وأن يتمتع بالقدرة على القراءة الواسعة والاستطلاع على أكبر عدد من المراجع والكتب ذات العلاقة بما يحقق موضوع البحث.
- أن يكون مؤمناً بدور العلم والبحث العلمي في حل المشكلات، لأن ذلك سيحقق السعادة والرفاهية للشعوب.¹
- أن يكون دقيقاً في جمع الأدلة والملاحظات بعيداً عن التسرع في الوصول إلى استنتاجات غير معتمدة على الدليل.
- أن يتمتع بالقدرة على التحليل والتركيب والتصنيف والقدرة على التصور.
- أن يتمتع بالقدرة على الربط بين الأشياء بذاكرة قوية وحافظة جيدة، تمكنه من الربط بين المتغيرات، فإذا تذكر الأستاذ ما وصل إليه بالأمس، فإنه سيتمكن من ربطه بما يصل إليه اليوم.
- أن يتمتع بالقدرة على التثبت من صحة الفروض، وجمع الأدلة والقرائن التي تعزز آرائه بشكل علمي.
- التجرد العلمي والموضوعية، فلا يتحيز لرأي دون دليل، أو بحذف ما لا يتوافق مع آرائه ومعتقداته من أقوال الآخرين.
- الأمانة العلمية، إذ لابد أن يشير الأستاذ إلى آراء الآخرين والمراجع التي استند عليها في بحثه بصدق وأمانة دون إنقاص الآخرين حقهم.
- القدرة على فحص الأدلة بنزاهة و البعد عن التحيز الشخصي والذاتية في البحث.
- القدرة على الاستفادة من نتائج البحث التي توصل إليها والخروج بقواعد عامة، يستفاد منها في تفسير ظواهر متشابهة.
- قدرته على إتباع البساطة في عمله البحثي، واستخدام المقترحات التي توصل في حل المشاكل الفعلية.²

¹الخرابشة عمر، محمد عبد الله، أساليب البحث العلمي، عمان: مركز بيع الكتب في كلية الأميرة عالية الجامعية، د، ط، 2007، ص 21-39.

²فايز جمعة النجار، نبيل جمعة النجار، ماجد راضي الزغبى، مرجع سابق، ص 8، 9.

2-مقومات الأستاذ الجامعي:

يوجد العديد من المقومات التي يجب على الأستاذ اكتسابها والتحلي بها، لتجعله قادرا على إجراء وتنفيذ البحث الذي يقوم به بكفاءة وفعالية عالية، ومن بين هذه المقومات نذكر ما يلي:

- أن يكون على قدر كاف من العلم.
- أن يمتلك القدرة على التفكير والتأمل والاستنباط.
- كثير المطالعة، غزير الاطلاع، لا يترك شاردة أو واردة تتعلق بموضوعه إلا اطلع عليها، من أجل عدم الوقوع في الأخطاء، أو سوء فهم في التفسير والتأويل.
- القدرة على التمييز فيما قاله غيره، لأنه قد يكون مخطأ فيما وصل إليه.
- أن يكون موضوعيا في البحث بعيدا عن الهوى والوهم.¹
- الإخلاص في العمل لقوله تعالى " فمن كان يرجو لقاء ربه فليعمل عملا صالحا "سورة الكهف الآية 110.²
- أن يكون أميناً في نقله وعرضه ونقده، دقيقاً نظامياً، منطقياً في عمله.
- أن يحترم آراء غيره، ولا يؤدي به غروره إلى استهجانها أو النيل من كاتبها وحتى أن كان على صواب في نقده وعرضه.
- أن يوضح المشكلة التي يبحث فيها ويعطي لها حلاً مناسباً مقنعاً.³
- أن يحدد الأهداف البحثية بدقة ووضوح خاصة في اختيار الموضوع، فماذا يريد الباحث ؟ وأي ظاهرة تم اختيارها ؟ وما هو التخصص الدقيق له ؟ وماذا يريد وكيف ومتى وإلى أين؟
- قدرته على التصور والإبداع، وإعمال فكره وموهبته، وإلمامه بأدوات البحث المتباينة، والتمكن من تقنيات كتابة البحث العلمي.
- دقة المشاهدة والملاحظة للظاهرة محل البحث، وتحديد المقولات حولها، وإعمال الفكر والتأمل مما يقود إلى البحث عن المتغيرات المحيطة بالظاهرة، بحيث تكون المحصلة وضع قوانين تتفق مع واقع الملاحظات والمتغيرات.

¹ أمين محمد سلام المناسبة، قواعد البحث العلمي ومناهجه ومصادر الدراسات الإسلامية، عمان: مؤسسة رام لتكنولوجيا الكمبيوتر، د ط، 1995، ص18.

² سورة الكهف، الآية 110.

³ أمين محمد سلام المناسبة، مرجع سابق، ص19.

- الدقة في وضع الفروض المفسرة للظاهرة، ليتم إثباتها والبرهنة عليها، وتوضع كأفكار مجردة وموضوعية، ينطلق منها بحيث تقوده إلى جمع الحقائق المفسرة، للفروض وبالتالي إجراء التجارب على ضوءها، بعيدا عن تطويعها لما يريد إثباته والوصول إليه.
- قدرته على جمع الحقائق العلمية بشفافية ومصداقية وذلك من مختلف المصادر والمراجع، وغربلتها وتصنيفها وتبويبها وتفحصها بدقة، ثم تحليلها.
- إجراء التجارب اللازمة، بهدف الحصول النتائج علمية تتفق مع الواقع العلمي، وتتطلب التجارب في العلوم الاجتماعية تحليل السبب والمسبب والحجج واستمرارية متابعة المتغيرات، واختيار الفروض والتأكد من مدى صحتها.
- الحصول على النتائج واختيار مدى صحتها، وذلك بتمحيصها ومقارنتها وصحة انطباقها على الظواهر والمشكلات المماثلة لإثبات صحة الفرضيات.¹
- صياغة النظريات باعتبار النظرية إطار أو بناء ذكرى متكامل يفسر مجموعة من الحقائق العلمية في نسق علمي مترابط يتصف بالشمولية، ويتركز على قواعد منهجية لمعالجة ظاهرة أو مشكلة ما.
- قدرته على تحديد المفاهيم من أجل توصيل المعلومات بوضوح للقارئ، أو للمستمع، مما يساعد على فهمها واستيعابها، وربطها مع غيرها من المفاهيم السابقة، وتتنضح المفاهيم السابقة، وتتنضح المفاهيم أكثر، كلما اتضح المقصود من ورائها، وتكون أكثر وضوح عندما تحمل كلماتها صورة لها، لذلك ينبغي على الباحث أن يحدد المفاهيم من أجل تبين وتوضيح المعنى، وإزالة الغموض وأي لبس قد يشتت ذهن القارئ.²

3- اتجاهات الأستاذ الجامعي:

تترسخ لدى أستاذ التعليم العالي الذي يتخذ الطريقة العلمية منهجا له في التفكير مجموعة الأنماط السلوكية تتمثل في التالية:

أ- الانفتاح العقلي والرغبة في التعليم باستمرار:

فالعالم يجد نفسه مندفعاً للاطلاع باستمرار على جهود غيره، من العلماء الذين يعملون في حقل اختصاصه عربا كانوا أم أجانب، لأنه يرى أن للعلم بداية وليس له نهاية، وإن كل أمة يمكن أن

¹ ماثيو جيدير، مرجع سابق، ص 16، 17.

² عقيل حسين عقيل، مرجع سابق، ص 7، 8.

تساهم في إعلان صرح العلم، وإن التراث العلمي القائم هو الإطار المرجعي لكل عالم، باعتباره ثمرة الجهود المتراكمة للعلماء عبر العصور، وهي جهود تتكامل باستمرار، فالعلماء هنا يمكنهم تصحيح المسار الذي اتخذوه أولئك، كما يمكنهم الإضافة إلى ما أنتجوا من المعارف أو التحقق منها وتأكيداتها أو نفيها.

ب-توخي الدقة في جمع البيانات وإصدار الأحكام:

يتميز العلماء بصبرهم وجلدهم، فلا يقبل احدهم دليلا لا يتحقق من صحة مصدره، أو من اطراد حدوثه، ولا يكتفي بشاهد واحد، بل يحاول أن يجمع اكبر عدد من الشواهد، وإذا وجد ما يوحي بنتيجة تراه يبحث عن وجود شواهد يمكن أن تنفيها، ولا يصدر حكما قبل أن يتحقق من أن كل ما تجمع لديه يؤيد النتيجة، وأنه لا يوجد حقا ما ينفيها.

ت-الاستعداد للنقاش والتسليم بالحقائق والانصراف عن الجدل:

إن الحقائق العلمية في واقعها نسبية، وفي حالات غير قليلة تنقلب بعض الحقائق رأسا على عقب، وهذا يستدعي أن يخضع العالم جهده للمناقشة، وأن يتركز إلى الأدلة الفعلية في إثبات ما توصل إليه، ولكنه لا يستمر في الجدل حين تأتي الحقائق مناقضة للتعميمات التي يطلقها، ولا يرتاح العالم للجدل الذي لا يفضي إلى نتيجة، أو للخوض في الأمور التي لا يمكن إثبات صحتها من بطلانها دفاعا عن أفكاره حتى لا تهزم، فالباحثين متواضعون لا تهمهم الشهرة بمقدار ما يهتمون لحقائق الحق.¹

ث-الأمانة في التوثيق:

كل أستاذ يتركز إلى جهود غيره من الباحثين والعلماء، فالاطلاع على جهودهم يعتبر ضرورة للأستاذ، فمن التراث العلمي العام يستمد العالم مسلماته، ويهتدي إلى فروضه، وعلى مناهجهم يسير، ولابد له من أن يوثق المراجع التي يستعين بها كتباً كانت أم أشخاص أو وثائق فمثل هذا التوثيق، يفيد من يراجع أعماله، إذ إن المرجع الذي يعتقد احد الأساتذة انه ثقة، قد

¹ سامي عريفج، خالد حسين مصلح، مفيد نجيب حواشين، في مناهج البحث العلمي وأساليبه، عمان: دار مجدلاوي للنشر، ط2، 1999، ص22، 23.

يجده غيره بعيدا عن العلمية، ويكون لديه دليلا على ذلك يساعد من يناقشون أعمال العلماء على امتحانها بدقة.¹

ج- الاهتمام بالمفاهيم والمبادئ والتفسيرات:

يتجاوز الأساتذة في أعمالهم الجزئيات التي هي موضع اهتمام الإنسان العادي إلى الكليات، لأن العلم يهتم بالحقائق الكلية التي تربط بين الظواهر بعلاقات، وتقدم تفسيرات ذات طابع معمّم، وبذلك يكشفون عن أسرار الكون وعمله، وبالتحديد عن الأسباب والعوامل التي نقود إلى تشكل هذه الظاهرة بالشكل الذي تكون عليه، وانه لا يمكن أن تأخذ الأمور مجراها بمحض الاتفاق.

ح- الإيمان بالعلم وبدوره في خدمة البشرية:

يؤمن الأساتذة بأن المشاكل المختلفة التي تعاني منها البشرية لا بد وأن يتوفق العلماء يوما إلى حلها، فالكثير من المشكلات أمكن التغلب عليها باستثمار العلم ووظيفته في مجالات الحياة، وما الآلات إلا نتاج استخدام العلم، في ميادين الحياة، ناهيك عن استثمار العلم في مجال الزراعة وتحسين المنتج وغير ذلك.²

ومن الأخلاقيات التي يجب أن تتوفر في الأستاذ الجامعي نذكر منها:

- التحلي بالصفات السجايا المرغوبة وتوظيفها في أقواله وأفعاله وتعامله مع الآخرين.
- رسم القدوة للآخرين بالانتماء للمجتمع الأكبر وتمثل إيجابياته وقيمه السامية.
- الحرص على تنمية وتطوير معلوماته والنمو بنفسه عن طريق الاستمرار في البحث والاستقصاء ومواكبة كل جديد.
- تشجيع طلبته على النمو والتطور وعدم قبول الإهمال والتخاذل.
- اتباع أسلوب الجوار البناء واحترام الرأي الآخر وتعزيز روح التشاركية والعمل الجماعي.
- القيام بواجباته التدريسية على أكمل وجه.
- تزويد الكلية أو الجامعة باقتراحات قد تفيد في تطوير عملها.
- أن تكون الأولوية في نشر الأبحاث أو الدراسات التي يقوم بها الأستاذ من نصيب الجامعة، وذلك لدعم مسيرتها ودليلا على ولائه وانتماءه لها.

¹ سامي عريفج، خالد حسين مصلح، مفيد نجيب حواشين، المرجع السابق، ص 23.

² نفس المرجع، ص 24.

- التعاون مع اللجان التي تشكل في الجامعة وتقديم ما بوسعه لإفادتها وتطويرها.
- تقديم النصح والارشاد لطلبته فيما يخصهم في شتى شؤونهم داخل الجامعة.
- القدرة على ضبط النظام ليكون قدوة لطلابه وموضع احترامهم.
- تشجيع العمل التشاركي والتعاون مع أعضاء هيئة التدريس في تسيير شؤون القسم والكلية.
- العمل على تنمية مجتمعه تربويا وعلميا وفكريا والمساهمة في وضع الخطط المساعدة على ذلك.¹

ومما سبق نجد أن الأستاذ الجامعي لا يمكن أن تنسب إليه صفة الأكاديمي إلا إذا توفرت فيه الشروط المذكورة آنفا والمقومات التي تم الإشارة إليها دون إغفال أصل الأستاذ على أنه قبل ذلك هو باحث علمي وإداري ومكون ومدرس، والذي هو أولاً وقبل كل شيء، له انتساب في مراكز البحوث الجامعية ومخابرها، وعليه فإن كل أستاذ جامعي هو بالضرورة باحث ومدرس، وكل استاذ لابد أن تتوفر فيه الشروط والمقومات التي تم ذكرها.

4- أهداف تدريب وتكوين الأستاذ الجامعي:

- زيادة كفاياته التدريسية والتربوية والمهنية.
- تحسين الأداء يجعله راضيا عن عمله ومن ثم يساعد في رفع روحه المعنوية التي تزيد من إنتاجيته.
- التأكيد على الاتجاهات التربوي لديه.
- وقوفه على ما هو حديث في نظريات التعليم وأساليب وطرائق التدريس وتقنيات التعليم وأساليب القياس والتقويم التربوي وغيرها.
- الكفاية التربوية العالية لعضو هيئة التدريس تضمن له القدرة على التقدم والرقى في المراتب العلمية.
- إن الحاجة للتدريب قد تكون بالتأكيد أكبر في العديد من البلاد الآخذة في النمو حديثا منه في غيرها.

وهناك مجموعة من الأساليب أخرى في تحسين أداء الأستاذ الجامعي أثناء الخدمة ومن أهمها:

¹ هشام يعقوب مزيزيق، فاطمة حسين الفقيه، قضايا معاصرة في التعليم العالي، المملكة الأردنية الهاشمية: دار الراية للنشر والتوزيع، ط1، 2008، ص ص 43-44-45.

2- الأساليب الذاتية: ويقع تنفيذها على عضو هيئة التدريس نفسه:

- تنمية الاتجاهات الايجابية نحو مهنته العلمية والتربوية بحيث يؤدي ذلك إلى رضاه عن عمله وسعادته به.
- الطموح الشخصي للأستاذ، ويتأثر ذلك بالتشجيع وعوامل التطور المحيطة به، على المستوى العلمي والتربوي والثقافي.
- الاطلاع الواسع، يعتبر عامل أساسي هام لنمو الأستاذ الجامعي علميا وثقافيا، لأن مهنة التدريس تتطلب التثقيف الذاتي.

2- الأساليب المهنية: وهذه العملية تتطلب:

- تنمية وتحسين أساليبه كمعلم ومربي في المقام الأول.
- إعطاء الأولوية الكبرى للتكوين العلمي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات ومؤسسات التعليم العالي، وتمكينهم من متابعة نموهم العلمي وتوفير وسائل البحث والاطلاع على المعارف الجديدة.
- وضع الخطط وتنظيم البرامج المناسبة للإعداد المهني والتربوي لأعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي احكاما لمقومات التدريس الناجح والتفاعل المثمر للأساتذة والطلاب في العملية التعليمية.¹

ومن خلال ما سبق يمكن ذكر مجموعة من الأساليب الأخرى لدى الأستاذ كالتالي:

استخلاص المعلومات: في الدراسات التي يعي فيها المشاركون في البحث أنهم كانوا جزءا من إجراءات بحث محددة، على الأستاذ أن يقدم المعلومات الكافية التي تسمح لهم بفهم مجريات الأمور، كما يتوجب عليه تبادل وجهات نظر مع المشاركين، لكي يفهم هو خبراتهم ووجهات نظرهم ولكي يراقب أي نتائج غير متوقعة أو محسوبة ويتلافى آثارها إن وجدت.

الانسحاب من البحوث: إذ عليه في بداية البحث أن يوضح بجلاء للمشاركين في البحث أهم قادرون على الانسحاب من البحث، متى ما شاءوا أو حتى لو كان قد دفع لهم الأجور

¹ عبد الواحد حميد الكبيسي، راضي محمد الكبيسي، حسن حمود الفلاحي، أخلاقيات ومتطلبات التأهيل التربوي للأستاذ الجامعي، الأردن: مكتبة المجتمع العربي، ط1، 2014، ص ص 25،26،27.

للمشاركة في البحث، وإذا كنا نعلم أن ذلك غير ميسور تماما في بعض أشكال البحوث الإدارية أو التنظيمية، فإن ذلك لا يعفى من إشعار المشاركين حتى الأطفال منهم، أنهم أحرار بترك الموقف التجريبي متى وجدوا البقاء في الموقف التجريبي غير مريح، وإذا كان البحث يتطلب خضوع الطفل لبعض الاختيارات، وتجنب الطفل الحضور لموعد الاختيار، فعليه هنا أن يفسر ذلك على أنه انسحاب من المشاركة في البحث.¹

المحافظة على سرية البيانات: إن البيانات التي تجمع من الأشخاص تعد بيانات سرية، ما لم يتفق الأستاذ والمشاركون على غير ذلك منذ البداية، وإذا كان مكلفا بتوجيه الضغوط على المشاركين في البحث، كي يقدموا معلومات لا يريدون كشفها عن أنفسهم، عليه أن يبلغ الجهات المعنية المختصة بذلك، والمتعارف عليه في البحوث الاجتماعية والنفسية، والتربوية والإدارية والمالية والقانونية والحاسوبية، أن من حق المشاركين صيانة حقوقهم الشخصية في الكتمان، وأن لا يستطيع أحد التعرف على استجاباتهم الشخصية عند نشر تلك البحوث، وإذا كان الباحث غير قادرا على الحفاظ على سرية البيانات فعليه أخبار المشاركين بذلك مسبقا.

حماية المشاركين: يتحمل الأستاذة مسؤولية حماية المشاركين من أي أذى بدني أو نفسي يحتمل أن يتعرضوا له نتيجة مشاركتهم في البحث، وينبغي ألا يتعرض المشاركون في التجارب لأية مخاطر تفوق المخاطر اليومية الاعتيادية، التي نتعرض لها جميعا، وعلى الباحث أن يتحرى من المشاركين في أي جانب من جوانب البحث، يمكن أن يشكل خطرا عليهم، كأن تكون لدى المشارك حالة صحية، تستدعي الاستغناء عن بعض إجراءات البحث أو اتخاذ الإجراءات الضرورية كحماية المشارك من تفاقم حالته الصحية.

بحوث الملاحظة: في البحوث التي تجري فيها ملاحظة سلوك المشاركين في بيئتهم الطبيعية، بحيث عليه أن يتخذ كافة الاحتياطات للحفاظ على خصوصية الموقف وحماية المشاركين من التدخل في شؤونهم الشخصية، وينبغي أن تبقى هوية الأشخاص الذين تتم ملاحظتهم سرية تماما، ما لم يحصل الباحث على موافقتهم المسبقة على إجراءات البحث، إضافة إلى ذلك ينبغي على أن يأخذ بعين الاعتبار القيم والأعراف المحلية فيما له صلة بالتدخل في الشؤون الشخصية

¹ محمود محمد الجراح، أصول البحث العلمي، عمان: دار الراية للنشر والتوزيع، ط1، 2008، ص39، 40.

للمشاركين والاطلاع عليها، حتى عندما يقوم الناس بالتصرف في الأماكن العامة وهم يعتقدون أنهم ليسوا معرضين للملاحظة.¹

تقديم المشورة: إذا اطلع على أية معلومات حول مشكلات نفسية أو اجتماعية أو جسدية يعاني منها المشارك دون أن يعلم، فعلى الباحث مسؤولية إعلام المشارك بذلك.

فريق العمل: يعد فريق العمل متضامنا في المسؤولية الأخلاقية، بما في ذلك الباحثين والزملاء والمساعدين والموظفين والطلاب، وكل من يسهم بالبحث بشكل أو بآخر، وعلى الباحث الذي يعتقد أن زميلا له لا يراعي ما ذكر في أعلاه، أن يوصي زميله بإعادة تقييم عمله ما أمكن هذا، ولا يمكن سرد جميع الواجبات والنواهي الأخلاقية التي يتوجب أو يستحسن الالتزام بها، المهم أن يتصرف الباحث تصرفات مهذبة حساسة للأخلاقيات المتحضرة والملتزمة بكرامة الإنسان وسلامته وحرية.²

وعليه يمكن التأكيد على أن هذا العنصر تطرقنا فيه إلى توضيح أهداف تدريب الأستاذ الجامعي وطرق وأساليب تدريبه، وذلك من خلال تحسين أدائه وزيادة كفاءة التدريس والمهنية ووقوفه على ما هو حديث من أساليب وطرق التدريس، ولعل أهم ما يؤدي إلى تحسين أداء الأستاذ الجامعي خاصة أثناء قيامه بالعملية التدريسية هو الأسلوب الذاتي الذي ينفذه المدرس بنفسه، كتنمية اتجاهاته وطموحه الشخصي وإطلاعه الواسع علميا وثقافيا وكذا الأسلوب المهني الذي يتطلب تنمية وتحسين أسلوبه وإعطائه الأولوية في تكوينه العلمي ووضع خطط وبرامج لإعداده المهني في مؤسسات التعليم العالي، كما يمكن الإشارة إلى أساليب أخرى تتمثل أساسا في استخلاص المعلومات والانسحاب من البحوث، والمحافظة على سرية البيانات، وكذا حماية المشاركين وبحوث الملاحظة، وتقديم المشورة.

¹ نفس المرجع، ص 41، 42.

² نفس المرجع، ص 42، 43.

سابعا: الوضعية الإدارية والمهنية والاجتماعية للأستاذ الجامعي:

1-الوضعية الإدارية والمهنية للأستاذ الجامعي:

في دراسة قام بها الباحث عبد المجيد بن مبارك حول قانون الأستاذ الباحث وما مدى توافق ما جاء في القانون مع تطبيقه توصل إلى مجموعة من الصعوبات والعراقيل تحد من إنتاجه نذكرها كآتي:

- عدم وجود مناخ و ميدان مناسب لتشجيع البحث.
- عدم وجود إدارة مختصة في تسيير شؤون البحث.
- عدم وجود بنك للمعلومات العلمية المتخصصة.
- التناقض بين إطار القانون والشروط الموضوعية للبحث.
- عدم وجود مختصين في تسيير وصيانة المخابر العلمية.
- عدم وجود سياسة واضحة ومحددة للتعاون مع الخارج.¹

أمام هذه العراقيل والصعوبات التي كان يعانيها الأستاذ الجامعي صدر قانون الباحث رقم 86-52 الصادر يوم: 18-03-1986 بالإطار القانوني الجديد يتميز بفصل الباحث عن الأستاذ، فالباحثين مكلفون بمتابعة وإنجاز أعمال البحث في ميدان علمي وتقني محدد، قصد المجيء بحلول خاصة وجديدة للمشاكل المطروحة ولتلبية الحاجات الاجتماعية الاقتصادية والعلمية والتكنولوجية.²

فيما يتعلق بالمشاكل المتعلقة بمحيطة المهني فنجد أن الأستاذ يعاني من:

- مشكل النشر وتقييم وتنمين البحوث العلمية.
- غياب قاعدة معلوماتية تشمل نتائج الأبحاث السابقة ليستفيد منها الأستاذ وليتقادي التكرار أو السقوط في فخ الرداءة.
- عجز في تجهيزات المختبرات ونقص في المكاتب المخصصة للعمل البحثي.

¹ بن مبارك عبد المجيد، الدلالات السوسيوولوجية للإشكال الاجتماعي السياسي لنظام وتسيير وتوجيه البحث العلمي والتطوير التكنولوجي في الجزائر، أطروحة دكتوراه دولة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، 2008، ص 366.

² الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، قانون الباحث رقم 86-52 الصادر يوم 18-03-1986 المتعلق بفصل الباحث عن الأستاذ رقم 12 الصادرة يوم الأربعاء 19-06-1986 ص 12.

- ضياع جهوده البحثية وبقائها أدراج المكتبات فهي لا توظف في القطاعات التي في حاجة إليها، فالجهات المعنية تفصل تفصل للجوء إلى جهات أجنبية.
- انعدام ثقافة العمل الجماعي في فرق البحث في الجامعة وفي غيرها من مؤسسات البحث الأخرى.¹
- تأخر عملية نقل المعلومات التقنية من الدول المتقدمة إلى الدول العربية.
- الأستاذ يعاني من تقييد حريته العلمية، إضافة إلى البيروقراطية الإدارية التنظيمية، والفساد المالي والإداري في مؤسسات البحث العلمي.
- كما يعاني من عدم وجود نظام تعليمي يتكفل بإمداد البحث العلمي بالباحثين والمساعدین الضروريين، إضافة إلى عدم الانفتاح الفكري الذي يساعد على اتصال الأساتذة بغيرهم في دول العالم، وهذا ما لا يتيح مجالا لاستثمار البحث وإظهار أهميته.²
- إهمال تدريب الباحثين المستمر، بل وصل الأمر أحيانا إلى تهमيش الكوادر البحثية التي لا تتفق و سياسات السلطة، ومن ثم هجرة هذه الكوادر إلى دول غربية، لتجد هذه العقول البيئة العلمية المناسبة لها والمعززة لمواهبها والداعمة لأفكارها الابتكارية.³

2- الوضعية الاجتماعية للأستاذ الجامعي:

إن الأستاذ الجامعي في الجزائر ما زالت تعترضه مجموعة من المشكلات والصعوبات الاجتماعية التي قد تحد من مهامه نذكر أهمها فيما يلي:

تأثير التغيرات الحاصلة في المجتمع وخاصة الاقتصادية، والتي ينجم عنها انخفاض في مستوى المعيشة العام، وهذا ما يؤثر على انخفاض مستوى دخله، وقد عبر الأستاذ الجزائري على استنكاره للوضع الاجتماعي الذي يعيشه من خلال قيامه بعدة إضرابات، كان آخرها إضراب قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، ممثلا في المجلس الوطني لأساتذة التعليم العالي في شهر ماي 2006، والذي دعا إلى ضرورة تحسين القدرة الشرائية كما طالبوا بالحد الأدنى المعقول الواجب توفيره للبحث، وهذا حصرا على البيئة العلمية وحفاظا على الإطارات الجزائرية، التي صارت منذ أكثر من عقد من الزمن لا تجد التفهم فاتجهت إلى الهجرة.

¹ عادل عوض، التعليم العالي والبحث العلمي، مشاكل الباحث العربي، مجلة الوحدة، العدد 72، 1990، ص 79.

² عريفج سامي سلطي، الجامعة والبحث العلمي، الأردن: دار الفكر، د. ط، 2000، ص 80 .

³ نفس المرجع، ص 72

وأهم المطالب التي عرضها المجلس الوطني للأستاذة تتمثل فيما يلي:

- تحسين أجور الأستاذة الجامعيين، بحيث يعتبر راتب الباحث الجزائري الأدنى عربيا ومغربيا.
- تحسين الظروف المعيشية والعلمية للأستاذة، حيث تقتقر الجامعات لظروف العمل المناسب للنشاط العلمي فلا فضاءات ولا قاعات ولا مكاتب ولا مكتبات خاصة .

تعبّر مختلف هذه المطالب عن الوضعية الاجتماعية التي يعيشها الأستاذ الجزائري والتي تؤثر بشكل أو بآخر في نتائج عمله الأكاديمي البحثي عن هذه الظروف الاجتماعية، تصرف الباحثين إلى أعمال أخرى يمارسونها خارج عن نطاق عمله البحثي، كما أن ضبط حريته يؤدي ببحوثه دون المستوى المطلوب.¹

كما تخلف الثقافة الاجتماعية أي أن الأستاذ يعيش أسوأ الحالات الاجتماعية، فالمحيط الذي يفترض أن يساعد الأستاذ لا يقدم له أية مساعدة ولا حتى استحسان، بل العكس من ذلك فإنه يتلقى الاستهجان في حالات كثيرة، وإن الأستاذ تنطبع سلوكياته على شخصية المجتمع، فذلك المجتمع يصنع ذاتية الفرد (الأستاذ)، ويعود السبب في تراجع هذا الدور إلا أن المجتمع عندنا إنما يصنف الناس حسب المكانة الاجتماعية التي يحتلونها وهذه الأخيرة تحددها الشروط الاقتصادية لهم، لذلك نجد المجتمع يعقد من مهمة الأستاذ ولا يعيره أي اهتمام.²

لقد اتضح من خلال هذا الفرع الذي يوضح حقيقة وضعية الأستاذ الجامعي في مؤسسات التعليم العالي من الجانبين الإداري والمهني والاجتماعي، فقد تبين أن الوضعية الإدارية والمهنية للأستاذ الجامعي في الجامعة الجزائرية مزرية كونه يعاني من العديد من المشاكل والعراقيل البيروقراطية سواء في التدريس أو البحث أو التنقل أو من ناحية البيئة الفيزيائية للكلية والمخبر أو من ناحية توفير الامكانيات والمتطلبات المادية المساعدة على التكيف مع مهنته من جهة، ومع الوضع الإداري السائد من جهة أخرى الذي يسوده انشار الوساطة وتلبية المتطلبات وأداء المهام بالمحسوبية والمحاباة، كما انه يعاني من عراقيل ومشاكل من الجانب الاجتماعي كعدم امتلاك سكن خاص، وعدم وجود وسائل التنقل الخاصة وعدم كفاية الراتب لتلبية احتياجاته الاجتماعية.

¹ عادل عوض، مرجع سابق، ص 14.

² شريط الأخضر، تأملات في الدراسات العليا، مجلة إلكترونية تعني بالعلوم الإنسانية، العدد 22، 2005، ص 27.

الخلاصة:

ان السعي إلى تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية بالاعتماد على التعليم لا ينجح ذلك إلا باستغلال الإمكانيات العلمية والاقتصادية وحتى البشرية، فمفتاح نجاح هذه العلاقة خصوصا إذا علمنا أن التنمية لا يعوقها توفر الإمكانيات المناسبة ولكن الاستغلال الأمثل لها والاهتمام بالعنصر البشري الذي ينمي ويحافظ على هذه الإمكانيات، وهنا يبرز دور التعليم الجامعي في تحقيق ذلك، بإعطاء الأهمية البالغة للبحث العلمي وكذا تطبيق إدارة معايير الجودة الشاملة في مؤسسة التعليم العالي لما لها من الأثر البالغ على بلوغ الهدف من التعليم وهي التنمية المستدامة لأفراد المجتمع، وهذا ما سنتعرف عليه من خلال الفصل الثالث حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية واهم معوقاتها.

الفصل الثالث

معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة
الجزائرية.

معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية.

تمهيد.

اولا: لمحة عن تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

1-نشأة مفهوم الجودة.

1-1-نشأة وتطور مفهوم الجودة:

1-2-انتقال مفهوم الجودة من الصناعة والاقتصاد إلى التعليم.

ثانيا: مراحل تطور إدارة الجودة الشاملة.

ثالثا: إدارة الجودة الشاملة (النظريات والرواد).

1-والتر شيوارت (Walter Shewart).

2-أرماند فيغنباوم: (ARMAND FEIGENBAUM):

3-كارو ايشيكاوا: (KAORU ISHIKAWA):

4-إدوارد ديمينج Edward Deming:

5-جوزيف جوران Josef Goren:

6-فيليب كروسبي Philip Grosby:

رابعا: مبادئ وأهداف إدارة الجودة الشاملة.

1-مرتكزات إدارة الجودة الشاملة: (مسؤوليات المؤسسة).

2-أهداف إدارة الجودة الشاملة.

3-الفرق بين إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية.

خامسا: أبعاد ومداخل الجودة الشاملة في الجامعة.

1-الأبعاد الأساسية للجودة الشاملة في التعليم الجامعي.

2-مداخل ضمان الجودة في التعليم العالي كأساس للتقييم.

سادسا: أهداف تطبيق نظام ضمان الجودة و أهم مبرراتها.

سابعاً: معوقات و متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعية .

1-1- متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة.

1-2- معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة.

الخلاصة.

تمهيد:

إن مفهوم الجودة من أهم المتغيرات المهمة التي أصبحت من المفاهيم التي تدخل في إطار تقويم المؤسسات التعليمية منها التعليم العالي، وتوضح الاختلافات المختلفة بين مختلف الأنظمة التعليمية والمؤسساتية والكشف عن المشكلات التي تعاني منها مما يعكس سمعة المؤسسة من خلال عنصر المنافسة والحاجة إلى التغيير تماشياً مع متطلبات العصر الحديث، لهذا أصبح لزاماً تطوير مختلف الأطر لتطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي ليصبح أكثر قدرة على تدريب الطاقات البشرية وتنمية قدراتهم ومهاراتهم في شتى المجالات بتوفر شروط الجودة الشاملة وتحقيقها في ميدان العمل، ووضع مؤشرات الأداء الأكاديمي من شأنه ربط التعليم الجامعي بالمحيط الاجتماعي والاقتصادي والثقافي.

وتوالى الأبحاث والدراسات في هذا المجال، فكل منها حاول دراستها من جوانب معينة، لتتنوع أبعاده وتداخل عناصره وطبيعته محدّداته، والتي حاول الباحث من خلال ما تقدم في هذا الفصل التركيز على الهدف من دراسة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية كمجال تطبيقي وحيوي.

فمن مساعي الدراسة الكشف عن طبيعة تطبيق إدارة الجودة الشاملة من حيث النشأة والتطور وانتقالها من الصناعة والاقتصاد إلى مجال التعليم، ناهيك عن المحددات التي تتحكم فيها، ومنه جاء التركيز في هذه الدراسة على مراحل تطور إدارة الجودة الشاملة وأهم المنظرين في هذا المجال، ثم تم التطرق لمبادئ وأهداف إدارة الجودة الشاملة مع التركيز في هذا العنصر على الفرق بين إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية، معرجين في نفس السياق على أبعاد ومداخل الجودة الشاملة في الجامعة، لينتقل الباحث بعدها إلى التعرض إلى غاية من أهم غاياتها الأساسية والتي تتمثل في أهداف تطبيق نظام الجودة وأهم مبرراتها كملح أساسي من ملامح هذا الفصل، ومن ثم الحديث عن متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة وأهم المعوقات التي من شأنها أن تعيق هذه الأخيرة.

اولا: لمحة عن تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

1-نشأة مفهوم الجودة:

1-1-نشأة وتطور مفهوم الجودة:

يرى عدد من الباحثين أن نشأة الجودة تعود الى السنوات الأولى من القرن العشرين، عندما بدأ المهندس الامريكي **فريدريك تايلور Tulyor** بتجاربه التي بثها عبر كتابه مبادئ الإدارة العلمية عام 1911م، التي كان يريد من ورائها ضبط جودة العمليات بتقليل الفاقد في الزمن من خلال الحد من الممارسات والحركات غير المجدية، بقصد زيادة الانتاج، وذلك بربط الحركة بالزمن الذي تحتاجه، ثم الانتهاء بتصميم طريقة مثلى لأداء الاعمال يتدرب عليها العاملون، وتقديم الحوافز المادية لمن يصل الى المستويات التي حددتها الطريقة أو يتفوق عليها.

ثم اسهمت كتابات **شيورات Shewart 1931م** في كتابه "السيطرة الاقتصادية على الجودة في المنتجات الصناعية" هي الأخرى باعنا للتفكير بجدية في مسألة السيطرة على الجودة بأساليب احصائية، ثم تلتها اسهامات الرواد في وضع أسس الجودة الشاملة وطرق الانتاج، التي عمقت بدورها هذا التوجه بمزيد من الأفكار والتطبيقات الميدانية، أمثال اسهامات إدوارد ديمينج، جوزيف جوران وفيليب كروسبي، **كاوورا اشيكواوا** وغيرهم ممن التحق بهذا الركب.¹

في حين يرجع آخرون الى ان نشأة الجودة كنظام إداري شامل بدأ في اليابان مع بداية القرن العشرين، وخاصة عندما طبقت مبادئها على المنشآت الصناعية اليابانية، وبعد نجاح منقطع النظير في تحقيق الأهداف التي طبقت لها، انتشرت هذه الفكرة في العديد من الدول الغربية، وخاصة الولايات المتحدة الأمريكية والمملكة المتحدة، ثم انتشرت منها جميعا إلى العديد من الدول النامية وشبه المتقدمة وخاصة بعد دخول اتفاقية الجات حيز التنفيذ ونمو المنافسة العالمية، وتنوع مشاريع الشراكة الدولية.

ولقد تطور المفهوم في محتواه وفي أهدافه وإجراءاته عبر هذه الفترة التاريخية الطويلة من خلال مجموعة من المداخل المتتابعة، التي لم تحدث في صورة هزات مفاجئة أو في صورة طفرات ولكنها

¹ مهدي السامرائي، ادارة الجودة الشاملة في القطاعين الانتاجي والخدمي، الأردن: دار جرير للنشر والتوزيع، ط1،

ظهرت انعكاسا لنمو الاكتشافات العلمية في الفكر والنظرية الإدارية والاقتصادية التي ترجع أصولها إلى القرن التاسع عشر.¹

والحضارة الإسلامية على وجه الخصوص نلاحظ أن هناك دلالات كثيرة من خلال الآيات الكريمة والأحاديث الشريفة، فقد اهتمت بالجودة ومن بين هذه الدلالات مبدأ الشورى والذي يعني اتخاذ القرارات حيال المشكلات بناءا على التشاور مع أفراد المجتمع، كما أن الإسلام يؤكد على أهمية التعاون في سبيل الخير وروح الجماعة في كل توجهاته وتعاليمه السمحاء، والإسلام أيضا يحث العامل المسلم على إتقان عمله، وأن يكون مسؤولا عن جودته وسلامته من العيوب، بالإضافة إلى التربية الإسلامية تغرس في نفس المؤمن مبدأ الرقابة الذاتية من خلال إخلاصه وأمانته، حيث أن هذا المبدأ يعتبر من الركائز الإسلامية لإدارة الجودة الشاملة.²

لهذا كان لها نصيب وافر في التأكيد على جودة المنتج وإتقان الأعمال وإحقاق الحقوق للعاملين، حيث نجد أن هذا التأكيد في آيات القرآن الكريم والأحاديث النبوية الشريفة، في قوله تعالى: "صنع الله الذي أتقن كل شيء"³ كما جاء في قوله تعالى: "الذي أحسن كل شيء خلقه"⁴، وقال تعالى: (لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ)⁵ وعن عائشة أم المؤمنين رضي الله عنها قالت، قال النبي صلى الله عليه وسلم: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه"⁶.

كما نجد أن المسلمين أمدنونا بالشواهد الكثيرة وفي مختلف المجالات على اهتمامهم بإتقان الأعمال والمنتجات والخدمات وجودتها، ففي هندسة الري وشق الجداول ومد القنوات فلهم فيها باعا طويلا، ولقد بلغ ذروته في عهد بني العباس، فقد بلغ الري في العراق في زمنهم ذروة تقدمه وازدهاره، فكان مصدر رفاه شمل الدولة بأسرها، إذ اتسعت الزراعة باستصلاح قسم كبير من الأراضي المغمورة،

¹ أشرف السعيد أحمد محمد، الجودة الشاملة والمؤشرات في التعليم العالي، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2007، ص 104-105.

² بن عيشاوي أحمد، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الفندقية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التسييرية، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2008.

³ سورة النمل، الآية 88.

⁴ سورة السجدة، الآية 7.

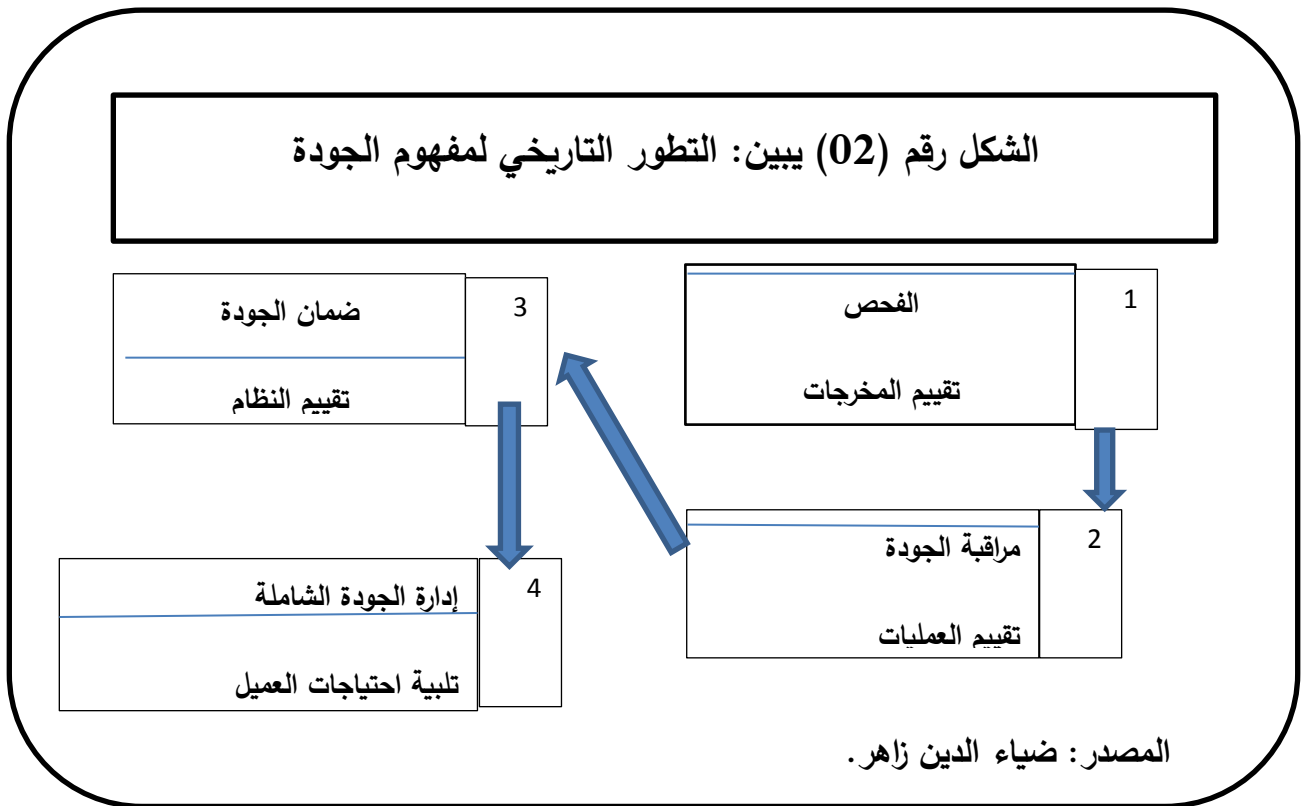
⁵ سورة التين، الآية 4.

⁶ حديث حسن عن عائشة أم المؤمنين رضي الله عنها، صحيح الجامع، رقم 1180.

وشقت ترع كبير بحيث استغل أكثر ما في نهري دجلة والفرات، كما ورد عن الصحابي علي بن أبي طالب كرم الله وجهه ما يدل على قيمة الإتقان، حيث قال: (قيمة كل امرئ ما يحسن).¹

وفي مدينة الأبله في البصرة وصفها المؤرخون بأنها مدينة على حافتي النهر فيها قصور وبساتين متصلة كأنها بستان واحد قد مدت على خيط واحد، أو غرست في يوم واحد، كما نجد اشتهاً مدن كثيرة على عموم العالم الاسلامي بجودة منتجاتها الصناعية حتى غدت مطلوبة بشدة خارج أقطارها، فمثلاً اشتهرت دمشق على أيام الأمويين بنسيجها المسمى "بالدمشقي"، ونظراً لجودة المنسوجات الشامية ووفرتهما فما لبثت حتى أغدت طريقها الى الأسواق العالمية. كما يقول العلامة ابن خلدون في مقدمته: "على قدر جودة التعليم وملكة المعلم يكون حذق المتعلم في الصناعة وحصول ملكته".²

ومع تطور هذا المفهوم أعيد تشكيله، بأبعاد جديدة ولاسيما منذ بدايات القرن العشرين حتى نهايته، حيث ارتبط ارتباطاً وثيقاً بالإدارة كوظيفة أساسية، ويمكن تلخيص مجمل حركة الجودة في القرن العشرين بمراحل أربعة متداخلة التأثير، وهي في الشكل التالي:³



¹ أبو عمر يوسف بن عبد البر، جامع بيان العلم وفصله، دار بن الجوزي للنشر والتوزيع، ط4، 1998، ص 417.

² مهدي السامرائي، مرجع سبق ذكره، ص41-43.

³ ضياء الدين زاهر، إدارة النظم التعليمية للجودة الشاملة، القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع، ط1، 2005، ص 77.

1-2- انتقال مفهوم الجودة من الصناعة والاقتصاد إلى التعليم:

بعد نجاح فلسفة الجودة في الصناعة وتحقيقها لنتائج اوصلت اقتصاديات كثير من الدول الى ذروة المنافسة العالمية ،بدا التربويون يفكرون بالإفادة منها لإخراج التعليم من ازمته التي يواجهها نتيجة تنامي وعي المجتمع باحتياجاته وتطلعاته التي تتزايد تحت ضغط التغير المستمر للمعرفة ومتطلبات سوق العمل والمهنة.

لكن نقل فلسفة الجودة من الصناعة الى التعليم احدث جدلا كبيرا حول ماهية اليات التطبيق لان المدرسة والكلية ليست مصنعا ولا يمكننا في التعليم تنميط سلوك الطلبة كما هو بالمواد الاولية والمنتجات المصنعة. وهذا ما اشار اليه تقرير منظمة الامم المتحدة للتربية والثقافة والعلوم (اليونسكو) حول «التعليم للجميع من اجل ضمان الجودة» الصادر عام 2005.

ان الجودة في التعليم ليست هبة تمنحها الحكومات بل فرصة تصنعها الامم وتستثمرها الشعوب وتضحي من اجلها بالوقت والجهد والمال والمثابرة وجودة التعليم لا تبدا من القاعات ولا المؤتمرات ولا من القوانين، بل تبدا من المدرسة ومن الفصول ومن اهتمام الوالدين ومن مشاركة الادارة والتدريسين والطلبة في تحمل مسؤولية التعليم وضبط جودته ان الجودة مفهوم متعدد الجوانب يصعب حصره في دائرة ضيقة لاشتماله على ابعاد مختلفة تضم مفاهيم فنية وادارية وسلوكية واجتماعية لعل ابرزها المساواة، والفاعلية، وسهولة المنال، والقبول، والكفاية.

وان مفهوم الجودة الشاملة في التعليم له معنيان مترابطان : احدهما واقعي والاخر حسي والجودة بمعناها الواقعي تعني التزام المؤسسة التعليمية بإنجاز مؤشرات ومعايير حقيقية متعارف عليها مثل : معدلات الترفيع ،معدلات الكفاية الداخلية، معدلات تكلفة التعليم، اما المعنى الحسي للجودة فيتركز على مشاعر متلقي الخدمة التعليمية واحاسيسه كالطلاب واولياء الامور ويعبر عن مدى رضا المستفيد من التعليم بمستوى كفاية الخدمة التعليمية وفعاليتها ،فعندما يشعر المستفيد ان ما يقدم له من خدمات يناسب توقعاته ويلبي احتياجاته الذاتية، يمكن القول ان المؤسسة التعليمية قد نجحت في تقديم الخدمة التعليمية بمستوى جودة يناسب التوقعات والمشاعر الحسية لذلك المستفيد وان جودة خدماتها قد ارتفعت الى مستوى توقعاته وهذا يتطلب من الخبراء والمشرفين التثبت من توافق مواصفات الخدمة التعليمية مع توقعات المستفيد وفي حالة وجود فجوة بين المواصفات والتوقعات فيجب تحديد ابعادها واسبابها والعمل على

تجاوزها باتخاذ كافة الاجراءات التصحيحية المناسبة، فالجودة في الاقتصاد المعاصر لا تعني انتاج سلعة او خدمة افضل من نظيرتها المتاحة وانما رضا المستفيد عن السلعة او الخدمة.¹

كما أن مفهوم الجودة قد نشأ في الأصل في عالم الاقتصاد والصناعة ومنه انتقل الى مجالات أخرى كالمجال التربوي، ومن الأسباب نذكر منها:

- الاقبال الكبير على التعليم بمختلف مستوياته مما أدى إلى تضخم إعداد الوافدين على مؤسساته.
- تطور أهداف التعليم وتنوعها بفعل التحولات والتغيرات التي يعرفها العالم.
- تعدد أشكال التعليم ومجالاته وبرامجه ونظمه.
- الهوة الفاصلة بين مخرجات التعليم ومتطلبات السوق وحاجاته من العاملين والفنيين والمهرة.
- انتهاز المقاربة الاقتصادية في معالجة موارد التعليم واحتساب كلفته وعائداته.
- تزايد قناعة رجال السياسة والخبراء بأهمية الموارد البشرية المكونة تكويننا جيدا في الاقلاع الاقتصادي وفي التنمية المستدامة.
- مطالبة العديد من المنظمات الدولية وهيئات المجتمع المدني بتحسين الخدمات المقدمة إلى المواطنين بشكل عام والمتعلمين بشكل خاص لمواجهة تحديات العصر ومتطلباته.²

وبالتالي يمكن القول ان الجودة الشاملة بمفهومها الواسع هي المطابقة مع المعايير المعمول بها في المؤسسات الجامعية كانت او المؤسسات الاقتصادية التي تعمل على تقديم خدمة معينة لمجموعة من الأفراد والعاملين ضمن نسقها الاجتماعي او الاقتصادي، ومن هذا المنطلق ولما كانت الجودة الشاملة تشكل هذه الأهمية تم الاشارة الى كيفية نشأتها وظهورها وتطورها كمفهوم تم تداوله في كل المجتمعات وعلى مستوى كل المؤسسات الجامعية باعتباره مفهوم حديث انتقل من الصناعة كفرع أول برز فيه الى الاقتصاد الى نسق التعليم (مؤسسات التعليم العالي).

¹ منال جبار سرور السمرائي، تكاليف الجودة بالتعليم العالي، مجلة دراسات في التنمية والمجتمع، العدد 9، مارس

2018، دار وائل للطباعة، جامعة جسيبة بن بوعلي الشلف، ص 512، 513.

² خيضر عباس جري، أنطولوجيا الجودة الشاملة دراسات وبحوث تطبيقية، الدار الجامعية للطباعة والنشر والترجمة، ط1، 2018، ص 30.

ثانيا: مراحل تطور إدارة الجودة الشاملة.

إن تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة لم يكن نتيجة طفرات أو قطيعة ابستمولوجية، وإنما أتت نتيجة لتراكمات من المداخل المتتابعة لمجموعة من المنظرين التي ترجع أصولها إلى القرن التاسع عشر، هذه المراحل أو المداخل يمكن تقسيمها إلى أربع مراحل مختلفة، وهي كالتالي:

المرحلة الأولى: (1937م):

لقد تزامنت هذه المرحلة مع مفهوم التفتيش (Inspection) في نهاية الثلاثينات مع ظهور نظرية الإدارة العلمية على يد المفكر تايلور، حيث انصب التركيز في هذه المرحلة على تعيين مفتشين يعملون بنظام الدوام الكامل بالتفتيش على العمل الذي تقوم به أعداد كبيرة من العمال دون الغوص في أسباب تردّي النوعية أو أسباب تميزها.¹

المرحلة الثانية: (Quality Control):

لقد اتضحت معالم هذه المرحلة في أواخر العشرينات من القرن العشرين، فيما طوره والتر شيوارت Walter Shewart من خرائط لرقابة الجودة وما ابتكره هارولد دودج Harold Dodge من أساليب العينات الإحصائية، وما استخدمه مع جورج إدوارد George Edward من أساليب التحليل الاقتصادية لحل مشكلات الجودة، هذه الجهود التي هدفت إلى أبعد من مجرد الفحص النهائي للمخرجات، بل إلى رقابة عمليات التصميم والتصنيع اعتمادا على المعلومات الناتجة من عمليات الفحص الختامية للمخرجات فيما يعرف بالتغذية الرجعية Feed Back للنظام بعناصره ووظائفه المختلفة، ولقد كان لهذه الفضل في بلورة قواعد العملية المعروفة اليوم للرقابة الإحصائية على الجودة، كما كانت المقدمة المبدئية لمرحلة "ضمان الجودة".²

المرحلة الثالثة: (مرحلة التنفيذ):

بحيث 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:

- **الخطوة الأولى:** خلق البيئة الثقافية الملائمة لفلسفة إدارة الجودة الشاملة، بحيث يتم تدريب جميع العاملين على فلسفة إدارة الجودة الشاملة وذلك من خلال القيام بعدد من البرامج وهي:

¹ سهيلة محسن كاظم الفتلاوي، الجودة في التعليم (المفاهيم، الموصفات، المسؤوليات)، عمان: دار الشروق، ط1،

2008، ص 42.

² أشرف السعيد أحمد محمد، مرجع سابق، ص 107-108.

- التعليم وإعادة التعليم للمديرين.
 - 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.
- **الخطوة الثانية:** أدوات حل المشاكل؛ إجراءات حل المشاكل تبدأ بتحديد المشكلة ومن ثم تحليلها وصولاً إلى اختيار الحل الأفضل. ومن أهم أدوات حل المشاكل:
- تحليل العمليات.
 - العصف الذهني.
 - خرائط السبب والنتيجة أو كما تعرف بهيكل السمكة.
 - تحليل جاريو.
- **الخطوة الثالثة:** الضبط الإحصائي للعمليات تتطلب عملية حل المشاكل التي تم تجميعها في الخطوات السابقة، تدريب العاملين على كيفية استخدام أدوات الضبط الإحصائي والعمليات وكيفية تفسير نتائجها بما يؤدي إلى تحسين جودة العمليات.
- **الخطوة الرابعة:** تصميم التجارب؛ يتم في هذه الخطوة استخدام أساليب إحصائية متقدمة تتعدى أدوات الضبط الإحصائي إلى خطوة التصميم لوضع معايير تنظيم العمليات.¹
- المرحلة الرابعة: (إدارة الجودة الشاملة)**
- يمكن اعتبار الإرهاصات التي تحدث عنها هنري فورد Henry Ford في كتابه "اليوم وغدا" "Today & Tomorrow" عام 1926 البدايات الأولى لمفهوم إدارة الجودة الشاملة، حيث تحدث فيه عن فكرة التحسين المستمر واختزال الفاقد في جميع الخطوات والعمليات داخل التنظيم. كما أنه تحدث عن العاملين والمستهلكين واعتبر أن لهم أهمية متساوية داخل التنظيم وأكد على ضرورة الاهتمام بحاجات المستهلك، كما كان أول من تحدث عن اكتمال أو تمامية العملية Totality process والتحكم في الجودة الشاملة. بالإضافة لذلك فإن مفهوم إدارة الجودة الشاملة يعتبر الناتج الطبيعي لمراحل التطور الثلاثة السابقة، والتي تمثل مجتمعه المدخل التقليدي لإدارة الجودة، هذه المراحل في تطورها تأثرت تأثراً

¹ يزيد قادة، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية، مذكرة ماجستير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، تخصص حوكمة الشركات، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2011، ص22-23.

واضحاً بالتطور الذي شهدته حركة الفكر الإداري، بدءاً من أفكار ماكس ويبر، هنري فايول Henrey Feoul، وتاييلور التي تبلور عنها حركة الإدارة العلمية، وبظهور مدرسة العلاقات الإنسانية رائدة العلوم السلوكية وتطبيقاتها في إدارة المنظمات، ومروراً بجهود برتا لانفي Berta Lanfy في بزوغ تفكير واتجاه النظم، والذي قاد إلى بناء نظرية الاحتمالات في الإدارة في السبعينات، لذلك ليس من الإنصاف أن نصف حركة إدارة الجودة الشاملة على أنها فكر مستقل عن المدارس العلمية للإدارة وفي التعليم. وإن كان مصطلح الجودة يعتبر من المصطلحات التربوية الحديثة التي بدأت تتسرب مع بداية عقد السبعينات إلى العديد من الأنشطة والممارسات التعليمية.¹

لقد تناولنا بالشرح والتحليل أهم المراحل التي مرت بها تطور إدارة الجودة الشاملة إلى ما هي عليه، وقد اختلف في هذه المراحل الرواد والباحثين في مجال الجودة وكل قسمها وصنفها إلى مراحل حسب توجهه وفكرته، ولعل من أهم تصنيفاتها نجد أن هناك من صنفها إلى أربعة مراحل، الأولى والتي كان يعنى بها التفتيش وقد ظهرت مع ظهور نظرية الإدارة العلمية من طرف تاييلور، أما المرحلة الثانية التي ظهرت في أواخر العشرينيات على يد والتر شيوارت لرقابة الجودة وهارولد دودج لاستخدام العينات الاحصائية، وكذا جورج ادوارد من خلال اساليب التحليل الاقتصادية، أما المرحلة الثالثة فقد جاءت عبارة عن مرحلة للتنفيذ أي مرحلة تطبيق إدارة الجودة الشاملة وبداية تطبيق متطلباتها على أرض الواقع من خلال خلق بيئة ثقافية ملائمة لإدارة الجودة الشاملة، واقتراح أدوات لحل المشكلات، ثم الضبط الاحصائي للعمليات وبعد تصميم التجارب، أما في ما يخص المرحلة الرابعة فقد كانت خاصة بإدارة الجودة الشاملة وكانت عبارة عن البداية الأولى لهذا المفهوم، ويظهر ذلك من خلال ما تحدث عنه العالم هنري فورد.

¹ أشرف السعيد أحمد محمد، مرجع سابق، ص 130.

ثالثا: إدارة الجودة الشاملة (النظريات والرواد).

1-والتر شيوارت (Walter Shewart)

لقد عرف تعاقب تطور الجودة الشاملة مجموعة من الرواد الذين ساهموا في عملية إثراءها وتقديم مختلف البحوث والدراسات التي خدمت على إعطاء بعد وظيفي لهذا المفهوم، ومن بين الرواد واهم اسهاماتهم في مجال الجودة الشاملة يمكن عرضها على الشكل التالي:

يعتبر "شيوارت" المؤسس الأول لمفهوم إدارة الجودة الشاملة في ضوء ما ابتكره من طرق وأدوات إحصائية للرقابة على الجودة، أصبحت تعرف فيما بعد بخرائط أو جداول رقابة الجودة Controt Chart، وعمليات الرقابة الإحصائية والتي تستخدم كأداة رئيسية لتشخيص المشكلات وللتعرف على مدى انحراف الأداء أو المنتج عن معايير الجودة الموضوعة.¹

ويرى أيضا في هذا الصدد أن التطوير المستمر يعد أحد مظاهر الجودة الشاملة، وقد وضع تصميمًا يتماثل مع الطريقة العلمية في التطوير المستمر أطلق عليها دائرة (الخطة- العمل- المراجعة- التنفيذ) (PDCA)، فيما يلي توضيح هذه المفردات:

أ- **الخطة Plan:** وفيها يتم اختيار وتحديد العملية التي سيتم تطويرها بعد أن يتم استعراض الوضع القائم وتحديد أين ومتى تحدث المشكلة؟ يمكن قياس رضا العميل عن الإخراجات، ثم بعد ذلك تحليل العمليات بهدف تحديد الأسباب المحتملة ثم يلي ذلك اقتراح التطوير الذي يتطلب وضع استراتيجية لجمع البيانات المطلوبة لهذا التطوير.

ب- **العمل D:** ويراد به تجريب التطوير المقترح على نطاق محدود في بيئة يمكن التحكم فيها والرقابة عليها.

ج- **التدقيق Check:** وفيها يتم جمع وتحليل البيانات لتحديد ما إذا كان التطوير المقترح يحظى بقبول ورضا العميل أم لا.

د- **التنفيذ Act:** وفيه يتم تنفيذ التغيرات الفعالة المرتبطة بالعملية، وذلك من خلال ربطها بعملية النظام الجاري.²

¹ Vasu, Micheal L, et Al, **Organizational behaviour and Public Management**, 3rd ed, Marcel Dekkerinc, New Yourk, 1998, P 236.

² مهدي السامرائي، مرجع سابق، ص 81.

2- أرماند فيغنباوم: (ARMAND FEIGENBAUM):

يعد فيغنباوم أول من قدم مفهوم رقابة الجودة الشاملة (T.Q.C) في كتابه الخاص بالرقابة على الجودة الطبعة الأولى (1950) وهو طالب دكتوراه في معهد ماساشوستس Massachusetts للتكنولوجيا، وقد أوضح أن الوصول إلى هذه المرحلة كان إنتاج نصف قرن من التطوير، وعبر المرور بخمس مراحل أخذت كل منها (20) سنة من بدايتها وإلى حين تحققها وإدراكها، وهي:

أ- ما قبل القرن العشرين وكانت الجودة مسؤولية الحرفي عند الصنع.

ب- 1900-1918 مرحلة مسؤولية رئيس العمال عن الجودة.

ج- من 1919-1937 مرحلة الرقابة عن الجودة بالفحص.

د- من 1938-1960 مرحلة الرقابة عن الجودة إحصائياً.

هـ- من 1961 بدأت الرقابة على الجودة الشاملة.

كما أوضح في هذه المنظومة أن إدارة الجودة الشاملة فعالة لتحقيق التكامل بين جهود كافة الأطراف والمجموعات داخل المنظمة، والتي تتولى تطوير الجودة والمحافظة عليها وتحسينها بالشكل الذي يمكن من القيام بالإنتاج وتقديم الخدمة بأكثر الأساليب الاقتصادية مع تحقيق الرضا الكامل للزبون.¹ ومن أهم أفكار هذا العالم نجد ما يلي:

أ- أن العملية الإنتاجية نظام متكامل يبدأ بالعمل (احتياجاته)، وينتهي بالعمل (درجة رضاه عن المنتج).

ب- إعادة النظر في المفاهيم التقليدية الخاصة بإدارة الجودة والمتمثلة في:

ج- الدور التقليدي لوظيفة الفحص، إذ لا تشمل الرقابة كل مراحل العملية الإنتاجية.

د- الاعتماد بأن عمال الإنتاج هم فقط المسؤولون عن الجودة في المؤسسة.

هـ- أن تحقيق الجودة يكلف أموالاً طائلة.

و- ضرورة بناء جودة المنتج في مرحلة التصميم، من خلال ترجمة احتياجات العميل إلى مواصفات محددة.

ز- تطبيق برنامج المورد الشريك الذي يلتزم من خلاله المورد بتوريد مواد ذات جودة متميزة.

ح- أن كل عامل مسؤول عن أداء عمله بجودة متميزة، أي مفهوم الجودة عند المنبع.²

¹ محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، عمان: دار اليازوري، 2005، ص 46.

² مأمون الدرادكة وطارق الشبلي، الجودة في المنظمات الحديثة، عمان: دار صفاء، ط1، 2002، ص 24-58.

3- كارو ايشيكاوا: (KAORU ISHIKAWA):

يعتبر العالم ايشيكاوا أحد أبرز العلماء اليابانيين في العالم في ميدان إدارة الجودة الشاملة، والأب الروحي لحلقات الجودة Quality Circles، حيث أنه كان أول من نادى بها، وحلقات الجودة عبارة عن مجموعة صغيرة من العاملين ينضمون مع بعضهم بصفة تطوعية في اجتماعاتهم لمناقشة مشاكل الجودة في العمل. وقد نادى ايشيكاوا بأهمية التدريب مدلا على ذلك بأن عملية التدريب في اليابان أخذت مكانتها في الصدارة منذ الستينات من القرن العشرين.

كما أصدر ايشيكاوا كتابا أسماه "مرشد السيطرة عن الجودة"، وينسب إليه مفهوم حلقات الجودة أو قيل أنه أبو حلقات الجودة، كما اقترح أيضا مخططات أو تحليل عظمة السمكة، والتي تشبه هيكل عظميا لسمكة، وحيث تمثل العظام أو الأشواك مسببات محتملة لمشكلة معينة، فستستخدم لتتبع شكاوي العملاء عن الجودة وتحديد مصدر أو مصادر الخطأ أو القصور. ويرى ايشيكاوا أنه بينما تنحصر المسؤولية في جودة المنتج في المؤسسات الأمريكية في عدد محدود من طاقم الإدارة، فإن كل المديرين اليابانيين مسؤولون عن الجودة وملتزمون بها؛ كما نادى ايشيكاوا بإشراك العاملين في حل المشكلات من خلال حلقات الجودة، كما أنه نادى كذلك بأهمية التعليم والتدريب في زيادة معارف العاملين وتحسين مهاراتهم وتغيير اتجاهاتهم. وأشار إلى أهمية التدريب في الجودة مدلا على ذلك بأن عملية التدريب في اليابان أخذت مكانتها في الصدارة من الستينات من القرن العشرين.¹ ومن خلال ما سبق يمكن القول أن إسهامات إدارة الجودة الشاملة تمحورت فيما يلي:

- الاهتمام بعملية التحسين المستمر.
- تتطلب عملية تطبيق إدارة الجودة التزاما كليا من الإدارة العليا.
- الاهتمام بالعمل (المستفيد).
- إشراك جميع الموظفين في عملية اتخاذ القرارات.
- العمل الجماعي.
- استخدام الأساليب العلمية في اتخاذ القرارات.

¹ فيصل بن جاسم بن محمد الأحمد آل ثاني، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإعلامية بالتطبيق على قناة الجزيرة الفضائية، لبنان: دار المعرفة، ط1، 2008، ص 101.

4- إدوارد ديمينج Edward Deming:

هو مهندس أمريكي ويعتبر الأب الروحي لإدارة الجودة وقد أدرك ديمينج أن الموظفين هم الذين يتحكمون بالفعل في عملية الإنتاج وابتكر ما يسمى بدائرة ديمينج: خطط، نفذ، افحص، تصرف. تحدث عن الجودة في أمريكا في أوائل الأربعينيات ولكن أمريكا تجاهلته ومن ثم قام أشيكاوا (رئيس الاتحاد الياباني للمنظمات الاقتصادية) بدعوة ديمينج لإلقاء سلسلة محاضرات في منتصف الخمسينات من القرن الماضي.¹

كما يرى ديمينج أن كل فرد له علاقة بعملية الإنتاج أو الخدمات ينبغي أن يساهم في تحقيق النتائج المرجوة وهي إرضاء العملاء. وكما يشير ديمينج إلى أن الجودة نسبية وليست مطلقة، وأنها ترتبط ارتباطا وثيقا بالإنتاجية، وتتألف فلسفته في الجودة الشاملة من أربعة عشر منها سبعة عناصر إيجابية وسبعة عناصر سلبية.²

5- جوزيف جوران Josef Goren:

أسهم جوران في ثورة الجودة في اليابان، حيث تم استدعاؤه عام 1954 من قبل نقابة العلماء والمهندسين اليابانيين لإلقاء محاضرات عن الجودة ومسؤولية الإدارة في تحقيق الجودة. أشار جوران إلى ضرورة توفير المناخ المناسب للإبداع والابتكار بما يتطلب إحداث تغيير في الثقافة التنظيمية، كما أكد على ضرورة حل المشكلات بأسلوب علمي من خلال جمع المعلومات اللازمة وتحديد أسباب المشكلة ووضع الحلول المناسبة وتقييمها بإيجابياتها وسلبياتها واختيار الحل الأفضل أي الأقل سلبيات وأكثر إيجابيات.³

ويعد جوران أول من نظر للجودة في ضوء استخداماتها، حيث يعرف الجودة بأنها الملاءمة للاستخدام Fitness for use، وهو بذلك يؤكد أن الجودة ترى من زاويتين: الأولى محاولة تقليل العيوب

¹ مريم محمد الشرقاوي، التعليم والجودة الشاملة، مصر: مكتبة النهضة المصرية، ط1، 2009، 79

² محمد الخطيب، مدخل لتطبيق معايير ونظم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، ورقة عمل مقدمة للقاء السنوي الرابع عشر، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (الجودة في التعليم العام) 28-29 ربيع الآخر 1428 هـ، (15-16) ماي 2007م، ص 131.

³ محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، عمان: دار وائل، ط3، الأردن، 2006، ص 32-33.

أو القصور في الخدمة المقدمة. والثانية محاولة تحسين شكل الخدمة لإشباع احتياجات العملاء وكسب رضاهم.¹

كما تميز جوران بدعوته للتركيز على الرقابة على الجودة دون التركيز على كيفية إدارة الجودة، ولذا فهو يرى أن النوعية تعني مواصفات المنتج التي تشبع حاجات المستهلكين وتتنال رضاهم، مع عدم احتوائها على النواقص، لذا يرى جوران أن التخطيط للجودة يمر بعدة مراحل وهي كما يلي:

- تحديد المستهلكين الحاليين والمرتقبين.
- تحديد حاجاتهم وتطلعاتهم ورغباتهم.
- تطوير مواصفات المنتج لكي تستجيب لحاجات هؤلاء المستهلكين.
- تطوير العمليات التي من شأنها تحقيق إنجاز المواصفات أو المعايير المطلوبة.²
- أما بالنسبة للرقابة على الجودة فإن جوران يرى أن الرقابة على الجودة عملية مهمة وضرورية لتحقيق أهداف العمليات الإنتاجية في عدم وجود العيوب. فالرقابة على الجودة تتضمن:
- تقييم الأداء العالي للعمل.
- مقارنة الأداء المتحقق (الفعلي) بالأهداف الموضوعية.
- معالجة الانحرافات أو الاختلافات بالإجراءات السليمة.

لهذا يرى جوران أن تطوير المنتج يمثل صميم إدارة الجودة الشاملة وهي عملية مستمرة لا تكاد أن تنتهي.³

6-فيليب كروسبي Philip Grosby:

يرى كروسبي أن الجودة ما هي إلا الانعكاس لمدى معيارية القيادة كذلك الأدوات الأخرى التي تعكس معايير الجودة. ويرى ضرورة توفير عدة عوامل لتكون الجودة مستمرة منها:

- أن المستهلكين ذوي وعي بأهمية جودة المنتجات والخدمات.

¹ –Hunt, V Daniel, **Quality in America– How to Implement Acompetitive Quality**

Program, U.S.A: Business on Irwin, P 67.

² لقرط علي، إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر – مبررات والمتطلبات الأساسية،

مذكرة لاستكمال شهادة الماجستير في علوم التربية، منشورة، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009، ص 33.

³ مريم محمد الشرقاوي، مرجع سابق، ص 72.

- أن تطوير الأدوات التي تساعد على تطوير الجودة ستؤدي إلى زيادة حصة المنظمة من السوق.
- يجب أن يتم تطوير ثقافة المتعلقة بالجودة بما يلائمها من تغيرات بيئية وظيفية.¹

كما أمضى كروسي (38) سنة يعمل في مجال الجودة، وقد ألف العديد من الكتب المعروفة في الجودة منها: الجودة مجانية، جودة بلا دموع، وأما عن خطوات كروسي في برنامج تحسين الجودة فهي كالتالي:

- أن يكون هناك التزام واضحاً في الإدارة نحو تحسين الجودة.
- إيجاد فرق لتحسين الجودة تتكون من ممثلين من كل قسم داخل المؤسسة.
- إيجاد مقياس للجودة لمعرفة إن كان هناك أية مشاكل حالية أو محتملة حول عدم مطابقة المنتج للمواصفات المطلوبة.
- تحديد تكلفة تقييم الجودة وتوضيح كيفية استعمالها كأداة في الإدارة.
- زيادة مستوى معرفة كافة الموظفين في المؤسسة عن الجودة واهتمام كل منهم بتحسينها.
- اتخاذ إجراءات لتصحيح المشاكل التي قد توجد في الخطوات السابقة.
- تشكيل لجنة لبرنامج "خلو المنتج من العيوب".
- تدريب كل المديرين بشكل فعال لأداء أدوارهم في عملية تحسين الجودة.
- تخصيص يوم "خلو المنتج من العيوب" لتعريف كافة موظفي المؤسسة بجودة الإدارة.
- تشجيع الأفراد والجماعات داخل المؤسسة على وضع أهداف لهم لتحسين الجودة.
- تشجيع الموظفين على إبلاغ الإدارة عن أية صعوبات يواجهونها عند إنجاز أهداف تحسين الجودة.

- تقدير جهود كل الموظفين الذين يشاركون في برامج تحسين الجودة.
- تشكيل مجالس للجودة تلتقي بشكل دوري.
- تكرار كل الخطوات السابقة والتأكد من أن عملية تحسين الجودة يجب أن تكون مستمرة ولا تنتهي أبداً.²

لقد تم في هذا العنصر الولوج الى أهم النظريات السوسيولوجية التي تم من خلالها معالجة موضوع إدارة الجودة الشاملة بحيث نجد كل نظرية تتضمن رائد من رواد الجودة الشاملة يفسرها ويعالجها

¹ مريم محمد الشرقاوي، المرجع السابق، ص 83..

² محمد عوض الترتوري وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في المكتبات، الأردن: دار الحامد، ط1، 2009، ص 75-76.

ويحللها من جانب معين حسب انتمائه وأفكاره وطبيعة النظرية التي يناشد بها، وقد اقتصر تركيزنا على والتر شيوارت وأرماند فيغنباوم وكارو ايشيكاوا، ادوارد ديمينج وجوزيف جوران وفليب كروسي، حيث نجد في مضمون هذا العنصر انكل رائد من هؤلاء الرواد تحدث عن مجال إدارة الجودة الشاملة حسب مجالها المرتبطة بها خاصة في المجالات الاقتصادية والصناعية والتعليمية.

رابعاً: مبادئ وأهداف إدارة الجودة الشاملة.

1-مركزات إدارة الجودة الشاملة: (مسؤوليات المؤسسة):

- الكفاية الفنية بمعنى الاهتمام بالمهارات والقدرات الفنية، والاداء الصحيح من مقدمي الخدمات، والاعتناء بجميع الاداريين والكوادر العاملة في المؤسسة.
- سهولة الوصول الى الخدمات، بمعنى عدم وجود عوائق مادية أو اجتماعية أو جغرافية يمكن أن تعيق الوصول إلى الخدمة المطلوبة.
- الفعالية ويقاس مداها بقسمة المخرجات على المدخلات لمعرفة ما اذا كان المطبق، او الخدمة المقدمة أعطت النتائج المرجوة.
- الكفاية باستخدام المواد وتقديم الفضل وتحقيق أكبر منفعة بأقل كلفة.
- الاستمرارية، من أبعاد الجودة لأن ما هو جيد الآن ممكن أن لا يكون جيداً بعد سنة، لذلك يجب أن يكون تحسين الجودة وتطويرها عملية مستمرة.¹

1-1-مبادئ إدارة الجودة الشاملةTQ : Principles of TQ

تقوم مبادئ إدارة الجودة الشاملة على مجموعة من المبادئ الإدارية التي تركز على تحسين الجودة يؤدي تطبيقها إلى تحقيق مستوى متميز من الجودة في أي منظمة بما فيها المنظومة التربوية التعليمية.

¹ محسن علي عطية، الجودة الشاملة والمنهج، الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2015، ص 23.

فيما يلي عرض مجموعة من الأسس والمبادئ العامة التالية:

- الرؤية المشتركة Shared Vision :

الرؤية المشتركة تعني توجه موحد للتنظيم ككل بشكل يعمل على تلاشي تكرار الجهود أو تعرضها مع بعضها البعض، لأن الاختلاف في الرؤية بين المستويات الإدارية المختلفة حول أهداف المنظمة وإجراءاتها سوف يصعب من تحقيق أي أهداف مشتركة بينهم، فالرؤية المشتركة هي الثقافة المدعمة للجودة والتي تجعل من الجودة شعارا لكل الوحدات التنظيمية وجزءا رئيسيا في ثقافة المنظمة، مما يوفر وعي بالجودة لدى كل أفراد التنظيم ينطلق من خلاله الجميع لتحقيق التحسين المستمر في جميع أنشطة المنظمة وجوانبها الفنية التكنولوجية والسلوكية والإدارية.

- التحسين المستمر Continuous Improvement :

وهذا التحسين يشكل جوهر Coretenet الجودة الشاملة، فالغرض الأساسي من القيادة والإدارة هو العمل على تحسين المنتجات والخدمات وتطويرها، وليس تخليد أو تأييد Perptuate مستوى معين من القبول، على أن يكون التحسين رغبة دائمة من قبل المنظمة وإدارتها في تحقيق تحسن تدريجي وخلاق في كل العمليات، وفي كل المستويات، وعلى صعيد المنتجات والخدمات، بالاعتماد على التغذية الرجعية من العملاء ومن خلال نظام متكامل من البيانات تتم إدارته بالمنهج العلمي في مواجهة المشكلات التي تواجه الأنشطة المختلفة لتحقيق التجانس في المنتج أو الخدمة ولتحقيق الاتساق مع أهداف التحسينات المستمرة دون الاعتماد على أسلوب القفزات الجبارة أو التحسين الراديكالي.¹

- التركيز على رضا العميل:

إن أساس الجودة هو العميل، ويقصد بالعميل هنا نوعان: العملاء الخارجيين للمؤسسة التربوية (الوالدين، سوق العمل، مؤسسات المجتمع، الحكومات، مؤسسات التمويل)، والعملاء الداخليين (الطالب، المعلم أو عضو هيئة التدريس، العاملين الآخرين). وعليه فلا بد للمؤسسة التربوية من التعرف على حاجات العملاء والعمل على تلبيتها².

¹ أشرف السعيد أحمد محمد، مرجع سابق، ص 138-139.

² راتب سلامة السعود، القيادة التربوية (مفاهيم وآفاق)، عمان: دار صفاء، ط1، 2013، ص 243-244.

- الشمولية: Totality:

تعني أن مسؤولية الجودة تضامنية بين كل المستويات التنظيمية وبين كل العناصر والمكونات الداخلة في النظام (مدخلات، عمليات، مخرجات) في كل الأوقات، وفي إطار الشمولية تتكامل العمليات مع النواتج لتحقيق (التجانس وإزالة الاختلافات في تلك النواتج، وتتكامل الجوانب الفنية مع الجوانب السلوكية الإدارية والخطط طويلة المدى Long Term التي تمثل التخطيط الاستراتيجي مع الخطط قصيرة المدى والتي تمثل الجانب الإجرائي التنفيذي من الخطة، وتتكامل أساليب القياس الكمية والأخرى النوعية، ويتم التعاون في السعي نحو تحقيق رضا العملاء من الداخل والعملاء من الخارج¹.

- اتخاذ القرارات بالارتكاز على الحقائق:

من خلال هذا المبدأ يجب أن تتبنى المؤسسة مفهوم التحسين والتطوير والذي يشترك فيه جميع العاملين باختلاف مستوياتهم، بالإضافة إلى اشتراك المستفيدين من خدماتها من خلال التفهم الكامل للعمل ومشكلاته، الأمر الذي يتطلب الاعتماد على وجود جهاز كفء لتنظيم المعلومات بالمؤسسة ويعد "إدوارد ديمينج" الأب الروحي لإدارة الجودة الشاملة².

- التدريب:

إدارة الجودة الشاملة تشمل على مجموعة مفاهيم وأساليب إدارية حديثة، كما تشمل على أدوات لا بد من استخدامها لتمكين المنظمة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة بنجاح، ولتمكين العاملين من تطبيق هذه المفاهيم واستخدام أدوات الجودة بفعالية، لا بد من التدريب المكثف لجميع العاملين لإكسابهم المهارات والمعارف اللازمة لتحقيق هذا الغرض، ولتمكينهم من المساهمة في تحسين جودة الخدمات والمنتجات، وتمكينهم أيضا من الأداء بشكل مميز يحد من الأخطاء والإهدار وإعادة الأعمال بحيث تؤدي الأعمال بشكل صحيح من المرة الأولى وكل مرة³.

¹ أشرف السعيد أحمد محمد، مرجع سابق، ص 139-140.

² محمد عبد الفتاح محمد، إدارة الجودة الشاملة بمنظمات الرعاية الاجتماعية، الإسكندرية، مصر: دار الفتح للتجليد الفني، 2008، ص 178.

³ محمود عبد المسلم الحليبي، الجودة الشاملة وأنماط القيادة التربوية وفقا لنظرية هيرسي وبلانشارد وعلاقتهما بمستوى الرضا الوظيفي لمعلميهم وأدائهم، عمان: دار الحامد، ط1، 2008، ص 22.

- العمل الجماعي:

يقوم العمل الجماعي على إشراك كل العاملين في المنظمة من الإدارة العليا إلى الإدارة الدنيا (القمة-القاع)، من خلال تنظيم أفقي Horizontally يلغي الحواجز المصطنعة بين المستويات التنظيمية المختلفة في المنظمة، بهدف القيام بعمليات التطوير والتغيير في إطار من الذكاء والتخيل والابتكارية اغلتي تجسدها قدرات المشاركين في فرق العمل، والتي لضمان فعاليتها يجب تدريب المشاركين فيها ومنحهم سلطات أوسع، مع وضوح الأدوار والمسؤوليات ووضع استراتيجيات التقييم وتوصيل الرؤى الجديدة بصورة مستمرة وبطرق مناسبة¹.

- تعهد الإدارة العليا: Top Level Management Comuntement to Quality

إن الإدارة العليا في بيئة إدارة الجودة الشاملة تقوم بدور قيادي لتنسيق الجهود وتوحيدها؛ لتحقيق أهداف المنظمة، ويكون التطوير مهمة العاملين من خلال فرق العمل. ولكي يتحقق النجاح المنشود لإدارة الجودة الشاملة، يجب أن تلتزم الإدارة العليا بهذا المفهوم، ولضمان الالتزام وإقناع الآخرين به، لا بد أن يبدأ التطبيق في قمة الهرم التنظيمي ثم ينحدر للمستويات الدنيا.²

2- أهداف إدارة الجودة الشاملة:

- خلق بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر.
- إشراك جميع العاملين في التطوير.
- متابعة وتطوير أدوات قياس أداء العمليات.
- تقليل المهام والنشاطات اللازمة لتحويل المدخلات (المواد الأولية) إلى منتجات أو خدمات ذات قيمة للعملاء.
- إيجاد ثقافة تركز بقوة على العملاء.
- تحسين نوعية المخرجات، وذلك بتطوير المنتجات والخدمات حسب رغبة العملاء، إن عدم الاهتمام بالجودة تؤدي إلى زيادة الوقت لأداء وإنجاز المهام وزيادة أعمال المراقبة، وبالتالي زيادة شكوى المستفيدين من هذه الخدمات.

¹ أشرف السعيد أحمد محمد، مرجع سابق، ص 141.

² محمود عبد المسلم الحليبي، مرجع سابق، ص 23.

- زيادة الكفاءة بزيادة التعاون بين الإدارات وتشجيع العمل الجماعي.¹
- تهدف المنظمات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة إلى ما يلي:
- رفع المستوى العام للمنظمات لأن مهام الإدارة الشاملة تفادي السلبيات بحيث لا تكون هناك أية نسبة لاحتمال وقوع الخطأ عند تنفيذ الأعمال، ينبغي القيام بالأعمال بصورة صحيحة من أول مرة.
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة والسلع المنتجة وذلك في تعزيز المركز التنافسي للمنظمات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة.
- تساهم إدارة الجودة الشاملة في رفع كفاءة عملية اتخاذ القرارات من خلال الاهتمام بنوعية وكمية المعلومات ذات العلاقة بموضوع القرار، خاصة وأن الجودة هي مسؤولية الجميع وتبدأ من المجهز حتى المستهلك.
- زيادة ولاء وانتماء الأفراد العاملين في المنظمة التي تطبق إدارة الجودة الشاملة لسيادة ثقافة التعاون والعمل الجماعي بروح الفريق الواحد، إضافة إلى اعتماد الإدارة على أساليب متنوعة من وسائل التحفيز.
- المنظمات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة تزداد قدرتها على الاستجابة للتغيرات البيئية والتكيف معها، تزداد قدرتها على استثمار الفرص وتجنب المخاطر مما يساعدها على البقاء والاستمرار والنمو المتواصل.
- تخفيض الوقت اللازم لإنجاز الأعمال.
- تحقيق متطلبات الزبون: التركيز على إرضائه بأعلى درجة ممكنة.
- إمداد العاملين بالنظم والإجراءات والتوجيهات التي تضمن لهم حسن سير العمل.
- ترشيد الإنفاق العام بالمنظمة بشكل يجعل عنصر التكاليف محدودا لكل عمل المنظمة.²

¹ - محمد عوض الترتوري وآخرون، مرجع سابق، ص 46.

² Hoffur, Samuel K.M, T.Q.M and organizational change, International of organizational analysis, Vol 7 Issue. 1999.

3- الفرق بين إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية:

من خلال النقاط التالية يمكننا أن نفرق بين إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية كما يلي:

- **الهدف:** تهدف الإدارة التقليدية إلى تعظيم أرباح المنظمة، بينما تركز إدارة الجودة الشاملة اهتمامها على تحقيق رضا عملائها من خلال تلبية احتياجاتهم ورغباتهم بمستوى عال من الجودة وهذا ما سيؤدي إلى تحقيق الأرباح.
- **الهيكل التنظيمي وتوزيع السلطة:** تعتمد الإدارة التقليدية على الهياكل التنظيمية العمودية والسلطة المركزية، وبالتالي فإن تدفق المعلومات والقرارات يكون من الأعلى إلى الأسفل، أما هيكل إدارة الجودة الشاملة أفقي.
- **التخطيط:** تركز الإدارة التقليدية على المدى القصير، بينما تركز إدارة الجودة الشاملة وتوازن ما بين المدى القصير والطويل.
- **أسلوب العمل وتحمل المسؤولية:** يقوم كل فرد أو إدارة بعمله منفردا وفق الإدارة التقليدية ولهذا تكون المسؤولية شخصية، عكس إدارة الجودة الشاملة التي تؤكد على العمل الجماعي التعاوني في فرق، ولهذا تحمل المسؤولية يكون جماعي.
- **السياسات والإجراءات:** تتميز السياسات والإجراءات بالجمود في الإدارة التقليدية، بينما بالمرونة في إدارة الجودة الشاملة.
- **اتخاذ القرارات وحل المشاكل:** تعتمد إدارة الجودة الشاملة على الديمقراطية القائمة على المشاركة، وبالتالي فإن عملية اتخاذ القرارات وحل المشاكل تكون جماعية، بينما الإدارة التقليدية تختص بها جهة معينة بذلك.
- **نظام الحوافز:** يتسم نظام الحوافز في الإدارة التقليدية بالثبات ومعظم الحوافز المستخدمة مادية باعتبار أن الفرد رجل اقتصادي، على عكس الجودة الشاملة التي تعتمد على تطوير نظام الحوافز كما أنه يشمل على حوافز مادية ومعنوية في نفس الوقت.
- **عملية التطوير والتحسين:** من مبادئ إدارة الجودة الشاملة التطوير والتحسين المستمر، غير أن الإدارة التقليدية لا تقوم بالتطوير إلا مرات محدودة عند الحاجة.¹

¹ يزيد قادة، مرجع سابق، ص 13.

ومن خلال ما سبق يمكن أن نلخص الفرق بين إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية كما بينه محفوظ أحمد جودة في الشكل الآتي:¹

الشكل رقم (03): يبين الفرق بين الإدارة التقليدية وإدارة الجودة الشاملة.

إدارة الجودة الشاملة	الإدارة التقليدية
العمل الجماعي وروح الفريق	الرقابة اللصيقة وتصيد الأخطاء
الرقابة الذاتية	العمل الفردي
التركيز على المنتجات والعمليات	التركيز على المنتج
مرونة السياسات والإجراءات	مشاركة الموظفين
التحسين المستمر	التحسين وقت الحاجة
اندماج الموظفين	جمود السياسات والإجراءات
تحليل البيانات وإجراء المقارنات البينية	حفظ البيانات
التركيز على رضا العملاء	التركيز على جني الأرباح
مشاركة الموردين	النظرة إلى الموردين على أنهم مستغلين
العمل الخارجي والداخلي	العمل الخارجي
خبرة واسعة عن طريق فرق العمل	خبرة ضيقة تعتمد على الفرد

المصدر: من تصميم الباحث.

وعليه يمكن القول ان ما تم الإشارة اليه هو حوصلة عامة تم تقديمها حول اهم مبادئ واهداف ادارة الجودة الشاملة، كما تم تخصيص عنصر يوضح الفرق بينها وبين الادارة التقليدية، بحيث تم الإشارة الى اهم مرتكزات ومسؤوليات ادارة الجودة الشاملة من الكفاية الفنية وتقديم الخدمات وتحقيق الفعالية والكفاية باستخدام المواد، وكذا الرؤية المشتركة والتحسين المستمر والتركيز على رضا العميل، كمبادئ للجودة، اضافة الى الشمولية واتخاذ القرارات بالارتكاز على الحقائق والتدريب والعمل الجماعي.

¹ محفوظ أحمد جودة، مرجع سابق، ص 27.

كما تم الإشارة في نفس السياق الى إدارة الجودة الشاملة تهدف الى خلق بيئة تحافظ على التطور واشراك العاملين في هذه العملية ، ومتابعة وتطوير ادوات قياس العمليات، وإيجاد ثقافة تركز بقوة على العملاء، الى جانب تحسين نوعية المخرجات ونوعية الخدمات المقدمة، مع زيادة الكفاءة في رفع مستوى عمل المنظمة، كما تم ايضا التطرق الى الفرق بين إدارة جودة الشاملة والادارة التقليدية من حيث الهدف والهيكل التنظيمي وتوزيع السلطة، مع التخطيط واسلوب العمل وتحمل المسؤولية وكذا السياسات والاجراءات واتخاذ القرارات وحل المشاكل ونظام الحوافز وعمليات التطوير والتحسين.

خامسا: أبعاد ومداخل إدارة الجودة الشاملة في الجامعة.

1- الأبعاد الأساسية للجودة الشاملة في التعليم الجامعي:

لتحقيق الجودة الشاملة في التعليم العالي: لابد من توفر أبعاد أساسية نحاول تلخيصها من خلال الشكل التالي:¹

الشكل رقم (04) يبين أهم الأبعاد الأساسية لتحقيق الجودة في التعليم العالي.

البعد الفردي	البعد الاجتماعي	البعد الأكاديمي
• العمل على رفع مستويات اداء وتقديم الطلبة. • أساليب دعم وإرشاد الطلبة • التركيز على حاجات الطلبة وعلى اهتماماتهم	• تلبية حاجات السوق • العمل على تحقيق متطلبات المحيط الاجتماعية والاقتصادي	• تطوير الاداء النوعي للبرامج. • ادارة التعلم والتعليم العمل بالمعايير المهنية والبحثية والاكاديمية الجيدة

المصدر: من تصميم الباحث.

¹ محي الدين عبد الله حسن، إدارة الجودة الشاملة وحاجة المؤسسة الجامعية إليها مدخل للتطوير الإداري في التعليم العالي، المؤتمر العربي الدولي الرابع لضمان جودة التعليم العالي، يومي 1-2-3 أفريل 2014، جامعة الزرقاء، الأردن، ص105.

ولتفعيل هذه العملية في مؤسسات التعليم العالي، ترى مريم الشرقاوي ضرورة توفر ما يلي حسب ما يظهره الشكل التالي:¹

الشكل رقم (05): يبين الإمكانيات الواجب توفرها لتحقيق جودة التعليم العالي.



المصدر: من تصميم الباحث.

2-مداخل ضمان الجودة في التعليم العالي كأساس للتقييم:

قبل أن تقوم هيئات ضمان الجودة باعتماد آلية التقييم أو غيرها من آليات ضمان الجودة، ينبغي عليها أولاً أن تضع مفهوماً محدداً للجودة ومن ثم تتبنى المدخل النظامي المناسب، ومن أشهر المداخل المطبقة والمعتمدة، نذكر المدخلين التاليين:²

2-1-مدخل ضمان الجودة القائم على أساس المعايير:

وفقاً لهذا المدخل، تتحدد جودة مؤسسة التعليم العالي على أساس جملة من المعايير الكمية أو النوعية أساس التقييم والتي تشتمل بدورها على مقاييس نوعية أو كمية يعتمد عليها في الحكم على مدى تحقيق هذه المعايير، وتكون محصلتها مقياساً للحكم على جودة هذه المؤسسة. كما أنه وفق هذا النموذج، يمكن أن تحدد رسالة المؤسسة من قبل الدولة أو بعض الأطراف الفاعلة نذكر منها: وزارة التربية، وزارة العمل، وزارة المالية... الخ على أن تكون هذه الرسالة متوائمة مع المعايير الخارجية. ووفق هذا المدخل

¹ مريم محمد الشرقاوي، التعليم والجودة الشاملة، مصر: مكتبة النهضة المصرية، دار النهضة العربية، 2009، ص 107.

² Youcef BERKANE et Baghdad BENSTAALI, "Evaluation De La Qualité Des Enseignements Dans Les Etablissements Universitaires", Support de cours de la session 4 de la formation des RAQ, CIAQES, MESRS, Algérie, p 12-15.

أيضا، يمكن أن تستخدم هيئات ضمان الجودة إما المعايير الدنيا أو معايير التميز أحسن الممارسات. وغالبا ما يتم الاستناد على المعايير الدنيا في الترخيص بفتح مؤسسة تعليم عالي أو عرض برنامج معين، ثم للقيام بعملية التجديد الدوري لهما.

وعادة، ما يتم تحديد معايير دنيا خاصة بالمدخلات (الطلبة، الموظفين، التجهيزات والوسائل والموارد المالية) والعمليات نظام الحوكمة والتسيير وأنشطة البحث، وكقاعدة عامة، يهدف تطبيق مدخل نظام ضمان الجودة القائم على أساس المعايير الدنيا إلى ضمان الملاءمة للقواعد وللمساءلة؛ أما مدخل نظام ضمان الجودة القائم على أساس معايير التميز، فينطلق من فرضية أن المعايير الدنيا قد تمّ مراقبتها من قبل جهات أخرى أو أن مؤسسة التعليم العالي تتوافر على مستوى مقبول من الجودة.

ويعد نظام ضمان الجودة القائم على أساس معايير التميز أفضل أداة لتحسين الجودة، لأنها تفرض على مؤسسات التعليم العالي الالتزام بجملة من المعايير، وبالإضافة إلى ذلك، فهي تعتبر سهلة التنفيذ، لكونها غالبا ما تكون عبارة عن عملية طوعية تنتهجها أفضل مؤسسات التعليم العالي، وما يعاب على هذا المدخل، أنه غير فعال للحد من مستويات الجودة غير وفي الأخير، نشير إلى أنه يمكن أن يكون لنفس هيئة ضمان الجودة مدخلين مختلفين، أحدهم الضمان بالالتزام بالمعايير الدنيا والآخر لضمان تحقيق معايير التميز. ويبقى أنه على حسب حالة تطور نظام التعليم العالي يمكن لهيئات ضمان الجودة ادراج معايير التميز. كما أنه من الضروري توفر أجهزة تسهر على ضمان توفر المعايير الدنيا وأخرى تسهر على تحسين جودة مؤسسات التعليم العالي التي تجاوزت مستوى القاعدة.

2-2-مدخل ضمان الجودة القائم على المواءمة للأهداف:

يبدأ هذا المدخل بتوضيح مؤسسة التعليم العالي لأهدافها أو أهداف برامجها بعد أن تكون قد أدمجت الرسالة المحددة من قبل الدولة أو بعض الأطراف الفاعلة الأخرى ضمن هذه الأهداف مع مراعاة اتفاقها مع أهداف المجتمع.

وتعد أهداف مؤسسة التعليم العالي أو البرنامج بمثابة المرجع الذي تعتمد عليه هيئات ضمان الجودة لتحليل الجودة، فعلى أساسها تجرى عملية تقييم جودة مؤسسة التعليم العالي أو البرنامج محل التقييم، ومن ثم يتم الحكم على أداء هذه المؤسسات.

ويطلق على مؤسسات التعليم العالي التي تتمكن من تحقيق الأهداف المسطرة بمؤسسات الجودة. وتعد آلية التدقيق أفضل آلية لضمان جودة التعليم العالي وفق هذا المدخل وقد أيد هذا المدخل، كثيرا نظرا للمزايا العديدة التي يتمتع بها، نذكر منها: أنه لا يمكن الحكم على كل من مؤسسة التعليم العالي والبرامج بنفس المعايير، لأنها تعنى بفئات مختلفة من الأفراد ضمن نظام التعليم العالي المتنوع؛ كما أنه لا يمكن أن نحكم على مؤسسة تعليم عالي معروفة بأنها قطاع بحث متطور بنفس المعايير التي تحكم مؤسسات تعليم عالي تتمثل وظيفتها الأساسية في التعليم أنه إذا ما تم تقييم أداء مؤسسة التعليم العالي أو البرنامج على أساس مدى تحقيق الأهداف المسطرة، فإنه يمكن لمؤسسة التعليم العالي أن تحققها من دون أن تضيف أي قيمة علمية، أو أنها قد تحدد أهدافها عمدا عند مستوى ضعيف لتتمكن من تحقيقها.

وعليه يمكن القول ان العنصر السابق هو عبارة عن توضيح لإدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية وبرز معوقاتها التي تحد من تطبيقه، ولقد تم من خلاله التعرف على الابعاد الاساسية للجودة الشاملة في التعليم الجامعي المتمثلة في البعد الاكاديمي والاجتماعي والبعد الفردي، كما تم ايضا التركيز على مداخل ضمان الجودة في التعليم العالي باعتبارها اساس للتقييم من بينها المدخل القائم على اساس المعايير الذي يحدد جودة المؤسسة من خلال الجانب الكمي او النوعي الذي يعتمد عليه في الحكم على مدى تحقيق هذه المعايير وقدرتها على قياس والحكم على جودة هذه المؤسسات، كما نجد ايضا المدخل القائم على المواءمة للأهداف أي قياس مدى قدرة المؤسسة على تحقيق اهدافها او اهداف برامجها وتحقيق الغاية المطلوب منها تحقيقها.

سادسا: أهداف تطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي أهم مبرراتها:

يسعى تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي إلى تحقيق جملة من الأهداف، منها ما يعكس مصالح ومتطلبات حكومات الدول، ومنها ما يعكس الاحتياجات الداخلية لمؤسسة التعليم العالي وعموما، تصنف أهداف نظام ضمان الجودة في مؤسسة التعليم العالي إلى ثلاثة أصناف، هي : الرقابة على الجودة، المساءلة والتحسين المستمر للممارسات الموجودة:¹

¹ Michaela MARTIN et Antony STELLA, Assurance Qualité Externe Dans

L'enseignement Supérieure: Les Options, UNESCO, paris, 2007, p 45-47.

رقابة الجود:

تشكل رقابة الجودة أحد الاهتمامات الرئيسية لحكومات الدول، وأحد أهم أدوارها لضمان تحقيق مخرجات نظام التعليم العالي للحد الأدنى من متطلبات الجودة. ويعتبر هذا الدور أقل أهمية في أنظمة التعليم العالي العامة التي تتوافر على إدارة كفؤة تسهر على إنتاج مستوى مقبول من الجودة؛ إلا أن بروز مؤسسات التعليم العالي الخاصة واستمرارية انتشارها وتوسعها، أدى إلى تزايد حاجة الحكومات إلى المتابعة الجدية والحذرة لمستوى الجودة في هذه المؤسسات، لضمان مواءمة مخرجات التعليم العالي لاحتياجات سوق العمل وتلبية خدمات مؤسسات التعليم العالي لأهداف التنمية الوطنية.

المساءلة المحاسبية والشفافية:

يهدف تطبيق نظام ضمان الجودة كذلك إلى فرض المسؤولية على مطابقة المعايير الموضوعية، والتأكد من تحمل كل فرد مسؤولية تحقيق الجودة في العمليات التي يعتبر مسؤولاً عنها، إذ يجب أن يؤدي كل فرد مهامه في ضوء برامج التدريب والإجراءات التي تمت حديدها بواسطة نظام ضمان الجودة. كما يهدف نظام ضمان الجودة في إطار المساءلة، إلى التأكيد لأصحاب المصلحة على مستوى الجودة المقبول أو الممتاز لمؤسسة التعليم العالي من خلال تزويدهم بمعلومات مفيدة حول احترام المؤسسة أو البرنامج للمعايير الموضوعية، وبهذا يتم الاعتراف الرسمي بالأداء الذي يستجيب للمعايير المعتمدة، أو يتم حجب الاعتراف عن الأداء الذي لا يستجيب للمعايير المعتمدة، واتخاذ التدابير اللازمة بحق المخالفين كسحب الاعتماد أو الاعتراف أو حجب التمويل وغيرها من التدابير الردعية. وبالإضافة إلى ذلك، تستخدم الحكومات نظام ضمان الجودة لجعل مؤسسات التعليم العالي أكثر تماشياً مع توجهات السياسة العامة وبرامج الإصلاح.

تحسين الممارسات الحالية:

يساعد تطبيق نظام ضمان الجودة على تحسين الممارسات الحالية في مؤسسة التعليم العالي، من خلال أهم إجراء يقوم عليه والمتمثل في إجراء التقييم الذاتي الذي يهدف إلى تزويد صانعي القرار بالتغذية العكسية حول الوحدة محل التقييم، مبرزاً في ذلك مواطن القوة والضعف، وهذا ما يمكنهم من وضع الاستراتيجيات والخطط واتخاذ الإجراءات التي من شأنها سد الثغرات وتصحيح الأخطاء والاستفادة المثلى من الإمكانيات لتحقيق أداء أفضل.

ويتوقف نجاح هذه العملية على توافر مجموعة من الشروط من أهمها:¹

- عدم تضمينها لقرارات ذات طبيعة إدارية، والاكتفاء بوصف الواقع بمواطن القوة والضعف فيه، والإمكانيات المتاحة والمخاطر المحتملة. ويستحسن أن تتم هذه العمليات بشكل دوري ومنظم.
 - توافر مناخ من الثقة بين من يقوم بهذه العمليات ومن تعنيه.
 - القيام بها خلال سيرورة العمل وليس في نهايته، وإتاحتها لمعلومات يمكن استخدامها لتوجيه المرء نحو الخطوات اللاحقة التي يتعين إتباعها في السلوك المباشر من أجل التحسين المستمر.
- تكمن أهمية هذه العملية باعتبار إدارة الجودة الشاملة تعمل على تحويل المدخلات المختلفة والتي تتضمن الموارد والطرق والمعلومات والبيانات والمعرفة والأفراد ومهاراتهم، لإشباع حاجات هؤلاء الأفراد (المدخلات)، وتكون من جهة أخرى عند حسن توقعاتهم وتحقيق الرضا لهم في شكل مخرجات معينة، لهذا فإدارة الجودة الشاملة تنظر لهؤلاء الأفراد المعلومات في إطار المؤسسة الجامعية على أنها مدخلات خام وجب تحويلها إلى معرفة منظمة متكاملة، وهذه العمليات كلها تقوم لأجل اشباع هذا النسق المتكامل والمركب من عدة عمليات ثانوية مختلفة، لأن مؤسسات التعليم العالي كنسق يحتوي على أنساق فرعية، تعمل على القيام بعمليات جزئية تكفل تحقيق مبدأ الجودة الشاملة في مخرجاته المختلفة.

لهذا فإن أنظمة إدارة الجودة العالمية عديدة، وقد أثبتت بمجملها فاعلية في تحسين وتطوير المؤسسات التي طبقتها داخل البلدان التي نشأت فيها وخارجها من الدول التي قامت بتطبيقها، لهذا فإن تطبيق أي نظام من أنظمة إدارة الجودة العالمية بفاعلية من قبل أي منظمة والحصول على شهادة من جهة مانحة ومعتمدة دولياً، يؤدي إلى اعتماد هذه المنظمة عالمياً وزيادة الثقة بجودة نشاطها وأدائها، إلا أن استمرار أي منظمة بالمحافظة على الاعتماد الدولي منوط بمدى التزامها بالتحسين والتطوير المستمر والوفاء بمتطلبات نظام إدارة الجودة الدولي الذي اعتمد بناء عليه.²

إن الاعتماد على أسلوب العمل الجماعي ومقدار ما يملكه العنصر البشري في المؤسسة من قدرات ومواهب وخبرات تمكنه من الحرص على الاستمرار في التحسين والتطوير لتحسين الجودة، من شأنه تقليل الأخطاء من منطلق أداء العمل الصحيح من أول مرة، الأمر الذي يؤدي إلى تقليل التكلفة في الحد الأدنى مع الحصول على رضى المستفيدين من العملية التعليمية، والعمل على تتبع النهج الشمولي لكافة

¹ رمزي سلامة، ضمان الجودة في الجامعات العربية، بيروت: الهيئة اللبنانية للعلوم التربوية، 2005، ص 36.

² أعمال المؤتمر العربي السنوي الثالث حول الاتجاهات الحديثة لجودة الأداء الجامعي المنعقد في الشارقة، دولة الامارات العربية المتحدة في أبريل 2008، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ص 158.

المجالات في النظام التعليمي كالأهداف والهيكل التنظيمي وأساليب العمل والدافعية والتحفيز والاجراءات،¹ ومن جهة أخرى إن إدارة الجودة الشاملة تمثل بالنسبة لهذا التنظيم (الجامعة) استثمارا جد مهم، لأن تحركات الجامعة من أجل تلبية رغبات وحاجات زبائنهم من الطلبة والمنظمات يجعلها في تغير مستمر، تماشيا مع تغيرات أذواق ورغبات الزبائن، وهذا الأمر سيساعد على ضمان الخدمة المقدمة من قبل التنظيم ذاته، مع التركيز على العناصر الأساسية التالية:

- التركيز على الطلبة والمستفيدين مما تقدمه الجامعة.
- اعتبار إدارة الجودة الشاملة جزء رئيسي من استراتيجية الجامعة بصفة عامة.
- اعتبار إدارة الجودة الشاملة فلسفة وآليات وأدوات أساسية في إدارة الجامعة وكيانها.
- التركيز على مشاركة الموارد البشرية (إطارت، عمال بسطاء والأساتذة).

لهذا اعتبرت تطبيق الجودة الشاملة في التعليم على أنها دراسة متطلبات المجتمع واحتياجاته، والوفاء بتلك الاحتياجات، لأداء الأعمال بشكل صحيح وفي أقل وقت وبأقل جهد وأقل تكلفة، من خلال تنمية العديد من القيم التي تتعلق بالعمل الجماعي وعمل فريق متناسق، لزيادة الاحساس بالرضا لدى جميع العاملين بالمنظمة. وهذا لا يتأتى إلا من خلال تحسين سمعة المنظمة التعليمية (المؤسسة)، في نظر الطلبة وأفراد المجتمع المحلي وتنمية روح التنافس والمبدأ، بناء على الثقة بين العاملين بالمنظمة التعليمية ككل، وتقوية انتماءهم لها بتحقيق الرقابة الفعالة والمستمرة لعملية التعليم. ومن أهم المبررات التي استند عليها الباحثين في الاستعانة بتطبيق الجودة الشاملة في الجامعات نجد ما يلي:

- تدهور مستوى التكوين في معظم كليات الجامعة بالنسبة لخريجي الجامعات بالبلدان العربية.
- غياب التنافسية في الأسواق العالمية لخريجي الكليات بالجامعات المتواجدة بالبلدان العربية.
- نقص حصة الشركات الوطنية المحلية من السوق العالمي بسبب الموارد البشرية الناتجة عن أنماط التكوين والتعليم الجامعيين الحالي.
- تزايد البطالة بين الخريجين من الجامعة.

¹ رأفت عبد العزيز البوهي وآخرون، الجودة الشاملة في التعليم، الجزائر: دار الجديد للنشر والتوزيع، ط1، 2018، ص

- زيادة العرض من خريجي الجامعة.¹

ان ما يمكن الإشارة اليه من خلال ما سبق ان هناك ثلاث اصناف اساسية تعد من أبرز اهداف تطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي والمتمثلة في الرقابة على الجودة والتي تعتبر كعملية اولى واساسية تقوم بها الهيئة الوصية اتجاه الاساتذة والطلبة وكذا الادارة والهياكل البيداغوجية لما لها من الاهمية البالغة في تحقيق هذا المطلب الرئيس، وكذا المساءلة او ما تسمى بالمحاسبة والشفافية اي العمل على تطبيق المعايير وسن القوانين وتطبيقها وفق ما تضمنته اللوائح الاولى لأبعاد ومضامين الجودة الشاملة في التعليم العالي لتحقيق ما يسمى بالموضوعية، اما في ما يخص الصنف الثالث والذي يقوم على اساس التحسين المستمر للممارسات الموجودة والذي يتطلب الحيوية في مجال تطبيق الجودة الشاملة وما تقتضيه الضرورة الاكاديمية ويتوقف نجاح هذه الاخيرة على ضرورة عدم تضمن الجودة الشاملة لقرارات ذات طابع إداري، وتوفر مناخ من الثقة بين أعضاء هيئة التدريس والإدارة من جهة وكذا القيام بتطبيق معايير الجودة من خلال سيرورة العمل وليس في نهايته من اجل التحسين المستمر.

سابعا: معوقات ومتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة:

1-1-متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة:

يشارك التعليم مع غيره من المؤسسات المجتمعية بالكثير من العناصر والمتطلبات التي تؤدي به إلى تحقيق الجودة في مخرجاته، ومع ذلك فإن له متطلبات خصوصية تفرضها طبيعة عمله إذا ما أريد له أن يتبنى غدارة الجودة الشاملة في مؤسساته، ومنها:

- وعي وإيمان الإدارات العليا بأهمية تبني إدارة الجودة الشاملة في تحقيق أهداف النظام التعليمي والتربوي.
- تبني الأنماط القيادية المناسبة لمدخل إدارة الجودة الشاملة.
- ضرورة أن تتعرف جميع المستويات الإدارية بفلسفة إدارة الجودة الشاملة والتكيف مع متطلباتها ومبادئها الموجهة نحو تحقيق احتياجات المستفيدين من التعليم.
- وضع برامج تدريبية لمختلف العاملين في القطاع التعليمي على إدارة الجودة الشاملة.
- تشكيل مجالس جودة أو فرق الجودة في كل مؤسسة تعليمية لمراقبة الجودة وتأكيداها.

¹ هاشم فوزي دباس العبادي، يوسف حليم الطائي، أفنان عبد علي الأسدي، إدارة التعليم الجامعي- مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر، عمان: مؤسسة الوراقة للنشر والتوزيع، 2007، ص 45،46.

- توفير مناخ تربوي تنظيمي يشجع الجميع على القول والعمل بحرية ودون خوف من رقيب أو حسيب ما دامت تصب لصالح العمل والصالح العام.
- توسيع قنوات الاتصال بين جميع المراحل التعليمية لتحديد ما ينبغي على كل مرحلة القيام به للإيفاء بمتطلبات المرحلة التالية، وحتى لا تكون مخرجات المرحلة عبئا على المرحلة المستقبلية لهم.
- العمل على خفض كلفة التعليم إلى أقصى حد ممكن وزيادة طاقته الإنتاجية من خلال خفض عوامل الإهدار فيه وزيادة كفاءته الداخلية.
- تبني نظاما للحوافز والمكافآت تثمينا للإنجازات المتميزة ولتفريق المتميزين والمبتكرين عن سواهم من العاديين.
- عدم الاستعجال في تطبيق إدارة الجودة الشاملة دفعة واحدة وعدم استعجال النتائج والسير بالتطبيق خطوة فخطوة.¹

كما هناك متطلبات أخرى لتطبيق فكر وفلسفة الجودة الشاملة نجد من أهمها:

دعم وتأييد الإدارة العليا لبرنامج الجودة الشاملة: بحيث يتوقف نجاح هذه العملية وتطبيق منهجيتها على دعم وتأييد القيادة العليا لها والذي ينبع من اقتناعها و أي منها بضرورة التطوير والتحسين المستمر في الأداء وتحقيق مركز تنافسي جيد للمنظمة، فهي تملك اتخاذ القرار الاستراتيجي الذي يمس مستقبل المنظمة، والقدرة على التطوير ونشر رؤية شاملة، لذلك لابد أن تقوم الإدارة بالتغيير في الهياكل واللوائح الإدارية والسياسات التعليمية التي تتبعها والتي تعوق تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتخصيص الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة للتطبيق.

تغيير النمط القيادي السائد: ويكمن ذلك في اللجوء إلى تغيير أسلوب القيادة المعمول به في المنظمة على مختلف مستوياتها الإدارية واستبداله بأسلوب أكثر فعالية، بحيث يمكنهم من وضع المهام والمسؤوليات المنوطة بهم موضع التطبيق بشكل ناجح، بحيث يعمل هذا النمط على ممارسة الرقابة اللصيقة والوقائية في آن واحد حيث تكشف الأخطاء قبل وقوعها أو عند حدوثها، وكذا كسر حاجز

¹ مهدي السمرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الاندماجي والخدمي، الاردن: دار جرير للنشر والتوزيع، 2007، ص 344-346.

الخوف الموجود لدى المرؤوسين ليأتوا إلى مكاتب الرؤساء، من شأنه تحقيق درجات عالية من الانسجام والتفاعل بين الإدارة والعاملين بما يسهم في زرع الولاء والانتماء للمنظمة.

توافر نظم فعالة للمعلومات: من خلال أن التطبيق الناجح لإدارة الجودة الشاملة يعتبر أن للمعلومات جزء حيوي لضمان أعمال المنظومة، فبدونها لن تستطيع القيام بأي إجراءات العمل أو ضبط سياسات التنفيذ لها أو بناء معايير ومؤشرات أداء قياسية لأعمالها.

تغيير الهيكل التنظيمي للمؤسسة: بحيث أكدت الكثير من الدراسات أن الاعتماد على الهياكل التنظيمية التقليدية العادية ذات المستويات الإدارية المتعددة لا تتناسب مع المنظمة المعاصرة التي تطبق منهجية إدارة الجودة الشاملة لها لما تسببه من مشكلات مختلفة أهمها: البطء في اتخاذ القرارات وانجاز الأعمال، ووضع حواجز بين الوحدات والتقسيمات الإدارية مما يؤدي إلى ضعف التنسيق بينها، مع بعد قمة الهرم التنظيمي عن قاعدته بسبب طول خط الاتصال بالشكل الذي تسبب في ضعف الروابط الاجتماعية بين الإدارة العليا والإدارة الدنيا (قاعدة الهرم التنظيمي).¹

1-2- معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة:

رغم ما تسعى إليه الجامعة من أهداف تسطرها في سبيل النهوض بمستوى البحث العلمي والأكاديمي وتدريب الباحثين والأستاذة وتكوينهم، وذلك عن طريق مختلف فئات وأسلak الجامعة وعلى رأسها خلية لجان ضمان الجودة بالجامعة والتي هي الأخرى تساهم بشكل نوعي في ذلك، إلا أنها ما زالت تعاني من مجموعة من المعوقات التي قد تعرقل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة والتي نجد من بينها ما يلي:

- عدم ملائمة الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسات التعليمية والثقافة التنظيمية التي تتفق ومتطلبات تطبيق الجودة الشاملة، وذلك على مستوى الأبعاد الثقافية والتنظيمية (الهياكل والنظم، القيادة، التحسين المستمر، الابتكار).
- عدم ملائمة الأوضاع الأكاديمية والإدارية والمالية السائدة بالمؤسسات التعليمية لتطبيق الجودة الشاملة، وذلك على مستوى (فلسفة التعليم) الحالية أو أهدافه وهياكل أنماط التعليم من أداء

¹ عناني، و محمد عطوة مجاهد، استراتيجية الجودة في التعليم، الاسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2011، ص 341-

- أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم وأدوات العملية التعليمية ونظام الدراسات العليا والبحث العلمي والامكانات المادية والتمويل المالي.
- عدم مشاركة جميع العاملين في تطبيق الجودة الشاملة وعدم ملائمة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب على مستوى جودة الخدمة التي تتفق مع رغباتهم وتوقعاتهم.
- عدم الربط بين المناهج الدراسية والتخصصات بالكليات والجامعات وقطاعات سوق العمل من حيث (مدى تطور المناهج طبقا لمتطلبات سوق العمل)، وتبني طرق وأساليب لإدارة الجودة الشاملة لا تتوافق مع خصوصية المؤسسة ومقاومة التغيير من العاملين أو من الإدارات.¹
- نقص الامكانات المادية وضعف مدخلات التعليم المتوفرة مقارنة بالدول المقدمة التي تطبق الجودة.
- ضعف ثقافة الجودة لدى العاملين في مجال التعليم وحتى المستفيدين من برامج الجودة الشاملة في المجتمع.
- نتائج تطبيق الجودة تحتاج الى مدة زمنية طويلة نسبيا، وتطبيق خطط استراتيجية طويلة المدى، وليس تخطيط تكتيكي سريع يرغب مطبقوه رؤية نتائج بحو سريع لعملهم.
- أصبح تطبيق الجودة مفهوما يركز على الشكل وليس على المضمون، بمعنى ان المؤسسات التعليمية تسعى الى انشاء دوائر ومراكز في الجامعات تتعلق بالجودة بشكل شكلي من دون الوعي الكامل بآليات التطبيق والتنفيذ ودون الدعم المادي والمعنوي من الادارة العليا.
- امكانات المؤسسات والنظام المركزي المطبق في مجال التعليم لا يسمح للمنفذين لهذه العملية بالحرية الكاملة لتطبيق الجودة الشاملة، وكذلك ضعف كفاياتهم، لأن إدارة الجودة بحاجة إلى نظام لا مركزي يسمح بالمزيد من الحريات والابتكار في العمل بعيدا عن الروتين والتعقيدات الإدارية التي تضعف العمل والأداء.
- ضعف الأنماط القيادية لدى أصحاب القرار في الميدان التربوي.
- ضعف العلاقة بين المؤسسات التعليمية والمجتمع المحلي، وضعف عمليات المشاركة في اتخاذ القرارات.²

¹ رأفت عبد العزيز البوهي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 11، 12.

² خيضر عباس جري، عباس دحام العلياوي، الجودة في إعداد وتدريب المعلمين وتطويرهم، الدار الجامعية للطباعة والنشر والترجمة، ط1، 2017، ص 33، 34.

وقد تم التركيز في هذا الجزء من الفصل على اهم متطلبات تطبيق غدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الجامعية واهم المعوقات التي تعترضها، فمن جانب المتطلبات تم الاشارة الى ضرورة وعي الادارات بأهمية تبني إدارة الجودة الشاملة في تحقيق اهدافها، وتبي الانماط القيادية المناسبة لمان وضرورة تسطير برامج تدريبية لأعضاء هيئة التدريس ومجالس الجودة وفرقها، مع توفير مناخ تنظيمي يشجع على العمل والتدريس وتوسيع قنوات الاتصال بينهم وبين جميع الاداريين، اضافة الى تبني نظام للحوافز والمكافئات وعدم الاستعجال في تطبيقها دفعة واحدة، كما تم ايضا اختصار متطلبات تطبيقها في دعم وتأييد الادارة العليا لبرنامج غدارة الجودة الشاملة، مع العمل تغيير النمط القيادي السائد وتوافر نظم فعالة ومحينة للمعلومات، مما يكفل سيرورتها ضمن نطلق هذا النسق، والعمل على تغيير الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

كما تم في نفس السياق التركيز على المعوقات التي تعرقل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة، اهمها عدم ملائمة الثقافة التنظيمية لمتطلبات تطبيق الجودة الشاملة على مستوى الهياكل والنظم والقيادة وغيرها، مع عدم ملائمة الاوضاع الاكاديمية والادارية لتطبيق ادارة الجودة الشاملة، اضافة الى عدم مشاركة جميع العاملين في تطبيقها مما ينعكس سلبيا على درجة توافق معاييرها ومتطلباتها مع ما هو مبرمج ضمن اللوائح العامة، وكذا عدم الربط بين المناهج الدراسية والتخصصات بالكليات والجامعات مع قطاعات سوق العمل، ناهيك نقص الامكانيات المادية الضرورية، وضعف مدخلات التعليم المتوفرة وضعف ثقافة الجودة لدى العاملين في مجال الجودة.

الخلاصة:

من خلال ذلك نجد أن تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي أصبحت مطلبا استراتيجيا تماشيا وما تقدمه هذه المنظومة من آليات تسمح بالنهوض بمجال البحث العلمي في الدول السائرة في طريق النمو والجزائر بصفة خاصة، وهذا نظرا للعلاقة الايجابية التي تجمع بين تطبيق الجودة في التعليم العالي والنمو الاقتصادي والاجتماعي في المجتمع في إطار المواكبة مع التطورات الحاصلة في دول العالم الآخر، وحاجة المجتمع المحلي لتحقيق التنمية المستدامة للأجيال القادمة.

الجانِب المِيداني

لِلدِّرَاسَةِ

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.

تمهيد .

أولاً: منهج الدراسة.

ثانياً: أدوات جمع البيانات.

ثالثاً: مجالات الدراسة.

رابعاً: العينة المدروسة وخصائصها.

خامساً: أساليب المعالجة الإحصائية.

الخلاصة.

تمهيد:

إن التمحيص والاستكشاف النظري واستعراض ومناقشة أهم الأفكار والمعارف التي تخدم الموضوع، وتظهر حيثياته، فضلا عن انتقاء كل انتاج علمي يلعب دورا مهما في توجيه الباحث نحو بيانات الواقع الاجتماعي الذي هو أساس أي عمل بحثي، والذي هو الحال كذلك في دراستنا هذه التي استهدفت اهم مؤسسة اجتماعية في المجتمع وبالذات استهدفت التعليم العالي الذي يعتبر بوابة المجتمع نحو التنمية والتطور واللاحق بركب الدول المتطورة والخروج من ركب الدول النامية، وعن طريق اختبار الفرضيات التي جاءت للكشف عن طبيعة المعوقات التي تحد من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وذلك من وجهة نظر الأساتذة.

وفي هذا الاطار فعلية البحث في شقيها النظري والميداني تدعم بعضها البعض من خلال المراحل المتتابعة التي يتبعها أي باحث في مجال بحثه، للوصول الى الحقيقة، باعتبارها من ضروريات المنهجية العلمية، وشروط البحث العلمي الجيد الذي يتطلب الترابط، حيث أن النسق النظري يدعم ما توصل إليه الباحث في الجانب الميداني.

لهذا جاء هذا الفصل المهم للقيام بذلك، بحيث تناول الباحث فيه وصفا لإجراءات الدراسة الميدانية التي قام بها لتحقيق أهداف الدراسة، والتي سبق ان أشرنا إليها، ابتداء من المنهج المستخدم في الدراسة، والذي فرضته طبيعتها البحثية.

كما يستهدف هذا الفصل التعرض لأدوات جمع البيانات والمتمثلة في استمارة الاستبيان كأداة أساسية فيها، أو بعض الأدوات الأخرى الداعمة والمكملة لها كالمقابلة والملاحظة، والوثائق التي لها علاقة بالموضوع، ومدت الباحث بإحصائيات وبيانات متعلقة بموضوع الدراسة الراهنة.

تليها مجالات الدراسة المتبعة في البحث، ومن ثم عينة الدراسة التي عمل الباحث على أن تستهدف مجتمع البحث المدروس، ثم التطرق الى اساليب المعالجة الاحصائية المستخدمة في هذه الدراسة.

أولاً: منهج الدراسة:

كل دراسة علمية في اي مجال تستدعي اتباع مناهج متكاملة للوصول الى النتائج، فالمنهج هو الطريق الذي يتبعه الباحث للوصول الى الحقائق العلمية، وعلم الاجتماع من بين العلوم التي تعتمد على اتباع عدة مناهج في بحوثها ودراساتها، والاعتماد على واحد منها يعود الى طبيعة المواضيع التي يعالجها التخصص.

وتعرف **مادلين غرافيتش** المنهج على انه: مجموعة العمليات الذهنية التي يحاول من خلالها علم من العلوم بلوغ الحقائق المتوخاة، مع امكانية تبيانها والتأكد من صحتها.

وهو أسلوب منطقي ملازم لكل عملية تحليل ترتدي الطابع العلمي، وهو أسلوب لكنه يجمع أكثر من عملية تتلاقى كلها عند بلوغ هدف واحد، فالعمليات تصبح مركبة في اطار منهجي.¹

وبناء على طبيعة الموضوع تم الاعتماد على **المنهج الوصفي**، وهو أسلوب يتم من خلاله تجميع البيانات والمعلومات اللازمة حول الظاهرة مع التنظيم والتحليل، ثم استخلاص النتائج بهدف تعميمها مستقبلاً.²

وبما أن موضوع دراستنا هو "معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي" لجأنا لهذا المنهج محاولين من خلال اتباع اجراءاته تشخيص ووصف اهم المعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة بإحدى مؤسسات التعليم العالي بالجزائر.

لهذا فعملية تحقيق نتاج علمي أكاديمي بحث وصرامة منهجية معينة جعلها تتماشى مع العبارات والأسئلة المطروحة وفرضيات الدراسة الراهنة.³ يعتمد الباحث على اتباعها يستوضح عن طريقها موضوع من الموضوعات في مراحل البحث المختلفة، بحيث نجد اهم خطواته كالاتي:

- **الاستكشاف:** وذلك من خلال استعراض أدبيات وقراءات حول موضوع الدراسة، وجمع المادة العلمية، المصادر والمراجع بجميع أنواعها. أي استكشاف الميدان الفكري والتطيري الذي نريد

¹ فريدريك معتوق، معجم العلوم الاجتماعية، بيروت: أكاديميا، ط1، 1993، ص 230.

² سعود محمد عبد الغني، محمد أحمد الخصري، الأسس العلمية لكتابة رسائل الماجستير والدكتوراه، مكتبة الأنجلو المصرية، 1992، ص 50.

³ Combessie (jean claud), **la méthode en sociologie**, casbah, alger, 1998, p 9.

العمل ضمنه، ومعرفة ما تمت دراسته من قبل، ومناقشته وتوضيحه، وفق الفرضيات التي تم اقتراحها، والتأويلات الرئيسة أو البناءات النظرية لأجل ضبط الموضوع أكثر، ومن جهة أخرى العمل على البحث عن الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع البحث وفهم جوانبه المختلفة.

- **الوصف المتعمق:** بعد تجميع البيانات والمعلومات من الميدان، تم تحليلها وتفسيرها على ضوء الإطار النظري والمفاهيمي للدراسة، وما تيسر من دراسات وإسهامات تحليلية ذات علاقة بأدبيات الموضوع، بغية الإجابة عن تساؤلات الدراسة والتحقق من فرضياتها والخروج بنتائج الدراسة.¹

ثانياً: أدوات جمع البيانات.

حتى يتمكن أي باحث من اختبار الواقع، والوصول إلى النتائج والمعطيات المستهدفة في بحثه، عليه أن يحسن اختيار الأداة المناسبة لذلك، باعتبارها من العناصر الأساسية المهمة في بناء أي بحث علمي، وبواسطتها يتم جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها، إضافة إلى فرضها على الباحث والتقييد بموضوع البحث وعدم الخروج عن إطاره المحدد مسبقاً.

كما أن عملية اختيار هذه الأدوات يرجع بدرجة كبيرة إلى طبيعة الموضوع المدروس وخصوصياته، وطبيعة الفرضيات التي تم صياغتها مسبقاً. وذلك لما تحققه من دقة علمية وتدعم النتائج المتوصل إليها.

وبناء على هذا فقد استخدم الباحث الأدوات البحثية التالية:

1- استمارة الاستبيان:

تعد بمثابة الاداة الأساسية لجمع البيانات في هذه الدراسة وجاءت باقي الأدوات الأخرى مكملية ومدعمة لها، ويعرف أمين الساعاتي استمارة الاستبيان: على أنها تصميم فني لمجموعة من الأسئلة تحتوي على ابراز نقاط موضوع البحث، تقدم إلى عينة من المجتمع للإجابة عليها، ويجب أن تكون العينة ممثلة لكافة الطبقات أو الطبقة التي يراد بحثها.²

¹ علي شريف حورية، السلوك التنظيمي للمؤسسة التعليمية وعلاقته بالمردود التربوي، دراسة ميدانية على مستوى تلاميذ الثالثة ثانوي بمدينة المسيلة، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع التربوي، غير منشورة، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014/2015، ص 300-301.

² الساعاتي أمين، تبسيط كتابة البحث العلمي، مصر: المركز السعودي للدراسات الاستراتيجية، ط3، 1993، ص 88.

وتتكون عادة من عدد من الفقرات تمثل جميع محاورها، ويقابل كل فقرة سلم إجابة يتدرج من (3) ثلاثة مستويات أو (5) مستويات في الأغلب، ليقوم كل فرد من أفراد العينة باختيار الإجابة التي يراها تتفق ورأيه أو اتجاهاته، بهدف كل منها إلى الحصول على معلومة أو معلومات حول الموضوع المراد دراسته.¹

ونظرا لأهميتها في البحث اخذت وقت كبير في إعدادها بصورتها النهائية، بعد قراءات معمقة سواء للواقع الجامعي وتحولاته الحاصلة أو بالاستعانة بالأدبيات المتعارف عليها، وما جمعه الباحث من دراسات سابقة التي لها علاقة مباشرة بأبعاد الظاهرة المدروسة، إضافة إلى التركيز على الفئة المعنية بالدراسة والتي وقع عليها اختيارنا كعينة لجمع البيانات والمعلومات حول الظاهرة المدروسة والمتمثلة في الأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الاقتصادية لجامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، وعلى هذا الأساس تم إعدادها وتصميمها وفقا لمكانة أساتذة الجامعة باعتبارهم الفئة التي يعول عليها في بناء مجتمع راقي ومتقدم، لأنهم يعدون الفئة الاولى والوحيدة التي تزودنا بمعطيات واقعية وحقيقية حول مدى إمكانية وجود جودة شاملة في التعليم العالي، وأهم مبادئها ومدى تطبيقها، وبإمكانهم امدادنا بمعطيات لا يمكن أن نجدها متوفرة لدى فئات أخرى.

وتماشيا مع طبيعة البحث وأهدافه في اطار الدراسة النظرية وفرضياتها ومؤشراتها، تم تصميم استبيان الدراسة وفقا لمقياس الاتجاهات، بالاعتماد على تدرج البطاقات الخماسية (ليكرت الخماسي)، والذي بعد من أكثر المقاييس استخداما في قياس الاتجاهات بصفة عامة وفي مجال البحوث الاجتماعية بصفة خاصة، حيث يعطي للمبحوث عدة تقديرات لاختيار واحد يوافقه ويرتثيه، دون تقييده بالتأييد الكامل أو الرفض المطلق، حيث يكون للفرد الحرية في التعبير عن رأيه باختيار الدرجة التي تتفق مع اتجاهاته، وبعد ذلك يقوم الباحث بإعطاء درجات للإجابة، ليجري عليها في ما بعد عمليات حسابية وإحصائية للوصول إلى نتائج الدراسة.

وجاءت هذه التقديرات على الشكل التالي:

- دائما ولها خمس درجات.
- غالبا ولها أربع درجات.

¹ وائل عبد الرحمن التل، عيسى محمد قحل، البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2007، ص 69.

- أحيانا ولها ثلاث درجات.
- نادرا ولها درجتان.
- أبدا ولها درجة واحدة.

هذا بالنسبة للعبارات الإيجابية، أما في ما يتعلق بالعبارات السلبية فتأخذ عكس ذلك، أي (5-4-3-2-1) للبدائل على الترتيب (دائما - غالبا - أحيانا - نادرا - أبدا)، وهذا يعني أن الاستمارة شملت على عبارات إيجابية في الغالب وبعض العبارات السلبية، التي تمت صياغة كل واحدة منها وفقا لمؤشرات وتساؤلات الدراسة وفرضياتها، وكذا بنود معايير الجودة الشاملة التي تم الحصول عليها من فريق لجنة ضمان الجودة بالجامعة التي ساعدتنا كثيرا في صياغتها واختيار المناسب أكثر، ثم ترتيبها حسب الأولوية ومعطيات بحثنا.

وقبل تصميمها وإخراجها بشكلها النهائي، تم عرضها على المشرفة التي تفضلت بتصحيحها ومناقشتها، لنعرضها من بعد على مجموعة من الأساتذة والباحثين المحكمين من جامعة (الشلف، المسيلة وجامعة باريس 8 بفرنسا) انظر الملحق رقم (04)، حيث تم بعدها القيام ببعض التصحيحات بناء على ملاحظاتهم، باستبعاد بعض البنود، وتصحيح بعضها من ناحية الصياغة، كما تم إدراج بعض البنود الأخرى التي رأى المحكمين والمشرفة ضرورة إدراجها ضمن محاور الاستمارة.*

وبعد التأكد من صدقها قمنا بتطبيقها على عينة عشوائية تجريبية بلغ عدد أفرادها 22 أستاذ جامعي خارج عينة الدراسة الأساسية، وذلك لتحديد الخصائص السيكمترية لأداة الدراسة، ثم بعدما تم التحقق من صدقها وثباتها باستخدام طريقة التطبيق وإعادة التطبيق، ومن ثم معالجتها وفق هذه الطريقة بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (0.572) عند مستوى دلالة (0.01)، وقد تم حساب معامل الارتباط بيرسون وفق الخطوات التالية:

أ-معامل الارتباط بيرسون (ر) لأداتي الدراسة:

$$r = \frac{(n \times \text{مج س}) \times (\text{س}) - (\text{مج س} \times \text{مج س})}{\sqrt{[(n \times \text{مج س})^2 - (\text{مج س} \times \text{مج س})^2] \times [(\text{مج س})^2 - (\text{مج س} \times \text{مج س})^2]}}$$

* أنظر الملحق رقم (04).

حيث r = معامل الارتباط بيرسون.

n = عدد أفراد العينة الاستطلاعية.

s = عدد الأسئلة الفردية.

v = عدد الأسئلة الزوجية.

ليتم بناءها في شكلها النهائي في ما بعد وتضمنت (79) عبارة، منها (68) عبارة إيجابية و(11) عبارة سلبية.

وتماشيا مع فرضيات الدراسة ومتغيراتها ومؤشراتها تم تقسيمها إلى محاور تضم جمل تقريرية وفقا لذلك، وجاءت على النحو الآتي:

أ- **البيانات الشخصية:** تضم بيانات عن الجنس، السن، الحالة العائلية، الرتبة العلمية، الأقدمية.

ب- **المحور الأول:** والمتعلق بعدم تحكم أعضاء هيئة التدريس في التكنولوجيات الحديثة في التعليم يشكل عائقا في تطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وتضم (27) عبارة مقسمة حسب مؤشراتها إلى :

- بيانات حول التكنولوجيات الحديثة ودورها في تسهيل المهام التدريسية للأساتذة، وتضم (07) عبارات منها (01) عبارة سلبية و(06) عبارات إيجابية.
- بيانات حول المجال الرقمي الذي تستخدمه المؤسسة وانعكاسه على تسهيل عملية التدريس لدى الاساتذة، وتضم بدورها (04) عبارات كلها إيجابية.
- بيانات حول الوسائط التكنولوجية الحديثة وتأثيرها على تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وتضم (07) عبارات كلها إيجابية.
- بيانات حول الوسائل المستخدمة في تقديم الدروس واداء المهام وانعكاسها على تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وتضم (08) عبارات منها (07) عبارات إيجابية و(01) عبارة سلبية.

ج- **المحور الثاني:** والمتعلق بعدم توفر الحوافز المادية والمعنوية في الجامعة الجزائرية يحول دون تطبيق الجودة الشاملة، يضم على (28) عبارة مقسمة حسب مؤشراتها إلى:

- بيانات حول علاقة الوسائل والمراجع التعليمية والمكتبية بتقديم الخدمة، وتضم (07) عبارات كلها إيجابية.
 - بيانات حول مدى توفير المؤسسة لحاجيات الاساتذة وتحفيزهم على اداء مهامهم بالمستوى المطلوب، وتضم (07) عبارات، منها (02) عبارة سلبية، و(05) عبارات إيجابية.
 - بيانات حول تأثير المعاملة بين الاداريين والاساتذة على تحقيق الجودة الشاملة، وتضم (06) عبارات كلها إيجابية.
 - بيانات حول علاقة الوسائل البحثية التي توفرها ادارة القسم بتحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وتضم (08) عبارات، منها (02) عبارات سلبية، و(06) عبارات إيجابية.
- د-المحور الثالث: المتعلق بنقص التدريب والتكوين لهيئة التدريس بالجامعة بالعمل بمعايير الجودة الشاملة يعيق عملية تطبيقها، ويضم (24) عبارة موزعة بالشكل الآتي:**
- بيانات حول علاقة تكوين الاساتذة بتحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وتضم (07) عبارات كلها إيجابية.
 - بيانات حول مدى الالتزام بمعايير الجودة من خلال تدريب الاساتذة وتحفيزهم، وتضم (06) عبارات، منها (02) عبارة سلبية، و(04) إيجابية.
 - بيانات حول دور الخلية البيداغوجية في تحفيز الاساتذة على التدريس وانعكاسها على الجودة الشاملة، وتضم (11) عبارة، منها (03) عبارات سلبية، و(08) عبارات إيجابية.
- وهذا يعني أن عبارات الأداة موزعة بشكل متسلسل ومتساوي إلى حد ما، وما يتوافق مع طبيعة الموضوع وحسب طبيعة مؤشرات.
- هكذا وقد تم صياغة عبارات الاستمارة في صورتها النهائية* بلغة واضحة وكانت إجاباتها مضبوطة ودقيقة إلى حد كبير حسب رأي المحكمين، والمبحوثين، وهذا ما جعل عملية تطبيق المقياس أمرا سهلا، يمكننا من جمع البيانات اللازمة، ليتم بعد ذلك توزيعها على عينة الدراسة الأساسية البالغ عددها (152) مفردة، ثم تفريغها لإجراء المعالجة الاحصائية عليها.

* للاطلاع على المقياس أنظر الملحق رقم (01).

2- المقابلة:

وهي المناقشة بين فردين فأكثر، وتبادل الآراء ووجهات النظر في موضوعات معينة، وعادة ما تكون في صيغة التحدث بين شخصين وجها لوجه لهدف رئيسي يحدد سلفا، حيث يتعلق بموضوع البحث.¹ كما تعرف بأنها محادثة موجهة بين الباحث وشخص أو أشخاص آخرين، بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين، يسعى الباحث من أجل تحقيق الأهداف الأساسية للحصول على البيانات التي يريدها الباحث بالإضافة إلى ملامح أو مشاعر أو تعريفات المبحوثين في مواقف معينة.² وقد لجأ الباحث إلى استخدام هذه الأداة الهامة، كأداة مكملة توظف في تحليل وتفسير البيانات المجمعة عن طريق استمارة الاستبيان، ومحاولة جمع بيانات ومعطيات عن الظاهرة المدروسة والمتمثلة في الكشف عن اهم المعوقات التي تحد من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، والتي تحكمها مجموعة من المتغيرات والعوامل المختلفة، خاصة وطبيعة المتغير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

ما يحتم إجراء مقابلات مع اعضاء خلية لجنة ضمان الجودة في جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف باختلاف مكانتهم ورتبتهم وادوارهم ومهامهم في الجامعة، والتي تتوقف عليها طبيعة علاقاتهم في تعاملهم مع الأساتذة في إطار عمليات التكوين، وكذا الطلبة في عمليات المرافقة البيداغوجية لهم. فقد سمحت هذه الأخيرة للمبحوثين على الإدلاء بآرائهم والتعليق عليها، بدون تقيد وبكل حرية في القضايا التي طرحت عليهم ضمن سياق الموضوع المعالج، كما توجه الباحث إلى جزئيات وحيثيات مهمة قد تغفل عنها لإثراء نتائج البحث، بحيث لا تتوفر لدى الباحث من خلال المعطيات التي تم جمعها من المقياس.

وقام الباحث بإجرائها مع اعضاء خلية لجنة ضمان الجودة في جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف باختلاف تخصصاتهم وخبراتهم، وذلك لارتباطهم الوثيق والشخصي والمهني بالإدارة والكلية والجامعة ككل خاصة الأساتذة والطلبة الذين هما محورا العملية التعليمية التكوينية.

علما أن كل واحد منهم قبل الالتحاق بعضوية خلية لجنة ضمان الجودة بالجامعة كان أستاذ، وهذا ما أكسبه خبرة وتجربة مكنته من فهم الكثير من الأمور المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي وأهم ما

¹ العربي بلقاسم فرحاتي، البحث الجامعي بين التحرير والتصميم والتقنيات، الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، 2012، ص135.

² مروان عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، عمان: مؤسسة الورق، ط 1، 2000، ص170.

يجب أن تتوفر عليه أبعاد وبنود ضمان الجودة في الجامعة، إضافة إلى تعامله مع الطلبة ما سمح له من فهم متطلباتهم وحاجاتهم وخصوصياتهم النفسية والاجتماعية، وكذلك هو الحال بالنسبة لزميله الأستاذ. بعد ما تم بناء دليل المقابلة الذي يحوي أسئلة مفتوحة حسب المحاور، ووفقا لفرضيات الدراسة الراهنة، وبعد تحكيمها من خلال عرضها على مجموعة من الأساتذة الذين قدموا بعض الملاحظات جعل الباحث يعيد النظر في بعض أسئلتها، لتظهر في شكلها النهائي، بحيث اشتملت على (14) سؤالا، خصص منها (05) أسئلة للبيانات الشخصية للمبحوثين، و(03) أسئلة للمحور الثاني الخاص بمدى تحكم الأستاذ في استخدام تكنولوجيات الاعلام والاتصال في التعليم، و(03) للمحور الثالث المتعلق بالحوافز المادية والمعنوية للأستاذ و(03) أسئلة للمحور الرابع المتعلق بتدريب وتكوين الأستاذ الجامعي وفق معايير الجودة الجامعة. وقد تم تطبيقها مع (06) مبحوثين هم أعضاء هم أعضاء في خلية لجنة ضمان الجودة بالجامعة، واستفاد البحث منها كثيرا في التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة، وأهم معايير الجودة المطبقة في الجامعة، ظروف تدريس الأستاذ وتكوينه وكذا تدرس الطالب من جهة أخرى.*

3-الملاحظة:

باعتبارها اداة من ادوات البحث الاجتماعي الأساسية المهمة، وهي من اهم المصادر الرئيسة للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع البحث.

بحيث يرى فضيل دليو وآخرون في هذه التقنية على انها تعتمد عل مهارة الباحث وقدرته على تحليل العلاقات الاجتماعية وأنماط السلوك الاجتماعي المراد دراسته، حيث تمكن الباحث من اكتشاف الارتباطات والعناصر الموجودة بين العلاقات الاجتماعية التي لا يمكن فهمها إلا من خلال ملاحظتها ومعايشتها.¹

كما أنها تعني أيضا توجيه الحواس والانتباه إلى الظاهرة أو مجموعة من الظواهر رغبة في الكشف عن صفاتها وخصائصها توصلا لكسب معرفة جديدة من تلك الظاهرة أو الظواهر.²

* للاطلاع على دليل المقابلة أنظر الملحق رقم (02).

¹ دليو فضيل وآخرون، أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، الجزائر: منشورات جامعة منتوري، قسنطينة، دار البحث، 1999، ص 187.

² محمد قاسم، المدخل إلى مناهج البحث العلمي، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، ط1، 2003، ص 110.

وتعد من أصعب الأدوات التي يمكن توفرها للباحث، والتي لا تسمح له في الكثير من الأحيان الفرصة بإجرائها، لأنها تعتمد بدرجة أولى على حواس الباحث وخياله السوسولوجي، وقدرته الفائقة على ترجمة الملاحظات الملموسة إلى عبارات ذات دلالة علمية وبحثية.

لهذا استخدم الباحث هذه الأداة في الدراسة البحثية الحالية، من خلال الدراسة الاستطلاعية الممهدة للدراسة الميدانية، وكذا طيلة إجراء هذه الدراسة، وذلك عن طريق ملاحظة سلوك وعلاقات أفراد العينة المستهدفة في البحث.

كذلك التأكد بواسطتها عن مدى صحة ما أدلى به أفراد العينة من معلومات عن واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية وأهم المعوقات التي تواجه هذه العملية المهمة.

4-الوثائق:

هي كل ما يعتمد عليه، ويرجع لأحكام أمر وتنشيطه وإعطائه صفة التحقق والتأكد من جهة، أو يؤتمن على وديعة فكرية أو تاريخية تساعد في البحث العلمي أو تكشف عن جوهر واقع ما.¹

لهذا فالوثائق الرسمية تعتبر مصدرا غنيا بالمادة المعلوماتية ذات العلاقة بالموضوع المدروس، لذلك فإن التزود منها بالبيانات التي تقيد في الإجابة عن تساؤلات الدراسة والتحقق من فرضياتها خطوة حاسمة في عملية التحليل والتفسير واستخلاص النتائج.

واستنادا لطبيعة الموضوع فقد تم الاستعانة ببعض الوثائق الجامعية التي تضمنت احصائيات وبيانات ومعلومات دعمت تحديد العينة وضبطها، وكذا عملية التحليل ووصف الظاهرة المدروسة، ومنه التزود بمعلومات ومعطيات حول المتغيرات المدروسة، وسرد المؤشرات الكمية والكيفية الخاصة بذلك.

¹ عبد المجيد محمد الحويج، الوثائق: مفهوما، أنواعها، وتقسيماتها وأهميتها في البحث العلمي، مجلة كلية الآداب، العدد

29، الجزء الثاني، 2020، ص 207.

ثالثاً: مجالات الدراسة:

- المجال المكاني للدراسة:

من الطبيعي أنه لدراسة أي ظاهرة، يتطلب معرفة حيز تلك الظاهرة من خلال توفر بعض أو كل المعطيات عن ذلك الحيز، هذا لمساعدة الباحث على معرفة حدود ومجالات تلك الظاهرة حق معرفة، مما يساهم في النهاية بإصدار القرارات المناسبة، ونظراً لطبيعة الموضوع تم اختيار جامعة حسينة بن بوعلي، لتكون مجال للدراسة، وتحديدًا في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

وتشمل من الناحية التصميمية على عشر كليات و25 مخبر بحث، حيث تنقسم من حيث الموقع الجغرافي إلى أربع مناطق، إذ نجد المنطقة الأولى المتواجدة بحي السلام والتي تضم كلية التكنولوجيا، تتضمن هذه الكلية على ستة (6) مخابر بحث، والمنطقة الثانية تقع في نفس الحي والتي تضم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، وعلوم التسيير تحتوي بدورها على 3 مخابر بحث (مخبر تنمية تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مخبر الأنظمة المالية والمصرفية، ومخبر العولمة وانعكاساتها على اقتصاديات دول الشمال الإفريقي).

أما بالنسبة للمنطقة الثالثة فتقع في وسط المدينة وتضم كلية الحقوق والعلوم السياسية وتحتوي هي الأخرى على 3 مخابر بحث، أما المنطقة الثالثة فهي على مستوى القطب الجامعي الجديد بأولاد فارس، والذي يضم 7 كليات يتوزع على متنها 13 مخبر بحث، وقد قدر عدد اجمالي الأساتذة الدائمين حسب الرتبة لموسم 2020/2021 بـ 1175 أستاذ جامعي، وبلغ عدد أساتذة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بـ 152 أستاذ جامعي.

المجال الزمني للدراسة: مرت الدراسة خلال فترة انجازنا لهذا الموضوع بالمراحل الزمنية التالية:

- **المرحلة الأولى:** خصصت هذه المرحلة للتفكير في الموضوع وضبطه وبناء تصور عام حوله، كما خصص لضبط أبعاده ومؤشراته وضبط فرضياته، وطرح اشكاليته، وقد استندنا في هذه المرحلة إلى إعداد مشروع تمهيدي للدراسة وتقديمه في الوقت المناسب للهيئة المختصة لدراسته، كما هو معمول به خلال السنة الجامعية (2018-2019).

- **المرحلة الثانية:** تمثلت هذه المرحلة في استعراض الأدبيات والقراءات الخاصة بالموضوع، أي القيام في هذه المرحلة بجمع مجموعة من المراجع التي لها علاقة بموضوع بحثنا الجودة الشاملة،

وكذلك مراجع حول مؤسسات التعليم العالي والجامعة، حيث كانت هذه العناصر بمثابة الإطار النظري للدراسة، وتم في نفس الوقت الاتصال بأعضاء ورؤساء خلايا الجودة لتزويدنا بمعلومات وبيانات حول معايير الجودة الشاملة، والتي استندنا عليها إلى حد كبير في بناء أداة الدراسة الأساسية، وذلك خلال السنة الجامعية (2019-2020).

- **المرحلة الثالثة:** والتي تم تخصيصها لإجراء الدراسة الميدانية ومرت هي الأخرى بخطوات متسلسلة بداية من تحديد مجتمع الدراسة والمتمثل في الأساتذة الجامعيين وجمع المعلومات عنه، مروراً بالدراسة الاستطلاعية التي ساعدتنا في تحديد مجتمع الدراسة والعين، ثم تم بعد ذلك تطبيق الاستمارة التجريبية لقياس ثباتها على العينة التجريبية البالغ عددها 22 أستاذ جامعي، ليتم في الأخير تطبيق الاستمارة النهائية بعد التأكد من صدقها وثباتها، وموافقة المشرف على ذلك، وكان هذا خلال الفترة الممتدة من بداية شهر ديسمبر إلى أواخر شهر فيفري (2020-2021).

المجال البشري للدراسة:

مجتمع البحث يخص مجموعة من الأفراد أو الأشياء أي حسب تعريف كريستوف غوريرو : مجموعة من الوحدات التي يجرى عليها التحليل.¹

بناءً على طبيعة الموضوع وأهدافه المتمثل في الكشف عن أهم المعوقات التي تحد من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وكما تم الإشارة سابقاً، فإن دراستنا الحالية تهدف للكشف عن أثر كل من التكنولوجيات الحديثة في التعليم والحوافز المادية والمعنوية، وكذا نقص التدريس والتكوين على تطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي الشلف.

¹ سعيد سبعون، حفصة جراي، الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع، الجزائر: دار القصة للنشر، 2012، ص133.

لذا عمدت الدراسة إلى اختيار أساتذة هذه الكلية ليكونوا محل الدراسة الميدانية باعتبارهم الفئة الأكثر استخداماً لمفاهيم ومبادئ الجودة الشاملة، وذلك خلال السنة الجامعية (2020-2021)، والذي قدر عددهم بـ 152 أستاذ.

رابعاً: العينة المدروسة وخصائصها:

1-عينة الدراسة: إن أي بحث ميداني يستلزم مجتمع بحث، الذي يختار منه الباحث جزءاً معيناً يحاول من خلاله الوصول إلى أهداف بحثه، ويواجه الباحث عند شروعه في القيام بهذا البحث مشكلة تحديد نطاق العمل أي اختيار مجتمع البحث أو العينة التي يجري عليها دراسته تحديداً، لأن الباحث غالباً ما يجد نفسه غير قادر على القيام بدراسة شاملة.¹

كذلك هو الحال بالنسبة لمجتمع بحثنا والذي يقدر حجمه بـ 152 أستاذ جامعي، ولأن مجتمع بحثنا محدود وصغير يمكن إجراء مسح شامل عليه، لذلك تم اختيار مجتمع البحث كعينة للدراسة، وفق أسلوب المسح الشامل.

بحيث يعرف على أنه: الدراسة الشاملة لجميع أفراد المجتمع أي عن طريق الحصر الشامل، وتسمى المسح الشامل لأهميتها العلمية في مجتمع المعلومات والبيانات واستخلاص النتائج وإيجاد الحلول والمقترحات.²

كما يعرف أيضاً بأنه: طريقة جمع البيانات والمعلومات من وعن جميع مفردات مجتمع البحث (Population research)، بأساليب مختلفة سواء كانت جهة الدراسة جهة كلية (منظمة ما أو حقلاً زراعياً أو غير ذلك) أو جهة جزئية (إدارة أو قسم في منظمة داخل المجتمع) بصورة شاملة تأخذ بعين الاعتبار جميع الزوايا أو المتغيرات المتعلقة بموضوع البحث.³

وعلى هذا الأساس تم اختيار أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وذلك لاعتبار أن أساتذة هذه الكلية هم الأكثر معرفة ودراية بمعايير الجودة الشاملة ومفاهيمها، مقارنة بأساتذة

¹ أحمد عبد الله اللحج، مصطفى محمود أبو بكر، البحث العلمي (تعريفه، خطواته، مناهجه، المفاهيم الإحصائية)، الاسكندرية: الدار الجامعية، 2002، ص 261.

² عبد القادر الغني عماد، البحث الاجتماعي (منهجية، مراحل وتقنيات)، لبنان: جروس بريس، 2006، ص 68.

³ طاهر حسون الزبياري، أساليب البحث العلمي في علم الاجتماع، لبنان: مجد المؤسسات الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، 2011، ص 115.

بقية الكليات، لأنهم الأكثر اعتماداً على التكنولوجيات والمواقع الالكترونية، وتحكما في هذه التقنيات، لذلك تم اختيارهم كعينة للدراسة المقدرة بـ 152 أستاذ.

والجدول الموالي رقم (01): يوضح عينة الأساتذة المعنية بالدراسة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير حسب الجنس والرتبة العلمية.

رتبة الأساتذة بكلية العلوم الاقتصادية حسب الجنس	التكرارات	النسبة		
أستاذ مساعد قسم *ب*	ذكر	3	100	
	أنثى	/	/	
	المجموع	3	%100	
أستاذ مساعد قسم *أ*	ذكر	08	40	
	أنثى	12	60	
	المجموع	20	%100	
أستاذ محاضر قسم *ب*	ذكر	16	48,48	
	أنثى	17	51,52	
	المجموع	33	%100	
أستاذ محاضر قسم *أ*	ذكر	44	57,90	
	أنثى	32	42,10	
	المجموع	76	%100	
أستاذ التعليم العالي	ذكر	19	95	
	أنثى	01	5	
	المجموع	20	%100	
المجموع	ذكر	90	59,21	
	أنثى	62	40,79	
	المجموع	152	%100	

المصدر: من إعداد الباحث
بالاعتماد على البيانات
والوثائق المتحصل عليها
من الكلية الخاصة بتوزيع
الأساتذة ورتبهم العلمية.

2- خصائص العينة: هناك مجموعة من الخصائص والتي تعد بمثابة اعتبارات أساسية تم من خلالها اختيار عينة الدراسة أهمها:

- أن يكون أستاذ دائم في جامعة حسية بن بوعلي الشلف، ضمن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- أن لا يخرج عن نطاق العينة التي تم اختيارها والمتمثلة في 152 أستاذ.

خامسا: أساليب المعالجة الإحصائية.

افتترضنا علينا طبيعة الدراسة ومنهجيتها استخدام أساليب إحصائية معينة لمعالجة الموضوع كميًا وكيفيًا، والذي هدفنا من ورائه إلى توضيح معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وعلى هذا الأساس لجأ الباحث إلى الاعتماد على جملة من الأساليب الإحصائية لمعالجة هذه البيانات بعد تنظيمها وتفرغها وتبويبها معتمدين على النظام الإحصائي في العلوم الاجتماعية (SPSS)، ويمكن عرض هذه الأساليب على النحو التالي:

التحليل الكمي: استخدمنا هذا التحليل لغرض تفسير معطيات ما تم الحصول عليه من الميدان، وذلك باستعمال الجداول الإحصائية بالنسبة لعبارات المقياس، إضافة إلى استعمال النسبة المئوية بوصف بيانات مجتمع البحث المستهدف، من حيث خصائصه.

التحليل الكيفي: يظهر هذا التحليل في المقابلات ومن خلال التعليق على الجداول التي تم إنجازها، وتحليلها تحليلًا سوسيولوجيًا المبني على أساس تحليل الظاهرة المدروسة والمقارنة بين النتائج والمعطيات وأخيرًا الاستنتاج العام .

المتوسط الحسابي: ساعدنا في هذه الدراسة على معرفة اعتدال استجابات المفحوصين وتمركزها حول كل بند من البنود التي احتوتها أداة القياس، فهو ان كانت قيمته مرتفعة دل على أن قيمها كبيرة مرتفعة، وإن كانت قيمته صغيرة دل ذلك على أنه توجد قيم صغيرة متطرفة، لذا فهو من أهم مقاييس النزعة المركزية، وأكثر المقاييس استخدامًا لوصف القيمة المتوسطة لتوزيع ما.¹

¹ علي شريف حورية، مرجع سبق ذكره، ص 322.

الانحراف المعياري: من أكثر مقاييس التشتت انتشارا ودقة يقيس معطيات العامل المتغير في البحث، ويكون عن طريق قياس درجة انحراف المعطيات عن الوسط.¹
لذا قام الباحث باستخدامه في هذه الدراسة للتعرف على درجة التشتت بين استجابات الأساتذة.

النسب المئوية: وتم استخدامها لوصف خصائص المبحوثين (الأساتذة)، وكذا لتدعيم المعالجة الاحصائية لباقي البيانات.²

معامل الارتباط بيرسون: (ر) استخدمنا معامل الارتباط بيرسون لغرض استخراج قيمة ثابت أداة الدراسة (الاستمارة) المقدمة في الدراسة ومدى علاقتها في الحصول على النتائج والمعطيات من الميدان وصدقهما وثباتهما لقياس معوقات الجودة الشاملة.

لهذا عمد الباحث إلى استخدامه لهذه الأساليب لتلخيص المعلومات والبيانات المجمعة، وترجمتها إلى أرقام وجداول، وتقديمها بطرق احصائية منظمة، لتعطي صورة كمية عن الحقائق التي تهدف إلى الكشف عنها في الميدان، حسب طبيعة الظاهرة المقصودة من الدراسة.

¹ معن خليل عمر، **مناهج البحث في علم الاجتماع**، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، ط2، 2004، ص 99.

² علي شريف حورية، **مرجع سبق ذكره**، ص 323.

الخلاصة:

من المعلوم أن عمليات البحث العلمي ما هي إلا سيرورات تكمل بعضها البعض، بحيث تقوم على مجموعة من المبادئ الأساسية التي تتطلب توفير شروط هامة أولية لا يمكن الاستغناء عنها، يستند من خلالها الجانب النظري المعرفي على الجانب الميداني وخاصة في مجال علم الاجتماع.

وحتى لا تكون هناك قطيعة علمية أبستمولوجيا، ويتحقق الترابط المنهجي للبحث ومراحله المختلفة الذي يخدم بدرجة أولى كل واحد الآخر منها، ربط الاطار المفاهيمي العلمي الذي بينه الباحث سابقا وأهم متغيراته مع جانبه وشقه الميداني، يلعب دورا مهما في توجيه مسار البحث بين التنظير والواقع، وهذا ما سعى الباحث في عمله.

الفصل الخامس

عرض وتحليل معطيات ونتائج الدراسة

الفصل الخامس: عرض وتحليل معطيات ونتائج الدراسة.

تمهيد.

أولاً: عرض وتحليل البيانات العامة.

ثانياً: عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى.

ثالثاً: عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية.

رابعاً: عرض وتحليل بيانات الفرضية الثالثة.

خامساً: عرض وتحليل مقابلات الدراسة.

سادساً: نتائج الدراسة.

1-نتائج الفرضية الأولى

2-نتائج الفرضية الثانية.

3-نتائج الفرضية الثالثة.

سابعاً: الاستنتاج العام للدراسة.

تمهيد:

إن لكل بحث مسعى منهجي يقوم به الباحث أثناء القيام بدراسته، وذلك باتباع مراحل تتميز بتسلسلها وتتابعها المنطقي، منذ التفكير في الموضوع واختياره إلى غاية وصوله للنتيجة العامة للدراسة، والتي يتوصل إليها الباحث من خلال المعالجة النظرية والميدانية.

ومما سبق فإن الباحث سيحاول من خلال هذا الفصل وبعد اتمامه للدراسة النظرية، والتي تكفي وحدها لاكتشاف أدق المعلومات حول الموضوع المدروس، وكذا بعد عملية الانتهاء من جمع البيانات والمعطيات من الواقع الجامعي، والمتمثل في عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بجامعة الشلف، والتي استعان الباحث في جمعها بأدوات الدراسة، والتي تمثلت في استبيان الدراسة والتي تعتبر كأداة رئيسة فيها.

ثم إلى تنظيم البيانات وعرض النتائج، وتحليلها وفق فرضيات الدراسة، والتي هدف الباحث من وراء ذلك إلى اختيارها والعمل على تفسير هذه المعطيات تفسيراً سوسيولوجياً، ومقارنتها بما تم وضعه في الفرضيات، بالكشف عن العلاقات والارتباطات بين المؤشرات التي سعى الباحث إلى اختبار فرضياتها والتحقق من ثباتها أو نفيها، مع الاستعانة بالمعالجة الإحصائية التي اعتمد عليها الباحث في عرض ذلك.

أولاً: عرض وتحليل البيانات العامة.

الجدول رقم 02: يبين توزيع افراد العينة حسب الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	90	%59.21
أنثى	62	%40.79
المجموع	152	%100

يتبين من خلال الجدول اعلام ان الفئة الغالبة من المبحوثين هم ذكور بنسبة 59,21% تليها نسبة 40,79% بالنسبة لفئة الإناث، وهذه المعطيات هي في الحقيقة تعبر عن ما هو موجود بالفعل على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وهذا ما وضحته الوثائق الرسمية (بطاقة فنية عن الكلية) التي تم الحصول عليها من إدارة الكلية، حيث نجد وباستمرار فئة الأساتذة أكثر من الأساتذات في ما يخص الأساتذة الموظفين الدائمين.

الجدول رقم 03: يبين توزيع افراد العينة حسب السن.

السن	التكرار	النسبة
37 – 33	39	%25.65
42 – 38	71	%46.72
من 43 فأكثر	42	%27.63
المجموع	152	%100

يتضح من خلال بيانات الجدول الواردة أعلاه أن الفئة الغالبة هم المبحوثين الذين يتراوح سنهم ما بين 38 و 48 سنة بنسبة 46,72%، تقابلها نسبة 27,63% من الذين يتراوح سنهم من 43 سنة فأكثر، بينما نجد أدنى نسبة من المبحوثين الذين يتراوح سنهم ما بين 33 و 37 سنة بنسبة 25,65%، وهذا لكون أن أغلب الأساتذة الجامعيين على مستوى الكلية نجدهم دائمين ومتحصلين على ماجستير نظام قديم أو دكتوراه نظام جديد ل. م. د، ولديهم خبرة كافية في ميدان التدريس والبحث.

الجدول رقم 04: يبين توزيع افراد العينة حسب الحالة العائلية.

الحالة العائلية	التكرار	النسبة
متزوج	86	56.57%
أعزب	47	30.93%
مطلق	15	9.87%
أرمل	4	2.63%
المجموع	152	100 %

يظهر من خلال البيانات الاحصائية في الجدول اعلاه أن أكبر نسبة كانت للأساتذة المتزوجين والتي بلغت 56,57%، في حين بلغت نسبة فئة العزاب 30,93%، أما نسبة 9,87% كانت من نصيب المطلقين، ونسبة 2,63% كأدنى نسبة معبرة عن الأرامل، وهذا يرجع إلى أن نسبة المتزوجين بلغت هذا العدد كون أن أغلبهم موظفين ويمتلكون راتب يؤهلهم بناء أسرة والاستقرار في الحياة العملية والمهنية والأسرية.

الجدول رقم 05: يبين توزيع افراد العينة حسب الرتبة العلمية.

الرتبة العلمية	التكرار	النسبة
استاذ مساعد ب -	3	1.98%
استاذ مساعد أ -	20	13.15%
استاذ محاضر ب -	33	21.72%
استاذ محاضر أ -	76	50%
استاذ التعليم العالي	20	13.15%
المجموع	152	100 %

يتبين من خلال بيانات الجدول رقم (04) أن الفئة الغالبة من المبحوثين رتبته العلمية أستاذ محاضر أ- بنسبة 50% بينما نسبة الأساتذة الذين رتبتهم أستاذ محاضر ب- بلغت 21,72%، تليها نسبة الأساتذة الذين رتبتهم العلمية أستاذ مساعد أ- وأستاذ التعليم العالي بنسبة 13,15%، بينما أن أدنى نسبة كانت للأساتذة الذين رتبتهم العلمية أستاذ مساعد ب- بنسبة 1,98% وهذا يوحي بأن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تضم أساتذة محاضرين بالدرجة الأولى أكثر من الأساتذة من الرتب العلمية الأخرى،

طبعاً باعتبار انها كلية قديمة من حيث النشأة وتضم أساتذة وظفوا على مستواها منذ فتحها إلى يومنا هذا، بحيث وجود أساتذة التعليم العالي التي هي الفئة الغالبة له دور كبير في مستوى الخبرة داخل الكلية وما يؤكد ذلك هو سنوات الخبرة التي سيتم التطرق إليها فيما يأتي:

الجدول رقم 06: يبين توزيع افراد العينة حسب الاقدمية.

الاقدمية	التكرار	النسبة
من 5 سنوات الى 10 سنوات	57	37.5%
من 11 سنة الى 16 سنة	61	40.13%
من 17 سنة فأكثر	34	22.37%
المجموع	152	100 %

يتضح من خلال البيانات الاحصائية الواردة في الجدول أعلاه ان نسبة الأساتذة الذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين 11 و 16 سنة بلغت 40,13% تقابلها بالترتيب نسبة 37,5% من الذين تتراوح سنوات خبرتهم من 5 إلى 10 سنوات، بينما ان أدنى نسبة للذين سنوات خبرتهم من 17 سنة فأكثر والتي بلغت 22,37%، وهذه الاحصائيات هي ما تؤكد ما تم الإشارة إليه سابقاً، حيث أن النسبة الغالبة جاءت بين 11 و 16 سنة ما تفسر أن أغلب الأساتذة هم أساتذة محاضرين -أ- وسنهم ما بين 38 إلى 42 سنة، وأن سنوات الخبرة ما هي إلا انعكاس للسن الذي بدأ فيه التوظيف وانعكاس ثاني للرتبة العلمية.

الجدول رقم 07: يبين توزيع افراد العينة حسب الجنس والرتبة العلمية.

الرتبة العلمية		الجنس		ذكور		اناث		المجموع	
				ك	%	ك	%	ك	%
استاذ مساعد ب-				3	3.33%	/	/	3	1.98%
استاذ مساعد أ -				08	8.89%	12	19.35%	20	13.15%
استاذ محاضر ب -				16	17.78%	17	27.41%	33	21.72%
استاذ محاضر أ -				44	48.89%	32	51.62%	76	50%
استاذ التعليم العالي				19	21.11%	1	1.62%	20	13.15%
المجموع				90	100%	62	100%	152	100%

من خلال البيانات الاحصائية الواردة أعلاه يتضح أن اتجاهه العام يمثل نسبة 50% من الأساتذة الذين رتبهم العلمية أستاذ محاضر -أ- تدعمها في ذلك نسبة 51,62% إناث ونسبة 48,89% ذكور، وفي المقابل نجد نسبة 21,72% من الذين رتبهم العلمية أستاذ محاضر -ب- تدعمها في ذلك نسبة 27,41% إناث ونسبة 17,78% ذكور، وفي مقابل هذا نجد نسبة 13,15% من الأساتذة الذين رتبهم العلمية كل من أستاذ مساعد -أ- وأستاذ التعليم العالي، تدعمها في ذلك نسبة 21,11% ذكور و 19,35% إناث، وفي مقابل كل هذا نجد أن أدنى نسبة سجلت للأساتذة الذين رتبهم العلمية أستاذ مساعد -ب- بنسبة 1,98% تدعمها في ذلك نسبة 3.33% ذكور.

ثانيا: عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى:

والتي مفادها: عدم تحكم أعضاء هيئة التدريس في التكنولوجيات الحديثة في التعليم بشكل عائقا في تطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

الجدول رقم 08: التكنولوجيات الحديثة ودورها في تسهيل المهام التدريسية للأساتذة.

الرقم	العبارة	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
01	لدي فكرة حول مضامين خلية الجودة بالجامعة.	48	37	29	21	17	3.48	1.95	2
		31.58 %	%24.35	%19.07	%13.82	11.18 %			
02	مصطلح إدارة الجودة معروف ومطبق بكليتنا.	69	42	22	11	8	3.52	1.28	1
		45.39 %	%27.64	%14.48	%7.23	5.26 %			
03	سبق لي وأن تكونت في الإعلام الآلي.	25	55	19	32	21	3.28	1.57	4
		16.45 %	%36.18	%12.5	%21.05	13.82 %			
04	أعتمد في تسيير مهامي البيداغوجية على تكنولوجيات الاعلام والاتصال.	23	29	16	49	35	3.35	1.44	3
		15.14 %	%19.07	%10.53	%32.24	23.02 %			
05	اعتمد في التواصل مع الطلبة في التدريس عبر vidéo conférence	51	41	29	17	14	3.02	1.29	7
		33.56 %	%26.98	%19.07	%11.18	9.21 %			
06	اعتمد على طريقة المحاضرة التشاركية Zoom.	62	43	26	13	08	3.06	1.30	6
		40.79 %	%28.29	%17.10	%8.56	5.26 %			
07	نقص الوسائل التكنولوجية المتاحة في الجامعة تنعكس سلبا على أدائي المهني.	19	14	59	39	21	3.13	1.39	5
		12.5 %	%9.21	38.82 %	%25.66	13.8 %			

لقد أكد أغلب الأساتذة الجامعيين من خلال تصريحهم حول العبارة رقم (01) والتي تنص على **لدي فكرة حول مضامين خلية الجودة بالجامعة بامتلاكهم فكرة حول مضامين خلية الجودة الشاملة**، ويظهر ذلك من خلال النسب الموضحة حسب العبارة، فقد بلغت قيمة المتوسط الحسابي لها بـ 3.48، ما يعني ويفسر ان درجة موافقة الأساتذة المبحوثين على هذه الفكرة متوسطة، فقد اجابت النسبة الغالبة بـ(أبدا) ونسبة قدرت بـ 31.58 %، وهذا يدل على وجود فئة معينة من الأساتذة من يؤكدون على هذه الفكرة، في المقابل نجد 17 منهم من يرون عكس ذلك بنسبة قدرت بـ 11.18 %، أي أنهم نادرا ما تصلهم معلومات حول كيفية استخدام هذه التكنولوجيات التي تنعكس إيجابيا على مهامهم التدريسية، في حين هناك من منهم من أجاب بأحيانا وبنسبة قدرت بـ 19.07 %، أي أن الأساتذة يعتمدون أو يلجؤون لاستخدام بعض التكنولوجيات الحديثة التي تسهل لهم نقل المعارف والمعلومات المتعلقة ببعض الدروس التي تستدعي استعمال وسيلة تكنولوجية معينة تتوافق مع محتوى ومضمون المادة.

كما أكد الأساتذة الجامعيين من خلال العبارة التي قدمت لهم حول ما اذ كانت لديهم معرفة حول مدى تطبيق **مصطلح إدارة الجودة الشاملة**، فقد صرح أغلبهم بامتلاكهم **فكرة حول إدارة الجودة الشاملة في الجامعة**، ويظهر ذلك من خلال النسب الموضحة حسب العبارة، فقد بلغت قيمة المتوسط الحسابي لها بـ 3.52، ما يعني ويفسر ان درجة موافقة الأساتذة المبحوثين على هذه الفكرة متوسطة، فقد اجابت النسبة الغالبة بـ(أبدا) ونسبة قدرت بـ 45.39 %، وهذا يدل على وجود فئة معينة من الأساتذة من يؤكدون على هذه الفكرة، في المقابل نجد 8 منهم من يرون عكس ذلك بسنة قدرت بـ 5.26 %، في حين هناك من منهم من أجاب بأحيانا وبنسبة قدرت بـ 14.48 %.

مما يوحي أن اغلبية الأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لا يقومون بتطبيق معايير الجودة الشاملة على مستوى الكلية، وما يؤكد ذلك هو اعتراف نسبة كبيرة منهم بعدم امتلاكهم أدنى فكرة عن مصالحي إدارة الجودة من جهة، وعدم وجود فعالية في تطبيقه على مستوى القسم، هذا ما يقودنا إلى التأكيد على خاصية ضرورة إعادة النظر في مضامين إدارة الجودة الشاملة في تطبيقاتها في الجانبين البحثي والتدريسي.

الا أن الواقع يثبت عدم خضوع الاساتذة للتكوين، وهذا ما أدى به المبحوثين من خلال استجاباتهم، والتي جاءت معظمها تنفي ذلك، أي لم يسبق لهم وأن تكونوا في الاعلام الالي، كما عبرت عليه العبارة رقم (03) في الجدول أعلاه، وفي الاختيار (نادرا) نسبة قدرة بـ 36.18 % و بمتوسط حسابي بلغ 3.28 وانحراف

معياري قدر بـ1.57 أي أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة منخفضة وبالنسبة الغالبة منهم تم في ذلك، تليها نسبة 21.05 % ممن صرحوا بـ (غالبا) وبنسبة 16.45 % لمن أدلوا بـ(ابدا) في حين بلغت نسبة من أقرروا بخضوعهم للتكوين باختيارهم بـ(دائما) وبنسبة ضعيفة لم تتجاوز 13.82%.

وهذه النتائج تتفق مع ما توصلت إليه دراسة لرقط علي التي تمت الى الإشارة إليها سابقا بان المتطلبات الأساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بالكلية تتوفر وبنسبة أقل من المتوسط المطلوب، وذلك من خلال دعم الإدارة العليا ونيتها في التحسين والتطوير، القيادة مؤهلة الى حد ما لتحمل مسؤولية التطبيق، أساليب التقويم وقياس الأداء غير متطورة، نقص التحفيز.¹

وفي نفس المنحنى جاءت العبارة رقم (04) والتي مفادها أعتمد في تسيير مهامى البيداغوجية على تكنولوجيايات الاعلام والاتصال، لتكشف عن آراء الأساتذة حول هذه الحقيقة التي تعيشها مؤسسات التعليم العالي، والتي كانت في غالبيتها منافية نوعا ما للعبارات التي سبقتها بالنفي، أي بـ(غالبا) وبنسبة 32.24% وبمتوسط حسابي بلغ 3.35 وانحراف معياري قدر بـ1.44 ما يبين أن هناك اختلاف، في المقابل (نوعا ما) في استجابات الأساتذة رغم درجة الموافقة عليها مرتفعة حسب ما بينته قيمة المتوسط الحسابي حيث صرح البعض منهم بـ(دائما) وبنسبة قدرت بـ23.02% وما نسبته 19.14 % بالنسبة للمبحوثين الذين أقرروا بـ(غالبا).

وهذا راجع بالدرجة الاولى إلى أن المؤسسة الجامعية بكل ما تتضمنه توفر المتطلبات التدريسية للأساتذة بغرض أداء مهامهم التدريسية على المستوى المطلوب، فما لا يمكن اغفاله هو أن إيصال المادة أو محتوى المقياس المدرس من طرف الأساتذة وخاصة في الوقت الراهن يستدعى استخدام وسائل تكنولوجياية تساعدهم على تحقيق هذه الغاية البيداغوجية، لذلك أكدت تصريحاتهم في الغالب أنهم يعتمدون على تكنولوجيايات الاعلام والاتصال في تسيير مهامهم البيداغوجية.

وتذهب العبارة رقم (05) في نفس السياق والتي كان موضوعها حول "أعتمد في التواصل مع الطلبة في التدريس عبر فيديو(Conférence)" فكانت معظم آراءهم موافقة لذلك، وهذا ما أدلى به حوالي 92 مبحوث منهم بإجاباتهم بـ(أبدا) وبنسبة 33.56 % وما يؤكد هذا احصائيا هو قيمة المتوسط الحسابي المقدر بـ3.02 وهي قيمة منخفضة، في مقابل تشتت معبر عنه بانحراف معياري يقدر بـ1,29، ما يعني أن درجة

¹ علي لرقط، مرجع سبق ذكره.

الموافقة عليها منخفضة الغلبة للقائلين لهذه الحقيقة، تدعمه كذلك نسبة 26.98% لمن صرحوا بـ(نادرا) وفي المقابل ما نسبته 19.07% لمن أدلوا بـ(أحيانا) وهي نسبة ضعيفة مقارنة بباقي النسب.

وهذا ما يؤكد بأن هذه التقنية (Vidéo conférence) لها انعكاس إيجابي على فهم الطالب لما يتلقاه من طرف الأستاذ، كما أنها تساهم في تعزيز عملية التواصل بين الطالب والأستاذ أثناء تقييم المحتوى، ولعل أهمية الوسيلة وموافقة الأساتذة على استخدامها يرجع بالدرجة الأولى إلى مدى فعاليتها خاصة أثناء تعذر حضور الأستاذ أو تقديم درس بصفة ضرورية أو استثنائية أو أثناء وجود عراقيل تمنع من اللقاء بينهم مثل ما هو متعارف عليه في وقتنا الراهن جراء فيروس كورونا، وهنا يظهر جليا ضرورة استخدام هذه الوسيلة للتواصل كبديل عن التواصل الواقعي الميداني.

وفي نفس الاتجاه جاءت العبارة (06) لنوضح بدورها الى مدى اعتماد الأساتذة على طريقة المحاضرة التشاركية (Zoom)، لنجد بذلك 105 من الأساتذة المبحوثين يؤكدون على عدم استخدامهم هذه الطريقة وغيابها تماما في عملية التدريس وذلك بنسبة 40.79% وهي قيمة لا يستهان بها مقابل 5.26% من الذين يرون عكس ذلك باستجاباتهم بـ(دائما) وهي نسبة ضعيفة جدا، وهذا ما كشفت عنه المعطيات الجدولية في مناحيها الكمية باتفاق الأساتذة حول ذلك، بنسبة قدرت بـ28.29% صرحوا بـ(نادرا)، تليها نسبة 17.10% لمن أقرروا بـ(أحيانا) كما أن المتوسط الحسابي البالغ 03.06 وانحراف معياري قدر بـ1.30 يظهر أن موافقة المبحوثين عليها منخفضة جدا واحتلالها بذلك المرتبة السادسة من بين العبارات في هذا المحور.

وهذا ما أشارت إليه دراسة الحريري رافدة عمر التي أجرتها سنة 2010 حول القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي، حيث تناولت هذه الدراسة ركيزة أساسية من المرتكزات الفكرية لإدارة الجودة الشاملة في التعليم، وقيم الجودة في التعليم، كما أشارت إلى فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات وبعض التجارب العربية في تطبيق أنظمة إدارة الجودة للتعليم العالي، وفي نفس السياق ترى أن من عوامل تحقيق الفاعلية في التدريس الاعتماد على جملة من الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تسهل عملية الاتصال والتواصل بين اطراف الكلية أو المنظومة ككل إداريين وأساتذة وطلبة أو متعلمين، والتي تعد من بين معايير تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم.¹

الا أن المعطيات الكمية والتي تعبر عنها العبارة رقم (07) المتعلقة بهذا الموضوع أي نقص الوسائل

¹ الحريري رافدة عمر، القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي، الأردن، عمان: دار الثقافة، 2010.

التكنولوجية المتاحة في القسم وانعكاسها سلبا على أدائهم المهني، بحيث أدلى معظم المبحوثين والبالغ عددهم 59، وما يعادل نسبة 38.82% بتأكيد ذلك من خلال استجاباتهم بـ(أحيانا)، تليها بالترتيب 25.66% لمن أدلى بـ(غالبا) وما قيمته 13.81% بـ(دائما)، و12.5% لمن صرحوا بـ (أبدا)، وتأتي في الأخير استجابات المبحوثين ممن يرون أن لنقص الوسائل التكنولوجية المتاحة في القسم انعكاس سلبي على أدائهم المهني وبنسبة مرتفعة قدرت بـ38.82% وهذا يظهر اتفاق المبحوثين حول هذه القضية جاء بدرجة مرتفعة، حسب ما تؤكد نسبة المتوسط الحسابي البالغة 3.13 والانحراف المعياري المقدرة بـ1.39، كما جاء ترتيب هذه العبارة في الرتبة الخامسة.

وعليه يمكن القول أن لنقص الوسائل التكنولوجية المتاحة للأساتذة في التدريس انعكاس سلبي على أدائهم المهني، لذلك نجد أن أغلب الأساتذة يؤكدون ذلك، ويظهر هذا من خلال استجاباتهم حول هذه العبارة والتي تؤكد بالفعل أن الاساتذة يعانون ويواجهون مشكل نقص أو انعدام بعض الوسائل التكنولوجية التي تساعدهم في التدريس وتقديم محتوى المقاييس المدرسة بشكل جيد وخاصة في الظروف الراهنة، فمن المعروف ان الوسائل كلما كانت متوفرة كلما كان لها أثر إيجابي على أداء الأستاذ لمهامه، لا يكفي هذا فقط وإنما يتعداه إلى توفير وسائل تكنولوجية حديثة تتماشى وتتساير مع ما تفرضه الساحة التعليمية والتدريسية والبحثية الجامعية، فالجامعة مطالبة دوما بتوفير هذه الوسائل بمختلف أنواعها وأشكالها ليستفيد منها محور العملية التدريسية من خلال الفهم واستيعاب المحتوى وتسهيل على الطرف الأساسي (الأستاذ) اداء مهامه المكلف بها بالشكل المطلوب.

الجدول رقم 09: المجال الرقمي الذي تستخدمه المؤسسة وانعكاسه على تسهيل عملية التدريس لدى الأساتذة.

الرقم	العبارة	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
08	مسارات التكوين متوفرة على شكل رقمي وورقي.	32	37	63	13	07	2.39	1.40	4
		21.05 %	24.34 %	41.45 %	8.55 %	4.61 %			
09	عروض التكوين المتوفرة على مستوى الموقع الإلكتروني للكلية معروضة بأسلوب جيد ويوضح اهدافها للأساتذة.	55	40	31	15	11	2.82	1.38	2
		36.18 %	26.32 %	20.40 %	9.87 %	7.23 %			
10	أنشأت الكلية مجالا رقميا للعمل يضمن توفير دروس تكميلية عن طريق الأنترنت لفائدة للطلبة.	4	28	66	44	10	3.07	1.70	1
		2.64 %	18.42 %	43.42 %	28.95 %	6.57 %			
11	توفر الكلية مجال رقمي للعمل يضمن توفير دروس تكميلية.	51	62	33	4	2	2.76	1.53	3
		33.55 %	40.79 %	21.72 %	2.63 %	1.31 %			

أشرنا فيما سبق الى أن للوسائل التكنولوجية الحديثة دور في تسهيل المهام التدريسية لدى الأساتذة، وعليه حاولنا التعرف على ذلك من خلال بعض المؤشرات التي تبين ذلك، ومنها مدى انعكاس المجال الرقمي الذي تستخدمه المؤسسة في تسهيل عملية التدريس لديهم، وبسؤال المبحوثين حول مسارات التكوين

المتوفر على شكل رقمي وورقي في العبارة رقم (08)، جاءت استجابات الأساتذة متوافقة كالعادة حول هذه القضية، إلا أن الفئة الغالبة والتي تعكس النسبة المقدرة بـ 41.45% جاءت لصالح القائلين بـ (أحيانا) وفي المقابل بلغت نسبة 24.34% ممن أقرروا بـ (نادرا) وهي تقترب نوعا ما من النسبة الغالبة، ويؤكد الاختلاف القائم بين المبحوثين في هذا الشأن، كما تؤكد قيمة المتوسط الحسابي المقدرة بـ 2.39 وهي تشير إلى أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة متوسطة، تليها نسبة 36.18% لمن صرحوا بـ (أبدا) أي مسارات التكوين لا هي متوفرة على شكل رقمي ولا على شكل ورقي.

ما يثبت ذلك هو اعتراف الأساتذة الذين سبق لهم وأن تلقوا معلومات معينة حول أهمية التكوين ومساراته، كما توفر هذه العمليات التكوينية على صيغة رقمية من خلال عرضها في الوسائل التكنولوجية المناسبة، كما تم عرضها على شكل تعليمات ورقية يمكن للجميع الاطلاع عليها، وبالتالي إدراج هذه المعلومات حول مسارات التكوين المتوفرة من شأنه أن يشجع ويحفز الأساتذة على تبنيها والخضوع للتكوين فيها، في إحدى هذه المسارات التكوينية المتوفرة في الكلية، وهذا ما أشارت إليه أغلب إجابات المبحوثين في دراستنا.

وفي نفس المنحنى جاءت العبارة رقم (09) والتي تنص على "عروض التكوين المتوفرة على مستوى الموقع الإلكتروني للكلية معروضة بأسلوب جيد وتوضح أهدافها للأساتذة، حيث جاءت استجابات المبحوثين في الاتجاه السلبي نحو هذه العملية، والفئة الغالبة لصالح القائلين بـ (أبدا) بنسبة تقدر بـ 36.18% ونسبة 26.32% ممن أقرروا بـ (نادرا) في حين بلغت نسبة 20.40% ممن صرحوا بـ (أحيانا)، أما من أقرروا بـ (دائما) فبلغت 7.23% وهي نسبة تبتعد كثيرا عن من يرون عكس ذلك، وهذا يؤكد على أن درجة موافقتهم على هذه العبارة متوسطة حسب ما تبينه قيمة المتوسط الحسابي المقدرة بـ 1.38 وجاءت هذه العبارة في المرتبة الثانية.

وفي هذا الشأن تؤكد نتائج الدراسة التي قام بها الباحث محمد بن عبد العزيز العميرة في دراسته الموسومة بـ: علاقة الجودة الشاملة بالأداء الوظيفي في القطاع الصحي، وذلك من وجهة نظر العاملين في مركز الأمير سلطان لمعالجة امراض وجراحة القلب للقوات المسلحة بمدينة الرياض، أن أغلب الموظفين يطبقون إدارة الجودة الشاملة وأنهم ملتزمين بها التزاما شخسيا، حيث تعتبر إدارتهم من الإدارات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة، كما توصلت الدراسة إلى أن أغلب الموظفين يقرون بفوائد تطبيق الجودة الشاملة في المركز، ويظهر هذا من خلال الاهتمام بعمليات التدريب والتعليم المستمر والتعاون الجماعي بدلا من كتابة وتطوير

أنظمة العمل.¹

وهذا ما يؤكد أصحاب النظرية البنائية الوظيفية مما طرحوه في هذا الشأن، من مقولات وفرضيات وخاصة ما تعلق بأهمية التدريب والتعليم المستمر، والتكيف مع الجديد للحفاظ على المنظمة واستمرارها واستقرارها، والاعتماد على التساند والتكامل والعمل الجماعي لتحسين الأداء.

أما فيما يخص العبارة رقم (10) والتي مفادها أنشأت الكلية مجالا رقميا للعمل يضمن توفير دروس تكميلية عن طريق الأنترنت لفائدة الطلبة، جاءت استجابات غالبية المبحوثين بـ: موافق نوعا ما، من خلال تصريحهم بـ(أحيانا) والبالغ عددهم 66 أستاذًا، أي ما بنسبة 43.42% مقابل 2.64% ممن أكدوا غير ذلك لإجاباتهم بـ(أبدا) وبلغت نسبة من أقرروا بـ(غالبا) بـ28.95% تقابلها نسبة 18.42% لمن صرحوا بـ(نادرا)، كما أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة متوسطة، حسب ما تبينه قيمة المتوسط الحسابي البالغ 3.07 وانحراف معيار ب قدر ب1.70، ولعل اعتماد الكلية على انشاء مجالا رقميا للعمل يضمن توفير دروس تكميلية عن طريق الأنترنت لفائدة الطلبة هو ضرورة بيداغوجية من اجل اىصال محتوى المادة التعليمية للطلبة وكذا العمل على تسهيل اطلاع الطلبة على المحاضرات والاستفادة منها وهذه الاستراتيجية تدخل ضمن نطاق معايير الجودة الشاملة.

وفي نفس الشأن تأتي العبارة رقم (11) والتي مفادها "توفر الكلية مجال رقمي للعمل يضمن توفير دروس رقمية" تؤكد بذلك وتكشف بدورها عن عدم توفر الكلية على مجال رقمي للعمل يضمن بدوره توفير دروس تكميلية لفائدة الطلبة من خلال استجابات المبحوثين حول هذه العملية والتي كانت الاغلبية فيها للفئة النافية لذلك باستجاباتهم بـ(نادرا) ونسبة قدرت بـ40.79% مقابل نسبة 2.63% ممن أقرروا بـ(غالبا) وبمتوسط حسابي بلغ 2.76 وانحراف معياري ب1.53 ما ينفي أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة منخفضة، حيث جاءت رتبته معادلة للمرتبة الثالثة.

ونجد أن الكلية التي وقع عليها اختيارنا تولي نوعا اهتماما للعمل على تطبيق معايير الجودة على مستوى المؤسسة الجامعية، وذلك من خلال تبني ورفع تحدي استخدام التكنولوجيات الحديثة في التدريس، لمسايرة التطور الحاصل في الجامعات عالميا، من جهة ومن جهة أخرى لرفع التحدي الذي رفعته الوصايا وخاصة في الوضع الراهن الخاص بجائحة كورونا، بفتح مجال رقمي لصالح الاساتذة لوضع دروسهم وتقديمها على مستواها

¹ محمد بن عبد العزيز العميرة، مرجع سبق ذكره.

للطلبة، وهذا طبعا يكون من خلال توفير وسائل الاتصال والانترنت وغيرها من النظم الرقمية التي تساهم في ضمان توفير دروس تكميلية لفائدة الطالب سواء الجدد أو من هم في مستويات أعلى، ولعل تأكيد الكلية على هذا النوع من المجال الرقمي وتوفيره ما هو إلا غاية وهدف تسعى الكلية لتحقيقه لكونه يعد من بين أهم معايير الجودة الشاملة التي ينبغي على كل مؤسسة جامعية وكلية توفيره لينعكس إيجابا على تحفيز غاية الجامعة والتي تظهر من خلال مخرجاتها.

الجدول رقم 10: الوسائط التكنولوجية الحديثة وتأثيرها على تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

الرقم	العبارة	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
13	أتحكم بشكل جيد في الوسائط الحديثة في التدريس.	11	18	72	29	22	3.69	1.09	3
		7.23 %	11.85 %	47.37 %	19.07 %	14.48 %			
14	توفر الكلية قاعدة بيانات يتم تحديثها دوريا تحتوي على معلومات مفيدة من أجل تحديد أنشطة البحث، التكوين، والبحث العلمي.	30	69	27	17	9	3.98	1.15	1
		19.7 %	45.39 %	17.77 %	11.18 %	5.93 %			
15	تعمل إدارة الكلية على توفير الوسائط التعليمية التكنولوجية الحديثة (الصورة الإلكترونية، الجهاز العاكس، الحاسب الآلي).	1	5	46	61	39	3.95	1.97	2
		0.66 %	3.29 %	30.26 %	40.13 %	25.66 %			
16	أستعين بالوسائط	6	11	32	59	44	3.36	1.23	5

			28.95 %	38.82 %	%21.05	%7.23	3.95 %	التكنولوجية للحصول على المراجع المعتمدة في البحوث الحديثة.	
4	1.28	3.47	12	17	38	57	28	17	تمتلك الكلية موقع على شبكة الانترنت وفق معايير ونظم الجودة المعمول بها في الجامعات الأجنبية.
			%7.90	11.18 %	%25	%37.5	18.4 %2		
7	1.54	3.27	29	64	40	13	6	25	تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي مرتبط بتحکم الأستاذ الجامعي للسائط التعليمية التكنولوجية الحديثة.
			19.09 %	42.10 %	%26.31	%8.55	3.95 %		
6	1.79	3.30	71	39	31	3	8	26	أفضل استخدام الوسائط التكنولوجية الحديثة على استخدام الطرق التقليدية في التدريس.
			46.72 %	25.65 %	%20.39	%1.98	5.26 %		

أشرنا فيما سبق الى أن المجال الرقمي الذي تستخدمه المؤسسة له انعكاس على تسهيل عملية التدريس لدى فئة الاساتذة، وعليه حاولنا التعرف على ذلك من خلال بعض المؤشرات التي تبين ذلك، فقد بينت استجابات المبحوثين حول العبارات المبينة في الجدول السابق، حول "مدى تأثير الوسائط التكنولوجية الحديثة

على تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي" والتي لها علاقة بالسؤالين الرئيسيين السابقين، مدى تباين الأساتذة حولها، فقد جاءت العبارة رقم (13) والتي تؤكد على مدى تحكم الأساتذة الجامعيين في الوسائط الحديثة أثناء عملية تقديم الدرس، بينت النسب اختلافات في استجابات المبحوثين إلا أن النسبة الغالبة رجعت للفئة التي صرحت بـ(أحيانا) بـ47.37% تقابلها نسبة 7.23% ممن يرى عكس ذلك، أي عدم تحكم الأستاذ بشكل جيد في الوسائط الحديثة في التدريس باستجاباتهم بـ(أبدا)، وجاء في هذا الشأن المتوسط ليوضح درجة الموافقة على هذه العبارة والتي يبدو حسب قيمته المقدرة بـ 3.69 أنها منخفضة، كما تؤكد قيمة الانحراف المعياري المقدرة بـ1.09 واحتلت هذه العبارة الرتبة الثالثة في ترتيب العبارات.

و هذه العبارة أكدت بشكل واضح عدم التحكم الجيد في الوسائط الحديثة في التدريس، ويرجع ذلك إلى عدم خضوعهم للتكوين إزاء استخدام هذه الوسائط، فمن المتعارف عليه أن الأساتذة خاصة حديثي التوظيف يوضع لهم برنامج تكويني يتضمن بعض المهارات والمعارف، التي ينبغي عليهم التمكن منها لكونها أساسية في عملية أداء مهامهم، لذلك يدرج ضمن سياق البرنامج عبارة "ضرورة التحكم بشكل جيد في الوسائط الحديثة في التدريس بعد نهاية التدريس"، وبالتالي عدم التحكم فيها إنما هو ناتج عن عدم أخذ مهارات كافية حول استخدام هذه الوسائط، أو أن فترة التكوين غير كافية، أو أن المعلومات المقدمة حول كيفية التحكم في الوسائط الحديثة في التدريس غير كافية وهي مجرد معلومات نظرية غير تطبيقية ومن المعروف أن التحكم في هذه الوسائل يأخذ منحى ميداني تجريبي لا نظري، وبطبيعة الحال هذا يؤثر بشكل كبير على تطبيق معايير الجودة، ويمثل عائق حول تحقيق أهدافها.

وتأتي العبارة رقم (14) التي مفادها توفر الكلية قاعدة بيانات يتم تحديثها دوري تحتوي على معلومات مفيدة من أجل تحديد أنشطة البحث، التكوين، البحث العلمي، ويبدو أن توفير هذه القاعدة بما تحتويه من معلومات وأنشطة غائبة على مستوى الكلية، حسب ما هو مبين من خلال النتائج التي جاءت غالبيتها تنفي ذلك، حيث قدرت نسبة من أقرروا بـ(نادرا) 45.39% في حين بلغ المتوسط الحسابي 3.98 وهي قيمة مرتفعة تدل على اتفاق معظم الباحثين على هذه الحقيقة كما احتلت هذه العبارة المرتبة الأولى من بين العبارات، وما أكد ذلك هو تصريح نسبة 19.73% من الذين أكدوا بـ(أبدا) إلا أن هناك من المبحوثين من يرون عكس ذلك باستجاباتهم بـ(دائما) ونسبة 5.93%.

وهذا لا يتماشى مع متطلبات تطبيق إدارة الجودة كما تنص عليه المعلومات التي تم الحصول عليها من الوثائق التي تحدد معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، والتي مفادها توفر الكلية قاعدة بيانات يتم تحديثها دورياً تحتوي على معلومات مفيدة من أجل تحديد أنشطة البحث، التكوين، والبحث العلمي.

وفي نفس المنحى تأتي العبارة رقم (15) والتي مفادها "تعمل إدارة الكلية على توفير الوسائط التعليمية التكنولوجية الحديثة (الصور الإلكترونية، الجهاز العاكس، والحاسب الآلي)، حيث بينت الإحصائيات أن جل المبحوثين يؤكدون ذلك باستجاباتهم بـ(غالبا) وبنسبة قدرت بـ40.13% تليها نسبة 30.26% ممن صرحوا بـ(أحيانا)، وفي المقابل نسبة 25.66% من أقرروا بـ(دائما) وهي نسبة ضئيلة مقارنة بمن نفوا ذلك، كما أن قيمة المتوسط الحسابي المرتفعة والبالغة 3.95، وبانحراف معياري قيمته 1.97، وهذا ما تؤكد اتفاق معظم المبحوثين على أن إدارة القسم تعمل على توفير الوسائط التكنولوجية الحديثة.

ويرجع ذلك إلى مدى حرص إدارة الكلية على تسيير المهام التدريسية للأساتذة وتوفير الشروط اللازمة لذلك، حيث نجد أن أغلب الأساتذة أكدوا على أن الإدارة تعمل باستمرار على توفير الوسائط التعليمية للأساتذة، وجعلها من ضمن أولوياتها لتفعيل مهمة التدريس وتحقيق غايتها، من خلال اللجوء إلى توفير هذه الوسائط التعليمية الحديثة التي تقرب صورة الدرس والمحتوى من ذهن الطالب المتعلم خاصة الصورة الإلكترونية والجهاز العاكس، وكذا الحاسب الآلي الأكثر استخداما، إضافة إلى وسائط أخرى تختلف في طبيعتها باختلاف طبيعة التخصص والمادة والدرس وبمختلف استخداماتها حسب قدرة الأستاذ في استخدامها وكيفية استغلالها في إيصال مختلف المعارف والأفكار والخبرات الطالب.

و للتأكد من هذه العملية بشكل واضح تم تخصيص عبارة من عبارات الاستبيان لهذه القضية والتي تم تضمينها والتي تحمل الرقم (16) وتنص على "أستعين بالوسائط التكنولوجية للحصول على المراجع المعتمدة في البحوث الحديثة" جاءت استجابات فئة معتبرة من المبحوثين والبالغ عددها 59، أي ما نسبته 38.82% بـ(غالبا) في مقابل 3.95% ممن أقرروا عكس ذلك أي (أبدا) وهذا ينفي النسبة الغالبة التي تؤكد على استخدام الوسائط التكنولوجية للحصول على المراجع المعتمدة في البحوث الحديثة، كما جاءت قيمة المتوسط الحسابي المقدرة بـ3.36 ما يعني درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة مرتفعة في حين بلغت نسبة من أقرروا بـ(دائما) 28.95% تقابلها نسبة 21.05% ممن صرحوا بـ(أحيانا). وهذا يعني أن أغلب الأساتذة يستعينون بالوسائط التكنولوجية الحديثة في الحصول على المراجع، التي يستخدمونها سواء في التحضير للدروس أو إنجاز مطبوعاتهم البيداغوجية، أو فيما يتعلق بالبحث العلمي (تحرير المقالات العلمية- إنجاز مداخلات

الملتقيات الدولية أو الوطنية...الخ)، أو غيرها من الاعمال، حيث أصبحت هذه الوسائط وسيلة هامة للاطلاع على آخر الأبحاث والمنشورات الدولية والوطنية.

ومن خلال العبارة رقم (17) التي مفادها "تمتلك الكلية موقع على شبكة الأنترنت وفق معايير ونظم الجودة المعمول بها في الجامعات الأجنبية " يتضح ما نسبته 37.50 % من المبحوثين من يرون عدم امتلاك ذلك باستجاباتهم بـ(نادرا)، تليها بالترتيب نسبة 25% لمن صرحوا بـ(أحيانا) و18.42% ممن أقروا بـ(أبدا) ونسبة 11,18% لمن أكدوا على امتلاكهم الكلية لموقع على شبكة الأنترنت يتماشى مع نظم ومعايير الجودة في الجامعات الأجنبية.

ولعل امتلاك الكلية موقع على شبكة الأنترنت مهيكّل وفق نظم ومعايير الجودة الشاملة شريطة أن يكون وفق نظم ومعايير الجودة المعمول بها في الجامعات الأجنبية غير مطبق وغير موجود وغير متوفر، وما يبرز ذلك هو جملة الأخطاء والهفوات والمشاكل التي يعاني منها الأستاذ جراء تصفحه لهذا الموقع أو الدخول إليه أو الولوج إلى منصة معينة ضمن هذا الموقع، فما نشهده في الوقت الراهن هو وجود في كثير من الأحيان خلل أو مشكل تقني على مستوى هذه المواقع في شبكة الإنترنت، كل هذه المميزات السلبية تنتج عدم رضى الأستاذ على هذه المواقع، وتؤكد بدورها على أن هذه الأخيرة لا ترتقي إلى مستوى نظم ومعايير الجودة المعمول بها في الجامعات الأجنبية، وهذا بدوره يمثل عائق من عوائق تطبيق إدارة الجودة بمؤسسات التعليم العالي.

وهذا ما تؤكدته العبارة رقم (25) والتي تتماشى مع هذا الطرح والتي تنص على "أن تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي مرتبط بتحكم الأستاذ الجامعي للوسائط التعليمية التكنولوجية الحديثة" وحسب القراءة الاحصائية للجدول يتضح وكباقي العبارات السابقة أن هناك اتفاق بين أفراد العينة بخصوص هذه القضية، وهذا ما اكدته المعطيات المتحصل عليها وقيمة المتوسط الحسابي البالغة 3.27، بالرغم أن أكبر نسبة جاءت لصالح القائلين بـ(غالبا) بنسبة 42.10 % وفي المقابل بلغت نسبة 26.31 % للقائلين بـ(أحيانا) وبنسبة متفاوتة للذين أكدوا بـ(دائما)، أما الذين نفوا ذلك فقد بلغت 8.55% الذين أجابوا بـ(نادرا) ونسبة 3.95% بـ(أبدا)، وهذا يعني أن هناك تشتت نوعا ما في استجابات المبحوثين وهذا ما توضحه قيمة الانحراف المعياري المقدرة بـ1.40 رغم احتلال هذه العبارة المرتبة السابعة في هذا المحور.

وبالتالي اكدت هذه العبارة على علاقة تحقيق الجودة بتحكم الأستاذ في الوسائط، فقد صرح معظم الأساتذة الذين وقع عليهم اختيارنا على ان تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي مرتبطة بالدرجة الاولى

بمدى تحكم الأستاذ الجامعي للوسائط التعليمية التكنولوجية الحديثة، لكونها من بين العناصر والأسس التي يلجأ الأساتذة إلى استخدامها لضمان أداء فعلي وفعال لمهامهم التدريسية، لذلك نجد ان اغلب الأساتذة إن لم نقل جميعهم يفضلون استخدام الوسائط الحديثة بدلا من التقليدية في التدريس لكون أن الحديثة أكثر فعالية من القديمة والاستخدام من حيث طبيعة مكوناتها ووضوحها مقارنة بالتقليدية التي لا يمكن أن تتوافق مع متطلبات التدريس الجامعي الحالي، إلا أن هذه الوسائل تتطلب شروط لاستخدامها على رأسها تقبل الطلبة لمثل هذه الوسائط، وتوفرها بالنسبة لهم.

وفي نفس المنحى جاءت العبارة رقم (26) والتي مفادها "أفضل استخدام الوسائط التكنولوجية الحديثة على استخدام الطرق التقليدية في التدريس، لتكشف بدورها عن مؤشر من المؤشرات الهامة والدالة على تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، حيث بينت استجابات المبحوثين أن درجة موافقتهم عليها متوسطة حسب ما تبينه قيمة المتوسط الحسابي المقررة بـ3.33 رغم الاختلاف من وجهة نظرهم حول هذه القضية، الا أن أعلى نسبة 46.72 % صرحت بـ(دائما)، أي أنهم يفضلون استخدام هذه الوسائط الحديثة على استخدام الطرق التقليدية في التدريس، في حين نجد في المقابل منهم من يرى عكس ذلك وبنسبة قدرت بـ5.26% باستجاباتهم بـ(دائما) كما أن هناك من المبحوثين من صرح بـ(غالبا) وبنسبة 25.65% ونسبة 20.39% ممن أقرروا بـ(أحيانا).

وهذا النتيجة تتفق مع ما توصلت اليه دراسة فارس علي محمود التي أجراها سنة 2008، بعنوان أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، والتي هدفت إلى التعرف على أهم مبررات تطبيق الجودة الشاملة وفوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، ولعل أهمها (تدريب العاملين، الوقاية من الأخطار الأكاديمية، إشراك الكادر الأكاديمي في عمليات التحسين المستمر، توفير بيئة داعمة للتحسين المستمر)، زيادة القدرات التناسبية، وكذا زيادة استخدام التقنيات الحديثة في عملية التحسين المستمر، وهذا الطرح يتفق مع ما توصلنا اليه من خلال استجابات المبحوثين في العبارات السابقة.¹

¹ فارس علي محمود، أهمية تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات، المجال، العدد السادس عشر، البيضاء، ليبيا، 2008.

الجدول رقم 11: الوسائل التعليمية المستخدمة في تقديم الدروس وأداء المهام وانعكاسها على تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

الرقم	العبارة	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	الحسابي المتوسط	المعاري الانحراف	الرتبة
18	أقوم بوضع الدروس في منصة المودل (Moodle) باستمرار.	58	39	25	11	19	3.34	1.30	6
		%38.16	25.66 %	%16.45	%7.23	12.5 %			
19	استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال بالقسم يزيد من رفع أدائي في القيام بأعبائي البيداغوجية.	10	17	21	41	63	3.42	1.78	4
		%6.58	11.18 %	%13.82	%26.98	41.44 %			
20	أقوم بتقديم محاضراتي مرثيا.	20	30	77	18	7	3.71	1.61	2
		%13.15	19.74 %	%50.66	%11.85	4.60 %			
21	أجيد استخدام الكاشف الضوئي في التدريس.	2	9	31	71	39	3.37	1.34	5
		%1.31	5.93 %	%20.39	%46.72	25.65 %			
22	ضعف الاستعانة بالوسائط التكنولوجية يقلل من فعالية مهامي كأستاذ باحث.	13	8	17	42	72	2.82	1.21	7
		%8.56	5.26 %	%11.18	%27.64	47.36 %			
23	تعمل الكلية باستمرار على توفير كل المعلومات الضرورية فيما يخص الجانب التقني (فيديوهات شرح الدخول للمنصات).	32	62	29	17	12	2.72	1.67	8
		%21.05	40.79 %	%19.07	%11.19	7.90 %			
24	يتجاوب الطلبة معي عند تقديم الدروس عبر المنصة الالكترونية.	53	49	28	15	7	3.76	1.90	1
		%34.87	32.23 %	%18.42	%9.87	4.61 %			
27	توفر الكلية قاعدة بيانات تساعد على البحث العلمي.	33	52	36	16	15	3.69	1.55	3
		%21.72	34.21 %	%23.68	%10.52	9.87 %			

أشرنا فيما سبق الى أن الوسائط التكنولوجية الحديثة تؤثر على تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وعليه حاولنا التعرف على ذلك من خلال بعض المؤشرات التي تبين ذلك، فالوسائل التعليمية المستخدمة في تقديم الدروس تعتبر من بين أهم الوسائل التي تساهم في تحسين أداء ومهام الأساتذة التدريسية والبحثية والمهنية حيث جاءت العبارة رقم (18) والتي مفادها "أقوم بوضع الدروس في منصة (Moodle) باستمرار، تباينت استجابات المبحوثين حول هذا الأمر حسب ما تبينه القراءة الاحصائية للجدول رغم أن النسبة الغالبة كانت للقائلين بـ(أبدا) بنسبة 38.16 % تليها نسبة 25.66 % ممن أقرروا بـ(نادرا) ثم نسبة 16.45 % ممن أقرروا بـ(أحيانا) ثم نسبة 12.5 % ممن أقرروا بـ(دائما) وذلك بمتوسط حسابي قدره 3.34 وانحراف معياري 1.30 ما يعني أن درجة موافقة المبحوثين عليها مرتفعة.

وقد يعود ذلك كما أشرنا سابقا إلى عدم تلقي الاساتذة بشكل جدي لتكوين في هذا المجال، أو عدم جدواه أثناء فترة التكوين في التدريب على الكيفية التي تم اتباعها في وضع الدروس في منصة "المودل". فبالرغم من ان هذه المنصة تحتوي ميزات تمكن الأساتذة من إيصال محاضراتهم و دروسهم أو تكليف الطلبة بالأعمال التي ينبغي عليهم القيام بها، أو في اجراء الامتحانات وتقييم الطلبة، أو غيرها من العمليات البيداغوجية التي لها علاقة بالفعل البيداغوجي أو غيره، باعتبارها وسيلة هامة من وسائل الاتصال الحديثة مع الطلبة، وخاصة كما أشارنا سابقا لمواجهة أي تحدي كان كما حصل مع أزمة الوباء العالمي كوفيد 19، ما يستدعي تفعيلها وتوفير شروط نجاحها سواء للطلاب أو أستاذ حتى تعطي فائدة وتحقق نتائجها المرغوبة.

وفي نفس المنحنى تأتي العبارة رقم (19) لتكشف على علاقة استخدام التكنولوجيات الحديثة برفع الأداء، والتي تنص على "استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال بالقسم يزيد من رفع أدائي في القيام بأعبائي البيداغوجية، حيث أظهرت استجابات المبحوثين تقاوتا في ذلك رغم أن الفئة الغالبة كانت لصالح القائلين بـ(دائما) بنسبة 26.98 % الذين أقرروا بـ(غالبا) ونسبة 13.82 % ممن أقرروا بـ(أحيانا) وهذا ما يؤكد ما تم الاشارة اليه سابقا في العبارة رقم (18) والتي تؤكد على أن كل الأساتذة الذين يستخدمون تكنولوجيا الاعلام والاتصال يزيد من رفع أدائهم في القيام بأعبائهم البيداغوجية، وبالتالي تمكنهم من وضع الدروس في المنصة بسهولة واستمرار وهذا ما تظهره القيمة الاحصائية للمتوسط الحسابي البالغة 3.42 والانحراف المعياري 1.78، حيث تظهر درجة موافقة المبحوثين عليها مرتفعة.

وما يؤكد استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال بالقسم هو انعكاسها على رفع مستوى أداء الاستاذ في القيم بمهامه البيداغوجية، حيث تلاحظ أنه خاصة في التخصصات العلمية يكون فيها الاستاذ مطالب إن

لم نقل مجبر على ضرورة اللجوء الى استخدام احدى تكنولوجيايات الاتصال لإيصال معلومات معينة سواء للطلبة من الجانب التدريسي او للإدارة من الجانب البيداغوجي المتمثل في التدريس والبحث والمرافقة.

وحسب ما أدلى به المبحوثين من خلال القراءة الاحصائية للبيانات العبارة رقم (20) كما هو الحال في العبارة السابقة هناك تفاوت في استجابات الأساتذة رغم أن النسبة الغالبة لصالح القائلين بـ(أحيانا) ونسبة 50.66% وفي المقابل بلغت من يرى عكس ذلك باستجاباتهم بـ(دائما) بـ4.60% وهي قيمة بعيدة كل البعد عن القيمة التي سبقتها، في حين تليها 19.74% ممن صرحوا بـ(نادرا) ونسبة 13.15% ممن أقرروا بـ(أبدا) وبلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.71 وانحراف معياري قدر بـ1.61 ما يدل على أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة متوسطة والتي بلغت رتبها ضمن رتب الجدول المرتبة الثانية.

أما في ما يخص العبارة رقم (21) والتي جاءت على النحو التالي "أجيد استخدام الكاشف الضوئي في التدريس" حيث كانت استجابات المبحوثين متفاوتة وكانت الغالبية فيها ممن صرحوا بـ(غالبا) تليها نسبة 25.65% للقائلين بـ(دائما) و20.39% ممن أقرروا بـ(أحيانا)، وتقابلها فئة كل من أقر بـ(نادرا) بنسبة 5.93% و1.31% ممن صرح بـ(أبدا)، كما جاءت قيمة المتوسط الحسابي 3.37 وانحراف معياري قدره بـ1.34 لتبين درجة اتفاق الأساتذة على هذا الأمر مرتفعة واحتلت هذه العبارة المرتبة الخامسة من بين العبارات.

لكون أن تقديم المحاضرات أو بعض الدروس التطبيقية تتطلب في طبيعتها اللجوء إلى الاعتماد على الكاشف الضوئي لكونه يساعد على ايضاح الصورة وتقريب المعلومة من ذهن الطالب، ومنه تعزيز عملية التواصل بين الاستاذ والطالب، وكذا العمل على تأهيل الطالب لكيفية استخدام الوسيلة في عملية عرض اعماله وغيرها...، ولتكون هذه الوسيلة فعالة لابد من أن يكون الأستاذ قادرا على استخدامها واستغلالها في تحقيق الهدف الذي وجدت واستخدمت لأجله.

وفي هذا المنحنى جاءت العبارة رقم (22) لتكشف عن علاقة الوسائل التكنولوجية بفعالية مهام الأستاذ، والتي جاء نصها كالاتي "ضعف الاستعانة بالوسائل التكنولوجية يقلل من فعالية مهامي كأستاذ باحث، بينت القراءة الاحصائية للجدول اعلاه ان الفئة الغالبية من المبحوثين والبالغ عددها 72 بنسبة قدرت بـ47.36% ممن يؤكدون باستجاباتهم بـ(دائما) تليها نسبة 27.64% ممن أقرروا بـ(غالبا) وفي المقابل نسبة 11.18% ممن صرحوا بـ(أحيانا) وبلغت قيمت المتوسط الحسابي 2.82 وانحراف معياري 1.21 ما يدل على أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة مرتفعة.

وهذا ما أكدت عليه الوثائق والمعلومات والبيانات التي تم الحصول عليها من الكلية المتعلقة بمعايير الجودة الشاملة والتي مفادها أن ضعف الاستعانة بالوسائط التكنولوجية يقلل من فعالية مهام كاستاذ باحث، بحيث هناك خلل على ما هو موجود في اللوائح وما تم التماسه من أستاذة الكلية .

وهذا ما يراه أنصار الموظفين أن التجانس بين أعضاء المجتمع من متطلبات بقاءه واستمراره، بالتأكيد من خلال عرض تلك التمثيلات التي تتطلبها الحياة الجمعية، وعكس ذلك ان أي خلل على مستوى البنية الداخلية أو عدم تجانس في الوحدات الصغيرة يؤثر على الوحدات الكبرى فيها المتمثلة في نسق الجامعة.

وتأتي العبارة رقم (23) والتي مفادها "تعمل الكلية باستمرار على توفير كل المعلومات الضرورية في ما يخص الجانب التقني (فيديوهات، شرح الدخول للمنصات) وحسب ما جاء في البيانات الاحصائية أن الفئة الغالبة من الأساتذة البالغ عددهم 62، بنسبة 40.79% تقرر بعدم توفير الكلية للمعلومات الخاصة بالجانب التقني، وفي المقابل بلغت نسبة 7.90% من الذين نفوا ذلك بتصريحهم بـ(دائما) وهي نسبة ضئيلة جدا مقارنة بمن يعاكسها، تليها في ذلك نسبة 21.05% من الذين أقروا بـ(أبدا)، وجاءت قيمة المتوسط الحسابي المقدرة بـ2.71 لتبين ان درجة موافقة الباحثين عليها منخفضة جدا.

وتأتي العبارة رقم (24) والتي جاء فيها "يتجاوب الطلبة معي عند تقديم الدروس عبر المنصة الالكترونية"، جاءت استجابات الباحثين في غالبيتها نحو الاتجاه السلبي حول هذه العملية وهذا ما تظهره النسب المحصلة المرتبة كالتالي: 34.87% ممن أجابوا بـ(أبدا) و32.23% ممن صرحوا بـ(نادرا) تليها نسبة 18.42% ممن أقروا بـ(أحيانا) ثم نسبة 9.87% للقائلين بـ(غالبا) وفي الاخير نسبة 4.61% ممن اجابوا بـ(دائما) كما بلغت قيمت المتوسط الحسابي 3.76 ما يعني أن درجة موافقة الباحثين عليها متوسطة، كما بلغت قيمة الانحراف المعياري 1.90، وتأتي هذه العبارة من بين عبارات الجدول في المرتبة الأولى.

وهذا ما يثبت مدى قدرة الأستاذ على تحكمه في هذه الوسائل وخبرته في الميدان التدريسي والتقني من كيفية فتح المنصات الالكترونية وكيفية استخدامها ومعرفة طريقة العمل فيها، كل هذه العناصر تساهم في احداث تجاوب الطلبة معه أثناء تقديمها، ففي مثل هذه الكليات (كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير) يكون لزاما على الأستاذ والكلية توفير كل المعلومات والبيانات المهمة التي تتعلق بالجانب التقني مثال ذلك شرح كيفية الدخول للمنصة وإضافة الدروس وتحميلها وكيفية الدخول والخروج منها من خلال مجموعة من الفيديوهات التي توضع على مستوى مواقع الكلية.

وجاءت العبارة رقم (27) التي مفادها "توفر الكلية قاعدة بيانات تساعد على البحث العلمي"، فقد بينت القراءة الاحصائية للبيانات المتحصل عليها في الجدول أعلاه أن الفئة الغالبة من المبحوثين والبالغ عددها 52، بنسبة قدرت بـ 34.21% ممن نفوا ذلك باستجاباتهم بـ(نادرا)، تليها نسبة 23.68% ممن أقرروا بـ(أحيانا) وفي المقابل نسبة 21.72% ممن صرحوا بـ(أبدا) ومتوسط حسابي بلغ 3.69 وانحراف معياري بلغ 1.55 ما يدل على أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة منخفضة.

وما يؤكد اهتمام الكلية بتوفير قاعدة بيانات تساعد على البحث العلمي هو مجموعة الندوات والملتقيات والمشاريع التي تعرضها وتقترحها والأيام التكوينية التي تبرمجها لصالح الأساتذة والطلبة ، وهذا ما اكدت عليه الدراسة التي اجريت من طرف جعفر عبد الله موسى إدريس، أحمد عثمان إبراهيم أحمد، عبد الرحمن بن عبد الله الأخر، تحت عنوان: إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من أجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول على الاعتمادية، دراسة حالة فرع جامعة الطائف بالخرمة بحيث سعى الباحثون إلى اظهار حاجة المؤسسات الجامعية إلى تحقيق الجودة والتميز من أجل الاستمرارية، وذلك نتيجة المنافسة والعمل على تنمية الموارد البشرية وتحسين الأداء وتحقيق التنمية لسد متطلبات سوق العمل الداخلية والخارجية، والتي كانت مشكلتها الاساسية هي محاولة التعرف على مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة من اجل الحصول على الاعتمادية في فرع جامعة الطائف بالخرمة، والتي كانت من اهم نتائجها انه في الوقت الحاضر لا تتوفر المتطلبات الأساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في فرع الجامعة كمدخلات متكاملة تؤدي إلى جودة البحث.¹

¹ جعفر عبد الله موسى إدريس، أحمد عثمان إبراهيم أحمد، عبد الرحمن بن عبد الله الأخر، مرجع سبق ذكره.

ثالثاً: عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية:

والتي مفادها: عدم توفر الحوافز المادية والمعنوية للأستاذ الجامعي يحول دون تطبيق الجودة الشاملة.

الجدول رقم 12: علاقة الوسائل والمراجع التعليمية والمكتبية بتقديم الخدمة.

الرقم	العبارة	أبداً	نادراً	أحياناً	غالباً	دائماً	الحسابي المتوسط	المعياري الانحراف	الرتبة
01	توفر الكلية مختلف الوسائل المادية الملائمة لتسهيل عمل الأستاذ.	29	34	61	17	11	3.55	1.88	6
		19.08 %	22.37 %	40.13 %	11.19 %	7.23 %			
02	وجود قاعة أنترنت خاصة بالأساتذة على مستوى الكلية.	49	31	51	16	5	3.45	1.10	5
		32.23 %	20.40 %	33.56 %	10.53 %	3.28 %			
03	توفر المكتبة خدمة SNDL لجملة المستفيدين من الأساتذة.	23	16	31	61	21	3.61	1.34	4
		15.13 %	10.53 %	20.39 %	40.13 %	13.82 %			
17	الهيكل البيداغوجية بالكلية تلبي حاجات التدفق الطلابي.	18	89	21	13	11	3.75	1.54	2
		11.85 %	58.55 %	13.82 %	8.55 %	7.23 %			
18	تتوفر مكتبة الكلية على أهم المراجع والمجلات والدوريات الهامة.	36	87	12	12	5	3.42	1.37	6
		23.69 %	57.23 %	7.90 %	7.90 %	3.28 %			
19	تتوفر المخابر على كل الضروريات لتشجيع العمل البحثي للأستاذ الجامعي.	22	98	9	14	9	4.01	1.29	1
		14.47 %	64.47 %	5.92 %	9.21 %	5.92 %			
20	توفر الكلية للأساتذة الدائمين والزوار مرافق للاستضافة خلال فترة عملهم.	19	11	40	71	11	3.67	1.15	3
		12.5 %	7.23 %	26.32 %	46.72 %	7.23 %			

أشرنا فيما سبق الى أن الوسائل التعليمية المستخدمة في تقديم الدروس واداء المهام لها انعكاس على تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وعليه حاولنا التعرف على ذلك من خلال بعض المؤشرات التي تبين ذلك، حيث نلاحظ ان الجدول اعلاه يوضح علاقة الوسائل والمراجع التعليمية والمكتبية بتقديم الخدمة وتوضح امكانية وجود علاقة أو عدمها من خلال البيانات الاحصائية التي تتم الحصول عليها، فالعبارة رقم (01) والتي مفادها "توفر الكلية مختلف الوسائل المادية الملائمة لتسهيل عمل الأستاذ، جاءت استجابات المبحوثين مرتبة كالتالي: 40.13% لمن أقرروا بـ(أحيانا)، تليها 22.37% ممن صرحوا بـ(نادرا) و 19.08% للقائلين بـ(أبدا) ونجد في المقابل نسبة 11.19% ممن أكدوا ذلك بـ(غالبا)، في حين بلغت نسبة 7.23% ممن أقرروا بـ(دائما) وهذه النسب تبين اختلافا نوعا في استجاباتهم، والتي تعبر عن وجهة نظرهم اي أنهم يرون أن الكلية لا توفر دائما الوسائل الملائمة التي تسهل عليها أداء مهامهم كأساتذة، وحسب قيمة المتوسط الحسابي لهذه العبارة والمقدر بـ3.55 يظهر أن موافقة المبحوثين عليها جاءت بدرجة متوسطة.

وفي نفس المنحنى تأتي العبارة رقم (02) والتي تبين بدورها سمة من سمات تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي، وهي مدى توفر المكتبة على المراجع وقاعات للأنترنت، والتي صيغت كالتالي "وجود قاعة أنترنت خاصة بالأساتذة على مستوى الكلية" جاءت استجابات المبحوثين وكالعادة مختلفة نسبيا في هذا الشأن، الا أن الفئة الغالبة لصالح القائلين بـ(أحيانا) بنسبة 33.56% وفي المقابل قدرت نسبة من يؤكدون غير ذلك بنسبة 32.23% في حين بلغت نسبة من أقرروا بـ(نادرا) بـ20.40% وبنسبة 10.53% ممن أقرروا بـ(غالبا) وهي نتيجة تتجه نحو الفئة السلبية التي تقرر بعدم وجود قاعة أنترنت خاصة بالأساتذة على مستوى الكلية، وهذه الحقيقة تدعمها قيمة المتوسط الحسابي التي قدرت بـ3.45 وانحراف معياري 1.10، ما يدل على أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة منخفضة وقد احتلت هذه العبارة الرتبة الخامسة من بين العبارات.

ولعل وجود هذه القاعة الخاصة بالأنترنت التي توفرها الكلية للأستاذة، إنما الغاية منها هو انجاز الابحاث العلمية، كما انها فضاء واسع يتبادل فيه الباحثين الافكار والمعارف والمعلومات الخاصة بالبحث والتدريس، وبالتالي تعد هذه القاعة ما تتوفر عليه من وسائل تستخدم في البحث بمثابة حافز ذو طابع مادي يعتمد عليه في تحقيق وتطبيق مبدأ من مبادئ الجودة الشاملة، إضافة إلى اعتبار هذه الوسائل بما فيها قاعة الأنترنت دليل واضح على اهتمام الكلية بمتطلبات الأساتذة واحتياجاتهم وتحفيزهم على تقديم الأفضل في جانب من جوانب التدريس والخدمة والبحث، كلها عوامل تشترك في ما بينها لتحقيق ما يسمى بمعيار الجودة

الشاملة.

وجاءت العبارة رقم (03) والتي احتلت المرتبة الرابعة من بين العبارات لتختبر سمة من سمات علاقة الوسائل والمراجع المكتبية بتقديم الخدمة، والتي نصت على "توفر المكتبة خدمة (SNDL) بجملة المستفيدين من الاساتذة"، وقد أظهرت القراء الاحصائية للجدول تقارب استجابات المبحوثين بالنسبة للذين اكدوا ذلك بـ 40.13% باستجاباتهم بـ(غالبا) ونسبة 20.39 % منهم صرحوا بـ(أحيانا) ونسبة 15.13% من الذين نفوا ذلك وهذا ما عبر عنها المتوسط الحسابي المقدر بـ 3.61 والذي يشير الى أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة مرتفعة.

وهذا ما أشارت إليه دراسة عون علي فضل تحت عنوان جودة التعليم الجامعي في الجمهورية اليمنية -دراسة حالة للإنتاجية العلمية لأعضاء هيئة التدريس في جامعتي صنعاء وتغز-، والتي أكدت بأن استخدام أنظمة إدارة الجودة الشاملة من الاهمية وبإمكانه توفير بيانات أكثر ملائمة لخدمة مخرجات التعليم العالي، وركزت على ضرورة الاهتمام بأبعاد إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية، ولعل من ابرزها توفير الوسائل والمراجع المكتبية بتقديم الخدمة، كتوفر المكتبة خدمة (SNDL) بجملة المستفيدين من الاساتذة، وكذا توفر المكتبة على المراجع وقاعات للأنترنت، اضافة إلى مختلف الوسائل المادية الملائمة لتسهيل عمل الأستاذ.¹

وفي استجوابهم حول هذه المؤشرات نصت العبارة رقم (17) التي جاءت على الشكل الآتي: "الهيكل البيداغوجية بالكلية تلبي حاجات التدفق الطلابي"، بينت القراء الاحصائية تباين وجهة نظر الأساتذة حول هذه القضية باستجاباتهم بـ(نادرا) بنسبة 58.55 تليها نسبة 13.82 من أقرؤا بـ(أحيانا) ونسبة 11.85 ممن أجابوا بـ(أبدا) وفي المقابل بلغت نسبة من يؤكدون عكس ذلك والذين أقرؤا بـ(غالبا) بنسبة 8.55 ونسبة 7.23 من أقرؤوا بـ(دائما) وهذا يعني أن درجة الموافقة على هذه العبارة منخفضة، وقيمة المتوسط الحسابي البالغة 3.75، والرتبة الثانية التي احتلتها هذه العبارة تؤكد ذلك.

ويرجع ذلك إلى ما يشهده واقع الجامعة الجزائرية في الآونة الأخيرة، حيث اصبحت تعاني معظم الكليات في الجامعات بنقص في الهياكل البيداغوجية التي يتم الاعتماد عليها في عملية تدريس وتنظيم الطلاب، حيث صارت من وجهة نظر واقعية لا تلبي حاجات التدفق الطلابي، لهذا أضحت تعاني من

¹ عون علي فضل، جودة التعليم الجامعي في الجمهورية اليمنية -دراسة حالة للإنتاجية العلمية لأعضاء هيئة التدريس في جامعتي صنعاء وتغز-، بحث مقدم للحصول على درجة الدكتوراه، معهد الدراسات التربوية قسم أصول التربية، جامعة القاهرة، 2008.

مشكلات أكد عليها اغلب الأساتذة في مضمون اجاباتهم في العبارة، منها الاكتظاظ، كثرة عدد الطلاب مقابل نقص عدد المقاعد البيداغوجية، نقص المرافق وفضاءات الطلاب، أين يتم فيها تبادل الآراء ومناقشة مختلف المواضيع، وهذا ما ينعكس سلبا على أداء الأستاذ مما لا يشجعه على اداء مهامه التي هو مخطط لها، كما تنعكس أيضا على الطلاب، حيث لا يجد راحته ولا الجو المناسب والملائم للدراسة والابداع والتكيف مع المتغيرات الجامعية.

وفي الاتجاه نفسه تأتي العبارة رقم (18) التي مفادها "تتوفر مكتبة الكلية على أهم المراجع والمجلات والدوريات الهامة"، حيث جاءت استجابة المبحوثين متفاوتة في نسبتها على الشكل التالي "57.23% ممن أقرؤا ب(نادرا) و 23.69% ممن أقرؤوا ب(أبدا) وبنسبة 7.90% ممن أقرؤوا ب(أحيانا) و(غالبا) وبنسبة 3.28% ممن أقرؤوا ب(دائما)، كما قدرت الى جانب هذا قيمة المتوسط الحسابي ب3.42، مما يعني أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة بدرجة ضعيفة، كما بلغت قيمة الانحراف المعياري 1.37، رغم أن هذه العبارة تقع في المرتبة السادسة.

وما قيل عن العبارة رقم (19) والتي تحتل المرتبة الأولى في هذا المحور التي مفادها "تتوفر المخابر على كل الضروريات لتشجيع العمل البحثي للأستاذ"، يقال على معطيات هذه العبارة أن الغلبة فيها كانت لصالح القائلين ب(نادرا) بنسبة 64.47% تليها نسبة 14.47% ممن أكدوا ب(غالبا)، أما الذين نفوا ذلك وقد بلغت نسبة 9.21% ممن أكدوا ب(أحيانا) أو (دائما)، وهذه النتائج تتجه في الاتجاه السلبي، أي هذه السمة مغيبة تماما على مستوى الكلية، بالرغم من أن النسبة الغالبة أجابت ب(نادرا) وفي العموم تشير قيمة المتوسط الحسابي 4.01 أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة منخفضة.

وبالتالي فإن انعدام الوسائل المادية والمتطلبات البحثية على مستوى مخابر البحث في الكلية تمنع الأستاذ من اداء مهامه البحثية على المستوى المطلوب، كما انها تكبح من قدراته وتضعف من رغبته في الابداع وتبني فكرة القيام ببحوث علمية أو ابرام وعقد ملتقيات وطنية ودولية علمية من شأنها أن تساهم في اثراء المنتج العلمي ورقي الكلية والجامعة ويزودها على الساحة العلمية، لذلك يعد افتقار المخبر لهذه الامكانيات المادية والبحثية بمثابة حاجز يقف أمام الأستاذ ويحد من قيامه بواجباته البحثية على المستوى المطلوب، مما يكفل تراجع في عمله البحثي، اضافة إلى أن مضمون العبارة يوحي بأن المخبر غير مهيا بالوسائل البحثية، كما انه غير مهين للبحث أصلا، فهو عبارة عن اسم للمخبر فقط، بينما واقعا ما هو إلا قاعة تتضمن بعض الكراسي والأجهزة المعطلة وبعض المجلات التي لا ترتقي للمستوى المطلوب.

وفي السياق ذاته جاءت العبارة رقم (20) والتي مفادها "توفر الكلية للأساتذة الدائمين والزوار مرافق للاستضافة خلال فترة عملهم، وقد جاءت اجاباتهم متفاوتة من مؤشر لآخر، رغم أن الفئة الغالبة لمن صرح بـ(غالبا) قدرت بـ 46.72% تليها نسبة 26.32% من أقرؤا بـ(أحيانا) وفي المقابل نجد نسبة 12.5% ممن نفوا ذلك باستجاباتهم بـ(أبدا) وبنسبة 7.23% ممن أقرؤا بـ(نادرا) و (دائما) وهذه النتائج تبين كما قلنا تفاوت في استجابات المبحوثين، في حين تظهر قيمة المتوسط الحسابي والمقدرة بـ 1.15 بالرغم من أن هذه العبارة مصنفة في المرتبة الثالثة.

وهذا ما شهدناه أثناء إجراءنا لبعض المقابلات على مستوى الكلية أين وجدنا انها تحتوي على بعض القاعات والفضاءات المخصصة للزوار وكذلك قاعات خاصة بالأساتذة للقاء فيها، لاستضافتهم وراحتهم خلال فترة عملهم، كما نجد توفير بعض المرافق لفائدة الأساتذة والزوار بغرض تشجيعهم على خلق جو من الراحة داخل الفضاء الجامعي، وهذا ما اكدته الوثائق التي تحتوي على معايير الجودة الشاملة في التعليم العالي من خلال العبارة رقم (20) التي تنص على توفر الكلية للأساتذة الدائمين والزوار مرافق للاستضافة خلال فترة عملهم.

الجدول رقم 13: مدى توفير المؤسسة لحاجيات الاساتذة وتحفيزهم على اداء مهامهم بالمستوى المطلوب.

الرقم	العبارة	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
04	يثني عليك رئيس القسم بالتشجيع مقارنة بالأساتذة الآخرين.	37	27	57	18	13	3.25	1.70	4
		%24.34	%17.76	%37.5	%11.85	%8.55			
05	يتم دفع المردودية في وقتها دون تأخير.	71	33	28	12	8	3.15	1.77	6
		46.71%	21.71%	18.4%	7.90%	5.26%			
06	لا يكفي الراتب الذي يتقاضاه الأستاذ الجامعي في تحقيق كافة متطلباته الاجتماعية والمهنية.	4	9	21	31	87	3.21	1.34	5
		2.64%	5.93%	13.82%	20.40%	57.23%			

07	تعمل إدارة القسم على تنمية مهارات الأساتذة فيما يخص التكوين والبحث العلمي.	88	27	19	11	7	3.66	1.54	3
		57.90 %	17.77 %	12 %	7.23 %	4.60 %			
08	تقدم إدارة الكلية تسهيلات من شأنها تنظيم نشاطات علمية.	29	43	57	21	2	3.62	1.63	4
		19.08 %	28.28 %	37.5 %	13.82 %	1.32 %			
09	تعمل إدارة القسم على تذليل الصعوبات التي تواجه الأستاذ الجامعي.	10	62	49	25	6	3.96	1.81	2
		6.57 %	40.79 %	32.23 %	16.44 %	3.95 %			
10	لا تعامل إدارة الكلية الأساتذة بنفس المعاملة مما يعيق نشاط الأستاذ.	/	5	35	44	68	3.98	1.84	1
		/	3.29 %	23.02 %	28.95 %	44.74 %			

أشرنا فيما سبق الى أن للوسائل والمراجع التعليمية والمكتبية علاقة بتقديم الخدمة، وعليه حاولنا التعرف على ذلك من خلال بعض المؤشرات التي تبين ذلك، ولأن الأساتذة الجامعيين يحتاجون الى تحفيزات لأداء مهامهم بالمستوى المطلوب كان لزاما على المؤسسة توفيرها وهذا ما أشارت اليه عبارة الجدول، فالجدول رقم (04) التي مفادها "يثنى عليك رئيس القسم بالتشجيع مقارنة بالأساتذة الآخرين"، والتي كانت في غالبيتها منافية تماما، فقد جاءت استجاباتهم بـ(أحيانا) بنسبة 37.5 % وبمتوسط حسابي بلغ 3.25 وانحراف معياري قدر بـ1.70، ما يبين أن هناك اختلاف في استجابات الأساتذة، فإلى جانب هذا نجد نسبة 24.34 % من الذين نفوا ذلك باستجاباتهم بـ(أبدا)، وبنسبة 17.76 % من الذين أجابوا بـ(نادرا).

ولعل ثناء وشكر وتقديم العرفان من طرف رئيس القسم للأساتذة يعد بمثابة حافز معنوي يشجعهم على تقديم الأفضل، فما هو ملاحظ أن أغلب الخلافات التي تحدث بين الأساتذة على مستوى الكلية تؤثر

بدرجة كبيرة على أداء مهامها وتزيد من حدة المشاكل وتفاقمها، حيث تعد هذه المشاكل والخلافات في الأصل بمثابة عوائق تقف حجر عثر أمام الانجاز العلمي والتدريبي والمهني للأستاذ، لذلك يعد تدخل الأستاذ بالشكر والثناء للأساتذة بمثابة مشجع ومحفز للقضاء على هذه الخلافات، ودفع الأساتذة إلى أداء مهامهم وفق ما هو مبرمج ومسطر ومخطط له.

تذهب العبارة رقم (05) في نفس السياق والتي كان موضوعها "يتم دفع المردودية في وقتها دون تأخير"، فكانت معظم آرائهم منافية لذلك، وهذا ما أدلى به حوالي 71 مبحوث، منهم باستجاباتهم بـ(أبدا) ونسبة 46.71%، وما يؤكد هذا احصائيا هو قيمة المتوسط الحسابي الذي قدر بـ 3.15 وهي قيمة منخفضة في مقابل تشتت نعبه بانحراف معياري مقدّر بـ 1.77، ما يعني أن درجة الموافقة عليها منخفضة والغلبة للنافين لهذه الحقيقة، تدعمه في ذلك نسبة 21.71% ممن صرحوا بـ(نادرا) وفي مقابل ما نسبته 18.42% ممن أدلوا بـ(أحيانا) وهي نسبة ضعيفة مقارنة بباقي النسب.

وفي نفس الاتجاه جاءت العبارة رقم (06) لتوضح دورها علاقة الراتب الذي يتقاضاه الأستاذ لتحقيق مطالبه الاجتماعية والمهنية لنجد بذلك 87 من الأساتذة المبحوثين يؤكدون على أن الراتب الذي يتقاضونه لا يحقق لهم كافة مطالبهم الاجتماعية والمهنية، وذلك بنسبة 57.23% من خلال استجاباتهم بـ(دائما)، وهي قيمة لا يستهان بها مقابل 2.64% من الذين يرون عكس ذلك باستجاباتهم بـ(أبدا) وهي نسبة ضعيفة جدا وهذا ما كشفت عليه المعطيات الجدولية في مناحيها الكمية، باتفاق الأساتذة حول ذلك، بنسبة قدرت بـ 20.40% ممن صرحوا بـ(غالبا) تليها نسبة 13.82% ممن أقرّوا بـ(أحيانا) كما أن المتوسط الحسابي البالغ قيمته 3.21 وانحراف معياري قدر بـ 1.34 ما يظهر أن موافقة المبحوثين عليها مرتفعة رغم احتلالها بذلك المرتبة الخامسة من عبارات هذا المحور.

وبالتالي فإن عدم كفاية الراتب الذي يتقاضاه الأستاذ الجامعي في تحقيق كافة متطلباته الاجتماعية والمادية والمهنية، تنعكس سلبا على أداء مهامه التدريسية والبحثية، فالحقيقة التي لا يمكن انكارها أن راتب الأستاذ الجامعي في الجزائر مقارنة بالجامعات الأجنبية والعربية يحتل التصنيف الأخير، حيث لا يكفي لسد حاجاته الاجتماعية والمعيشية ككراء السكن، مصاريف البحث، مصاريف التنقل، هذه المشاكل وغيرها لا تحفز ولا تشجع الأستاذ على القيام بمهامه المسؤول عنها بالمستوى المطلوب، ووقتها المحدد، أو يقوم بها إكراها ودون رغبة فقط من أجل أن يتقاضى راتبه الشهري الذي لا يفي بالغرض، وهذا ما اكدته الاحصائيات التي عرضتها الجامعات مؤخرا، حيث اكدت بكل وضوح أن الأستاذ الجامعي في الجزائر يعاني من مشكلة عدم

التوازن والموافقة بين الراتب الذي يتلقاه واحتياجاته ومتطلباته الاجتماعية والمهنية.

الا أن المعطيات الكمية والتي تعكسها العبارة رقم (07) المتعلقة بهذا الموضوع أي "تعمل إدارة القسم على تثمين مهارات الأستاذ في ما يخص التكوين والبحث العلمي"، بحيث أدى معظم المبحوثين والبالغ عددهم 88 ما يعادل نسبة 57.90% بعدم تأكيد ذلك من خلال استجاباتهم بـ(أبدا) تليها بالترتيب 17.77% ممن أدلى بـ(نادرا) وما قيمته 12.5% بـ(أحيانا) في المقابل نجد 7.23% ممن صرحوا بـ(غالبا) و 4.60% ممن أدلوا بـ(دائما) وهي نسبة ضعيفة جدا، وتأتي في الأخير استجابات المبحوثين من يرون أن إدارة الكلية لا تعمل على تثمين مهاراتهم في ما يخص التكوين والبحث العلمي وبنسبة مرتفعة قدرت بـ57.90، وهذا يعني اتفاق المبحوثين حول هذه العملية جاء بدرجة مرتفعة حسب ما تؤكد قيمة المتوسط الحسابي البالغة 3.66 والانحراف المعياري المقدّر بـ 1.54 كما جاء ترتيب هذه العبارة في الرتبة الثالثة.

وهذا ما تم الإشارة إليه في العبارة رقم (07) من الوثائق التي تم الحصول عليها من إدارة الكلية والتي تنص على: "تعمل إدارة القسم على تثمين مهارات الأساتذة فيما يخص التكوين والبحث العلمي، غير أن ما نلمسه في الواقع الجامعي غير ذلك، بحيث هناك قلة اهتمام بما يقدمه الأستاذ الجامعي من بحوث ولا تعمل على تثمين كل ما يقوم به."

وفي نفس المنحنى نجد العبارة رقم (08) التي مفادها "تقدم إدارة الكلية تسهيلات من شأنها تنظيم النشاطات العلمية"، وقد جاءت درجة الموافقة على هذه العبارة متوسطة، فقد قدرت نسبة 32.23% ممن أدلوا بـ(أحيانا) وبمتوسط حسابي قدره 3.62، وانحراف معياري 1.63، دعمت هذه القيمة نسبة 28.28% ممن أدلوا بـ(نادرا) وبنسبة 19.08% من ادلوا بـ(أبدا) وفي مقابل هذا نجد نسبة ضئيلة جدا ممن صرحوا بعكس ذلك بنسبة 1.32% من المبحوثين الذين أكدوا على أن إدارة الكلية تقدم لهم تسهيلات من شأنها تنظم نشاطات علمية من خلال استجاباتهم بـ(غالبا) وهي نسبة منخفضة مقارنة بباقي النسب.

أما العبارة رقم (09) والتي مفادها "تعمل إدارة القسم على تذليل الصعوبات التي تواجه الأستاذ الجامعي"، بحيث أدلى معظم المبحوثين البالغ عددهم 62 أستاذ جامعي ما يعادل نسبة 40.79% ينفي ذلك من خلال استجاباتهم بـ(نادرا) وبنسبة 32.23% ممن صرحوا بـ(أحيانا) تليها على التوالي 16.44% ممن أكدوا على ذلك أي أن الإدارة تعمل على تذليل الصعوبات من خلال استجاباتهم بـ(غالبا) وبنسبة ضعيفة قدرت بـ3.95% ممن صرحوا بـ(دائما) وهذا يعني اتفاق المبحوثين حول هذه القضية جاء بدرجة منخفضة حسب ما تؤكد قيمة المتوسط الحسابي البالغة 3.96 وانحراف معياري مقدّر بـ 1.81 وهذه العبارة أكدت ذلك

من خلال احتلالها الرتبة الثانية من رتب عبارات الجدول.

ولعل لجوء الإدارة بالكلية على تذليل الصعوبات التي تواجه الأستاذ، إنما هو بدافع تحقيق نوع من الاستقرار على مستوى الكلية والأساتذة واستمرار أداء نشاط هذه الأخيرة، التي تسمح بتنظيم نشاطات علمية وملتقيات تكوينية تعالج من خلالها مختلف الصعوبات التي تواجه الأستاذ على مستوى الكلية، ويعود حرص إدارة القسم على القضاء أو الحد من هذه الصعوبات من خلال إبرام وعقد اجتماعات توضح فيها مهام الأستاذ إزاء الإدارة والأساتذة الآخرين وإزاء القسم والطلبة مما ينعكس ايجابا على السير الحسن لمهام الأستاذ والمؤسسة، وسعي إدارة القسم في هذا الميدان هو في الأصل حافظ بجمع بين المادي والمعنوي في القضاء على كل مشكل يواجهه هذا الأخير.

وفي نفس الشأن تأتي العبارة رقم (10) لتكشف عن مدى تعامل إدارة الكلية للأساتذة بنفس المعاملة وعلاقة هذه المعاملة بفعالية نشاط الأستاذ والتي جاءت على النحو التالي " لا تعامل إدارة الكلية الأساتذة بنفس المعاملة مما يعيق نشاط الأستاذ" وذلك من خلال استجابات المبحوثين حول هذه العملية والتي كانت الغالبة فيها للفئة المؤيدة لذلك باستجاباتها بـ(دائما) بنسبة قدرت بـ44.74 % مقابل نسبة 3.29% ممن أقرروا بـ(نادرا) موافقين بذلك على أن إدارة الكلية تعاملهم بنفس المعاملة وبالتالي يؤدي الى السير الحسن لنشاط الأستاذ، وما أكد ذلك هو تصريح نسبة 28.95% ممن أكدوا على عدم وجود هذه العملية باستجاباتهم بـ(غالبا) وبنسبة 23.02% ممن أدلوا بـ(أحيانا) وبمتوسط حسابي قدر بـ3.98 وانحراف معياري 1.84، مما أكد درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة مرتفعة، حيث جاءت رتبته في المرتبة الأولى.

حيث نجد تحيز إداري واضح من طرف العمال في معاملتهم مع الأساتذة ونلمس اختلافات في طريقة الحوار والتعامل وأداء الخدمة من أستاذ إلى آخر، حيث تدخل في هذا الأمر ما يسمى بالبيروقراطية كما أشار عليها ماكس فيبر، بحيث يطغى في هذه المعاملات الرشوة والمحسوبية واللاعقل ويصبح أداء خدمة الأستاذ من طرف الإدارة مرهون ومقترن بطبيعة علاقته معهم، وهذا يعد بمثابة عائق يحد ويمنع ويعيق أداء نشاط الأستاذ على مستوى الكلية والقسم بصفة خاصة.

الجدول رقم 14: تأثير المعاملة بين الإداريين والأساتذة على تحقيق الجودة الشاملة.

الرقم	العبارة	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
11	أنتمي إلى مشاريع البحث PURF .	12	14	28	21	77	4.19	1.95	1
		%7.90	9.21 %	%18.42	13.82 %	50.65 %			
12	تشارك إدارة القسم الأساتذة في اهم القرارات التي تضمن حسن تمدرس الطلبة.	5	31	81	26	9	4.17	1.25	2
		3.28 %	20.40 %	53.29 %	17.10 %	5.93 %			
13	تقترح الكلية مجموعة من التبريصات المدمجة في مسارات التكوين للأستاذ.	11	23	93	21	4	3.82	1.29	4
		7.23 %	15.13 %	%61.18	13.82 %	2.63 %			
14	تشجع إدارة القسم مبادرات الأساتذة في تنظيم الأيام التكوينية.	15	34	67	27	9	3.86	1.32	3
		9.87	22.36	44.07	17.77	5.93			
15	تقوم إدارة الكلية بتهنئة الأساتذة في الأعياد الدينية والوطنية.	3	6	12	20	111	3.63	1.41	5
		1.98 %	3.95 %	% 7.90	13.15 %	73.02 %			
16	توفر إدارة الكلية مكاتب خاصة بالأساتذة.	/	7	97	29	19	3.45	1.43	6
		/	4.61 %	63.82 %	19.07 %	12.5 %			

أشرنا فيما سبق الى أن المؤسسة الجامعية توفر احتياجات الاساتذة وتحفزهم على اداء مهامهم بالمستوى المطلوب، وعليه حاولنا التعرف على ذلك من خلال بعض المؤشرات التي تبين ذلك، فالمعاملة بين الادارة والاساتذة تلعب دور مهم في تحقيق الجودة الشاملة، وهذا ما هو ملاحظ من خلال تتابع العبارات التالية: حيث جاءت العبارة رقم (11) توضح علاقة تحقيق الجودة الشاملة بانتماء الأساتذة الى مشاريع البحث، فقد بينت النسب اختلافات في استجابات المبحوثين الا أن النسبة الغالبة رجعت الى الفئة التي

صرحت بـ(دائما) بـ50.65% تقابلها نسبة 7.90% لمن يرى عكس ذلك أي عدم انتمائهم لمشاريع البحث (PURF) باستجاباتهم بـ(أبدا) وجاء في هذا الشأن المتوسط الحسابي ليوضح درجة الموافقة على هذه العبارة والتي يبدو حسب قيمة المقدرة بـ4.19 أنها مرتفعة كما تؤكدتها قيمة الانحراف المعياري المقدرة بـ1.95 تدعمه نسبة 18.42% ممن أدلوا بـ(أحيانا) و13.82% ممن أدلوا بـ(غالبا) واحتلت هذه العبارة الرتبة الأولى من ترتيب العبارات.

وهذا ما أشارت إليه العبارة رقم (11) المدرجة ضمن معايير الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي والتي تنص على الأستاذ ينتمي إلى مشاريع البحث PURF .

وتأتي العبارة رقم (12) التي مفادها "تشارك إدارة القسم الأساتذة في أهم القرارات التي تصنف حسب تدرس الطلبة"، ويبدو أن هذه المشاركة غائبة نوعا ما على مستوى إدارة القسم حسب ما هو مبين من خلال النتائج الإحصائية المتوصل إليها، والتي جاءت في غالبيتها تنفي ذلك، حيث قدرت نسبة من أقرؤا بـ(أحيانا) بنسبة 53.29% في حين بلغ المتوسط الحسابي 4.17 وهي قيمة مرتفعة تدل على وجود اتفاق مع معظم الباحثين على هذه الحقيقة وانحراف معياري قدره 1.25، كما احتلت هذه العبارة الرتبة الثانية من بين العبارات، وما أكد ذلك هو تصريح نسبته 20.40% من الذين أكدوا بـ(نادرا) إلا أن هناك من المبحوثين من يرون عكس ذلك باستجاباتهم بـ(أبدا) بنسبة 3.28%.

ويرجع ذلك إلى كون أن إدارة القسم تفرض على الأساتذة حضور الاجتماعات واللقاءات التي تعقدتها والتي تسعى من خلالها إلى معالجة مختلف المشاكل التي يعاني منها الطلبة على مستوى القسم خاصة المتعلقة بالدراسة والتوجيه للتخصصات، ولعل وجود هذه العلاقة بين الإداريين والأساتذة هو ما يساهم في القضاء على المشاكل التي يعاني منها الطالب ويواجهها طول فترة تدمرسه، لذلك نجد أن القانون الأساسي الذي يوضح شروط تحقيق معايير الجودة الشاملة ينص على فكرة مفادها، "تشارك إدارة القسم الأساتذة في أهم القرارات التي تضمن حسن تدرس الطلبة.

كما جاء في العبارة رقم (13) والتي مفادها " تقترح الكلية مجموعة من التبرصات المدمجة في مسار تكوين الأستاذ" حيث بينت الإحصائيات أن أغلب المبحوثين يؤكدون ذلك باستجاباتهم بـ(أحيانا) وبنسبة قدرت بـ61.18% تليها نسبة 15.13% ممن صرحوا بـ(نادرا) وفي المقابل نسبة 13.82% من أقرؤا بـ(غالبا) وبنسبة ضئيلة من أقرؤا بـ(دائما) بنسبة 2.62% مقارنة بمن نفوا ذلك، كما أن قيمة المتوسط الحسابي مرتفعة والبالغة 3.82 تؤكد اتفاق المبحوثين حول ذلك وبانحراف معياري قيمته 1.29 بالرغم من احتلالها الرتبة

الرابعة ضمن عبارات الجدول.

ولاختبار هذه العملية بشكل واضح تم تخصيص عبارة من عبارات الاستبيان حول هذا العنصر والتي تحمل الرقم (14) والتي تنص على "تشجيع ادارة القسم مبادرات الأساتذة في تنظيم الأيام التكوينية" وجاءت استجابات فئة معتبرة من المبحوثين البالغ عددهم 67 أستاذ أي نسبة 44.07% بـ(أحيانا) في مقابل 9.87% من أقرؤا عكس ذلك أي بـ(أبدا) وهذا يعني أن النسبة الغالبة تؤكد على أنه ليس دائما وباستمرار تشجع ادارة القسم مبادرات الأساتذة في تنظيم الأيام التكوينية كما جاءت قيمة المتوسط الحسابي المقدرة بـ3.86 مؤكدة لذلك، ما يعني درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة مرتفعة، في حين بلغت نسبة الانحراف المعياري 1.32 تدعمه في ذلك نسبة 22.36 من أقرؤا بـ(نادرا) و 17.77% من أقرؤا بـ(غالبا).

وهذا ما أشارت إليه الدراسة التي أعدت من طرف جعفر عبد الله موسى إدريس، أحمد عثمان إبراهيم أحمد، عبد الرحمن بن عبد الله الأخر، الموسومة تحت عنوان: إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من أجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول على الاعتمادية، دراسة حالة فرع جامعة الطائف بالخرمة، الجامعات هي الاساس في اعادة الكوادر لتحمل المسؤوليات نحو المجتمع مستقبلا، لذا فهي تعمل على توفير المناخ الملائم والظروف الجيدة لأعضاء هيئة التدريس التي تساعدهم على القيام لمسؤولياتهم وواجباتهم وتحقيق اهداف المؤسسة وأهداف المجتمع، وتحقيق اهدافهم مما يشعروهم بالرضا من التحاقهم بعملمهم بالجامعات، وذلك من خلال أن 77% من أعضاء هيئة التدريس يرون أن فرع الجامعة بالخرمة يلبي احتياجات المجتمع المحلي جزئيا، وأن 87,8% من المبحوثين يؤكدون أن أعضاء الهيئة التدريسية بدرجة عالية من الكفاءة، وأن معظمهم يؤكدون اهمية العمل الجامعي وتبادل الأفكار والآراء، كما ابرزوا وجود خلل ونقص في استخدام الأساليب الحديثة في التقويم وقياس الاداء.¹

ومن خلال العبارة رقم (15) والتي مفادها "تقوم ادارة الكلية بتهنئة الأستاذ في الأعياد الدينية والوطنية"، يتضح ما نسبته 73.02% من المبحوثين من يرون أن الادارة تهنئهم في مختلف المناسبات المتعارف عليها في مجتمعنا سواء كانت دينية أو وطنية باستجاباتهم بـ(دائما) تليها بالترتيب نسبة 13.15% ممن صرحوا بـ(غالبا) وبنسبة 7.90% ممن أقرؤا بـ(أحيانا) وبنسبة ضئيلة ممن أقرؤا بـ(نادرا) بنسبة 3.95% وبنسبة 1.98% ممن صرحوا بـ(أبدا) وما يؤكد ذلك هو المعطيات الاحصائية المتحصل عليها من الانحراف المعياري البالغ 1.41 والمتوسط الحسابي المقدر بـ3.63.

¹ جعفر عبد الله موسى إدريس، أحمد عثمان إبراهيم أحمد، عبد الرحمن بن عبد الله الأخر، مرجع سبق ذكره.

وما يثبت تحقيق هذه العملية والتي لها علاقة بتحقيق الجودة الشاملة هو ما جاءت به العبارة رقم (16) والتي تنص على "توفر ادارة القسم مكاتب خاصة للأساتذة" وحسب القراءة الاحصائية للجدول يتضح وكباقي العبارات السابقة أن اتفاق أفراد العينة بخصوص هذا الشأن جاء بدرجة متوسطة، حسب ما تؤكد قيمة المتوسط الحسابي المقدرة بـ 3.45 رغم أن أكبر نسبة جاءت لصالح القائلين بـ (أحيانا) بنسبة 63.82% وفي المقابل بلغت نسبة 19.07% للقائلين بـ (غالبا) وبنسبة متفاوتة للذين أكدوا بـ (دائما) أما الذين نفوا ذلك فقد بلغت نسبة 4.61% من الذين أجابوا بـ (نادرا) وهذا يعني أن هناك تشتت نوعا ما في استجابات المبحوثين، وهذا ما توضحه قيمة الانحراف المعياري المقدرة بـ 1.43 رغم احتلال هذه العبارة المرتبة السادسة في هذا المحور.

وهذه الاحصائيات التي تم الحصول عليها توحى بأن إدارة القسم لا توفر مكاتب خاصة للأساتذة كما يطلبونها أو كما ينبغي ان تكون، وإنما مجموعة من القاعات على شكل مكاتب يلتقي فيها الأساتذة حيث انها لا تعد في الاصل مكاتب، لأن كل مكتب يحتوي على اكثر من ست (06) اساتذة، في حين أن المكتب ينبغي أن لا يتجاوز ثلاثة (03) أساتذة على الأكثر، لذلك نجد أن الأساتذة في مضمون العبارة لا يؤيدون فكرة ان الإدارة توفر مكاتب لأنها في الأصل قاعات أساتذة، يكمن الفرق بينها وبين قاعة الأساتذة هو أن قاعة الأساتذة مفتوحة للجميع على مستوى القسم والكلية، أما المكتب فله مجموعة خاصة من الأساتذة يمكنهم العمل فيه، وبالتالي فإن توفير الإدارة للأستاذ مكتب خاص به يشجعه في الأصل على أداء مهامه بالمستوى المطلوب.

الجدول رقم 15: علاقة الوسائل البحثية التي توفرها ادارة الكلية بتحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

الرقم	العبارة	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
21	تتوفر الكلية على مطاعم ومقاهي للأساتذة.	13	91	29	12	7	3.47	1.39	5
		8.55 %	59.87 %	19.07 %	7.90 %	4.61 %			
22	غياب التكريمات من إدارة الكلية نتيجة القيام ببحوث علمية يؤثر على تحسين أداء الأستاذ الجامعي.	/	3	17	15	117	3.50	1.40	4
		/	1.98 %	11.18 %	9.86 %	76.98 %			
23	توفر إدارة الكلية الشروط والموارد اللازمة للبحث.	27	87	21	12	5	3.42	1.11	7
		17.77 %	57.23 %	13.82 %	7.90 %	3.28 %			
24	تقوم الكلية بتحفيز الباحثين من خلال تشمين أعمالهم.	72	31	26	14	9	3.46	1.56	6
		47.36 %	20.40 %	17.10 %	9.21 %	5.93 %			
25	قلة توفير مخزون من الكتب والمراجع يؤثر على تلبية احتياجات الاساتذة الباحثين.	2	15	13	19	103	3.81	1.40	3
		1.31 %	9.87 %	8.55 %	12.5 %	67.77 %			
26	تنظم إدارة الكلية بشكل دوري أنشطة البحث والنشر.	11	110	2	16	13	3.80	1.45	
		7.23 %	72.37 %	1.31 %	10.53 %	8.56 %			
27	تنشر الكلية نتائج أعمال البحث الخاصة بالأساتذة.	103	13	8	17	11	3.96	1.43	2
		67.77 %	8.56 %	5.26 %	11.18 %	7.23 %			
28	تراقب إدارة الكلية تطور الاحتياجات البيداغوجية للأساتذة اثناء عملية التكوين.	25	91	16	9	11	4.07	1.55	1
		16.4 %	59.87 %	10.52 %	5.93 %	7.23 %			

أشرنا فيما سبق الى أن المعاملة بين الإداريين والأساتذة تؤثر على تحقيق الجودة الشاملة بالجامعة، وعليه حاولنا التعرف على ذلك من خلال بعض المؤشرات التي تبين ذلك، حيث تعتبر الوسائل البحثية التي توفرها إدارة القسم ذات علاقة مباشرة بتحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وهذا ما جاءت به العبارة رقم (21) والتي مفادها "تتوفر الكلية على مقاهي ومطاعم للأساتذة"، حيث تباينت استجابات المبحوثين حول هذا الأمر حسب ما تبينه القراءة الإحصائية للجدول، رغم أن النسبة الغالبة كانت للقائلين بـ(نادرا) والمقدرة بـ 59.87 % تليها نسبة 19.07 % ممن أقروا بـ(أحيانا) ثم نسبة 8.55 % ممن أقروا بـ(أبدا) ثم تليها نسبة 7.90 % ممن أقروا عكس ذلك وأدلو بـ(غالبا) ونسبة 4.61 % من صرحوا بـ(دائما) وذلك بمتوسط حسابي قدره 3.47 وانحراف معياري قدره 1.39 ما يعني أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة منخفضة.

وفي نفس المنحنى تأتي العبارة رقم (22) لتكشف عن علاقة تأثير غياب التكريمات من الإدارة بتحسين أداء الأستاذ الجامعي، والتي تنص على "غياب التكريمات من إدارة الكلية نتيجة القيام ببحوث علمية يؤثر على تحسين أداء الأستاذ الجامعي"، حيث اظهرت استجابات المبحوثين تفاوت في ذلك رغم أن الفئة الغالبة كانت لصالح القائلين بـ(دائما) بنسبة 76.98 % ونسبة 11.18 % الذين أقروا بـ(أحيانا) ونسبة 9.86 % وهذا ما يؤكد ما تم الإشارة اليه سابقا في العبارة رقم (15) والتي تؤكد على أن إدارة القسم تقوم بتهنئة الأساتذة في الأعياد الدينية والوطنية، وبالتالي فإن كلا العنصرين يدخلان ضمن نطاق التشجيع والتحفيز وهذا ما تظهره القيمة الإحصائية للمتوسط الحسابي البالغ 3.50 وانحراف معياري قدره 1.40، حيث تظهر درجة موافقة المبحوثين عليها مرتفعة.

ويمكن ارجاع ذلك الى عمل رئيسي وهو غياب الحوافز المادية التي يحتاجها الأستاذ أكثر من المعنوية، فغياب التكريمات من طرف إدارة الكلية التي ينبغي توفيرها للأستاذ الجامعي كنتيجة للقيام ببحوث علمية من شأنها أن تؤثر على تحسين أدائه، كما ان الحصول على هذه التكريمات والمكافآت يعد بمثابة محفز ومشجع يزيد من رغبة الأساتذة في تقديم الأفضل، لذلك نجد أن جامعات الدول الأجنبية توفر للأساتذة الباحثين مكافآت مادية ذات قيمة تحفز الأستاذ على الاستمرار في البحث العلمي والنشر في المجالات، وذلك من خلال توفير مكافآت مادية لصالح الأساتذة الذين يقومون ببحوث علمية حديثة وفي المستوى المطلوب وجميع التخصصات العلمية والبحثية.

وحسب ما أدلى به المبحوثين من خلال القراءة الإحصائية لبيانات العبارة رقم (23) وكما هو الحال

في العبارات السابقة هناك تفاوت في استجابات الأساتذة رغم أن النسبة الغالبة لصالح القائلين بـ(نادرا) وبنسبة 57.23% وفي المقابل بلغت نسبة من يرى عكس ذلك بـ3.28% وذلك باستجاباتهم بـ(دائما) وهي قيمة بعيدة كل البعد عن القيمة التي سبقتها في حين تليها نسبة 17.77% ممن أقرروا بـ(أبدا) وبنسبة 13.82% ممن صرحوا بـ(أحيانا)، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.42 وانحراف معياري قدره 1.11، ما يدل على أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة منخفضة والتي بلغت رتبها ضمن رتب الجدول الرتبة السابعة.

حيث أن إدارة الكلية لا تسعى باستمرار إلى توفير جل الشروط والموارد اللازمة للبحث نتيجة عدم كفاية الميزانية المخصصة للبحث وتوفير الوسائل والامكانيات التي يعتمد عليها الأستاذ الباحث في انجاز بحوثه من شبكة الأنترنت وحاسب آلي وطابعة والاوراق وغيرها من الوسائل المساعدة على البحث، لذلك نجد أن توفير إدارة القسم لهذه الوسائل والشروط الخاصة بالبحث تعد بمثابة حافز مادي يدفع الأستاذ لإنجاز البحوث، مما ينعكس على تحقيق تطبيق الجودة الشاملة على مستوى مؤسسات التعليم العالي ككل.

أما في ما يخص العبارة رقم (24) والتي جاءت على النحو الآتي "تقوم الكلية بتحفيز الباحثين من خلال تثمين أعمالهم" حيث كانت استجابات الأساتذة متفاوتة وكانت الغالبية فيها ممن صرحوا بـ(أبدا) بنسبة 47.36% تليها نسبة 20.40% ممن صرحوا بـ(نادرا) وتليها نسبة 17.19% للقائلين بـ(أحيانا) وتقابلها فئة كل من أقرروا بـ(غالبا) بنسبة 9.21% وبنسبة 5.93% ممن صرحوا بـ(دائما)، كما جاءت قيمة المتوسط الحسابي المقدّر بـ3.46 والانحراف المعياري قدره 1.56 وتبين درجة اتفاق الأساتذة على أن الكلية لا تحفز الباحثين من خلال تثمين أعمالهم البحثية والعلمية بدرجة مرتفعة واحتلت هذه العبارة الرتبة السادسة من بين عبارات الجدول.

وفي نفس المنحنى جاءت العبارة رقم (25) والتي مفادها "قلة توفير مخزون من الكتب والمراجع يؤثر على تلبية احتياجات الأساتذة الباحثين" والتي كانت في غالبيتها منافية نوعا ما للعبارات التي سبقتها، أي بـ(دائما) بنسبة 67.77% ومتوسط حسابي بلغ 3.83 وانحراف معياري 1.40 ما يبين أن هناك اختلاف نوعا ما في استجابات الأساتذة رغم ارتفاع درجة الموافقة عليها، حسب ما بينته قيمة المتوسط الحسابي، حيث صرح البعض منهم بـ(غالبا) بنسبة 12.5% وبنسبة قدرت بـ09.87% ممن أقرروا بـ(نادرا) وبنسبة 8.55% ممن أقرروا بـ(أحيانا) رغم أن العبارة جاءت في الترتيب الثالث من عبارات الجدول.

لذلك نجد أن الأساتذة يجدون صعوبة في اقتناء واستخراج الكتب من مكتبات الجامعة، نتيجة عدم اعطائهم الحرية التامة في البحث عن المراجع التي يحتاجونها في انجاز بحوثهم وأداء مهامهم التدريسية

والمهنية، فالكتب والمراجع في الأصل لها تأثير مباشر على تلبية احتياجات الأساتذة الباحثين إن كانت قليلة وغير متوفرة فيصبح الأستاذ جراء ذلك غير قادر على الابداع العلمي في مجال البحث، كون ان توفير هذه المراجع والكتب في الأصل يكون من طرف مكتبة الكلية وعلى مستوى المواقع الالكترونية مثل موقع SNDL، حيث يسهل على الأستاذ الدخول اليها وتصفحها بشكل يسير، ومما لا غنى عنه أن المصادر والكتب هي في بداية الأمر تعتبر حوافز علمية تؤهل كل أستاذ له رغبة في البحث وتعزيز رغبته إذا ما توفرت، كما تساهم في نفس الوقت قتل روح البحث والانجاز إذا ما قلت وهنا يظهر جليا علاقة الحوافز العلمية كأساس لتطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي،

وتذهب العبارة رقم (26) في نفس السياق والتي كان مضمونها "تنظم ادارة الكلية بشكل دوري أنشطة البحث والنشر"، فكانت معظم آرائهم منافية لذلك وهذا ما أدلى به حوالي 110 مبحوث منهم بإجاباتهم بـ(نادرا) بنسبة 72.37% وما يؤكد هذا احصائيا هو قيمة المتوسط الحسابي المقدرة بـ3.80- وهي قيمة منخفضة في مقابل تشتت معبر عنه بانحراف معياري يقدر بـ1.45، ما ينفي أن درجة الموافقة عليها منخفضة، والغلبة للنافين لهذه الحقيقة، تدعمه ذلك نسبة 10.53% من الذين أدلوا بـ(غالبا) وفي المقابل ما نسبته 7.23% ممن أدلوا بـ(أبدا) وهي نسبة ضعيفة مقارنة بباقي النسب.

وهذا ما أشارت إليه العبارة رقم (26) من الوثائق الخاصة بتطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي: تنظم إدارة القسم بشكل دوري أنشطة البحث والنشر، غير أن هذا غير مجسد في الواقع الجامعي من خلال استقراء النسب المئوية المتحصل عليها.

وفي نفس الاتجاه جاءت العبارة رقم (27) لتوضح بدورها دور الكلية في نشر الأعمال العلمية للأساتذة والباحثين، والتي جاءت تنص "تنشر الكلية نتائج أعمال البحث الخاصة بالأساتذة"، لنجد بذلك 103 أستاذ يؤكد على عدم قيام الكلية بنشر أعمالهم البحثية من خلال استجاباتهم بـ(أبدا) بنسبة قدرت بـ67.77% وهي قيمة لا يستهان بها مقابل نسبة 7.23% من الذين يرون عكس ذلك باستجاباتهم بـ(دائما) وهي نسبة ضعيفة جدا، وهذا ما كشفت عنه المعطيات الجدولية في مناحيها الكمية باتفاق الأساتذة حول ذلك بنسبة قدرت بـ8.56% ممن صرحوا بـ(نادرا) وبنسبة 11.18% ممن صرحوا بـ(غالبا) وبنسبة 5.26% ممن صرحوا بـ(أحيانا)، كما أن المتوسط الحسابي الذي قدر بـ3.96 والانحراف المعياري الذي قدر بـ1.43 يظهر أن موافقة المبحوثين عليها ضعيفة جدا واحتلالها بذلك المرتبة الثانية من بين عبارات هذا المحور.

فالواقع يثبت وجود صعوبات ورفض تام لنشر اعمال البحث الخاصة بالأساتذة في كتب أو مجلات،

حيث تخلي إدارة الكلية نفسها من تحمل مسؤولية نشر الكتب الخاصة بالأساتذة ودفع المصاريف الخاصة بالطباعة والنشر والتوزيع، هذا المعيق هو الذي يدفع بالأستاذ إلى عدم القيام بدراسات وتأليف كتب وتثمين نتائج البحث لكون أن أي أستاذ يقوم بنشر عمله، له تكاليف لذلك (النشر من الراتب الخاص)، ويتحمل مسؤولية النشر، هذا يعد بمثابة عائق يقف بين دفع الأستاذ للبحث وبين إيصال نتائجه للغير (النشر)، لا يكفي هذا فحسب بل نجد إلى جانب هذا وجود تعسف تمارسه إدارة الكلية ضد الأساتذة الذين يطالبون بضرورة نشر اعمالهم باعتباره حق يكفله القانون الذي يوضح في الوثائق التي تم الحصول عليها من الكلية حول معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

وفي هذا المنحى نجد أن روبرت ميرتون (1968) قدم تفرقة مهمة بين الوظائف الظاهرة والكامنة فالوظائف الظاهرة للمؤسسات هي الوظائف الصريحة والمعلنة والمقصودة، بحيث تشمل هذه الوظائف الأهمية المقصودة والمعروفة مثل دور الجامعة في ضمان التنافس والامتيازات للأكاديميين، وعلى العكس من ذلك لجانب معين في المجتمع تكون الوظائف الكامنة ووظائف غير مقصودة وغير معلنة، وتكس أهدافا خفية للمؤسسة، ومن الوظائف الكامنة للجامعة تثمين نتائج البحث وتوفير الشروط اللازمة لذلك.

الا أن المعطيات الكمية والتي تعكسها العبارة رقم (28) المتعلقة بهذا الموضوع والتي مفادها "تراقب إدارة الكلية تطور احتياجات البيداغوجية للأساتذة أثناء عملية التكوين، بحيث أدلى معظم المبحوثين البالغ عددهم 91 أستاذ، ما يعادل نسبة 59.87% بنفي ذلك من خلال استجاباتهم بـ(نادرا) تليها بالترتيب نسبة 16.45% ممن أكدوا بـ(أبدا) وما قيمته 10.52% ممن أدلوا بـ(أحيانا) وما قيمته 7.23% ممن صرحوا بـ(دائما) ونسبة 5.93% ممن صرحوا بـ(غالبا)، لتأتي في الأخير استجابات المبحوثين من يرون أن إدارة الكلية لا تراقب تطور الاحتياجات البيداغوجية للأساتذة أثناء عملية التكوين وبنسبة مرتفعة قدرت بـ 59.87 وهذا يعني أن اتفاق المبحوثين حول هذه العبارة جاء بدرجة مرتفعة حسب ما تؤكد قيمة المتوسط الحسابي المقدرة بـ 4.07 وانحراف معياري مقدّر بـ 1.55، كما جاء ترتيب هذه العبارة في الرتبة الأولى ضمن هذا المحور.

وهذا ما أشارت إليه الدراسة التي قامت بها الباحثة زرقان ليلي في إطار التحضير لنيل شهادة دكتوراه علوم، والموسومة تحت عنوان: اقتراح برنامج تدريبي لأعضاء هيئة التدريس الجامعي في ضوء معايير الجودة في التعليم العالي بجامعة سطيف 1-2 أنموذجا، جاءت هذه الدراسة للكشف عن واقع تكوين أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الجزائرية، بغية اقتراح وبناء برنامج تدريبي لأعضاء هيئة التدريس في ضوء احتياجاتهم

التدريبية ومعايير الجودة الشاملة في التعليم العالي، حيث كانت من الأسباب التي دعت الباحثة لدراسة هذا الموضوع اتجاه معظم مؤسسات ومنظمات العالمة العالم اليوم باختلاف تخصصاتها نحو الجودة والتدريب كضرورة ملحة في ظل التحول والتطور والتغيير المستمر في المهن ومتطلباتها من مهارات وكفاءات، وكذا المساهمة في تطوير وتنمية الجوانب الأدائية لعضو هيئة التدريس خاصة ما تعلق باستراتيجيات التدريس الفعال واستخدام التكنولوجيات الحديثة في التعليم، وبناء على هذه الابعاد تتوافق مع ما توصلت اليه هذه الدراسة الاخيرة من حيث ان هناك احتياجات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس الجامعي في كل المجالات وفقا لمعايير الجودة، كما بلغت الى جانب ذلك نسبة الاحتياج التدريبي بالنسبة للمجال الأول (التدريب الفعال) 73,6 % وبمتوسط حسابي (3,86) حيث مثلت (17 فقرة) حاجة تدريبية بمستوى عال خاصة ما تعلق بمهارات إعداد وعرض المادة العلمية.

وتماشيا مع البعد الاخير بالنسبة لمجال البحث العلمي فقد حصل على وسط مرجع قدر بـ 4,00 ووزن مأيوي 80 % مما يدل على الاحتياج التدريبي الكبير لأعضاء هيئة التدريس في هذا المجال، حيث تقع أغلب العبارات ضمن احتياج تدريبي عال خاصة ما تعلق بكيفيات كتابة التقارير والمقالات البحثية واستخدام الشبكات العالمية الربط بين النظري والتطبيقي وطرق إدارة المشروعات.¹

¹ زرقان ليلي، مرجع سبق ذكره.

رابعاً: عرض وتحليل بيانات الفرضية الثالثة:

والتي نقادها: نقص التدريب والتكوين لهيئة التدريس بالجامعة بالعمل بمعايير الجودة الشاملة يعيق عملية تطبيقها.

الجدول رقم 16: علاقة تكوين الاساتذة بتحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

الرقم	العبارة	أبداً	نادراً	أحياناً	غالباً	دائماً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
01	يقوم المسؤولون البيداغوجيون في الكلية بزيارات ميدانية تدخل ضمن اطار تكوين الأساتذة.	15	21	92	17	7	2.78	1.60	5
		%9.87	%	% 60.52	% 11.18	4.61 %			
02	تحدد الكلية الميادين الكبرى للتكوين ذات العلاقة بكفاءتها.	22	88	18	20	4	3.09	1.66	3
		14.47 %	%	% 11.85	% 13.15	2.63 %			
03	يتم إعداد الميادين الكبرى للتكوين وفق الكفاءات المتوفرة بالكلية.	02	13	119	18	/	3.26	1.45	2
		%1.31	%	%78.28	11.85%	/			
04	عروض التكوين معد من طرف الهيئات البيداغوجية للكلية.	10	22	101	11	8	2.65	1.52	6
		% 6.58	%	% 66.45	% 7.23	5.26 %			
05	طلبات تأهيل وعروض التكوين تندرج ضمن أهداف الكلية.	15	117	10	7	3	2.69	1.52	7
		% 9.87	%	% 6.57	% 4.60	1.98 %			
06	تبين الوثائق المنشورة بوضوح أهداف ومسارات التكوين.	5	31	97	9	10	2.79	1.33	4
		% 3.28	%	% 63.82	% 5.93	6.58 %			
08	سبق وأن نظمت كليتنا دورات تكوينية لفائدة الأساتذة حديثي التوظيف.	11	19	113	9	/	3.33	1.91	1
		7.23 %	%	74.34 %	5.93 %				

أشرنا فيما سبق في الفرضيات السابقة الى أن المعاملة بين الإداريين والاساتذة على تحقيق الجودة الشاملة بالجامعة، وعليه حاولنا التعرف على ذلك من خلال بعض المؤشرات التي تبين ذلك، بحيث يعتبر تكوين الأساتذة من أهم المعايير الأساسية التي تعمل على تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، ولاختبار علاقة تكوين الأستاذ بتحقيق هذه الأخيرة جاءت العبارة رقم (01) والتي مفادها "يقوم المسؤولون البيداغوجيون في الكلية بزيارات ميدانية تدخل ضمن اطار تكوين الأساتذة، بحيث تباينت استجابات المبحوثين حول هذا الأمر حسب ما تبينه القراءة الاحصائية في الجدول، رغم أن النسبة الغالبة كانت للقائين بـ(أحيانا) بنسبة 60,52%، تليها نسبة 13,82% لمن أقرروا بـ(نادرا)، ثم نسبة 11,18% لمن أقرروا بـ(غالبا) ونسبة 9,87% لمن صرحوا بـ(أبدا) وبمتوسط حسابي قدره 2,78 وانحراف معياري بلغ 1,60، ما يعني أن درجة موافقة المبحوثين عليها متوسطة.

حيث يظهر من خلال هذه العبارة علاقة تكوين الأساتذة بتحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، كون أن الكلية والمسؤولون البيداغوجيون يفتحون آفاق للأساتذة بغرض اكسابهم خبرات ومعارف حول ما يهمهم ويفيدهم في مهامهم كأساتذة جامعيين، وذلك من خلال توفير بعض اللقاءات بين الاساتذة والتي تدخل ضمن التبادل المعرفي، بل والأهم من ذلك هو إدراج زيارات ميدانية لهم لمؤسسات معينة أو لبعض الدول سواء العربية أو الأجنبية بغرض إجراء دراسات حول مختلف المواضيع ذات العلاقة بالتخصص، وذلك لتوسيع دائرة التعارف والتبادل العلمي والثقافي بين الجامعات الجزائرية والعربية والأجنبية، وهذه الزيارات في الأصل تدخل ضمن إطار ما يسمى بتكوين الأساتذة مما يؤدي إلى تحقيق نوع من الجودة الشاملة على مستوى هذه الجامعات.

وفي نفس المنحى تأتي العبارة رقم (02) لتكشف عن الميادين الكبرى للتكوين ذات العلاقة بكفاءتها، وقد اظهرت استجابات المبحوثين تفاوت بين القيم رغم ان الفئة الغالبة كانت لصالح القائلين بـ(نادرا) بنسبة 57,90% وبنسبة 14,47% للقائين بـ(أبدا)، أما المبحوثين الذين صرحوا بأن الكلية تحدد الميادين الكبرى للتكوين ذات العلاقة بكفاءتها، فقد قدرت بنسبة 13,15% من الذين صرحوا بـ(غالبا) و2,63% نت الذين أكدوا بـ(دائما) وهي نسبة ضئيلة مقارنة بالذين صرحوا عكس ذلك، وما يؤكد ذلك هو القيمة الاحصائية للمتوسط الحسابي المقدرة بـ3,09. والتي ظهر ان درجة موافقة المبحوثين عليها منخفضة.

وحسب ما أدلى به المبحوثين من خلال القراءة الاحصائية للبيانات في العبارة رقم (03) وكما هو الحال في العبارات السابقة هنام تفاوت في استجابات الأساتذة، رغم ان النسبة الغالبة كانت لصالح القائلين

بـ(أحيانا) بنسبة 78,28% وفي المقابل بلغت نسبة من يرى عكس ذلك باستجاباتهم بـ(نادرا) بنسبة 8,56% وهي قيمة تبتعد عن سابقتها، في حين تليها نسبة 11.85% للذين صرحوا بـ(غالبا) وبنسبة 1,31% من الذين صرحوا بـ(أبدا)، وبلغت نسبة المتوسط الحسابي 3,26 وانحراف معياري قدر بـ 1,45، ما يدل على ان درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة متوسطة رغم انها جاءت في الترتيب الثاني من بين العبارات.

وما يؤكد هذه الفكرة هو تأكيد الجامعة والتزامها بضرورة تحديد ميادين مختلفة للتكوين، من خلال فتح تخصصات علمية جديدة، وعقد أيام تكوينية لصالح الأساتذة تختلف باختلاف التخصص الموجود، والميدان المراد زيادته لخبرة وكفاءة الأستاذ، وهذا طبعا يدخل ضمن إطار معايير الجودة الشاملة التي تنص على ضرورة قيام الكلية بتحديد الميادين الكبرى للتكوين ذات العلاقة بكفاءتها، كما تنص إلى جانب ذلك على إعداد هذه الميادين وفق للكفاءات المتوفرة بالكلية، فطبعا من يشرف على هذه العملية هم أساتذة ذوي خبرة وكفاءة في الميدان البحثي والتدريسي، ولهم شهادات علمية تثبت مدى قدرتهم على القيام بتكوين وتأهيل الأساتذة بغض النظر عن ما إن كانوا جدد حديثي التوظيف أو أنهم يزاولون مهنتهم كأساتذة وتلزمهم خبرة وكفاءة في الميدان الذي يختصون به.

وفي هذا الشأن يحث تالكوت بارسونز على أهمية التساند الوظيفي والتكامل الوظيفي بين الأنساق الفرعية من النسق التربوي، مؤكدا على أهمية التساند الوظيفي بين الأنساق الاجتماعية لاستقرار المجتمع كنسق كلي وتوازنه وأدائه لوظائفه، فالنسق الجامعي من أهم وظائفه إعداد أفراد المجتمع اجتماعيا ومعرفيا ومهنيا لممارسة أدوارهم الاجتماعية في المجتمع بالكفاءة المتوقعة منهم في ضوء متطلبات عملية التنمية المستدامة وطبيعة العصر، فالتأكيد على الاهتمام بقدرات الأستاذ واستعداده وتشجيعه على أداء المهني حسب المعايير المحددة للأداء في الجامعة، الذي يصبح موجهها لمهامه ويزيد من دافعه ورغبته في الإجابة في ذلك، مما يعزز ويدعم إنجازه لتقديم الأفضل.

أما في ما يخص العبارة رقم (04) والتي جاءت على النحو التالي: "عروض التكوين معدة من طرف الهيئات البيداغوجية للكلية"، فوجود عروض التكوين بعد من بين العناصر التي تساهم بشكل كبير في تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وهذا ما يظهر من خلال استجابات المبحوثين والتي كانت الغالبية فيها لمن صرحوا بـ(أحيانا) بنسبة 66,45% تليها نسبة 14,48% للقائلين بـ(نادرا)، وتقابلها فئة كل من أقر بـ(غالبا) بنسبة 7,23% و 5,26% لمن صرح بـ(دائما)، كما جاءت قيمة المتوسط الحسابي البالغة 2,65

لتبين أن درجة اتفاق الأساتذة على هذا الأمر متوسطة وبانحراف معياري قدره 1,52 وبهذا احتلت العبارة المرتبة السادسة من بين عبارات الجدول.

وفي هذا المنحى جاءت العبارة رقم (05) لتكشف ما إن كانت طلبات تأهيل وعروض التكوين تندرج ضمن أهداف الكلية والتي جاء نصها كالتالي: "طلبات التأهيل وعروض التكوين تندرج ضمن أهداف الكلية" حيث بينت القراءة الإحصائية للجدول اعلاه أن الفئة الغالبة من المبحوثين والبالغ عددهم 117 بنسبة قدرت بـ 76,98% ينفون ذلك باستجاباتهم بـ(نادرا) وتليها نسبة 9,87% لمن أقرروا بـ(أبدا)، وفي المقابل نسبة 6,57% ممن أقرروا بـ(أحيانا) ونسبة 4,60% ممن أقرروا بـ(غالبا) ومتوسط حسابي بلغ 2,69 وانحراف معياري قدره 1,52 ما يدل على أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة منخفضة.

وهذا ما وضحته العبارة رقم (05) المدرجة ضمن الوثائق الخاصة بمعايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي على أن طلبات تأهيل وعروض التكوين تندرج ضمن أهداف الكلية، غير أن ما نلمسه في الواقع الجامعي غير ذلك، بحيث أن عروض التكوين المقدمة في الكلية بعيدة نوعا ما عن ما يراهن عليه في عملية التكوين.

وتأتي العبارة رقم (06) والتي مفادها تبين الوثائق المنشورة بوضوح أهداف ومسارات التكوين، وضمن هذه العبارة كشفت البيانات الإحصائية المتحصل عليها أن الفئة الغالبة من المبحوثين والبالغ عددهم 97 بنسبة 63,82% تقر بأن الوثائق المنشورة تبين نوعا ما وأحيانا أهداف ومسارات التكوين، وفي المقابل بلغت نسبة من نفوا ذلك بتصريحهم بـ(نادرا) بنسبة 20,39% ونسبة 3,28% من صرحوا بـ(أبدا) وهي نسبة ضئيلة مقارنة بما يعاكسها، وجاءت قيمة المتوسط الحسابي بـ 2,79 وانحراف معياري قدر بـ 1,33 لتبين أن الموافقة عليها متوسطة.

حيث نجد هناك توافق بين ما توضحه وزارة التعليم العالي والبحث العلمي حول معايير الجودة الشاملة التي ينبغي تطبيقها على مستوى كل كلية خاصة تلك التي تتعلق بمسارات وأهداف التكوين، وهذا ما أشارت إليه دراسة الباحثة زرقان ليلي في إطار التحضير لنيل شهادة دكتوراه علوم، والموسومة تحت عنوان: اقتراح برنامج تدريبي لأعضاء هيئة التدريس الجامعي في ضوء معايير الجودة في التعليم العالي بجامعة سطيف 1- 2 أنموذجا، من خلال التساؤلات التي طرحتها في دراستها والمتمثلة في:

- ماهي معايير الجودة اللازمة لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة الجزائرية؟

- ماهي الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس في الجامعة الجزائرية في ظل معايير الجودة الشاملة في التعليم العالي؟
- ما هو البرنامج التدريبي المقترح لتطوير أداء عضو هيئة التدريس بجامعة سطيف 1-2 في ضوء حاجاتهم التدريبية ومتطلبات الجودة الشاملة في التعليم العالي؟
- وبناء على توصلت الى نتيجة اساسية مفادها ان الوثائق المنشورة تبين وتؤكد بوضوح أهداف ومسارات التكوين الذي يعتبر من بين اهم معايير الجودة الشاملة التي ينبغي على مؤسسات التعليم العالي تطبيقها ضمن كلياتها وعلى هيئة التدريس والاداريين الالتزام بها.¹

وتأتي العبارة رقم (08) والتي جاء فيها "سبق وأن نظمت كليتنا دورات تكوينية لفائدة الأساتذة حديثي التوظيف"، جاءت استجابات المبحوثين في غالبيتها نحو الاتجاه السلبي حول هذه العملية، وهذا ما تظهره النسب المتحصل عليها والمرتبة كالتالي: 74,34% لمن اجابوا بـ(أحيانا) و 12,5% لمن صرحوا بـ(نادرا) وبنسبة 7,23% لمن صرحوا بـ(أبدا) وفي الاخير نسبة 5.93% لمن أجاب بـ(غالبا)، كما بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3,33 ما يعني ان درجة موافقة المبحوثين عليها متوسطة، كما بلغت قيمة الانحراف المعياري 1,91 وقد احتلت العبارة الرتبة الأولى ضمن عبارات الجدول.

ولعل تنظيم الكلية لهذه الدورات التكوينية لفائدة الأساتذة حديثي التوظيف، إنما هو مخطط ناجح لتأهيلهم واكسابهم معلومات وخبرات أساسية التي ينبغي على كل أستاذ مقبل على ممارسة مهنة التدريس والبحث أن يكون على اطلاع عليها حتى لا يجد صعوبة في إلقاء الدرس أو البحث أو التعامل مع مختلف الأطراف ضمن النسق الجامعي الجامعين وهذا من خلال عقد أيام تكوينية يشرف عليها أساتذة اكفاء في مختلف الميادين البيداغوجية.

¹ ليلي زرقان، مرجع سابق.

الجدول رقم 17: مدى الالتزام بمعايير الجودة من خلال تدريب الاساتذة وتحفيزهم.

الرقم	العبرة	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
07	تقيم الكلية ترتيبات للتنسيق البيداغوجي من أجل ضمان تناسق محتوى البرنامج.	86	41	8	15	2	3.14	1.18	6
		%56.58	%26.98	%5.26	%9.87	%1.31			
09	استعانت إدارة الكلية بمختصين في مجال الجودة لتدريب الأساتذة على تطبيقها.	110	7	18	4	13	3.65	1.85	5
		%72.36	%4.60	%11.85	%2.64	%8.55			
10	ألتزم كأستاذ جامعي بتطبيق معايير الجودة الشاملة.	19	21	38	67	7	3.78	1.73	4
		%12.5	%13.82	%25	%44.07	%4.61			
11	نظام الاجور في الجزائر لا يشجع على مبادرات الأستاذ والإبداع مقارنة بدولة أخرى.	4	13	10	14	111	3.88	1.64	1
		%2.64	%8.55	%6.58	%9.21	73.02 %			
12	توفر إدارة الكلية تربية تكوين قصيرة وبعيدة المدى لصالح الأساتذة.	8	17	89	26	12	3.81	1.53	3
		%5.26	%11.18	%58.56	%17.10	%7.90			
13	لم ألتقى تكوين في مجال التدريس بمعايير الجودة الشاملة قبل الخدمة.	14	27	32	41	38	3.87	1.44	2
		9.21 %	17.76 %	21.05 %	26.98 %	25 %			

أشرنا فيما سبق الى أن لتكوين الاساتذة علاقة بتحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وعليه حاولنا التعرف على ذلك من خلال بعض المؤشرات التي تبين ذلك، بحيث اكد الجدول اعلاه مدى الالتزام بمعايير الجودة من خلال تدريب الأساتذة وتحفيزهم، بحيث تأتي العبارة رقم (07) والتي مفادها "تقيم الكلية ترتيبات للتنسيق البيداغوجي من اجل ضمان تناسق محتوى البرنامج"، جاءت استجابات المبحوثين مرتبة على الشمل التالي: 56,58% لمن أقرروا بـ(أبدا) تليها نسبة 26,98% لمن صرحوا بـ(نادرا) ونسبة 9,87% للقائلين بـ(غالبا) ونسبة 5,26% لمن أقرروا بـ(أحيانا)، في حين بلغت نسبة 1,31% لمن أقرروا بـ (دائما) وهذه النسب تبين مدى اختلاف نوعا ما في استجاباتهم تلك، والتي تعبر عن وجهة نظرهم اتجاه ما تقوم به الكلية من ترتيبات بيداغوجية تعمل على ضمان تناسق محتوى البرنامج إما بالسلب أو بالإيجاب، وحسب قيمة المتوسط الحسابي لهذه العبارة والمقدرة بـ 3,14 وانحراف معياري بلغ 1,18 يظهر أن درجة موافقة المبحوثين عليها جاءت منخفضة جدا.

إن غياب دور الكلية بإقامة ترتيبات التنسيق البيداغوجي من اجل ضمان تناسق محتوى البرامج يرجع بالدرجة الأولى إلى عدم وجود اطلاع ومعرفة مسبقة تتعلق بمدى التزامهم لمعايير الجودة خاصة ما تعلق بتدريب الأساتذة وتحفيزهم في ميدان تخصصهم، وبالتالي نجد ان غياب هذا التنسيق وغياب تكوين خاص حول ميدان طبيعة البرامج ومحتواها يوقع الأستاذ في نوع منه التوتر والتشويش وعدم الفهم والاستيعاب لمحتوى هذه البرامج من جهة، وعدم القدرة على ايصال محتواها للطلاب، لذلك كان لزاما على الوزارة أن تجبر الهيئات المختصة والمسؤولون البيداغوجيون المكلفون بالتكوين بإعطاء معلومات هامة واساسية حول الأساتذة تمنعه من أداء مهامه في إطار التدريس كما هو مطلوب.

وفي نفس المنحى تأتي العبارة رقم (09) والتي تبين مدة استعانة إدارة الكلية بمتخصصين في مجال الجودة لتدريب الأساتذة على تطبيقها، والتي صيغت عبارتها كالتالي: "استعانت إدارة الكلية بمتخصصين في مجال الجودة الشاملة لتدريب الأساتذة على تطبيقها"، حيث جاءت استجابات المبحوثين وكالعادة مختلفة نسبيا في هذا الشأن، إلا أن الفئة الغالبة كانت لصالح القائلين بـ(أبدا) بنسبة 72,36%، وفي المقابل قدرت نسبة من يؤكدون عكس ذلك 8,55% في حين بلغت نسبة من أقرروا بـ(أحيانا) 11,85% وهي نتيجة تتجه نحو الفئة السلبية والتي تقرر بعدم استعانة الإدارة بالمختصين في مجال الجودة لتدريب وتكوين الأساتذة، وهذه الحقيقة تدعمها قيمة المتوسط الحسابي المقدرة بـ 3.65 وانحراف معياري قدره 1,85، ما يدل على أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة منخفضة وهي القيمة التي احتلت بها المرتبة الخامسة بين العبارات.

وجاءت العبارة رقم (10) والتي احتلت المرتبة الرابعة من بين العبارات لتختبر سمة من سمات الالتزام بمعايير الجودة ضمن سمات تدريب وتكوين الأساتذة، والتي نصت على: "الترم كأستاذ جامعي بتطبيق معايير الجودة الشاملة"، بحيث اظهرت القراءة الاحصائية للجدول اختلاف زفي استجابات المبحوثين للذين اكدوا على ذلك بنسبة 44,067% من أقرؤا بـ(غالبا) و25% من أقرؤا بـ(أحيانا) وبلغت نسبة 13,82% لمن صرحوا بـ(نادرا) ونسبة 12,5% بـ(ابدا)، في حين بلغت نسبة 4.61% من صرحوا بـ(دائما)، وهذا ما عبر عنها المتوسط الحسابي البالغ 3,78 وانحراف معياري قدر بـ1,61 والذي يشير إلى أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة مرتفعة.

يظهر التزام الاستاذ بتطبيق المعايير الخاصة بالجودة الشاملة كلما وفرت إدارة الكلية والمسؤولون البيداغوجيون تكوينات مكثفة نظرية وميدانية لصالحهم تعرفهم على هذه المعايير وسهولة تطبيقها، لذلك نجد أن عدم معرفة الأساتذة واستيعابهم لهذه المعايير في مؤسسات التعليم العالي وعدم امتلاكهم لأدنى فكرة عن أهميتها وكيفية تطبيقها نتيجة غياب دور إدارة الكلية في توفير بعض الكفاءات المتخصصة في مجال الجودة وتدريبهم على تطبيقها، خاصة ذوي الخبرة والكفاءة في هذا الميدان، وفي مقدمتهم أعضاء خلية ضمان الجودة، وعلى هذا الأساس نجد أن كلما كان هناك تكوين خاص لهذه الفئة حول معايير الجودة وكيفية تطبيقها كلما زاد من تبني الأستاذ لهذه المعايير والعمل بها، أما أن تبقى في هذا السياق دون أن يتم تفعيلها فلن يستفاد منها لا الأستاذ والإدارة وتبقى مجرد لوائح مدونة على شكل تعليمات وقوانين تنتظر التطبيق الفعلي في مؤسسات التعليم لعالي.

وفي استجوابهم حول نظام الاجور والتي نصت عليها العبارة رقم (11) بـ "نظام الأجور في الجزائر لا يشجع على مبادرات الأستاذ والابداع مقارنة بدولة أخرى"، بحيث بينت القراءة الاحصائية تباين وجهة نظر الأساتذة حول هذا المعيار رغم أن الفئة التي تغلبت عل غيرها من الفئات الاخرى هي فئة الأساتذة الذين يقرون عكس ذلك في استجاباتهم بـ(دائما) بنسبة 73,02% تليها نسبة 9,21% لمن أقرؤا بـ(غالبا) وبنسبة 6,58% بمن أقرؤا بـ(أحيانا)، وفي المقابل بلغت نسبة من يؤكدون عكس ذلك والذين أقرؤا بـ(نادرا) بنسبة 8,55% ونسبة 2,64% لمن أقرؤا بـ(أبدا) وهذا يعني أن درجة الموافقة على هذه العبارة مرتفعة، وما يؤكد ذلك هو قيمة المتوسط الحسابي التي بلغت 3,88 وانحراف معياري قدره 1,64، لذلك احتلت هذه العبارة الرتبة الاولى من بين العبارات.

وفي الاتجاه نفسه تأتي العبارة رقم (12) لتكشف بدورها عن مدى توفير الإدارة لتربصات لصالح الأساتذة والتي مفادها، "توفر إدارة الكلية تربصات تكوين قصيرة وبعيدة المدى لصالح الأساتذة"، حيث جاءت استجابات المبحوثين متفاوتة في نسبها على التوالي: نسبة 58,56% لمن أقرروا بـ(أحيانا) تليها نسبة 17.10% للذين صرحوا بـ(غالبا) ونسبة 7,90% من الذين أكدوا بـ(دائما)، تليها نسبة 11,18% للذين نفوا ذلك بـ(نادرا) و 5,26% لمن أقرروا بـ(أبدا)، كما قدرت قيمة المتوسط الحسابي بـ3,81، ما يعني ان درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة بدرجة متوسطة ما تؤكد لها قيمة الانحراف المعياري بـ1,53.

وهذا ما هو موضح في الوثائق المتعلقة بمعايير الجودة الشاملة التي تنص على فكرة مدى فعالية نظام الاجور في الجزائر مقارنة بالدول الاخرى، وقضية توفير تربصات قصيرة وبعيدة المدى لصالح الأساتذة، حيث جاء نص المادة يؤكد: توفر إدارة الكلية تربصات تكوين قصيرة وبعيدة المدى لصالح الأساتذة، بالفعل تقدم تربصات لكن في مقابل هذا نجد أن الكلية لا تعمل المساواة بين الأساتذة في تقديم التربصات العلمية بعيدة وقصيرة المدى وهذا ما اظهرته نتائج استقراء البيانات الاحصائية التي تم الإشارة لها سابقا.

وما قيل عن العبارة رقم (13) والتي مفادها "لم ألتقى تكوين في مجال التدريس وبمعايير الجودة الشاملة قبل الخدمة"، يقال على معطيات هذه العبارة المبينة في الجدول اعلاه والتي كانت الغلبة فيها لصالح القائلين بـ(غالبا) بنسبة 26,98% تليها نسبة 25% لمن صرحوا بـ(دائما)، ونفس النسبة البالغة 21,05% ممن صرحوا بـ(نادرا) ونسبة 9,21% من صرحوا بـ(أبدا)، وهذه النتائج تتجه في الاتجاه السلبي، وفي العموم تشير قيمة المتوسط الحسابي الى 3,87 وانحراف معياري مقدر بـ 1,44، فإن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة متوسطة، لذلك جاءت في الترتيب الثاني من عبارات الجدول.

وما يبرز تلقي التكوين من عدمه في مجال التدريس ضمن معايير الجودة الشاملة للأستاذ قبل الخدمة لكون ان لها علاقة بتوجهاتهم للبطالة وسوق العمل وعلاقة الجامعة بسوق العمل وتمثلات الطلاب للعمل، هو النتائج والاحصائيات التي وضحتها العديد من الدراسات في هذا الميدان والتي تناولتها على شكل مواضيع عامة أو فرضيات فرعية لها علاقة بمتغيرات اخرى ولكنها تؤكد على نظم تطبيق الجودة وهذا ما أشارت إليه دراسة الباحثة صليحة رقاد انطلاقا من التساؤل الرئيسي التالي: ماهي معوقات وآفاق تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، الموسومة تحت عنوان البحث والتي تبحث في "تطبيق نظام الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته (دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري)، بحيث ترى الباحثة أن أهمية الموضوع تكمن في اتسامه بالحدثة من خلال الموضوع المدروس،

وواقع ازدياد الطلب على تجويد خدمات التعليم العالي التي إحدى الركائز الأساسية في تحقيق البناء السليم للمجتمع، بحيث توصلت الدراسة إلى النتائج ان موافقة مسؤولي ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي محل الدراسة بدرجة عالية على وجود تحديات خارجية تدفع مؤسساتهم إلى تطبيق نظام ضمان الجودة خاصة فيما يتعلق بتزايد البطالة بين الخريجين الجامعيين وتزايد الطلب الاجتماعي على التعليم العالي.

كما تم ايضا موافقة مسؤولي ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي محل الدراسة بدرجة عالية إن لم نقل عالية جدا على وجود تحديات داخلية تدفع مؤسساتهم إلى تطبيق نظام ضمان الجودة خاصة فيما يتعلق بالحاجة إلى تحسين فعالية، كفاءة وحوكمة مؤسسة التعليم العالي، وتوصلت الى ما نسبة 80% من مجتمع البحث المستهدفة، يرون ام الآلية المناسبة اكثر لتطبيق نظام الجودة هي آلية التقييم بالتحديد التقييم الذاتي، وما نسبة 72 % من مجتمع البحث المستهدف، يرون أن النوع المناسب لتطبيق نظام الجودة هو أسلوب التطبيق الاجباري، كما اوضحت وجود اختلاف في الأهمية النسبية للمعوقات المتعلقة بجانب التخطيط، فأكثر المعوقات التي تشكل اهمية نسبة لبقية العناصر من وجهة نظر مجتمع البحث المستهدف وهي عدم وضوح الأهداف، وعدم ارتباطها بفترة زمنية معينة.¹

¹ صليحة رقاد، مرجع سبق ذكره.

الجدول رقم 18: دور الخلية البيداغوجية في تحفيز الاساتذة على التدريس وانعكاسها على الجودة الشاملة.

الرقم	العبارة	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
14	وجود لجنة بيداغوجية تضم خلية للمصادقة على مشاريع البحث التي يقدمها الأساتذة.	5	17	27	67	36	3.75	1.48	4
		%3.29	%11.18	17.77 %	% 44.07	% 23.69			
15	تتوفر الكلية على خلية بيداغوجية لمتابعة عروض التكوين بأنواعها المخلفة.	6	14	103	17	12	3.96	1.51	2
		% 3.95	9.21%	67.77 %	% 11.18	%7.89			
16	وجود خلية من الأساتذة المتخصصين تعمل على تقييم المواد التعليمية ومراجعتها بصفة دورية.	10	107	17	10	8	4.02	1.32	1
		%6.58	%70.40	%11.18	%6.58	%5.26			
17	هناك العديد من المعوقات تقف امام تطوير مهاراتي في التدريس.	/	16	18	32	86	2.92	1.32	3
		/	%10.52	%11.85	%21.05	%56.58			
18	لا توفر لي الكلية الامكانيات المساعدة على البحث.	26	100	11	10	5	3.09	1.29	10
		%17.10	%65.79	%7.24	%6.58	%3.29			
19	يوجد العديد من الممارسات الإدارية تعيق أدائي في التدريس.	5	9	20	27	91	3.15	1.27	9
		%3.28	%5.93	13.15 %	%17.77	%59.87			

8	1.38	3.22	101	22	13	9	7	ضعف المرافقة البيداغوجية للأستاذ أثناء التكوين يؤثر على أدائه في التدريس.	20
			%66.44	%14.47	%8.56	%5.93	%4.60		
11	1.40	2.96	3	8	7	117	17	توفر إدارة الكلية عمليات تكوين دورية ومستمرة مقترحة للأساتذة.	21
			%1.98	%5.26	%4.60	%76.98	%11.18		
7	1.95	3.23	6	9	109	21	7	يتم التكوين الأكاديمي والمواصل لفائدة الأساتذة وفق مضامين الجودة الشاملة المتعارف عليها.	22
			%3.95	%5.93	%71.7 1	%13.81	%4.60		
6	1.10	3.26	11	7	17	21	96	تقوم إدارة الكلية بتحيين التكوين بدقة لفائدة الأساتذة وبشكل مستمر.	23
			%7.24	%4.61	%11.1 8	%13.82	%63.15		
5	1.88	3.29	5	19	116	12	/	توفر إدارة الكلية تكوين يتضمن تربصات تطبيقية وميدانية للأساتذة.	24
			% 3.28	% 12.5	%76. 32	%7.90	/		

أشرنا فيما سبق الى أن تدريب الاساتذة وتحفيزهم يعد من اهم معايير الجودة الشاملة، وعليه حاولنا التعرف على ذلك من خلال بعض المؤشرات التي تبين ذلك، فمن خلال البيانات المعروضة في الجدول اعلاه تأكيد على دور الخلية البيداغوجية في تحفيز الأساتذة على التدريس وانعكاسه على الجودة الشاملة، وفي هذا الاطار جاءت العبارة رقم (14) والتي مفادها "وجود لجنة بيداغوجية تضم خلية للمصادقة على مشاريع البحث التي يقدمها الأساتذة"، جاءت استجابات المبحوثين متفاوتة في هذا الشأن، وكانت النسبة الغالبة لصالح القائلين بـ(غالبا) بنسبة 44,07% وبنسبة 23,69% ممن كانت استجاباتهم بـ(دائما) تليها نسبة 17,77% ممن أكدوا بـ(أحيانا)، أما الذين يرون عكس ذلك، ويقولون بعدم وجود لجنة بيداغوجية تضم خلية للمصادقة

على مشاريع البحث، فقد كانت استجاباتهم بـ(نادرا) بنسبة 11,18% وبنسبة 3,29% من صرحوا بـ(أبدا)، وهذا التصريح ايجابي اتجاه وجود لجنة بيداغوجية، لأن الغالبية ترى هذا مقابل نسبة ضئيلة يرون عكس كذلك، وهذا ما يدل عليه المتوسط الحسابي المقدّر بـ3,75 وانحراف معياري قدره 1,48 والذي يظهر أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة متوسطة، كما احتلت هذه العبارة الرتبة الرابعة من بين العبارات.

ويظهر تأكيد ذلك من خلال ان أغلب الأساتذة الذين ساهموا في عقد فعاليات ملتقيات وطنية ودولية علمية لم يجدوا صعوبات كثيرة حول التحضير والموافقة على اجراءها، وذلك من خلال توفير كلية على لجان بيداغوجية تضم خلية تتكون من مجموعة أساتذة وظيفتها المصادقة على المشاريع البحثية سواء كانت منشورات أو بحوث علمية أو ملتقيات علمية ودولية، والتي يقدمونها للأساتذة، وهنا تظهر طبيعة العلاقة بين الأساتذة وإدارة الكلية من خلال تسهيل عمل هذه اللجان والمرافقة لها، وهذا ما ينعكس ايجابا على ترقية الكلية وأساتذتها، التي تعتبر بمثابة حوافز تكتسب من خلالها هذه الفئة السعي أكثر لتقديم الأفضل في جميع الميادين (التدريس، البحث، المرافقة البيداغوجية للطلبة، التعرف على معايير الجودة وكيفية تطبيقها)، وهنا يظهر جليا دور الخلية البيداغوجية في تحفيز الأساتذة ومدى انعكاسها على الجودة الشاملة.

وتأتي العبارة رقم (15) والتي تنص على "تتوفر الكلية على خلية بيداغوجية لمتابعة عروض التكوين بأنواعها المختلفة، جاءت استجابات المبحوثين مرتبة كالتالي نسبة 67,77% للقائلين بـ(أحيانا) تليها نسبة 11,18% لمن صرح بـ(غالبا) ونسبة 9,91% للقائلين بـ(نادرا) وما نسبته 7,98% للمجيبين بـ(دائما)، وجاء في الأخير من صرح من المبحوثين بـ(أبدا) بنسبة 3,29% وبلغت قيمة المتوسط الحسابي 3,96 وانحراف معياري قدره 1,51، ما يعني أن درجة موافقة المبحوثين عليها متوسطة.

أما ما يخص العبارة رقم (16) والتي مفادها "وجود خلية من الأساتذة المتخصصين تعمل على تقييم المواد التعليمية ومراجعتها بصفة دورية"، بحيث جاءت استجابات المبحوثين وبالأغلبية بالنفي أي بـ(نادرا) بنسبة 70,40% وبنسبة 6,58% لمن يرى عكس ذلك، باستجاباتهم بـ(غالبا) وهي نسبة قليلة جدا مقارنة بمن أكدوا ذلك، كما جاءت قيمة المتوسط الحسابي البالغة 4,02 والانحراف المعياري المقدّر بـ1,32 لتظهر درجة موافقة المبحوثين منخفضة على هذه العبارة.

حيث تؤكد هذه العبارة على ان الخلية المختصة بالجودة الشاملة لا تقوم بجميع الأدوار المنسوبة إليها، حيث أنها لا تقوم بمتابعة عروض التكوين بمختلف أنواعه، مما ينعكس على عدم فهم الأساتذة لهذه المعايير، فقد أكد أغلب الأساتذة على وجود خلية من الأساتذة المتخصصين بالفعل لكنها تقتصر لوجود فعالية إزاء تقييم

الموارد التعليمية التي يلقيها أو يعرضها الأستاذ للطلاب في مختلف التخصصات، كما تقتقر لعامل مراجعتها وتحسينها بصفة مستمرة، هذه العوامل تعزز فكرة أن معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي غير معروفة بالرغم منانها موجودة ومحددة المعالم، وغير مطبقة بالرغم من إمكانية تفعيلها ويرجع هذا طبعا إلى غياب الدور التوعوي لأعضاء الخلية في ضرورة إيصالها للأساتذة والزامهم على معرفتها وتطبيقها.

وفي هذا الصدد يرى بارسونز أن الدور الاجتماعي للأفراد يتحدد من خلال المواقف الاجتماعية ونوعية الوظيفة والدور والسلوك أو الأفعال المتوقعة، والتي سماها بالمتطلبات الوظيفية للنسق الاجتماعي والتي تقوم أساسا على مفاهيم المحافظة على النمط، التفاعل الداخلي، وتحقيق الهدف من كل ذلك.

وفي نفس المنحى تأتي العبارة رقم (17) لتبين المعوقات التي تقف أمام الأستاذ وتعيق تطور مهارته في التدريس، وهذا ما أكدته أغلبية المبحوثين والمقدرة بـ 86 أب ما نسبته 56,58% مقابل نسبة 10,52% لمن فند ذلك، وهي نسبة قليلة جدا مقارنة بسابقاتها، وقد قدرت قيمة المتوسط الحسابي لهذه العبارة بـ 2,92 و 1,32 بالنسبة لقيمة الانحراف المعياري، ما يعني أن درجة موافقة المبحوثين عليها مرتفعة، وجاءت العبارة في الرتبة الثالثة من بين العبارات.

أما العبارة رقم (18) والتي مفادها "لا توفر لي الكلية الامكانيات المساعدة على البحث"، فحسب ما تبينه المعطيات الكمية والتي جاءت متفاوتة بالنسبة للمؤيدين للرأي، كما جاء المتوسط الحسابي المقدر بـ 3,09 وانحراف معياري قدره 1,29 ليظهر أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة متوسطة، حيث بلغت نسبة 65,79% لمن نفوا ذلك باستجاباتهم بـ(نادرا) وبنسبة 17,10% لمن أجابوا بـ(أبدا)، في حين بلغت نسبة 6,58% من أكدوا ذلك، من خلال استجاباتهم بـ(غالبا) وبنسبة 3,29% من صرحوا بـ(دائما)، وهذا يعني وكالعادة هناك اختلاف بين الامكانيات التي توفرها الكلية للأساتذة من أجل البحث.

وفي نفس الاتجاه تأتي العبارة رقم (19) لتكشف عن علاقة الممارسات الإدارية بأداء الأساتذة للتدريس التي مفادها، "يوجد العديد من الممارسات الإدارية تعيق الأداء في التدريس حسب ما أدلى به المبحوثين أن معظم الاساتذة تعيقهم الممارسات الإدارية في التدريس، حسب ما أكد به القائلين بـ(دائما) بنسبة 59,87% تليها نسبة 17,77% لمن صرحوا بـ(غالبا) وبنسبة 13,15% من الذين أكدوا بـ(أحيانا)، أما بالنسبة للذين صرحوا عكس ذلك فقد جاءت استجاباتهم بـ(نادرا) بنسبة 5,93% ونسبة 3,28% من أقروا بـ(أبدا) وهذا يبين ان قلة قليلة من المبحوثين عدم وجود معوقات، وهذا ما أكدته قيمة المتوسط الحسابي المقدر بـ 3,15 والانحراف المعياري المقدر بـ 1,27 والتي تشير إلى أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة مرتفعة.

وعلى هذا الأساس تعد الممارسات الإدارية غير العادلة والتعسفية من بين المعوقات التي تمنع الأستاذ من أداء مهامه التدريسية والبحثية، هذه العبارة ترتبط بالعبارتين (17) و(18) اللتين تؤكدان على وجود العديد من المعوقات التي تقف أمام تطوير مهارات الأستاذ في التدريس أبرزها عدم الخضوع للتكوين وكفايته، عدم وجود توحيد في طريقة التدريس أو في المقاييس، غياب التنسيق بين الأساتذة بين المحاضرة والأعمال الموجهة، خاصة في ظل غياب الامكانيات والوسائل اللازمة المساعدة على البحث على مستوى المخابر والمساعدة على التدريس وتقديم الدروس على مستوى إدارة الكلية.

وتأتي العبارة رقم (20) التي مفادها ضعف المرافقة البيداغوجية للأستاذ الجامعي أثناء التكوين يؤثر على أدائه في التدريس، وجاءت استجابات المبحوثين متفاوتة من حيث النسب واكبر فئة منهم أقرت بـ(دائما) بنسبة 66,44% تليها نسبة 14,47% لمن صرح بـ(غالبا) و8,56% لمن صرح بـ(أحيانا)، في حين بلغت نسبة القائلين بـ(نادرا) بنسبة 5,93% و4,60% لمن أقرروا بـ(أبدا)، وهي قيمة منخفضة مقارنة ممن نفوا ذلك، كما بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3,22 وانحراف معياري قدره 1,38 وهذا يعني موافقة المبحوثين على هذا البند منخفضة.

وجاءت العبارة رقم (21) لتختبر عمليات التكوين المقترحة للأساتذة، حيث جاء نص هذه العبارة على "توفر إدارة الكلية عمليات تكوين دورية ومستمرة مقترحة للأساتذة، حيث أظهرت القراءة الإحصائية للجدول تفاوت في النسب المتحصل عليها، بحيث نجد نسبة 76,98% من الذين نفوا ذلك باستجاباتهم بـ(نادرا) وبنسبة 11,18% من الذين صرحوا بـ(أبدا)، في حين بلغت نسبة 5,26% لمن صرحوا بـ(غالبا) وبنسبة 1,98% لمن صرحوا بـ(دائما) وهي نسبة ضئيلة مقارنة بمن أكدوا ذلك، وهذا ما عبر عنه المتوسط الحسابي المقدّر بـ2,96 وانحراف معياري قدره 1,40 والذي يشير إلى أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة جاءت متوسطة.

لعل عدم تفعيل هذه الميزة المتمثلة في محاولة الإدارة على مستوى الكلية توفير عمليات التكوين دورية ومستمرة مقترحة للأساتذة، ويظهر ذلك من خلال ما تم الحصول عليه من الميدان حول معايير الجودة الشاملة والتي نصت عليها العبارة رقم (21) التي توضح أنه: توفر إدارة الكلية عمليات تكوين دورية ومستمرة مقترحة للأساتذة.

وفي نفس المنحى جاءت العبارة رقم (22) والتي مفادها "يتم التكوين الأكاديمي والمتواصل لفائدة الأساتذة وفق مضامين الجودة الشاملة المتعارف عليها"، بحيث جاءت استجابات المبحوثين مرتفعة كالتالي: 71,71%

لمن أقرؤا بـ(أحيانا) تليها نسبة 13,81% لمن صرحوا بـ(نادرا) ونسبة 5,93% لمن صرحوا بـ(غالبا) تليها في المقابل نسبة 4,60% من صرحوا بـ(أبدا)، وبلغت أدنى نسبة للذين صرحوا بـ(دائما) بنسبة 3,95% وهذه النسب تبين اختلاف نوعا ما في استجاباتهم إزاء هذا الأمر، فكما هو مبين أن أعلى نسبة من الأساتذة الذين نفوا ذلك وحسب قيمة المتوسط الحسابي لهذه العبارة المقدّر بـ3,23 والانحراف المعياري المقدّر بـ1,95 يظهر أن موافقة المبحوثين عليها جاءت بدرجة متوسطة.

أما العبارة رقم (23) والتي تنص على "تقوم إدارة الكلية بتحيين التكوين بدقة لفائدة الأساتذة وبشكل مستمر"، حيث جاءت استجابات المبحوثين في غالبيتها نحو الاتجاه السلبي حول هذه العملية، وهذا ما تظهره النسب المحصلة والمرتبة كالتالي: 63,15% لمن أجابوا بـ(أبدا) ونسبة 13,82% لمن أجابوا بـ(نادرا)، ثم تليها نسبة 11,18% لمن أقرؤا بـ(أحيانا)، أما نسبة 7,24% لمن أكدوا عكس ذلك باستجاباتهم بـ(دائما) وبنسبة 4,61% بـ(غالبا)، كما بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3,26 وقيمة الانحراف المعياري بـ1,10، ما يعني أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة منخفضة جدا.

وهذا ما أشارت إليه العديد من الدراسات النظرية والتطبيقية الأجنبية والمحلية خاصة ما تعلق بالمعوقات والعراقيل التي تحد من تطبيق معايير الجودة الشاملة خاصة دراسة الباحث محمد بن عبد العزيز العميرة بدراسته لـ: علاقة الجودة الشاملة بالأداء الوظيفي في القطاع الصحي، وذلك من وجهة نظر العاملين في مركز الأمير سلطان لمعالجة امراض وجراحة القلب للقوات المسلحة بمدينة الرياض، بقياس مستوى الاداء الوظيفي بكل من المجموعتين التي تطبق ولا تطبق ومعرفة أسباب ومعوقات تطبيقها، معتمدا في ذلك على مجموعة من الأسئلة التي كان من اهمها ما اتجاه العاملين نحو تطبيق الجودة الشاملة؟ وما معوقات تطبيق الجودة الشاملة في مركز الأمير سلطان لأمراض وجراحة القلب؟، وقد اشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك معوقات تواجه تطبيق الجودة الشاملة في المركز تتمثل في عدم وجود دورات تدريبية لبرنامج الجودة الشاملة، وكذا عدم وجود مختصين لبرنامج الجودة الشاملة، اضافة الى عدم توفر البيانات والاحصائيات اللازمة لتطبيق برنامج الجودة الشاملة، وكذا عدم وجود تشجيع كامل من قبل الإدارة العليا، كما توصلت الى ان زيادة فعالية تطبيق الجودة الشاملة سوف يساهم في تحسين كفاءة أداء العاملين.¹

وتأتي العبارة رقم (24) في نفس المنحى والتي تنص على "توفر إدارة الكلية تكوين يتضمن تربصات تطبيقية وميدانية للأساتذة، حيث جاءت غالبية الاستجابات تؤكد ذلك نوعا ما بـ(أحيانا) بنسبة 76,32% تليها

¹ محمد بن عبد العزيز العميرة، مرجع سابق.

نسبة 12,5% نت الذين أكدوا بـ(غالبا) و 7,90% من الذين صرحوا بـ(نادرا)، أما أدنى نسبة فكانت للذين أجابوا بـ(دائما) بنسبة 3,28% وهي نتيجة تتجه نحو الفئة الإيجابية والتي تقر بتوفير تربصات تطبيقية للأساتذة وهذه الحقيقة تدعمها قيمة المتوسط الحسابي المقدرة بـ 3,29 وانحراف معياري مقدّر بـ 1,88، ما يدل على أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة متوسطة واحتلت بذلك الرتبة الخامسة.

نلمس من خلال هذه العبارة تأكيد واضح من طرف أغلب الأساتذة على أن إدارة الكلية لا توفر دائما تربصات تطبيقية وميدانية، وإنما في بعض الأحيان تكوينات تتضمن تربصات تطبيقية ميدانية لصالح الأساتذة سواء حديثي التوظيف أو من هم في الخدمة، حيث يعد هذا العنصر من بين أهم المعايير التي تؤكد الوزارة على منحها للأساتذة والتكفل بها لتطبيقها حيث تجد هذه التربصات زيادة في الرفع من المستوى العلمي للباحثين، وزيادة خبراتهم وكفاءاتهم من خلال الإضافات التي يحصلون عليها من خلال هذه التربصات، والتي تساهم في زيادة الانتاج العلمي لهم من جهة، وترقية مستوى الكلية والجامعة من جهة أخرى، كما تعزو أيضا جانب العلاقات بين الجامعات الجزائرية في ما بينها وبين الجامعات العربية والأجنبية، لذلك نجد أن التربص بمعناه الشامل في هذه العبارة ما هو إلا تكوين يضمن تحقيق غايات ومرامي الجامعة في الوصول إلى الحد الأدنى من الحصول على الكفاءات المؤهلة القادرة على تسيير الجامعة والنهوض بها إلى أعلى مستوى من خلال الاستفادة من خبرات وتجارب الجامعات الأخرى التي استضافت أساتذة ومنحهم كل المعلومات والبيانات المتعلقة بهذا الشأن أثناء فترة التربص سواء نظرية أو تطبيقية ميدانية.

خامسا: عرض وتحليل مقابلات الدراسة:

كما اشرنا في صفحات سابقة أن لكل بحث تسلسل منهجي وعمليات وإجراءات منهجية يقوم بها الباحث للوصول إلى نتائج وتحليلها، فيستخدم مجموعة من الأدوات لهذا الغرض، ومن بين هذه الأدوات المقابلة التي تعتبر كأداة مكملة لاستبيان الدراسة الرئيسي وأدوات أخرى، بحيث سعى الباحث من خلالها إلى الحصول على معلومات وبيانات أكثر على موضوع إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية، وتم القيام بهذه المقابلات مع أعضاء لجنة ضمان الجودة بجامعة الشلف، بغية الاستفادة أكثر من خبراتهم بحكم أنهم أساتذة ومنه أعضاء في خلية الجودة بالجامعة، بحيث تم الإجابة على كل سؤال مطروح وفق ما تقتضيه محاور كل فرضية من هذه الدراسة، ثم تم العمل على عرضها وتقريرها وتحليلها تحليلًا سوسيولوجيًا، ومنه الخروج بنتائج من خلالها، والتي سيتم عرضها على الشاكل التالي:

1- عرض المقابلات:

المقابلة الأولى:

البيانات العامة للمبحوث:

الجنس: ذكر.

الحالة العائلية: متزوج.

الرتبة العلمية: أستاذ مخاضر ب-.

الأقدمية: 15 سنة.

تاريخ المقابلة: 15, 11, 2021.

مكان المقابلة: مخبر الكلية.

مدة المقابلة: 22 دقيقة.

عرض إجابة المبحوث المتعلقة بالفرضية الأولى:

حسب ما أدلى به المبحوث فيما يخص السؤال الأول من المحاور الأول للمقابلة والذي مفاده حسب خبرتك هل توفر الكلية الحرية الأكاديمية للأساتذة في عملية التدريس وفق الوسائل التكنولوجية الحديثة؟، أن الكلية توفر الحرية الأكاديمية للأستاذ في التدابير التي يقوم بها أثناء عملية التدريس وفق الوسائل التكنولوجية الحديثة، رغم التوجيهات التي تقدمها للأساتذة في هذا المجال، وكذا الإشراف على هذه العملية، وقد أجاب بذلك لكون أن الكلية في طبيعتها تفتقد في عملية التدريس إلى مختلف الوسائل التكنولوجية كالكاشف الضوئي وبعض الوسائل التقييمية التي من شأنها تسهيل عملية تلقين المواد للطلبة خاصة المواد التي لها علاقة بالإحصاء والعد، أما في ما تعلق بالسؤال الثاني والذي ينص على هل تأخذون اقتراحات الأساتذة في تحديث استراتيجيات التدريس وفق ما تقتضيه معايير الجودة الشاملة؟ فقد أجاب بأن هذا أمر لا غنى عنه ولا يمكن إنكاره أو تجاوزه لأن من أهم من معايير الجودة الشاملة هي أخذ اقتراحات وتوصيات الأستاذ لأن الأستاذ هو الأصل المكلف بالقيام بعملية التدريس بحيث أنه الشخص الذي لا تتم عملية التدريس أو التكوين بدونه سواء كان أستاذ حديث التوظيف أو سبق له التدريس من قبل وله خبرة في هذا الميدان.

كما يرى أنه من الضروري أن يساير التدريس التطور العلمي والتكنولوجي الحاصل في العالم، وبأساليبه ووسائله الحديثة، فلا يمكن أن يحقق فعاليته ويعطي نتيجة على غرار ما هو حاصل في الدول المتقدمة، دون العمل بذلك، ودون اكتساب أساتذتنا لمهارات في ذلك، وحتى نستطيع تحسين مخرجات الجامعة وفق حاجيات سوق العمل، أما في ما يخص السؤال الثالث والذي يدور حول قضية هامة وهي صلب موضوع الدراسة الراهنة، تتمثل في حسب سنوات خبرتك ما هي المعوقات التي تحد من تطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي؟ فقد كانت مقدمة إجابته بعبارة شكرًا..... فهذا السؤال وجيه لا يمكن اغفاله في هذا الميدان وهو أن المعوقات معروفة لدى الجميع، وأي أستاذ يفدك في هذا الجانب، فمن المعروف أن الجامعات الجزائرية تعاني من هذا المشكل وليس فقط جامعتنا، والمتمثل في عدم توفير كل الاحتياجات والمتطلبات الضرورية التي يعتمد عليها الأستاذ في عملية التدريس، و لعل أبرزها هي الوسائل الإيضاحية التي يعتمد عليها في تسيير مهامه، وكذا نقص الامكانيات وتكنولوجيات الإعلام والاتصال اضافة الى تجاهل العديد من الأساتذة لمثل هذه الوسائل التدريسية الحديثة التي تساهم في عملية التدريسية كـ (vedio conférence) وال (Zoom) و هذا قد يرجع كما سبق وأن أشرنا اليه الى عدم تحكم الأساتذة في هذه الوسائط والأساليب التكنولوجية الحديثة، وهذا ما يدعم النتائج التي توصلنا اليها من خلال استمارة الاستبيان الأداة الرئيسية المستعملة في الدراسة، ويؤكد حقيقة أن من أهم معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة عدم تحكم الأساتذة في التكنولوجيات الحديثة.

عرض إجابة المبحوث المتعلقة بالفرضية الثانية:

في الأصل لا يمكن القول على أنها تقدم أو لا تقدم، وإنما تساير حسب الاحتياجات، وأن المخبر هو المسؤول عن تقديم هذه الحوافز سواء كانت ذات طابع مادي أو معنوي، فمن حيث الطبيعة المادية تقديم رواتب يتقاضاها الأستاذ نتيجة قيامه ببحث معين، أو تقديم خدمة معينة في الكلية، وقد اجاب في سؤاله الثاني حول هل توفر إدارة الكلية ومخبرها الوسائل البحثية والعلمية لتطوير مهارات اعضاء هيئة التدريس؟ بنعم الكلية والمخبر بشكل خاص هو المسؤول عن تقديم الوسائل البحثية ليستعين بها الأستاذ للتدريس للإنجاز بحوث علمية في مختلف الميادين، وهذه الوسائل تنعكس بشكل ايجابي على تطوير مهاراته في التدريس والبحث والتواصل والتعامل مع الطلبة ومختلف أعضاء هيئة التدريس، أما في ما يتعلق بالسؤال الثالث فقد أكد ان أغلبها تتمثل في الوسائل المادية أيضا توفير قاعات أنترنيت للأساتذة الى توفير مكنتات وتكون مزودة بالكتب

المختلفة، وتقديم بعض الرواتب كحافز مثل المردودية، كما تفعل بعض الدول الأخرى نتيجة تقديم بحوث علمية قيمة ومميزة.

عرض إجابة المبحوث المتعلقة بالفرضية الثالثة:

نعم صحيح ان طول سنوات خبرتي في هذا الميدان ما أستنتجه أن التدريب والتكوين ليسا من معايير الجودة الشاملة فقط، بل تعتبران بمثابة العمود الفقري للجودة الشاملة كونهما لا يمكن تحقيقهما على مستوى المؤسسات التعليم العالي لأن التدريب والتكوين في الأصل متعلق بالأستاذ قبل كل شيء، اما في يخص السؤال الثاني فقد قال ان التكوين في الأصل لا يمكن تحديده بمصطلح أو مصطلحين، وانما يمكن أن نقول تكوين نوعا ما قصير جدا ويمكن استيعاب فيه كل المعارف والمعلومات لأنه متعلق بمجالين أساسيين أنه أثناء وقبل لخلية الجودة لم يكن هناك تدريب ميداني ولكنه مجرد دروس نظرية عن الجودة الشاملة والمهام، وما توصلنا اليه أنه اكتساب الخبرة يكون من خلال الممارسة، كلما زادت سنوات خبرتك في هذا الميدان كلما أدى الى اكتساب خبرات ومهارات جديدة، من شأنك أن توظفها في هذا المجال، مؤكدا في سؤاله الثالث بأنه نعم بالفعل نضمن في البرنامج السنوي تنظيم دورات علمية وملتقيات وطنية ودولية وكذلك سواء حديثي التوظيف أو أثناء الخدمة للأساتذة، بحيث تكون علاقات تبادلية بحثية بين الأساتذة.

المقابلة الثانية:

البيانات العامة للمبحوث:

الجنس: أنثى.

الحالة العائلية: متزوجة .

الرتبة العلمية: أستاذ مخاضر -أ- .

الأقدمية: 17 سنة.

تاريخ المقابلة: 17, 11, 2021.

مكان المقابلة: في قاعة الأساتذة.

مدة المقابلة: 27 دقيقة.

عرض إجابة المبحوث المتعلقة بالفرضية الاولى:

حسب ما أدلى به المبحوث فيما يخص السؤال الأول من المحور الأول من المقابلة والذي مفاده، حسب خبرتك: هل توفر الكلية الحرية الأكاديمية للأساتذة في عملية التدريس وفق الوسائل التكنولوجية الحديثة؟، أجاب المبحوث في بنعم، نجد أن توفر الحرية ليس له علاقة بترك الحرية بل اجباري على الأستاذ بالاعتماد على هذه الوسائل والتقنيات التي من شأنها أداء مهامه التدريسية على المستوى المطلوب بغرض فهم الطلبة لمحتوى هذه المقاييس خاصة المقاييس التي يجب استخدام هذه الوسائل للاستيعاب المحتوى، اما في ما تعلق بالسؤال الثاني القائل هل تأخذون اقتراحات الأساتذة في تحديث استراتيجيات التدريس وفق ما تقتضيه معايير الجودة الشاملة؟ فهو مرتبط مباشرة بعلاقة الجامعة بسوق العمل لأنه من بين معايير الجودة الشاملة هي ضرورة ادراج والقيام باجتماعات دورية شهرية أو سنوية او سداسية لمناقشة بعض الصعوبات التي تعيق تطبيق الجودة الشاملة وأداء الأستاذ لمهامه على المستوى المطلوب، كما أكد في السؤال الثالث القائل حسب سنوات خبرتك ما هي المعوقات التي تحد من تطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي؟ ان نقص الوسائل التكنولوجية ونقص مسارات التكوين التي تكون في أغلبها على شكل رقمي، كذلك هذه المعوقات وغيرها كلها تعد من بين أهم المعوقات التي تحد من تطبيق الجودة الشاملة، وبالتالي في الأصل نحن نبحث عن الحلول ولا نبحث عن المعوقات فقط، وبالتالي ينبغي ادراج هذه الوسائل من جهة ولأنها تساهم بشكل كبير في زيادة وتنمية وتطوير مهارات الأساتذة والطلبة من جهة وتساهم في رفع المستوى العلمي للكلية والجامعة ككل.

عرض إجابة المبحوث المتعلقة بالفرضية الثانية:

لقد اكد المبحوث في السؤال الاول من المحور الثاني القائل هل تقدم إدارة الكلية والجامعة حوافز للأساتذة والباحثين وما طبيعتها؟ انه يمكن للأساتذ أن يستفيد استفادة معنوية كتقديم مثلا شكر وثناء للأساتذ لتقديم عمل معين الخ، وبالتالي هذه الحوافز تكون حسب ما توفره الوزارة الوصية للمخبر، لأن أمور الحوافز المادية فهي تتعلق بما هو موجود وليس بما ينبغي أن يكون كما أنه لا يمكن تقديم لجميع الأساتذة حوافز وانما التقديم يتم حسب طاقة الموارد الموجودة ومتطلبات الأستاذ المهنية والاجتماعية.

في حين اجاب في السؤال الثاني القائل هل توفر إدارة الكلية ومخبرها الوسائل البحثية والعلمية لتطوير مهارات اعضاء هيئة التدريس؟ أن نقص الوسائل لا يمكن تجاهله ينعكس بالسلب على تطوير مهارات أعضاء هيئة التدريس وبالتالي فان توفيرها مرتبط بالوزارة الوصية فما تقدمه من عوائد مادية ومالية ووسائل

لصالح الكلية هو ما توفره الكلية لأساتذتها وبالتالي غيابها يؤثر على أداء الأستاذ لمهامه بالشكل المطلوب، في حين أجاب في السؤال الثالث القائل في رأيك ما هي الحوافز التي من شأنها ان تشجع الأساتذة على الابداع والبحث والتدريس والتي لها انعكاس على تطبيق معايير الجودة الشاملة؟ الى أنه ينبغي اقامة نشاطات علمية والانخراط في مشاريع البحث، وكذلك توفير واقتراح تربية قصيرة وبعيدة المدى لصالح الأساتذة وغيرها، فالشيء الذي لا يمكن اغفاله أن الأستاذ كلما قدمت له حوافز مادية أو معنوية كلما انعكس ذلك اجابا على أدائه وقدراته والذي ينعكس على تطبيق معايير الجودة الشاملة بالمستوى المطلوب.

عرض إجابة المبحوث المتعلقة بالفرضية الثالثة:

لقد صرح المبحوث في سؤاله الاول القائل حسب خبرتك في هذا الميدان كيف يمكن للتدريس والتكوين ان يكون معيارا من معايير الجودة الشاملة؟ انه لا يمكن لأي عضو لهيئة التدريس أو عضو لجنة – الجودة الشاملة أن يؤدي وظيفته المنسوبة اليه الا من خلال التدريس ولو كان قصير، فتوفره يمكن الأستاذ من الحصول على مجموعة المعارف والمهارات والخبرات في ميدان التدريس وتوظف مباشرة في الميدان وتقديم الأفضل لصالح الكلية والجامعة ككل وتحقيق مبدأ الجودة الشاملة. كما أكد في سؤاله الثاني القائل ما طبيعة التكوين الذي خضعت له قبل وأثناء انضمامك لخلية لجنة ضمان الجودة؟ على أن التكوين الذي يخضع له الأستاذ أثناء وقبل الخدمة هو تكوين واحد، والاختلاف في عنصر واحد وهو أن قبل الخدمة يكون مجرد مهارات ومعارف وأثناء الخدمة يكون فيه تربية وخبرات من الميدان لكن ليست كافية بصفة عامة لعضو لجنة ضمان الجودة.

وأجاب في السؤال الثالث القائل هل تقومون بدورات تكوينية او ملتقيات علمية لصالح الأساتذة حديثي التوظيف وأثناء الخدمة وما الفائدة منها؟ بنعم، يسمح بمناقشة مواضيع الجودة والبحث وتطوير مهارات وأساليب في تحضير والقاء الدروس، وكل هذه الأمور تقوم بمعالجة هذه المشاكل التي تعترض تطبيق الجودة الشاملة وأداء الأستاذ لمهامه البيداغوجية كانت أو البحثية والادارية.

المقابلة الثالثة:

البيانات العامة للمبحوث:

الجنس: ذكر.

الحالة العائلية: متزوج .

الرتبة العلمية: أستاذ محاضر -ب- .

الأقدمية: 10 سنوات.

تاريخ المقابلة: 21, 11, 2021.

مكان المقابلة: قاعة الدرس.

مدة المقابلة: 25 دقيقة.

عرض إجابة المبحوث المتعلقة بالفرضية الاولى:

اجاب المبحوث في السؤال الاول القائل حسب خبرتك هل توفر الكلية الحرية الأكاديمية للأساتذة في عملية التدريس وفق الوسائل التكنولوجية الحديثة؟ بنعم الكلية تتيح كامل الحرية للأستاذ في عملية التدريس وكذا حرية اختيار الأدوات والوسائل التي تكون وتدرّب عليها، كما أكد في إجابته في السؤال الثاني القائل هل تأخذون اقتراحات الأساتذة في تحديث استراتيجيات التدريس وفق ما تقتضيه معايير الجودة الشاملة؟ بنعم نقوم بأخذ آراء وأفكار واقتراحات الأساتذة فيما يخص توحيد وتحسين عملية التدريس، حقيقة المعوقات أو العراقيل التي أرى بأنها تقف حيال تحقيق وضمان نجاح عملية تطبيق نظام الجودة في التعليم الجامعي هي قلة أو انعدام وعدم توفير بعض الوسائل والأدوات والتقنيات التي تسهل على الطلبة فهم محتوى المقاييس بشكل جيد، أما في ما يخص إجابته على السؤال الثالث القائل حسب سنوات خبرتك ما هي المعوقات التي تحد من تطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي؟ فكانت مؤكدة بنعم تقدم جامعتنا أو كليتنا الحوافز المادية والممثلة في مبالغ مادية كما أنها تعمل على وضع خطة لرحلات علمية داخل وخارج الوطن الأمر الذي من شأنه أن يرفع من درجة العمل وكذا نشر وزيادة روح المبادرة بين الأساتذة والمنافسة والوصول الى أهداف عامة وخاصة.

عرض إجابة المبحوث المتعلقة بالفرضية الثانية:

أجاب المبحوث في سؤاله الأول هل تقدم إدارة الكلية والجامعة حوافز للأساتذة والباحثين وما طبيعتها؟ بنعم توفر الكلية وسائل وأدوات وتقنيات من أجل تحقيق وتطوير كفاءة هيئة التدريس وذلك بنسبة مئوية مقبولة وكذلك بالنسبة الى وجود العديد من العوامل والأمور الأخرى التي تكون محل دراسة (مشروع عمل) من طرف المخبر، كما أجاب في سؤاله الثاني القائل هل توفر إدارة الكلية ومخبرها الوسائل البحثية والعلمية لتطوير مهارات اعضاء هيئة التدريس؟

بأن الحوافز التي تدعم الأساتذة أو الباحثين المنخرطين في المخبر الى العمل بجد وقوة وبكل جدية هي حوافز مادية معتبرة، كما أن لها وقع خاص في سيورة الحياة بحافزها المادي المباشر، وتأثير على عمل الأساتذة لكن ليس بنفس الدرجة التي تؤثر بها الحوافز المادية خاصة المبالغ المالية، أما في جوابه عن السؤال الثالث القائل في رأيك ما هي الحوافز التي من شأنها ان تشجع الأساتذة على الابداع والبحث والتدريس والتي لها انعكاس على تطبيق معايير الجودة الشاملة؟ فقد اجاب بنعم للتدريب والتكوين تأثير وعلاقة مباشرة في تحديد معايير الجودة الشاملة وذلك بالتدريب والتكوين على مساهمة مختلف التطورات العلمية التي تحدث في العالم، وكذا التدريب والتكوين على استعمال أحدث التقنيات والأساليب البحثية والتكنولوجية المتطورة التي تقصر الجهد والوقت.

عرض إجابة المبحوث المتعلقة بالفرضية الثالثة:

أكد المبحوث في جوابه عن السؤال الأول القائل حسب خبرتك في هذا الميدان كيف يمكن للتدريس والتكوين ان يكونا معيار من معايير الجودة الشاملة؟ على أن حقيقة التدريب قبل الانضمام لم يكن مكثف، لكن بعد الانضمام الى المخبر أصبحت أواكب مع الأساتذة الذين يملكون خبرة وكفاءة وكما أمكننا من الرحلات العلمية الداخلية والخارجية الى حقل خبرتي ومعرفي، وأجاب في بقية السؤالين القائلين ما طبيعة التكوين الذي خضعت له قبل وأثناء انضمامك لخلية لجنة ضمان الجودة؟ والسؤال القائل هل تقومون بدورات تكوينية او ملتقيات علمية لصالح الأساتذة حديثي التوظيف وأثناء الخدمة وما الفائدة منها؟ بعبارة نعم لكل من خضوعه للتكوين قبل او أثناء الخدمة وكذا قيامه بدورات تكوينية وملتقيات علمية لصالح هذه الفئة وذلك من خلال القيام بتنظيم دورات تكوينية وملتقيات وندوات حوت طرق وأساليب علمية عالمية الجديدة في المجتمعات وذلك من أجل التأكيد على أبرز النقاط التي تساعد على تحقيق أهداف الجودة.

المقابلة الرابعة:

البيانات العامة للمبحوث:

الجنس: ذكر.

الحالة العائلية: متزوج .

الرتبة العلمية: أستاذ التعليم العالي.

الأقدمية: 29 سنة.

تاريخ المقابلة: 22 , 11 , 2021.

مكان المقابلة: مكتب الأستاذ.

مدة المقابلة: 37 دقيقة.

عرض إجابة المبحوث المتعلقة بالفرضية الاولى:

لقد أجاب المبحوث في السؤال الاول القائل حسب خبرتك هل توفر الكلية الحرية الأكاديمية للأساتذة في عملية التدريس وفق الوسائل التكنولوجية الحديثة؟ بنعم هناك ما توفره الكلية يسعى الأستاذ لاستخدامها للتدريس وتختلف حسب التخصص واحتياجات الأستاذ المهنية، والطالب وحتى المحتوى المعرفي، بحيث أستاذ العلوم الطبيعية يختلف في وسائله التدريبية عن أستاذ العلوم الاجتماعية، هناك اختلاف على مستوى التخصص وهناك تمويل نعم لكن تختلف السنوات الماضية في الجامعة مع التقشف والوضعية الاقتصادية، كان هناك تقشف في توفير الاحتياجات بعض الشيء، كما أجاب في السؤال الثاني القائل هل تأخذون اقتراحات الأساتذة في تحديث استراتيجيات التدريس وفق ما تقتضيه معايير الجودة الشاملة؟ بنعم طبعاً لأنه حسب ما أتذكر ليس هناك ببعيد الأساتذة في خلية ضمان الجودة، الأساتذة قدموا مجموعة من الاقتراحات في سبيل تغيير طرق ووسائل التدريس في العلوم التكنولوجية وحتى الانسانية والاجتماعية في الاعتماد على التعليم عن بعد، ومنصات التعليم الرقمي، مرفقا في السؤال الثالث القائل حسب سنوات خبرتك ما هي المعوقات التي تحد من تطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي؟ ومؤكداً من خلاله أنه قبل كل شيء كلمة الاستراتيجية مفهوم عسكري أولاً أن تندرج في مجال التعليم بل هي مجموعة من الخطط والتي

يوفرها الأستاذ لسرد برنامجه السنوي واستعمال المناهج، اذ ان هناك معوقات فردية تخص الأستاذ لا يتوفر على مسكن شخصي يؤثر على أدائه المهني في التدريس والفضاء الجامعي، ينقصه الكثير من المرافق التي تساعد على وجود جو ملائم يساعد على الابداع، على المستوى الإداري هناك عزوف في تقديم العون وخدمات للأستاذ وليس خدمة كما نقول "مزية" وانما هذا حق الأستاذ، لابد له من ذلك وهذا لا يتطابق على ما هو متعارف عليه قانونا.

عرض إجابة المبحوث المتعلقة بالفرضية الثانية:

أجاب المبحوث في السؤال الأول القائل هل تقدم إدارة الكلية والجامعة حوافز للأساتذة والباحثين وما طبيعتها؟ بنعم هناك مجموعة من الحوافز ولكن تختلف كيف ذلك - هناك بعض المردوديات التي تقدمها المؤسسة للأستاذ لأجل أعماله المقدمة، وكذا تربصات قصيرة وبعيدة المدى، لكن في الفترة الأخيرة هناك عزوف ليس من الأستاذ بل الوصاية (الوزارة) من احتجمت على ذلك، كما أكد بنعم في السؤال الثاني القائل هل توفر إدارة الكلية ومخبرها الوسائل البحثية والعلمية لتطوير مهارات اعضاء هيئة التدريس؟ نعم توفر أستاذي، هناك اختلاف فيما يوفره المخبر بحد ذاته وما توفره ادارة الكلية لماذا - ...؟ لأن هناك فرق بين الميزانيتين، الكلية مستقلة عن المخبر، بحيث أن المخبر ممكن الى حد كبير تكفيه مقارنة بميزانية الكلية أو القسم في ما يوفره من وسائل بحثية للأستاذ لأداء مهامه البحثية والتدريس، في حين أجب في السؤال الثالث القائل في رأيك ما هي الحوافز التي من شأنها ان تشجع الأساتذة على الابداع والبحث والتدريس والتي لها انعكاس على تطبيق معايير الجودة الشاملة؟ أن اول شيء وأهم شيء، الحوافز تكمن في توفير أدوات التدريس الملائمة للأستاذ يجعله يبدع في التدريس والاندماج مع الطلبة، في حين بعض المؤسسات مازالت عن طريق الصبورة والقلم، وحتى بعضها الطبشور، ولهذا فان أهم محفز هو توفير الوسائل المناسبة وهذا ما تقتضيه الضرورة حسب المعايير المتعارف عليها.

عرض إجابة المبحوث المتعلقة بالفرضية الثالثة:

استهل المبحوث إجابته في السؤال الاول القائل حسب خبرتك في هذا الميدان كيف يمكن للتدريس والتكوين ان يكون معيارا من معايير الجودة الشاملة؟ بعبارة أنظر أستاذي، مؤكدا على أن التدريب والتكوين لهما دور وأهمية كبيرين، بحيث أستاذ توظف لأول مرة مع أستاذ ذو خبرة فيه اختلاف كبير وهذا الأمر مع مرور الوقت يكسبه المهارات والأداء اللازمين، وهذا في مجال طرق التدريس، أما فيما يخص السؤالين الماليين المتعلقين بطبيعة التكوين قبل وأثناء الخدمة وإمكانية القيام بدورات تكوينية وملتقيات علمية اللذان

مفادهما ما طبيعة التكوين الذي خضعت له قبل وأثناء انضمامك لخلية لجنة ضمان الجودة؟ والسؤال القائل هل تقومون بدورات تكوينية او ملتقيات علمية لصالح الأساتذة حديثي التوظيف وأثناء الخدمة وما الفائدة منها؟ فقد صرح بنعم كان هناك تكوين في تقبل الخدمة في السنوات الأولى كان فيه مخبر التنمية وتسيير الموارد البشرية، نظم دورة تكوينية لفائدة أعضاء خلية ضمان الجودة، وكان مدمر من خلال ما تم تقديمه، ادارة الوقت ومهارات التدريس، التحكم في الوقت البيداغوجي.

المقابلة الخامسة:

البيانات العامة للمبحوث:

الجنس: أنثى.

الحالة العائلية: متزوجة .

الرتبة العلمية: أستاذ محاضر -أ- .

الأقدمية: 12 سنة.

تاريخ المقابلة: 22 , 11 , 2021.

مكان المقابلة: مكتب الأستاذة.

مدة المقابلة: 34 دقيقة.

عرض إجابة المبحوث المتعلقة بالفرضية الاولى:

لقد صرح المبحوث من خلال سؤاله المتعلق بحسب خبرتك هل توفر الكلية الحرية الاكاديمية للأساتذة في عملية التدريس وفق الوسائل التكنولوجية الحديثة، فقد أجاب بقوله: "أن الأستاذ في حقيقة الأمر ملتزم باستخدام هذه الوسائل خاصة في بعض الدروس التي تتطلب استخدام وسيلة معينة تمكنه من نقل محتواه المعرفي وتقريبه من ذهن الطالب وبالتالي غياب الوسيلة يعني انعدام الفعالية والتواصل وعدم ايصال المعلومة كما هو مخطط لها، أما في ما يتعلق في بالسؤال التعلق بـ: هل تأخذون اقتراحات الأساتذة في تحديد استراتيجية التدريس وفق ما تقتضيه معايير الجودة، فقد أكد على أن ادارة الكلية بالاشتراك مع رئيس القسم وهيئة التدريس يقومون ببرمجة مختلف اللقاءات والاجتماعات الدورية بهدف مناقشة مختلف المشاكل

والصعوبات التي تعرقل السير الحسن للتدريس، وبالتالي فإن الاجتماع في كثير من الأحيان ما يخرج بنتائج ايجابية تساهم في القضاء على مختلف الصعوبات التي من شأنها تعيق أداء الأستاذ في التدريس، وفي ما يخص السؤال المتعلق بـ: حسب سنوات خبرتك ماهي المعوقات التي تحد من تطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، فقد أجاب بقوله: أن تطبيق معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي خاصة الجزائرية هو مرهون بتوفير الوسائل التكنولوجية والعلمية والبحثية ومختلف الحوافز المشجعة على البحث والتدريس، وبالتالي غيابها هو ما يتشكل أو ما يمكن القول عنه أنه معوق يمنع من تطبيقها، خاصة اذا غابت هذه الأخيرة وزاد عنها مشاكل بين الأساتذة والاداريين، ونقص التواصل بينهم وادراج طلبة ضمن هذا الصراع.

عرض إجابة المبحوث المتعلقة بالفرضية الثانية:

لقد أجاب المبحوث من خلال السؤال الأول: هل تقدم ادارة الكلية والجامعة حوافز للأساتذة والباحثين وما طبيعته بأن: الكلية تعمل نادرا على تشجيع الأساتذة الباحثين خاصة الذين لهم انخراط في المخبر من خلال تقديم بعض الشهادات التقديرية احترافا بمجهوداتهم في ميدان التدريس أو المهنة البحث ونادرا ما تقدم رواتب اضافية زيادة على الدخل في المردودية كمكافئات اعترافا بمجهودهم البحثي أو العلمي، أما فيما يتعلق بالسؤال الثاني: هل توفر ادارة الكلية ومخبرها الوسائل البحثية والعلمية لتطوير مهارات أعضاء هيئة التدريس، فقد أجاب المبحوث بأن: المخبر وادارة القسم يوفران مختلف الوسائل للأساتذة، فمن جانب ادارة القسم فإنها تخدم هيئة التدريس من خلال توفير مختلف الوسائل التدريسية، أما من جانب المخبر فيوفر للأساتذة والباحثين على حد سواء الوسائل التي تساعد على البحث وانجاز الأعمال العلمية، اضافة لما تنظمه لهم من أنشطة وورشات تكوينية سداسية أو سنوية.

أما في ما يتعلق بالسؤال الثالث: القائل في رأيك ماهي أهم الحوافز التي من شأنها أن تشجع الأساتذة على الابداع والبحث والتدريس والتي لها انعكاس على تطبيق معايير الجودة الشاملة، فقد أجاب بقوله: أنها تتمثل في حوافز مادية بالدرجة الأولى، خاصة تلك التي تؤهله لأداء عمله العلمي والبحثي والتدريسي على المستوى المطلوب أهمها: تحسين ظروفه الاجتماعية والمهنية وتوفير له كافة المتطلبات والاحتياجات الضرورية للبحث، أما من الجانب المعنوي فتتمثل في الشكر والثناء والتشجيع عبر الشهادات تقييمية وتقديرية.

عرض إجابة المبحوث المتعلقة بالفرضية الثالثة:

لقد أكد المبحوث من خلال السؤال الاول: حسب خبرتك في هذا الميدان كيف يمكن للتدريب والتكوين أن يكون معيار من معايير الجودة الشاملة، أنه يمكن لهذين المعيارين أن يكون معايير الجودة الشاملة، ذلك لكونهما يعدان أهم ركيزة يقوم عليها في عملية التدريس والتعامل ونجاح المهنة، وبالتالي فما هو متعارف عليه أنه لا يمكن لأي أستاذ أو باحث كان أن يندرج ضمن اطار الأستاذية دون المرور بعملية التدريب والتكوين حسب ميدان عمله وبالموازات مع طبيعة تخصصه لكي تكون له استعدادات قبلية وأنية لمواجهة كل ما سوف يقوم به أثناء اداء مهامه.

أما السؤال المتعلق ب: ما طبيعة التكوين الذي خضعت له قبل وأثناء انضمامك لخلية الجودة، فقد صرح بأنه كان عبارة عن دروس ومقاييس تصب في مصب التكوين والتدريب ولم تكن الا عبارة عن معلومات ومعارف وخبرات نظرية ينبغي استيعابها والتمكن منها والتعامل بها أثناء الخدمة، فالتدريب قبل الخدمة ما هو الا انعكاس للمؤهلات التكوينية يتم الاعتماد عليها أثناء العمل الفعلي، وفي ما يخص السؤال المتعلق ب: هل تقومون بدورات تكوينية وملتقيات علمية لفائدة الأساتذة حديثي التوظيف وأثناء الخدمة، فقد أكد بقوله أن الكلية بالاشتراك مع المخبر تنظم بصفة دورية دورات تكوينية لفائدة الأساتذة سواء حديثي التوظيف أو الذين هم أثناء الخدمة، وفي مجالات متعددة، بعضها دورات حول البحث والبعض الآخر حول التدريس والبعض الآخر متعلق بالتعامل مع مختلف المشاكل والصعوبات التي تحد وتعيق تحقيق الهدف المرجو.

المقالة السادسة:

البيانات العامة للمبحوث:

الجنس: أنثى.

الحالة العائلية: متزوجة .

الرتبة العلمية: أستاذ محاضر -ب- .

الأقدمية: 13 سنة.

تاريخ المقابلة: 24 , 11 , 2021.

مكان المقابلة: مكتب رئيس القسم.

مدة المقابلة: 20 دقيقة.

عرض إجابة المبحوث المتعلقة بالفرضية الاولى:

لقد أجاب المبحوث في سؤاله الأول القائل حسب خبرتك هل توفر الكلية الحرية الأكاديمية للأساتذة في عملية التدريس وفق الوسائل التكنولوجية الحديثة؟ بأنه نوعاً ما توفر أو تعمل الكلية على إتاحة وتوفير الوسائل والوظائف والأدوات والتقنيات التي تساعد على تحقيق الجودة في الكلية، كما أردف في سؤاله الثاني الذي جاء على النحو التالي: هل تأخذون اقتراحات الأساتذة في تحديث استراتيجيات التدريس وفق ما تقتضيه معايير الجودة الشاملة؟ بنعم في الكثير من الأحيان ما نأخذ آراء واقتراحات الأساتذة حول تحديد طرق وتقنيات وأدوات الجودة وذلك بالنظر إلى الاستاذ هو في ساحة الميدان ويكون أدري وعلى علم بكل حيثيات ومتغيرات التعليم والجودة، كما أجاب في سؤاله الثالث القائل حسب سنوات خبرتك ما هي المعوقات التي تحد من تطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي؟ أنه من بين أبرز المعوقات التي تحد من تطبيق نظام الجودة هو أنه في بعض الأحيان تكون من طرف بعض الأساتذة لعدم نظامهم وعملهم بشكل جدي وكذا عدم توفير ونقص الأدوات والتقنيات التي تساعد على تحقيق عملية الجودة.

عرض إجابة المبحوث المتعلقة بالفرضية الثانية:

لقد أجاب المبحوث في سؤاله الأول القائل هل تقدم إدارة الكلية والجامعة حوافز للأساتذة والباحثين وما طبيعتها؟ بنعم تقدم الجامعة حوافز للأساتذة وتكون في أغلبها حوافز مادية متمثلة في مبالغ مادية في بعض الأحيان وتكون عبارة عن هدايا أيضاً، كما أن الكلية تعمل على تحفيز الأساتذة معنوياً من خلال تقديم شكر وعرفان للأساتذة والناشطين وذلك من أجل ضمان الاستمرارية في العمل والنشاط، كما أكد في سؤاله الثاني القائل هل توفر إدارة الكلية ومخبرها الوسائل البحثية والعلمية لتطوير مهارات أعضاء هيئة التدريس؟ بنعم توفر بعض الحالات والمواضيع والأدوات والوسائل التي تساعد على تنمية وتطوير مهارات وكفاءات الأساتذة الأمر الذي ينعكس على أدائهم وزيادة درجة عملهم، ففي بعض الحالات يستدعي الأمر استخدام بعض التقنيات التي يحتويها المخبر أو الكلية بصفة عامة.

وأجاب في سؤاله الثالث القائل في رأيك ما هي الحوافز التي من شأنها أن تشجع الأساتذة على الإبداع والبحث والتدريس والتي لها انعكاس على تطبيق معايير الجودة الشاملة؟ أن من بين الحوافز التي

تشجع الأساتذة على الابداع كما قلت سابقا، الحوافز المادية لأن هذا من شأنه أن يزيد ويرفع من درجة العمل والنشاط الدائم للأساتذة، والأستاذ عندما تقدم له الحوافز المادية يعمل بشكل دائم ومستمر الأمر الذي يعتمد على الاستمرار في العمل.

عرض إجابة المبحوث المتعلقة بالفرضية الثالثة:

لقد اجاب المبحوث في سؤاله الأول القائل حسب خبرتك في هذا الميدان كيف يمكن للتدريس والتكوين ان يكون معيار من معايير الجودة الشاملة؟ بأنه يمكن للتدريب والتكوين أن يكون معيار للجودة الشاملة وذلك من خلال زيادة مهارات وكفاءات الأساتذة على التعامل مع مختلف المواقف والمشاكل وكذلك العمل على مختلف الأدوات والتقنيات العلمية الحديثة التي تزيد من درجة تحقيق الجودة، وأما في سؤاله الثاني القائل ما طبيعة التكوين الذي خضعت له قبل وأثناء انضمامك لخلية لجنة ضمان الجودة؟ بأن التكوين الذي خضعت له كان عبارة عن ندوات وأيام تخص العمل على أحدث وأجود التقنيات والوسائل التي تخص الميدان في تحقيق الجودة كما أنا تعرضنا الى التكوين بعد الانضمام الى المخبر من خلال العمل على ممارسة مختلف التدريبات مع الأساتذة الذين يملكون كفاءة في ميدان الجودة.

وقد أجاب في سؤاله الثالث القائل هل تقومون بدورات تكوينية او ملتقيات علمية لصالح الأساتذة حديثي التوظيف وأثناء الخدمة وما الفائدة منها؟ بنعم نقوم بتنظيم دورات تكوينية للأساتذة حديثي التكوين من خلال عملية دمجهم في المخبر وتدريبهم على العمل في مختلف الميادين وذلك بهدف تعميم عملية الجودة على كامل الأساتذة.

2- التحليل السوسيولوجي للمقابلات على ضوء الفرضيات:

2-1 تحليل إجابة المبحوثين المتعلقة بالفرضية الأولى:

نلاحظ من خلال المقابلة التي تم إجراؤها مع المبحوث أن أعضاء هيئة التدريس إن لم تكن لهم خبرة وكفاءة اتجاه قضية التحكم في الوسائل التكنولوجية الحديثة بكل أشكالها وأنواعها تشكل عائقا حقيقيا أمام تطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، فالحرية الأكاديمية التي توفرها الكلية بما تتضمنه من إداريين لها انعكاس على السير الحسن في عملية أداء الأساتذة لمهامهم التدريسية خاصة إذا ما اعتمدت هذه الأخيرة على استراتيجيات تتمثل في اشراك الأساتذة وأخذ آرائهم واقتراحاتهم في ما يخص طرق التدريس، ويظهر ذلك من خلال اعترافهم باستخدام مختلف الوسائل المساعدة على عملية التدريس، كالكاشف الضوئي

وبعض الوسائل الأخرى، وعلى هذا الأساس نجد أن الأستاذ يجد نفسه مجبراً إن لم نقل ملزماً على الاعتماد على هذه التقنيات والوسائل في إيصال محتوى المادة التدريسية للطلبة والأمر الذي لا يختلف فيه اثنان هو أن هذه الوسائل تختلف في استخدامها باختلاف المقياس المدرس وكذا طبيعة الدرس والمقدم كونها تنعكس على فهم واستيعاب المتفاعلين (الطلبة) لمحتوى هذه المواد.

كما أكد المبحوثين في ذات السياق أن استخدام هذه الوسائل والتحكم فيها مرتبط بدرجة أولى بمدى توفرها ومدى حرص الكلية على توفير هذه الأخيرة للأساتذة بغرض تسهيل أداءهم التدريسي، كما أنه مرتبط من جانب آخر بمدى قدرة وخبرة الأستاذ على استخدام هذه الوسيلة، فالتحكم واستغلالها أثناء تقديم المعلومة للطلبة. وللوصول إلى توفير هذه الأجهزة وتمكن فئة الأساتذة من أداء مهامهم على المستوى المطلوب لا يكون إلا من خلال إقامة جلسات ولقاءات بين الأساتذة والإداريين ومناقشة موضوع عملية التدريس وتوفير هذه الأخيرة من خلال تبادل الآراء والأفكار كون أن انعدامها يشكل عائقاً من العوائق التي تقف حياء تحقيق وضمان نجاح عملية تطبيق نظام الجودة في التعليم الجامعي، فقد أكدت الوثائق الخاصة بأهم معايير الجودة الشاملة التي ينبغي تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي في أحد مبادئها ومحاورها على ضرورة قيام كل كلية بتوفير الوسائل التكنولوجية الحديثة للأساتذة للقيام بعملية التدريس والبحث.

إلى جانب هذا يمكن الإشارة إلى نقطة مهمة ركز عليها كل المبحوثين وهي المعوقات التي تحد من تطبيق معايير الجودة الشاملة كما حددها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في المؤسسات الجامعية والبحثية، فقد لوحظ أن كل الأساتذة كان لهم رأي إزاء معوق معين، فمنهم من ربطها بعدم توفير الاحتياجات والمتطلبات الضرورية التي يعتمد الأستاذ في التدريس كالوسائل الإيضاحية، فمنهم من ربطه بانعدام ونقص تكنولوجيات الاعلام والاتصال التي تساعد على نقل محتوى المواد التدريسية كالزوم (Zoom).

كما أن هناك من ربطها بالعامل الفردي أو الشخصي (الأستاذ)، حيث أنه نجد في الواقع أغلب الأساتذة الجامعيين راتبهم الشهري لا يحقق لهم متطلباتهم، فهم يعانون من انعدام المسكن الشخصي من خلال السكنات الوظيفية، كل هذه العوامل وغير تنعكس سلباً على أدائهم المهني في التدريس، مما يخلق توتراً لدى الأستاذ اتجاه مهنته ويشعر بنوع من الاغتراب في ذلك، في ظل انعدام جو ملاءم يساعده على التدريس والابداع.

إضافة إلى ما ذكر فإن هذه المعوقات تظهر من خلال غياب تام لمعرفة الأساتذة حول فكرة معايير الجودة الشاملة وسبل تطبيقها وعدم درايتهم بمعنى هذا المصطلح، وكذا عدم توفر مسارات التكوين أو

توضيحها على مستوى الموقع الالكتروني للكلية، سواء بطريقة رقمية أو ورقية، كما نجد أيضا معوقات متعلقة بعلاقة الأساتذة بالطلبة كنقص التواصل بينهما عبر وسائل التواصل والمواقع الالكترونية كالإيميل المهني والشخصي، أو عدم امتلاك الطلبة للإيميل بتاتا والعمل به، وقلة معرفة الطلبة بعمل المنصات الالكترونية وكيفية الدخول لها وتحميل الدروس والمحاضرات منها نتيجة نقص الإرشاد والتوجيه، ناهيك عن أن بعض الأساتذة لا يضعون الدروس في المنصات الالكترونية نتيجة جهلهم بكيفية استخدام هذه الفضاءات بما تقتضيه الضرورة العلمية والأكاديمية والتحولت المختلفة الحاصلة في المجتمع.

2-2 تحليل إجابة المبحوثين المتعلقة بالفرضية الثانية:

نلاحظ من خلال ما أدلى به المبحوثين حول علاقة عدم توفر الحوافز المادية والمعنوية في الجامعة الجزائرية بتطبيق معايير الجودة الشاملة، فقد أكد أغلبهم على أن للحوافز بنوعها المادي والمعنوي انعكاس مباشر على عمل الأساتذة ودفعهم نحو القيام بمهامهم التدريسية والبحثية كما هي مطلوبة منهم، فعموما ومن خلال ما صرح به المبحوثين أن أهم الحوافز التي ينبغي توفيرها للأساتذة من جانب التدريس تتمثل في الوسائل المادية التكنولوجية بمختلف أنواعها والتي تم الإشارة إليها في مضمون عرض المقابلات وتحليلها، إضافة إلى توفير قاعات الاجتماعات واللقاءات ومناقشة مختلف المواضيع التي لها علاقة بتحسين مستوى أداء الطالب والإدارة والأساتذة، إضافة إلى توفير قاعات للأنترنيت الخاصة بالأساتذة فما أكد عليه الأستاذ من هذا الجانب انعدام هذه القاعات ونقصها وعدم توفر شبكات الانترنيت بتدفق عالي، ولعل أهم حافز مادي اتفق عليه كل الأساتذة هو عدم كفاية الراتب الذي يتقاضونه شهريا في تحقيق كافة متطلباتهم الاجتماعية والمهنية والبحثية، غلى جانب ذلك نجد أن إدارة الكلية لا توفر حوافز معنوية للأساتذة، فالكثير منهم ما يقومون بأعمال ووظائف تستحق الشكر والثناء، حيث نجد هناك تقصير وتفريق في هذه العملية اتجاههم، كما نجد أيضا عدم توفير البيئة المهنية للبحث والتدريس مما ينعكس على حالة الأستاذ النفسية فيولد ذلك حالات الملل والنفور والاحباط وعدم وجود أي حافز معنوي من شأنه أن يجعل الأستاذ يؤدي مهامه على أكمل وجه من جهة، وبراحة نفسية وتحفيزية من جهة أخرى.

أما في ما يختص حرص الكلية وأعضاءها إزاء تشجيع الأساتذة الباحثين على القيام ببحوث علمية من شأنها أن تسهم في تطوير مهاراتهم، فقد أكدوا بكل وضوح أن إدارة الكلية لا توفر وسائل لباحثيها من خلال غياب توفير ميزانية معتبرة وكافية مخصصة فقط لتجهيز مخبر البحث، فنجد أن المخابر لا تتوفر على وسائل تكنولوجية حديثة تمكن الأساتذة من تقديم وإعداد البحوث، إضافة إلى عدم وجود تكفل من طرف المخبر بنشر

الأبحاث العلمية في مجالات مصنفة، فيجد الأستاذ نفسه حائرا أما عدم وجود وسائل بحثية لإنجاز بحثه وعدم وجود جو مهني في المخبر لإنجاز عمله نظرا لصغر حجم المخبر، وانعدام الامكانيات التي من المفروض أن توفرها إدارة الكلية ليستفيد منها الباحث في تطوير مهاراته وكفاءاته.

ليس هذا فحسب وإنما أيضا وجود صعوبة في الموافقة للأساتذة على مشاريعهم البحثية خاصة ما تعلق بنشر البحوث العلمية مقابل عائد مادي، وكذا عدم تخصيص ميزانية معتبرة للأساتذة المنتمين للمخبر كحافز للاستمرار في البحث والابداع، إلى جانب هذا نجد صعوبة في الموافقة على عقد الندوات العلمية والتكوينية والملتقيات الوطنية والدولية والأيام الدراسة على مستوى الكلية، كلها عوامل تؤكد على غياب دور إدارة الكلية ومخبرها في العمل على تحسين وتطوير مهارات أعضاء هيئة التدريس.

لذلك فإن أغلب الأساتذة يرون أن الحوافز التي تقدم لهم سواء المادية المتعلقة بالوسائل والأجهزة والامكانيات أو المعنوية المتعلقة بالتكريمات والتشجيعات والشكر والثناء وإبداء الآراء الايجابية واستحسان العمل وتقييم الأداء من شأنها أن تشجع كل أستاذ جامعي على الابداع والبحث والتدريس وتقديم الأفضل كما هو مخطط له، والتي لها انعكاس على تطبيق معايير الجودة الشاملة، فالحقيقة التي لا يمكن إنكارها ان الحوافز بنوعها تعد ركيزة أساسية من ركائز تشجيع أعضاء هيئة التدريس بمن فيهم الباحثين، ولما كانت أساسية حرصت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي باعتبارها الوزارة الوصية الاولى المكلفة بإمداد الجامعات بأهم معايير الجودة الشاملة والتي ينبغي على كل كلية ومخبر بحث الالتزام بها وتطبيقها والتي يدخل ضمنها ما يسمى بالحوافز المادية والمعنوية للأساتذة المدرسين والباحثين.

ومن جانب آخر نجد أن هذه الحقيقة تحمل جزءا خفيا وهو أنه كلما افتقرت الكلية للحوافز المادية وتعاملت باستراتيجية البيروقراطية في عمليات الشكر والثناء وإعطاء مبدأ الأفضلية كلما اتضح أن معايير الجودة الشاملة غير مطبقة كما هو مخطط لها سلفا.

2-3 تحليل إجابة المبحوثين المتعلقة بالفرضية الثالثة:

لقد تضمنت إجابات المبحوثين تفسيرات متفق عليها حول فكرة ان نقص التدريب والتكوين لهيئة التدريس في الجامعة بالعمل بمعايير الجودة الشاملة يعيق عملية تطبيقها، فحسب خبرة أعضاء خلية لجنة ضمان الجودة بالكلية أكدوا على فاعلية التدريب والتكوين كمعيارين أساسيين من معايير الجودة الشاملة، بحيث أن الأستاذ الجامعي بما فيه المدرس والباحث لا يمكنهما الولوج إلى سلك التوظيف وممارسة مهنتهما في الميدان كأساتذة أو باحثين إلا إذا خضعا إلى عمليتي التدريب والتكوين، بحيث وضعت الوزارة الوصية مبادئ

وأهداف وغايات ينبغي على كل جامعة وكل كلية أن تخصص لجنة تتصف بالكفاءة والخبرة والقدرة العلمية والعملية والبحثية تسهر على تكوين الأساتذة فكريا ومهنيا وبيداغوجيا وفق خطط واستراتيجية فعالة تجعل منهم اساتذة قادرين على إنجاز بحوث علمية ذات قيمة أكاديمية وإنتاج أساتذة ذوي كفاءات في ميدان التدريس والتعامل مع جل أطراف الفضاء الجامعي بمن فيهم الإداريين والأساتذة والطلبة، مبدئين حرصهم على ضرورة تأهيلهم بالطرف الفعالة التي ينبغي الاعتماد عليها في التدريس وكيفية التعامل مع فئات الطلبة بمختلف أنواعهم وانتماءاتهم وذهنياتهم ميدانيا، لذلك نجد أن كل أستاذ من المبحوثين صرح بخضوعه لهذين العمليتين ولكن أكد في المقابل على أن فترة التكوين كانت غير كافية قليلة الحصص ومنهجها مكثف، أخذ معارف نظرية أكثر منها ميدانية، وفترة محدودة ما يجعل هذه العوامل تعد عائقا امام تمكن الأستاذ من كل ما يتعلق بأداء وظائفه المهنية كأستاذ وباحث.

كما نجد أيضا أن أعضاء خلية لجنة ضمان الجودة هم الأساس في تنظيم عمليات التكوين والتدريب للأساتذة وإعدادهم لميدان التدريس، فقد أكدوا لنا ان طبيعة التكوين الذي تلقوه قبل أو أثناء الخدمة هو تكوين نظري أكثر منه ميداني متضمن دروس ومقاييس نظرية محددة بزمان بيداغوجي يتضمن فقط كيف يضمن الأستاذ تسيير حصته وأداء مهامه على المستوى المطلوب، وما هو ملفت للانتباه أن أعضاء خلية لجنة ضمان الجودة اكتسبوا خبرتهم في ميدان التكوين والتدريب فقط أثناء مسيرتهم المهنية وليس قبل التوظيف مؤكدين على أن الممارسة الميدانية هي أساس التدريب والتكوين الحقيقيين وليس لفترة التكوين أي علاقة، كون ان الأساتذة المكونين لا يؤمنون بفكرة وجود تكوين قبل الخدمة وإنما التكوين الحقيقي والجاد يكونان من خلال الممارسة الفعلية والمتواصلة، وخروج أعضاء هيئة التدريس لميدان العمل أين يكون هناك تواصل وتفاعل ومواقف يستغلها الأستاذ في مسيرته لاحقا، ليس فقط باعتباره أستاذ مدرس وإنما أيضا باحث مؤهل لان ينجز أعمال علمية تساعد في كسب معارف ومعلومات جديدة وانخراطه في فرق ومخابر بحثية ومشاركته في إنجاز أعمال تساهم في ترقيته إلى مصاف الأستاذية والتي قد يكون من خلالها مؤهل لان يكون مكون.

كما ان هناك جانب خفي في ميدان التكوين لصالح الأساتذة حديثي التوظيف ومن هم أثناء الخدمة، بحيث ان ما يجعلهم يطورون من مهاراتهم وقدراتهم وكفاءاتهم البحثية والتدريسية هو خضوعهم للتدريب والتكوين بصيغة وشكل مغاير تماما للدراسة والبحث والمتمثل أساسا في سهر الجامعة وإدارة الكلية ومخبرها بالاشتراك مع أعضاء خلية لجنة ضمان الجودة من عقد دورات تكوينية مكثفة لفائدة الأساتذة حديثي التكوين أو أثناء الخدمة أو تنظيم أيام تكوينية تكون الغاية منها تبادل الآراء والأفكار بين الأساتذة والمكونين للاستفادة من

بعضهم البعض في ميدان التدريس والبحث، اضافة إلى عقد ملتقيات علمية ووطنية ودولية تسمح لهم بإجراء بحوث ودراسات علمية حسب ميدان تخصصهم يستفاد منها في سيرتهم الذاتية المهنية والاكاديمية، ولعل فائدة هذا الأخير (التدريب والتكوين) لصالح هذه الفئة التي تعد الركيزة الأساسية لبناء المجتمع وحل مشاكله ومعالجتها وتنميته في كافة المجالات والميادين السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والعلمية مرتبط بدرجة أولى بمدى حرص كل من الوزارة الوصية والجامعة والكلية وهيكلها على تهيئة الجو المناسب والفضاء الملائم الذي يؤهل الأستاذ على أداء مهامه كما هي منسوبة إليه ومخطط لها والتي تعتبر كأحد أهم معيار من معايير الجودة الشاملة التي يفترض تطبيقها.

سادسا: نتائج الدراسة:

1- نتائج الفرضية الأولى:

قبل الحكم على درجة تحقيق هذه الفرضية الأساسية التي انطلقت منها الدراسة والتي مفادها: عدم تحكم أعضاء هيئة التدريس في التكنولوجيات الحديثة في التعليم بشكل عائقا في تطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي يجب اولا عرض النتائج المتحصل عليها من الجداول الاحصائية المتبعة من هذه الفرضية وهي:

اشارت نتائج الدراسة والخاصة بالبعد المتعلق بالتكنولوجيات الحديثة ودورها في تسهيل المهام التدريسية للأساتذة الى ان جميع عبارات هذا البعد قد تراوحت ما بين (3,02-3,52) أي ما بين المتوسطات المنخفضة والمتوسطة، وما يؤكد ذلك هو النتائج التالية التي تم التوصل إليها:

لقد صرح أغلب الاساتذة بامتلاكهم فكرة حول مضامين خلية الجودة بالقسم، الذي ينتمون إليه، ويظهر ذلك من خلال النسب الموضحة حسب العبارة، فقد بلغت قيمة المتوسط الحسابي لها ب 3.48، ما يعني ويفسر ان درجة موافقة الأساتذة المبحوثين على هذه الفكرة متوسطة، فقد اجابت النسبة الغالبة بـ(أبدا) ونسبة قدرت ب 31.58 %، وهذا يدل على وجود فئة معينة من الأساتذة من يؤكدون على هذه الفكرة، في المقابل نجد 17 منهم من يرون عكس ذلك بسنة قدرت ب 11.18 %، أي أنهم نادرا ما تصلهم معلومات حول كيفية استخدام هذه التكنولوجيات التي تنعكس إيجابيا على مهامهم التدريسية، في حين هناك من منهم من أجاب بأحيانا ونسبة قدرت ب 19.07 %، أي أن الأساتذة يعتمدون أو يلجؤون لاستخدام بعض التكنولوجيات الحديثة التي تسهل لهم نقل المعارف والمعلومات المتعلقة ببعض الدروس التي تستدعي استعمال وسيلة تكنولوجية معينة تتوافق مع محتوى ومضمون المادة.

كما أكدوا ايضا على امتلاكهم فكرة حول إدارة الجودة الشاملة في القسم، ما يعني ويفسر ان درجة موافقة الأساتذة المبحوثين على هذه الفكرة متوسطة، فقد اجابت النسبة الغالبة بـ(أبدا) ونسبة قدرت ب 45.39 %، وهذا يدل على وجود فئة معينة من الأساتذة من يؤكدون على هذه الفكرة، في المقابل نجد 8 منهم من يرون عكس ذلك بسنة قدرت ب 5.26 %، مما يوحي أن اغلبية الأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لا يقومون بتطبيق معايير الجودة الشاملة على مستوى القسم، وما يؤكد ذلك هو اعتراف نسبة كبيرة منهم بعدم امتلاكهم أدنى فكرة عن مصلح إدارة الجودة من جهة، وعدم وجود فعالية في

تطبيقه على مستوى القسم، هذا ما يقودنا إلى التأكيد على خاصية ضرورة إعادة النظر في مضامين إدارة الجودة الشاملة في تطبيقاتها في الجانبين البحثي والتدريسي.

الى جانب هذا نجد ان الواقع يثبت عدم خضوع الاساتذة للتكوين، وهذا ما أدى بالمبحوثين من خلال استجاباتهم، والتي جاءت معظمها تنفي على انه لم يسبق لهم وأن تكونوا في الاعلام الالي، كما عبرت عليه العبارة **سبق لي وأن تكونت في الإعلام الآلي**، وفي الاختيار (نادرا) نسبة قدرة بـ36.18% وبمتوسط حسابي بلغ 3.28 وانحراف معياري قدر بـ1.57 أي أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة منخفضة وبالنسبة الغالبة منهم تم في ذلك، تليها نسبة 21.05 % ممن صرحوا بـ (غالبا) وبنسبة 16.45% لمن أدلوا بـ(ابدا) في حين بلغت نسبة من أقرروا بخضوعهم للتكوين باختيارهم بـ(دائما) وبنسبة ضعيفة لم تتجاوز 13.82%.

كما اكدت النتائج المتعلقة بمدى اعتماد الأساتذة في تسيير مهامهم البيداغوجية على تكنولوجيات الاعلام والاتصال، لتكشف عن آراءهم حول هذه الحقيقة التي تعيشها مؤسسات التعليم العالي، والتي كانت في غالبيتها منافية نوعا ما للعبارات التي سبقتها بالنفي، أي بـ(غالبا) وبنسبة 32.24% وبمتوسط حسابي بلغ 3.35 وانحراف معياري قدر بـ1.44 ما يبين أن هناك اختلاف، في المقابل (نوعا ما) في استجابات الأساتذة رغم درجة الموافقة عليها مرتفعة حسب ما بينته قيمة المتوسط الحسابي.

وهذا راجع بالدرجة الاولى إلى أن المؤسسة الجامعية بما فيها مخبر القسم يولي أهمية بالغة لعملية التدريس ويوفر المتطلبات التدريسية للأساتذة بغرض أداء مهامهم التدريسية على المستوى المطلوب، فما لا يمكن اغفاله هو أن إيصال المادة أو محتوى المقياس المدرس من طرف النخبة الأستاذية وتقريب الفكرة من ذهن الطالب يفرض عليهم استخدام وسائل تكنولوجية تساعدهم على تحقيق هذه الغاية البيداغوجية، لذلك أكدت تصريحاتهم في الغالب أنهم يعتمدون على تكنولوجيات الاعلام والاتصال في تسيير مهامهم البيداغوجية.

وتذهب عبارة أعتمد في التواصل مع الطلبة في التدريس عبر فيديو (Conférence) "لتؤكد ان معظم آراءهم موافقة لذلك، وهذا ما أدلى به حوالي 92 مبحوث بإجاباتهم بـ(أبدا) ونسبة 33.56 % وما يؤكد هذا احصائيا هو قيمة المتوسط الحسابي المقدر بـ3.02 وهي قيمة منخفضة، في مقابل تشتت معبر عنه بانحراف معياري يقدر بـ1.29، ما يعني أن درجة الموافقة عليها منخفضة الغلبة للنافين لهذه الحقيقة.

ما يوحي بأن هذه التقنية (Vidéo conférence) لها انعكاس إيجابي على فهم الطالب لما يتلقاه من طرف الأستاذ، كما أنها تساهم في تعزيز عملية التواصل بين الطالب والأستاذ أثناء تقييم المحتوى، ولعل أهمية الوسيلة وموافقة الأساتذة على استخدامها يرجع بالدرجة الأولى إلى مدى فعاليتها خاصة أثناء تعذر حضور الأستاذ أو تقديم درس بصفة ضرورية أو استثنائية أو أثناء وجود عراقيل تمنع من اللقاء بينهم مثل ما هو متعارف عليه في وقتنا الراهن جراء فيروس كورونا، وهنا يظهر جليا ضرورة استخدام هذه الوسيلة للتواصل كبديل عن التواصل الواقعي الميداني.

كما نجد بذلك اغلب الأساتذة المبحوثين يؤكدون على عدم استخدامهم الطريقة التشاركية ZOOM وغيابها تماما في عملية التدريس وذلك بنسبة 40.79 % وهي قيمة لا يستهان بها مقابل 5.26 % من الذين يرون عكس ذلك باستجاباتهم بـ(دائما) وهي نسبة ضعيفة جدا، وهذا ما كشفت عنه المعطيات الجدولية في مناحيها الكمية باتفاق الأساتذة حول ذلك، بنسبة قدرت بـ28.29 % صرحوا بـ(نادرا)، كما أن المتوسط الحسابي البالغ 03.06 وانحراف معياري قدر بـ1.30 يظهر أن موافقة المبحوثين عليها منخفضة جدا واحتلالها بذلك المرتبة السادسة من بين العبارات في هذا المحور.

الا أن المعطيات الكمية والتي تعكسها العبارة المتعلقة بهذا الموضوع أي نقص الوسائل التكنولوجية المتاحة في القسم وانعكاسها سلبا على أدائهم المهني، بحيث أدى معظم المبحوثين والبالغ عددهم 59، وما يعادل نسبة 38.82% بتأكيد ذلك من خلال استجاباتهم بـ(أحيانا)، وتأتي في الأخير استجابات المبحوثين من يرون أن لنقص الوسائل التكنولوجية المتاحة في القسم لها انعكاس سلبي على أدائهم المهني ونسبة مرتفعة قدرت بـ38.82% وهذا يعني اتفاق المبحوثين حول عطف القضية جاء بدرجة مرتفعة، حسب ما تؤكد نسبة المتوسط الحسابي البالغة 3.13 والانحراف المعياري المقدرة بـ1.39 .

وعلى هذا الأساس يمكن الإشارة إلى فكرة أن نقص الوسائل التكنولوجية المتاحة في القسم لها انعكاس سلبي على أداء الأستاذ المهني، لذلك نجد أن موافقة الأساتذة على هذه العبارة بشدة راجع إلى أنهم بالفعل يعانون ويواجهون مشكل نقص أو انعدام بعض الوسائل التكنولوجية التي تساعدهم في التدريس وتقديم محتوى المقاييس المدرسة، فمن المعروف ان الوسائل كلما كانت متوفرة كلما كان لها أثر إيجابي على أداء الأستاذ لمهامه، لا يكفي هذا فقط وإنما يتعداه إلى توفير وسائل تكنولوجية حديثة تتماشى وتتساير مع ما تفرضه الساحة التعليمية والتدريسية والبحثية الجامعية، فالجامعة مطالبة دوما بتوفير هذه الوسائل بمختلف أنواعها وأشكالها ليستفيد منها محور العملية التدريسية من خلال الفهم واستيعاب المحتوى وتسهيل على الطرف

الأساسي (الأستاذ) أداء مهامه المكلف بها بالشكل المطلوب.

كما اشارت نتائج الدراسة والخاصة بالبعد المتعلق: بالمجال الرقمي الذي تستخدمه المؤسسة وانعكاسه على تسهيل عملية التدريس لدى الاساتذة الى ان جميع عبارات هذا البعد قد تراوحت ما بين (2,39-3,07) ، وقد كانت درجة موافقة الأساتذة على هذه العبارة متوسطة وما يؤكد ذلك هو النتائج التالية التي تم التوصل إليها:

من خلال سؤال المبحوثين حول مسارات التكوين المتوفر على شكل رقمي وورقي جاءت استجابات الأساتذة متوافقة كالعادة حول القضية، الا أن الفئة الغالبة والتي تعكس النسبة المقدرة بـ41.45% جاءت لصالح القائلين بـ(أحيانا) وفي المقابل بلغت نسبة 24.34% ممن أقررو بـ(نادرا) وهي تقترب نوعا ما من النسبة الغالبة، ويؤكد الاختلاف القائم بين المبحوثين في هذا الشأن، كما تؤكد قيمة المتوسط الحسابي المقدرة بـ2.39 وهي تشير الى أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة متوسطة، أي مسارات التكوين لا هي متوفرة على شكل رقمي ولا على شكل ورقي.

وما يثبت ذلك هو اعتراف الأساتذة الذين سبق لهم وان تلقوا معلومات معينة حول اهمية التكوين ومساراته، كما توفر هذه العمليات التكوينية على صيغة رقمية من خلال عرضها في الوسائل التكنولوجية المناسبة، كما تم عرضها على شكل تعليمات ورقية يمكن للجميع الاطلاع عليها، وبالتالي إدراج هذه المعلومات حول مسارات التكوين المتوفرة من شأنه أن يشجع ويحفز الأساتذة على تبنيها والخضوع للتكوين فيها اي في إحدى هذه المسارات التكوينية المتوفرة في الكلية، وهذا ما أشارت إليه اغلب إجابات المبحوثين في دراستنا.

اما فيما يخص عروض التكوين المتوفرة على مستوى الموقع الالكتروني للكلية من حيث مدى عرضها بأسلوب جيد وتوضيح أهدافها للأساتذة، جاءت استجاباتهم في الاتجاه السلبي نحو هذه العملية، والفئة الغالبة لصالح القائلين بـ(أبدا) بنسبة تقدر بـ36.18% ونسبة 26.32% ممن أقررو بـ(نادرا) أما من أقررو بـ(دائما) فبلغت 7.23% وهي نسبة تبتعد كثيرا عن من يرون عكس ذلك، وهذا ما يؤكد على أن درجة موافقتهم على هذه العبارة متوسطة حسب ما تبينه قيمة المتوسط الحسابي المقدرة بـ1.38.

أما من حيث إنشاء الكلية مجالا رقميا للعمل يضمن توفير دروس تكميلية عن طريق الأنترنت لفائدة الطلبة، جاءت استجابات غالبية المبحوثين يوافق نوعا ما ذلك، من خلال تصريحهم بـ(أحيانا) والبالغ عددهم

66 أستاذًا، أي ما نسبة 43.42% مقابل 2.64% ممن أكدوا غير ذلك لإجاباتهم بـ(أبدا)، كما أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة متوسطة، حسب ما تبينه قيمة المتوسط الحسابي البالغ 3.07 وانحراف معيار ب قدر ب 1.70.

وفي نفس الشأن تؤكد الدراسة وتكشف بدورها عن عدم توفر الكلية على مجال رقمي للعمل يضمن بدوره توفير دروس تكميلية لفائدة الطلبة من خلال استجاباتهم حول هذه العملية والتي كانت الاغلبية فيها للفئة النافية لذلك باستجاباتهم بـ(نادرا) وبمتوسط حسابي بلغ 2.76 وانحراف معياري ب 1.53 ما ينفي أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة منخفضة.

وبالتالي نجد أن الكلية التي وقع عليها اختيارنا تولي اهتماما بالغاً بضرورة تطبيق معايير الجودة على مستوى المؤسسة الجامعية، وذلك من خلال فتح مجال رقمي لصالح الاساتذة لوضع دروسهم وتقديمها على مستواه للطلبة، وهذا طبعا يكون من خلال توفير وسائل الاتصال والانترنت وغيرها من النظم الرقمية التي تساهم في ضمان توفير دروس تكميلية لفائدة الطالب سواء الجدد أو من هم في مستويات أعلى، ولعل تأكيد الكلية على هذا النوع من المجال الرقمي وتوفيره ما هو إلا غاية وهدف تسعى الكلية لتحقيقه لكونه يعد من بين أهم معايير الجودة الشاملة التي ينبغي على كل مؤسسة جامعية وكلية توفيره لينعكس إيجابا على تخفيف غاية الجامعة والتي تظهر من خلال مخرجاتها.

كما اشارت نتائج الدراسة والخاصة بالبعد المتعلق : **بالوسائط التكنولوجية الحديثة وتأثيرها على تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي** الى ان درجة موافقة الأساتذة على هذه العبارة كانت متوسطة وما يؤكد ذلك هو النتائج التالية التي تم التوصل إليها:

بالنسبة للبعد الذي يؤكد على مدى تحكم الأساتذة الجامعيين في الوسائط الحديثة أثناء عملية تقديم الدرس، بينت النسب اختلافات في استجابات المبحوثين الا أن النسبة الغالبة رجعت للفئة التي صرحت بـ(أحيانا) بـ 47.37% تقابلها نسبة 7.23% ممن يرى عكس ذلك، أي عدم تحكم الأستاذ بشكل جيد في الوسائط الحديثة في التدريس باستجاباتهم بـ(أبدا)، وجاء في هذا الشأن المتوسط ليوضح درجة الموافقة على هذه العبارة والتي يبدو حسب قيمته المقدرة ب 3.69 أنها منخفضة، كما تؤكد قيمة الانحراف المعياري المقدرة ب 1.09.

هذه العبارة أكدت بشكل واضح عدم التحكم الجيد في الوسائط الحديثة في التدريس، ويرجع ذلك إلى عدم خضوعهم للتكوين إزاء استخدام هذه الوسائط، فمن المتعارف عليه أن الأساتذة خاصة حديثي التوظيف

يوضع لهم برنامج تكويني يتضمن بعض المهارات التي ينبغي عليه التمكن منها في عملية أداء مهامه، لذلك يدرج ضمن سياق البرنامج عبارة "ضرورة التحكم بشكل جيد في الوسائط الحديثة في التدريس بعد نهاية التدريس"، وبالتالي عدم التحكم فيها إنما هو ناتج عن عدم أخذ مهارات كافية حول استخدام هذه الوسائط، أو أن فترة التكوين غير كافية، أو أن المعلومات المقدمة حول كيفية التحكم في الوسائط الحديثة في التدريس غير كافية وهي مجرد معلومات نظرية غير تطبيقية ومن المعروف أن التحكم في هذه الوسائل يأخذ منحى ميداني تجريبي لا نظري.

وتأتي في هذا الشأن العبارة التي مفادها توفر الكلية قاعدة بيانات يتم تحديثها دوريا تحتوي على معلومات مفيدة من أجل تحديد أنشطة البحث، التكوين، البحث العلمي، ويبدو أن توفير هذه القاعدة بما تحتويه من معلومات وأنشطة غائبة على مستوى الكلية، حسب ما هو مبين من خلال النتائج التي جاءت غالبيتها تنفي ذلك، حيث قدرت نسبة من أقرروا بـ(نادرا) 45.39% في حين بلغ المتوسط الحسابي 3.98 وهي قيمة مرتفعة تدل على اتفاق معظم الباحثين على هذه الحقيقة كما احتلت هذه العبارة المرتبة الأولى من بين العبارات.

كما توصلت أيضا إلى أن إدارة الكلية تعمل على توفير الوسائط التعليمية التكنولوجية الحديثة (الصور الالكترونية، الجهاز العاكس، والحاسب الآلي)، حيث بينت الإحصائيات أن جل المبحوثين يؤكدون ذلك باستجاباتهم بـ(غالبا) ونسبة قدرت بـ40.13%، وفي المقابل نسبة 25.66% من أقرروا بـ(دائما) وهي نسبة ضئيلة مقارنة بمن نفوا ذلك، كما أن قيمة المتوسط الحسابي المرتفعة والبالغة 3.95 تؤكد اتفاق معظم المبحوثين حول ذلك، وبانحراف معياري قيمته 1.97.

ويرجع ذلك إلى مدى حرص إدارة الكلية على تسيير المهام التدريسية للأساتذة، لذلك نجد أن أغلب الأساتذة أكدوا على أن الإدارة تضع من ضمن أولوياتها لتحقيق غاية التدريس وغاية تحقيق الأستاذ لمهامه بسهولة ودون عناء، من خلال اللجوء إلى توفير مجموعة الوسائط التعليمية التكنولوجية الحديثة التي تقرب صورة الدرس والمحتوى من ذهن الطالب المتعلم خاصة الصورة الالكترونية والجهاز العاكس، وكذا الحاسب الآلي الأكثر استخداما، إضافة إلى وسائط أخرى تختلف في طبيعتها باختلاف طبيعة التخصص والمادة والدرس وبمختلف استخداماتها حسب قدرة الأستاذ في استخدام وكيفية استغلالها في تحقيق وصول فكرته من ذهنه إلى ذهن الطالب.

ولاختبار هذه العملية بشكل واضح تم تخصيص عبارة من عبارات الاستبيان حول هذا العنصر والتي تنص على "أستعين بالوسائط التكنولوجية للحصول على المراجع المعتمدة في البحوث الحديثة" وجاءت استجابات فئة معتبرة من المبحوثين والبالغ عددها 59، أي نسبة 38.82 % بـ(غالبا) في مقابل 3.95% ممن أقرروا عكس ذلك أي (أبدا) وهذا ينفي النسبة الغالبة تؤكد على استخدام الوسائط التكنولوجية للحصول على المراجع المعتمدة في البحوث الحديثة، كما جاءت قيمة المتوسط الحسابي المقدرة بـ3.36 ما يعني درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة مرتفعة في حين بلغت نسبة من أقرروا بـ(دائما) 28.95 % تقابلها نسبة 21.05 % ممن صرحوا بـ(أحيانا).

أما فيما يخص امتلاك الكلية لموقع على شبكة الأنترنت وفق معايير ونظم الجودة المعمول بها في الجامعات الأجنبية "يتضح ما نسبته 37.50 % من المبحوثين من يرون عدم امتلاك ذلك باستجاباتهم بـ(نادرا) تليها بالترتيب نسبة 25% لمن صرحوا بـ(أحيانا) ونسبة 11,18% لمن أكدوا على امتلاكهم الكلية لموقع على شبكة الأنترنت يتماشى مع نظم ومعايير الجودة في الجامعات الأجنبية.

ولعل امتلاك الكلية موقع على شبكة الأنترنت مهكل وفق نظم ومعايير الجودة الشاملة هو أمر لا غنى عنه، ولكن أن يكون وفق نظم ومعايير الجودة المعمول بها في الجامعات الأجنبية فهو غير مطبق ولا موجود، وما يبرز ذلك هو جملة الأخطاء والهفوات والمشاكل التي يعاني منها الأستاذ جراء تصفحه لهذا الموقع أو الدخول إليه أو الولوج إلى منصة معينة ضمن هذا الموقع، فما نشهده في وقتنا الراهن هو وجود في كثير من الأحيان خلل أو مشكل تقني على مستوى هذه المواقع في شبكة الإنترنت، كل هذه الميزات السلبية تنتج عدم رضى الأستاذ على هذه المواقع وتؤكد على أن هذه الأخيرة لا ترتقي إلى مستوى نظم ومعايير الجودة المعمول بها في الجامعات الأجنبية.

وما يثبت تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي هو ما جاءت به العبارة التي تنص "أن تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي مرتبط بتحكم الأستاذ الجامعي للوسائط التعليمية التكنولوجية الحديثة" وحسب القراءة الاحصائية للجدول يتضح وكباقي العبارات السابقة أن اتفاق أفراد العينة بخصوص هذا الشأن جاء بدرجة متوسطة حسب ما تؤكد قيمة المتوسط الحسابي البالغة 3.27، رغم أن أكبر نسبة جاءت لصالح القائلين بـ(غالبا) بنسبة 42.10 % وفي المقابل بلغت نسبة 26.31 % للقائلين بـ(أحيانا) وبنسبة متفاوتة للذين أكدوا بـ(دائما)، أما الذين نفوا ذلك فقد بلغت 8.55% الذين أجابوا بـ(نادرا) ونسبة 3.95% بـ(أبدا)، وهذا يعني أن هناك تشتت نوعا ما في استجابات المبحوثين وهذا ما توضحه قيمة الانحراف المعياري

المقدرة بـ 1.40 .

وبالتالي اكدت هذه العبارة على علاقة تحقيق الجودة بتحكم الأستاذ في الوسائط، فقد صرح معظم الأساتذة الذين وقع عليهم اختيارنا على ان تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي مرتبطة بالدرجة الاولى بمدى تحكم الأستاذ الجامعي للوسائط التعليمية والتكنولوجيا الحديثة، لكونها من بين العناصر والأسس التي يلجأ الأساتذة إلى استخدامها لضمان أداء فعلي وفعال لمهامهم التدريسية، لذلك نجد ان اغلب الأساتذة إن لم نقل جميعهم يفضلون استخدام الوسائط الحديثة بدلا من التقليدية في التدريس لكون أن الحديثة أكثر فعالية من القديمة والاستخدام من حيث طبيعة مكوناتها ووضوحها مقارنة بالتقليدية التي لا يمكن أن تتوافق مع متطلبات التدريس الجامعي الحالي.

أما من ناحية من يفضل استخدام الوسائط التكنولوجية الحديثة على استخدام الطرق التقليدية في التدريس، فقد كشفت بدورها عن مؤشر من المؤشرات الهامة والدالة على تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، حيث بينت استجابات المبحوثين أن درجة موافقتهم عليها متوسطة حسب ما تبينه قيمة المتوسط الحسابي المقرة بـ 3.33 رغم الاختلاف من وجهة نظرهم حول هذه القضية.

كما اشارت نتائج الدراسة والخاصة بالبعد المتعلق: بالوسائل المستخدمة في تقديم الدروس واداء المهام وانعكاسها على تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الى ان درجة موافقة الأساتذة على هذه العبارة كانت تتراوح بين المنخفضة والمتوسطة وما يؤكد ذلك هو النتائج التالية التي تم التوصل إليها:

تعتبر الوسائل المستخدمة في تقديم الدروس من بين أهم الوسائل التي تساهم في تحسين أداء ومهام الأساتذة التدريسية والبحثية والمهنية حيث جاءت العبارة والتي مفادها "أقوم بوضع الدروس في منصة (Moodle) باستمرار، متبينة في استجابات المبحوثين حول هذا الأمر حسب ما تبينه القراءة الاحصائية للجدول رغم أن النسبة الغالبة كانت للقائلين بـ(أبدا) بنسبة 38.16 %، وذلك بمتوسط حسابي قدره 3.34 وانحراف معياري 1.30 ما يعني أن درجة موافقة المبحوثين عليها مرتفعة.

ويعود ذلك إلى عدم خضوع الاساتذة لتكوين أو أثناء فترة التكوين في التدريب على الكيفية التي تم اتباعها في وضع الدروس في منصة "المودل"، فبالرغم من ان هذه المنصة تحتوي ميزات تمكن الأساتذة من ايصال دروسهم أو الاعمال التي ينبغي على الطلبة القيام بها، او العمليات التي يجي على كل طالب معرفتها، فتكون بذلك هذه المنصة هي السبيل الذي يضمن خروج المعلومة من الأستاذ وصولا الى الطالب مما

يؤكد على أن هذه المنصة وغيرها من المنصات تعد أساس تقديم الدروس وأداء المهام نظرا لمساهمتها في تحقيق ما يسمى بالجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

كما كشفت على علاقة استخدام التكنولوجيات الحديثة برفع الأداء، والتي تنص على ان استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال بالقسم يزيد من رفع أدائي في القيام بأعبائي البيداغوجية، حيث أظهرت استجابات المبحوثين تفاوتاً في ذلك رغم أن الفئة الغالبة كانت لصالح القائلين بـ(دائماً) بنسبة 26.98% الذين أقرروا بـ(غالبا) مما تؤكد على أن كل الأساتذة الذين يستخدمون تكنولوجيات الاعلام والاتصال يزيد من رفع أدائهم في القيام بأعبائهم البيداغوجية، وبالتالي تمكنهم من وضع الدروس في المنصة بسهولة واستمرار وهذا ما تظهره القيمة الاحصائية للمتوسط الحسابي البالغة 3.42 والانحراف المعياري 1.78، حيث تظهر درجة موافقة المبحوثين عليها مرتفعة.

وما يؤكد استخدام تكنولوجيات الاعلام والاتصال بالقسم هو انعكاسها على رفع مستوى أداء الاستاذ في القيام بمهامه البيداغوجية، حيث تلاحظ أنه خاصة في التخصصات العلمية يكون فيها الاستاذ مطالب إن لم نقل مجبر على ضرورة اللجوء الى استخدام احدى تكنولوجيات الاتصال لإيصال معلومات معينة سواء للطلبة من الجانب التدريسي او للإدارة من الجانب البيداغوجي المتمثل في التدريس والبحث والمرافقة.

وحسب ما أدلى به المبحوثين من خلال القراءة الاحصائية للبيانات هناك تفاوت في استجابات الأساتذة رغم أن النسبة الغالبة لصالح القائلين بـ(أحيانا) ونسبة 50.66% وفي المقابل بلغت من يرى عكس ذلك باستجاباتهم بـ(دائماً) بـ4.60% وبلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.71 وانحراف معياري قدر بـ1.61 ما يدل على أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة متوسطة.

أما في ما يخص مدى قدرتهم على استخدام الكاشف الضوئي في التدريس فقد كانت استجابات المبحوثين متفاوتة وكانت الغالبية فيها ممن صرحوا بـ(غالبا) تليها نسبة 25.65% للقائلين بـ(دائماً) و20.39% ممن أقرروا بـ(أحيانا)، كما جاءت قيمة المتوسط الحسابي 3.37 وانحراف معياري قدره بـ1.34 لتبين درجة اتفاق الأساتذة على هذا الأمر مرتفعة واحتلت هذه العبارة المرتبة الخامسة من بين العبارات.

لكون أن تقديم المحاضرات أو بعض الدروس التطبيقية تتطلب في طبيعتها اللجوء إلى الاعتماد على الكاشف الضوئي لكونه يساعد على ايضاح الصورة وتقريب المعلومة من ذهن الطالب، ومنه تعزيز عملية التواصل بين الاستاذ والطالب، وكذا العمل على تأهيل الطالب لكيفية استخدام الوسيلة في عملية عرض

اعماله وغيرها...، ولتكون هذه الوسيلة فعالة لابد من أن يكون الأستاذ قادرا على استخدامها واستغلالها في تحقيق الهدف الذي وجدت واستخدمت لأجله.

وفي هذا المنحنى جاءت عبارة اساسية اخرى لتكشف عن علاقة الوسائل التكنولوجية بفعالية مهام الأستاذ، بحيث بينت القراءة الاحصائية ان الفئة الغالبية من المبحوثين والبالغ عددها 72 بنسبة قدرت بـ 47.36% ممن يؤكدون باستجاباتهم بـ(دائما) تليها نسبة 27.64% ممن أقرؤ بـ(غالبا) وبلغت قيمة المتوسط الحسابي 2.82 وانحراف معياري 1.21 ما يدل على أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة مرتفعة.

أما فيما يخص مدى تجاوب الطلبة مع الاستاذ عند تقديم الدروس عبر المنصة الالكترونية جاءت استجابات المبحوثين في غالبيتها نحو الاتجاه السلبي حول هذه العملية وهذا ما تظهره النسب المحصلة المرتبة كالتالي: 34.87% ممن أجابوا بـ(أبدا) و 32.23% ممن صرحوا بـ(نادرا) تليها نسبة 18.42% ممن أقرؤ بـ(أحيانا) ثم نسبة 9.87% للقائلين بـ(غالبا) وفي الاخير نسبة 4.61% ممن اجابوا بـ(دائما) كما بلغت قيمت المتوسط الحسابي 3.76 ما يعني أن درجة موافقة المبحوثين عليها متوسطة، كما بلغت قيمة الانحراف المعياري 1.90، وتأتي هذه العبارة من بين عبارات الجدول في المرتبة الأولى.

وهذا ما يثبت مدى قدرة الأستاذ على تحكمه في هذه الوسائل وخبرته في الميدان التدريسي والتقني من كيفية فتح المنصات الالكترونية وكيفية استخدامها ومعرفة طريقة العمل فيها، كل هذه العناصر تساهم في احداث تجاوب الطلبة معه أثناء تقديمها، ففي مثل هذه الكليات (كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير) يكون لزاما على الأستاذ والكلية توفير كل المعلومات والبيانات المهمة التي تتعلق بالجانب التقني مثال ذلك شرح كيفية الدخول للمنصة وإضافة الدروس وتحميلها وكيفية الدخول والخروج منها من خلال مجموعة من الفيديوهات التي توضع على مستوى مواقع الكلية.

كما توصلت ايضا الدراسة في قضية مدى توفر الكلية قاعدة بيانات تساعد على البحث العلمي، فقد بينت القراءة الاحصائية للبيانات المتحصل عليها أن الفئة الغالبة من المبحوثين والبالغ عددها 52، بنسبة قدرت بـ 34.21% ممن نفوا ذلك باستجاباتهم بـ(نادرا)، تليها نسبة 23.68% ممن أقرؤ بـ(أحيانا) وفي المقابل نسبة 21.72% ممن صرحوا بـ(أبدا) ومتوسط حسابي بلغ 3.69 وانحراف معياري بلغ 1.55 ما يدل على أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة منخفضة.

وبناء على ما سبق يمكن القول ان الفرضية القائلة عدم تحكم أعضاء هيئة التدريس في التكنولوجيات الحديثة في التعليم يشكل عائقا في تطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي انها تحققت ويظهر ذلك من خلال النتائج المتحصل عليها والتي تم الوصول اليها بعد اجراء الدراسة على العينة المستهدفة من البحث، والتي تمت الاشارة اليها سابقا.

2-نتائج الفرضية الثانية:

اشارت النتائج المتوصل في المستوى العام ومن خلال ما توصلت اليه الدراسة من نتائج بعد تحليل المعطيات الميدانية والنظرية المتعلقة بالفرضية الثانية التي مفادها عدم توفر الحوافز المادية والمعنوية في الجامعة الجزائرية يحول دون تطبيق الجودة الشاملة، بما تتضمنه من ابعاد الحوافز المادية والمعنوية والجودة الشاملة الى النتائج التالية والتي سيتم عرضها بناء على الجدول الاحصائية التي تم تحليلها وتفرغها احصائيا وسوسيولوجيا فيما يلي:

اشارت نتائج الدراسة والخاصة بالبعد المتعلق علاقة الوسائل والمراجع التعليمية والمكتبية بتقديم الخدمة، الى ان جميع عبارات هذا البعد قد تراوحت ما بين (3,42-4,01) أي ما بين المتوسطات المتوسطة والجيدة، وما يؤكد ذلك هو النتائج التالية التي تم التوصل إليها:

ان ما يؤكد علاقة الوسائل والمراجع التعليمية والمكتبية بتقديم الخدمة من حيث مدى امكانية وجود علاقة بينهما أو عدمها هو البيانات الاحصائية التي تم الحصول عليها، فمن حيث مدى توفر الكلية مختلف الوسائل المادية الملائمة لتسهيل عمل الأستاذ، جاءت استجابات الاساتذة الجامعيين مرتبة كالتالي: 40.13% لمن أقرروا بـ(أحيانا)، تليها 22.37 % ممن صرحوا بـ(نادرا)، في حين بلغت نسبة 7.23% ممن أقرروا بـ(دائما) وهذه النسب تبين اختلافا نوعا في استجاباتهم، والتي تعبر عن وجهة نظرهم اي أنهم يرون أن الكلية لا توفر دائما الوسائل الملائمة التي تسهل عليها أداء مهامهم كأساتذة، وحسب قيمة المتوسط الحسابي لهذه العبارة والمقدر بـ3.55 يظهر أن موافقة المبحوثين عليها جاءت بدرجة متوسطة.

كما اوضحت ايضا الى جانب ذلك سمة من سمات تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي، وهي مدى توفر المكتبة على المراجع وقاعات للأنترنيت، بحيث جاءت استجابات المبحوثين وكالعادة مختلفة نسبيا في هذا الشأن، الا أن الفئة الغالبة لصالح القائلين بـ(أحيانا) بنسبة 33.56% وفي المقابل قدرت نسبة من يؤكدون غير ذلك بنسبة 32.23% وهي نتيجة تتجه نحو الفئة السلبية التي تقرر بعدم وجود قاعة أنترنيت خاصة بالأساتذة على مستوى الكلية، وهذه الحقيقة تدعمها قيمة المتوسط الحسابي التي قدرت بـ3,45

وانحراف معياري 1.10، ما يدل على أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة منخفضة.

ولعل وجود هذه القاعة الخاصة بالأنترنت التي توفرها الكلية للأستاذة، إنما الغاية منها هو انجاز الابحاث العلمية، كما انها فضاء واسع يتبادل فيه الباحثين الافكار والمعارف والمعلومات الخاصة بالبحث والتدريس، وبالتالي تعد هذه القاعة ما تتوفر عليه من وسائل تستخدم في البحث بمثابة حافز ذو طابع مادي يعتمد عليه في تحقيق وتطبيق مبدأ من مبادئ الجودة الشاملة، إضافة إلى اعتبار هذه الوسائل بما فيها قاعة الأنترنت دليل واضح على اهتمام الكلية بمتطلبات الأساتذة واحتياجاتهم وتحفيزهم على تقديم الأفضل في جانب من جوانب التدريس والخدمة والبحث، كلها عوامل تشترك في ما بينها لتحقيق ما يسمى بمعيار الجودة الشاملة.

كما وردت ايضا من بين النتائج عبارة موجهة لتختبر سمة من سمات علاقة الوسائل والمراجع المكتبية بتقديم الخدمة، والتي نصت على توفر المكتبة خدمة (SNDL) بجملة المستفيدين من الاساتذة، وقد أظهرت القراءة الاحصائية تقارب استجابات المبحوثين بالنسبة للذين اكدوا ذلك بـ 40.13% باستجاباتهم بـ(غالبا) وبنسبة 20.39 % منهم صرحوا بـ(أحيانا) وهذا ما عبر عنها المتوسط الحسابي المقدر بـ 3.61 والذي يشير الى أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة مرتفعة.

وفي استجوابهم حول هذه المؤشرات اكدت ايضا على علاقة الهياكل البيداغوجية بالكلية بتلبية حاجات التدفق الطلابي، بينت القراءة الاحصائية تباين وجهة نظر الأساتذة حول هذه القضية باستجاباتهم بـ(نادرا) بنسبة 58.55 تليها نسبة 13.82 من أقرؤا بـ(أحيانا) وبنسبة 11.85 ممن أجابوا بـ(أبدا) وفي المقابل بلغت نسبة من يؤكدون عكس ذلك والذين أقرؤا بـ(غالبا) بنسبة 8.55 وهذا يعني أن درجة الموافقة على هذه العبارة منخفضة، وقيمة المتوسط الحسابي البالغة 3.75.

ويرجع ذلك إلى ما يشهده واقع الجامعة الجزائرية في الآونة الأخيرة، حيث اصبحت تعاني معظم الكليات في الجامعات بنقص في الهياكل البيداغوجية التي يتم الاعتماد عليها في عملية تدريس وتنظيم الطلاب، حيث صارت من وجهة نظر واقعية لا تلبي حاجات التدفق الطلابي، لهذا أضحت تعاني من مشكلات أكد عليها اغلب الأساتذة في مضمون اجاباتهم في العبارة، منها الاكتظاظ، كثرة عدد الطلاب مقابل نقص عدد المقاعد البيداغوجية، نقص المرافق وفضاءات الطلاب، أين يتم فيها تبادل الآراء ومناقشة مختلف المواضيع، وهذا ما ينعكس سلبا على أداء الأستاذ مما لا يشجعه على اداء مهامه التي هو مخطط لها، كما تنعكس أيضا على الطلب، حيث لا يجد راحته ولا الجو المناسب والملائم للدراسة والابداع والتكيف مع

المتغيرات الجامعية.

كما توصلت ايضا الى انعدام توفر مكتبة الكلية على أهم المراجع والمجلات والدوريات الهامة، حيث جاءت استجابة المبحوثين متفاوتة في نسبتها على الشكل التالي " 57.23% ممن أقرؤا بـ(نادرا) و 23.69% ممن أقرؤا بـ(أبدا) وبنسبة 7.90% ممن أقرؤوا بـ(أحيانا)، كما قدرت الى جانب هذا قيمة المتوسط الحسابي بـ3.42، مما يعني أن دجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة بدرجة ضعيفة، كما بلغت قيمة الانحراف المعياري 1.37.

أما من حيث المخبر باعتباره من اهم معايير الجودة الشاملة فقد صرحت الفئة الغالبة على عدم توفرها على كل الضروريات لتشجيع العمل البحثي للأستاذ، حيث ان الفئة الغالبة في هذه النتيجة كانت لصالح القائلين بـ(نادرا) بنسبة 64.47% تليها نسبة 14.47% ممن أكدوا بـ(غالبا)، أما الذين نفوا ذلك وقد بلغت نسبة 9.21% ممن أكدوا بـ(أحيانا) أو (دائما)، وهذه النتائج تتجه في الاتجاه السلبي، أي هذه السمة مغيبة تماما على مستوى الكلية، بالرغم من أن النسبة الغالبة أجابت بـ(نادرا) وفي العموم تشير قيمة المتوسط الحسابي 4.01 أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة منخفضة.

وبالتالي فإن انعدام الوسائل المادية والمتطلبات البحثية على مستوى مخابر البحث في الكلية تمنع الأستاذ من اداء مهامه البحثية على المستوى المطلوب، كما انها تكبح من قدراته وتضعف من رغبته في الابداع وتبني فكرة القيام ببحوث علمية أو ابرام وعقد ملتقيات وطنية ودولية علمية من شأنها أن تساهم في اثراء المنتج العلمي وراقي الكلية والجامعة ويزودها على الساحة العلمية، لذلك يعد افتقار المخبر لهذه الامكانيات المادية والبحثية بمثابة حاجز يقف أمام الأستاذ ويحد من قيامه بواجباته البحثية على المستوى المطلوب، مما يكفل تراجعه في عمله البحثي، اضافة إلى أن مضمون العبارة يوحي بأن المخبر غير مهئ بالوسائل البحثية، كما انه غير مهئ للبحث أصلا، فهو عبارة عن اسم للمخبر فقط، بينما واقعا ما هو إلا قاعة تتضمن بعض الكراسي والأجهزة المعطلة وبعض المجالات التي لا ترتقي للمستوى المطلوب.

كما وجدنا في نفس السياق ايضا فيما يتعلق بتوفير الكلية للأساتذة الدائمين والزوار مرافق للاستضافة خلال فترة عملهم، فقد جاءت اجاباتهم متفاوتة من مؤشر لآخر، رغم أن الفئة الغالبة لمن صرح بـ(غالبا) قدرت بـ 46.72% تليها نسبة 26.32% من أقرؤوا بـ(أحيانا)، وهذه النتائج تبين كما قلنا تفاوت في استجابات المبحوثين، في حين تظهر قيمة المتوسط الحسابي والمقدرة بـ 1.15 بالرغم من أن هذه العبارة مصنفة في المرتبة الثالثة.

وهذا ما شهدناه أثناء إجراءنا لبعض المقابلات على مستوى الكلية أين وجدنا انها تحتوي على بعض القاعات والفضاءات المخصصة للزوار وكذلك قاعات خاصة بالأساتذة للقاء فيها، لاستضافتهم وراحتهم خلال فترة عملهم، كما نجد توفير بعض المرافق لفائدة الأساتذة والزوار بغرض تشجيعهم على خلق جو من الراحة داخل الفضاء الجامعي، وهذا ما اكدته الوثائق التي تحتوي على معايير الجودة الشاملة في التعليم العالي.

كما اشارت نتائج الدراسة والخاصة بالبعد المتعلق مدى توفير المؤسسة لحاجيات الاساتذة وتحفيزهم على اداء مهامهم بالمستوى المطلوب، الى ان جميع عبارات هذا البعد قد تراوحت ما بين (3,15-3,98)، وقد كانت درجة موافقة الأساتذة على هذه العبارة متوسطة وما يؤكد ذلك هو النتائج التالية التي تم التوصل إليها:

باعتبار ان الأساتذة الجامعيين يحتاجون الى تحفيزات لأداء مهامهم بالمستوى المطلوب كان لزاما على المؤسسة توفيرها وهذا ما أشارت اليه بعض عبارات الجدول، فالعبارة التي مفادها "يثنى عليك رئيس القسم بالتشجيع مقارنة بالأساتذة الآخرين"، والتي كانت في غالبيتها منافية تماما، فقد جاءت استجاباتهم بـ(أحيانا) بنسبة 37.5% وبمتوسط حسابي بلغ 3.25 وانحراف معياري قدر بـ1.70، ما يبين أن هناك اختلاف في استجابات الأساتذة، فإلى جانب هذا نجد نسبة 24.34% من الذين نفوا ذلك باستجاباتهم بـ(أبدا)، وبنسبة 17.76% من الذين أجابوا بـ(نادرا).

ولعل ثناء وشكر وتقديم العرفان من طرف رئيس القسم للأساتذة يعد بمثابة حافز معنوي يشجعهم على تقديم الأفضل، فما هو ملاحظ أن أغلب الخلافات التي تحدث بين الأساتذة على مستوى الكلية تؤثر بدرجة كبيرة على أداء مهامها وتزيد من حدة المشاكل وتفاقمها، حيث تعد هذه المشاكل والخلافات في الأصل بمثابة عوائق تقف حجر عثر امام الانجاز العلمي والتدريبي والمهني للأستاذ، لذلك يعد تدخل الأستاذ بالشكر والثناء للأساتذة بمثابة مشجع ومحفز للقضاء على هذه الخلافات، ودفع الأساتذة إلى أداء مهامهم وفق ما هو مبرمج ومسطر ومخطط له.

كما اكدت في نفس السياق من جانب مدى القيام بدفع المردودية في وقتها دون تأخير، فكانت معظم آرائهم منافية لذلك، وهذا ما أدلى به حوالي 71 مبحوث، منهم باستجاباتهم بـ(أبدا) وبنسبة 46.71%، وما يؤكد هذا احصائيا هو قيمة المتوسط الحسابي الذي قدر بـ 3.15 وهي قيمة منخفضة في مقابل تشتت نعبر عنه بانحراف معياري مقدر بـ1.77، ما يعني أن درجة الموافقة عليها منخفضة والغلبة للنافين لهذه الحقيقة)، وفي مقابل ما نسبته 18.42% ممن أدلوا بـ(أحيانا) وهي نسبة ضعيفة مقارنة بباقي النسب.

وفي نفس الاتجاه جاءت عبارة اساسية احصائية اخرى لتوضح بدورها علاقة الراتب الذي يتقاضاه الأستاذ لتحقيق مطالبه الاجتماعية والمهنية لنجد بذلك 87 من الأساتذة المبحوثين يؤكدون على أن الراتب الذي يتقاضونه لا يحقق لهم كافة مطالبهم الاجتماعية والمهنية، وذلك بنسبة 57.23% من خلال استجاباتهم بـ(دائما)، وهي قيمة لا يستهان بها مقابل 2.64% من الذين يرون عكس ذلك باستجاباتهم بـ(أبدا) وهي نسبة ضعيفة جدا وهذا ما كشفت عليه المعطيات الجدولية في مناحيها الكمية، باتفاق الأساتذة حول ذلك، بنسبة قدرت بـ 20.40% ممن صرحوا بـ(غالبا) تليها نسبة 13.82% ممن أقرروا بـ(أحيانا) كما أن المتوسط الحسابي البالغ قيمته 3.21 وانحراف معياري قدر بـ 1.34 ما يظهر أن موافقة المبحوثين عليها مرتفعة.

وبالتالي فإن عدم كفاية الراتب الذي يتقاضاه الأستاذ الجامعي في تحقيق كافة متطلباته الاجتماعية والمادية والمهنية، تنعكس سلبا على أداء مهامه التدريسية والبحثية، فالحقيقة التي لا يمكن انكارها أن راتب الأستاذ الجامعي في الجزائر مقارنة بالجامعات الأجنبية والعربية يحتل التصنيف الأخير، حيث لا يكفي لسد حاجاته الاجتماعية والمعيشية ككراء السكن، مصاريف البحث، مصاريف التنقل، هذه المشاكل وغيرها لا تحفز ولا تشجع الأستاذ على القيام بمهامه المسؤول عنها بالمستوى المطلوب، ووقتها المحدد، أو يقوم بها إكراها ودون رغبة فقط من أجل أن يتقاضى راتبه الشهري الذي لا يفي بالغرض، وهذا ما اكدته الاحصائيات التي عرضتها الجامعات مؤخرا، حيث اكدت بكل وضوح أن الأستاذ الجامعي في الجزائر يعاني من مشكلة عدم التوازن والموافقة بين الراتب الذي يتلقاه واحتياجاته ومتطلباته الاجتماعية والمهنية.

الا أن المعطيات الكمية والتي تعكسها المتعلقة بموضوع دور وعمل ادارة القسم على تثمين مهارات الأستاذ فيما يخص التكوين والبحث العلمي، بحيث أدى معظم المبحوثين والبالغ عددهم 88 ما يعادل نسبة 57.90% بعدم تأكيد ذلك من خلال استجاباتهم بـ(أبدا) تليها بالترتيب 17.77% ممن أدلى بـ(نادرا) وما قيمته 12.5% بـ(أحيانا) في المقابل نجد 7.23% ممن صرحوا بـ(غالبا) و 4.60% ممن أدلوا بـ(دائما) وهي نسبة ضعيفة جدا، وتأتي في الأخير استجابات المبحوثين من يرون أن ادارة القسم لا تعمل على تثمين مهاراتهم في ما يخص التكوين والبحث العلمي وبنسبة مرتفعة قدرت بـ 57.90، وهذا يعني اتفاق المبحوثين حول هذه العملية جاء بدرجة مرتفعة حسب ما تؤكد قيمة المتوسط الحسابي البالغة 3.66 والانحراف المعياري المقدّر بـ 1.54 كما جاء ترتيب هذه العبارة في الرتبة الثالثة.

كما توصلت نتائج الدراسة احصائيا الى مدى تقديم ادارة الكلية تسهيلات من شأنها تنظيم النشاطات العلمية، وقد جاءت درجة الموافقة على هذه العبارة متوسطة، فقد قدرت نسبة 32.23% ممن أدلوا بـ(أحيانا) وبمتوسط حسابي قدره 3.62، وانحراف معياري 1.63، دعمت هذه القيمة نسبة 28.28% ممن أدلوا بـ(نادرا) وبنسبة 19.08% من ادلوا بـ(أبدا) وفي مقابل هذا نجد نسبة ضئيلة جدا ممن صرحوا بعكس ذلك بنسبة 1.32% من المبحوثين الذين أكدوا على أن ادارة الكلية تقدم لهم تسهيلات من شأنها تنظم نشاطات علمية من خلال استجاباتهم بـ(غالبا) وهي نسبة منخفضة مقارنة بباقي النسب.

وما يؤكد ذلك هو اعترافهم بعدم عمل ادارة القسم على تذليل الصعوبات التي تواجه الأستاذ الجامعي، بحيث أدلى معظم المبحوثين البالغ عددهم 62 أستاذ جامعي ما يعادل نسبة 40.79% ينفي ذلك من خلال استجاباتهم بـ(نادرا) وبنسبة 32.23% ممن صرحوا بـ(أحيانا) تليها على التوالي 16.44% ممن أكدوا على ذلك أي أن الادارة تعمل على تذليل الصعوبات من خلال استجاباتهم بـ(غالبا) وهذا يعني اتفاق المبحوثين حول هذه القضية جاء بدرجة منخفضة حسب ما تؤكد قيمة المتوسط الحسابي البالغة 3.96 وانحراف معياري بمقدار 1.81 وهذه العبارة أكدت ذلك من خلال احتلالها الرتبة الثانية من رتب عبارات الاحصائية للجدول.

ولعل لجوء الإدارة بالكلية على تذليل الصعوبات التي تواجه الأستاذ، إنما هو بدافع تحقيق نوع من الاستقرار على مستوى الكلية والأساتذة واستمرار أداء نشاط هذه الأخيرة، التي تسمح بتنظيم نشاطات علمية وملتقيات تكوينية تعالج من خلالها مختلف الصعوبات التي تواجه الأستاذ على مستوى الكلية، ويعود حرص إدارة القسم على القضاء أو الحد من هذه الصعوبات من خلال إبرام وعقد اجتماعات توضح فيها مهام الأستاذ لإزاء الإدارة وإزاء الأساتذة الآخرين وإزاء القسم والطلبة مما ينعكس ايجابا على السير الحسن لمهام الأستاذ والمؤسسة، وسعي إدارة القسم في هذا الميدان هو في الأصل حافز بجمع بين المادي والمعنوي في القضاء على كل مشكل يواجه هذا الأخير.

وفي نفس الشأن تأتي جاءت الاحصائيات لتكشف عن مدى تعامل ادارة الكلية للأساتذة بنفس المعاملة وعلاقتها بفعالية نشاط الأستاذ وذلك من خلال استجابات المبحوثين حول هذه العملية والتي كانت الغالبية فيها للفئة المؤيدة لذلك باستجاباتها بـ(دائما) بنسبة قدرت بـ44.74% مقابل نسبة 3.29% ممن أقروا بـ(نادرا) موافقين بذلك على أن ادارة الكلية تعاملهم بنفس المعاملة وبالتالي يؤدي الى السير الحسن لنشاط الأستاذ، وما أكد ذلك هو تصريح نسبة 28.95% ممن أكدوا على عدم وجود هذه العملية باستجاباتهم بـ(غالبا) وبنسبة 23.02% ممن أدلوا بـ(أحيانا) وبمتوسط حسابي قدر بـ3.98 وانحراف معياري 1.84، مما أكد درجة موافقة

المبحوثين على هذه العبارة مرتفعة، حيث جاءت رتبته في المرتبة الأولى.

حيث نجد تحيز إداري واضح من طرف العمال في معاملتهم مع الأساتذة ونلمس اختلافات في طريقة الحوار والتعامل وأداء الخدمة من أستاذ إلى آخر، حيث تدخل في هذا الأمر ما يسمى بالبيروقراطية كما أشار عليها ماكس فيبر، بحيث يطغى في هذه المعاملات الرشوة والمحسوبية واللاعقل ويصبح أداء خدمة الأستاذ من طرف الإدارة مرهون ومقترن بطبيعة علاقته معهم، وهذا يعد بمثابة عائق يحد ويمنع ويعيق أداء نشاط الأستاذ على مستوى الكلية والقسم بصفة خاصة.

كما اشارت نتائج الدراسة والخاصة بالبعد المتعلق تأثير المعاملة بين الإداريين والأساتذة على تحقيق الجودة الشاملة، الى ان درجة موافقة الأساتذة على هذه العبارة كانت متوسطة وما يؤكد ذلك هو النتائج التالية التي تم التوصل إليها:

تلعب المعاملة بين الادارة والاساتذة دور مهم في تحقيق الجودة الشاملة وهذا ما هو ملاحظ من خلال تتابع العبارات التي تم تحليلها حيث اكدت على علاقة تحقيق الجودة الشاملة بانتماء الأساتذة الى مشاريع البحث، فقد بينت النسب اختلافات في استجابات المبحوثين الا أن النسبة الغالبة رجعت الى الفئة التي صرحت بـ(دائما) بـ50.65% تقابلها نسبة 7.90% لمن يرى عكس ذلك أي عدم انتمائهم لمشاريع البحث (PURF) باستجاباتهم بـ(أبدا) وجاء في هذا الشأن المتوسط الحسابي ليوضح درجة الموافقة على هذه العبارة والتي يبدو حسب قيمة المقدرة بـ4.19 أنها مرتفعة كما تؤكد قيمة الانحراف المعياري المقدرة بـ1.95 .

كما بينت ايضا مدى مشاركة ادارة القسم الأساتذة في أهم القرارات التي تصنف حسب تدرس الطلبة، ويبدو أن هذه المشاركة غائبة نوعا ما على مستوى ادارة القسم حسب ما هو مبين من خلال النتائج الاحصائية المتوصل إليها، والتي جاءت في غالبيتها تنفي ذلك، حيث قدرت نسبة من أقرؤا بـ(أحيانا) بنسبة 53.29% في حين بلغ المتوسط الحسابي 4.17 وهي قيمة مرتفعة تدل على وجود اتفاق مع معظم الباحثين على هذه الحقيقة وانحراف معياري قدره 1.25.

ويرجع ذلك إلى كون ان إدارة القسم تفرض على الأساتذة حضور الاجتماعات واللقاءات التي تعقدتها والتي تسعى من خلالها إلى معالجة مختلف المشاكل التي يعاني منها الطلبة على مستوى القسم خاصة المتعلقة بالدراسة والتوجيه للتخصصات، ولعل وجود هذه العلاقة بين الإداريين والأساتذة هو ما يساهم في القضاء على المشاكل التي يعاني منها الطالب ويواجهها طول فترة تدرسه، لذلك نجد أن القانون الأساسي

الذي يوضح شروط تحقيق معايير الجودة الشاملة ينص على فكرة مفادها: "تشارك إدارة القسم الأساتذة في أهم القرارات التي تضمن حسن تدريس الطلبة.

كما جاء في قضية ما ان كانت الكلية تقترح مجموعة من التربصات المدمجة في مسار تكوين الأستاذ حيث بينت الاحصائيات أن أغلب المبحوثين يؤكدون ذلك باستجاباتهم بـ(أحيانا) وبنسبة قدرت بـ61.18% تليها نسبة 15.13% ممن صرحوا بـ(نادرا) وفي المقابل نسبة 13.82% من أقرروا بـ(غالبا) مقارنة بمن نفوا ذلك، كما أن قيمة المتوسط الحسابي مرتفعة والبالغة 3.82 تؤكد اتفاق المبحوثين حول ذلك وبانحراف معياري قيمته 1.29.

ولاختبار هذه العملية بشكل واضح تم تخصيص عبارة من عبارات الاستبيان حول هذا العنصر والتي تنص على تشجيع ادارة القسم مبادرات الأساتذة في تنظيم الأيام التكوينية وجاءت استجابات فئة معتبرة من المبحوثين البالغ عددهم 67 أستاذ أي نسبة 44.07% بـ(أحيانا) في مقابل 9.87% من أقرروا عكس ذلك أي بـ(أبدا) وهذا يعني أن النسبة الغالبة تؤكد على أنه ليس دائما وباستمرار تشجع ادارة القسم مبادرات الأساتذة في تنظيم الأيام التكوينية كما جاءت قيمة المتوسط الحسابي المقدرة بـ3.86 مؤكدة لذلك، ما يعني درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة مرتفعة، في حين بلغت نسبة الانحراف المعياري 1.32.

كما اكدت على ان ادارة الكلية تقوم بتهنئة الأستاذ في الأعياد الدينية والوطنية، يتضح ما نسبته 73.02% من المبحوثين من يرون أن الادارة تهنئهم في مختلف المناسبات المتعارف عليها في مجتمعنا سواء كانت دينية أو وطنية باستجاباتهم بـ(دائما) تليها بالترتيب نسبة 13.15% ممن صرحوا بـ(غالبا) وبنسبة 7.90% وما يؤكد ذلك هو المعطيات الاحصائية المتحصل عليها من الانحراف المعياري البالغ 1.41 والمتوسط الحسابي المقدر بـ3.63.

وما يثبت تحقيق هذه العملية والتي لها علاقة بتحقيق الجودة الشاملة هو ما جاءت به العبارة والتي تنص على "توفر ادارة الكلية مكاتب خاصة للأساتذة" وحسب القراءة الاحصائية للجدول يتضح وكباقي العبارات السابقة أن اتفاق أفراد العينة بخصوص هذا الشأن جاء بدرجة متوسطة، حسب ما تؤكد قيمة المتوسط الحسابي المقدرة بـ3.45 رغم أن أكبر نسبة جاءت لصالح القائلين بـ(أحيانا) بنسبة 63.82% وفي المقابل بلغت نسبة 19.07% للقائلين بـ(غالبا) وبنسبة متفاوتة للذين أكدوا بـ(دائما) أما الذين نفوا ذلك فقد بلغت نسبة 4.61% من الذين أجابوا بـ(نادرا) وهذا يعني أن هناك تشتت نوعا ما في استجابات المبحوثين، وهذا ما توضحه قيمة الانحراف المعياري المقدرة بـ1.43.

وهذه الاحصائيات التي تم الحصول عليها توحى بأن إدارة الكلية لا توفر مكاتب خاصة للأساتذة كما يطلبونها أو كما ينبغي ان تكون، وإنما مجموعة من القاعات على شكل مكاتب يلتقي فيها الأساتذة حيث انها لا تعد في الاصل مكاتب، لأن كل مكتب يحتوي على اكثر من ست (06) اساتذة، في حين أن المكتب ينبغي أن لا يتجاوز ثلاثة (03) أساتذة على الأكثر، لذلك نجد أن الأساتذة في مضمون العبارة لا يؤيدون فكرة ان الإدارة توفر مكاتب لأنها في الأصل قاعات أساتذة، يكمن الفرق بينها وبين قاعة الأساتذة هو أن قاعة الأساتذة مفتوحة للجميع على مستوى القسم والكلية، أما المكتب فله مجموعة خاصة من الأساتذة يمكنهم العمل فيه، وبالتالي فإن توفير الإدارة للأستاذ مكتب خاص به يشجعه في الأصل على أداء مهامه بالمستوى المطلوب.

كما اشارت نتائج الدراسة والخاصة بالبعد المتعلق بعلاقة الوسائل البحثية التي توفرها ادارة الكلية بتحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الى ان درجة موافقة الأساتذة على هذه العبارة كانت تتراوح بين المنخفضة والمتوسطة وما يؤكد ذلك هو النتائج التالية التي تم التوصل إليها:

تعتبر الوسائل البحثية التي توفرها ادارة القسم ذات علاقة مباشرة بتحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، حيث اكدت من ناحية توفر الكلية على مقاهي ومطاعم للأساتذة، حيث تباينت استجابات المبحوثين حول هذا الأمر حسب ما تبينه القراءة الاحصائية للجدول، رغم أن النسبة الغالبة كانت للقائين بـ(نادرا) والمقدرة بـ 59.87 % تليها نسبة 19.07% ممن أقرؤا بـ(أحيانا) وذلك بمتوسط حسابي قدره 3.47 وانحراف معياري قدره 1.39 ما يعني أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة منخفضة.

كما كشفت ايضا عن علاقة تأثير غياب التكريمات من الادارة بتحسين أداء الأستاذ الجامعي، حيث اظهرت استجابات المبحوثين تفاوت في ذلك رغم أن الفئة الغالبة كانت لصالح القائلين بـ(دائما) بنسبة 76.98% وبنسبة 11.18% الذين أقرؤا بـ(أحيانا) وبنسبة 9.86% وهذا ما يؤكد على أن ادارة القسم تقوم بتهنئة الأساتذة في الأعياد الدينية والوطنية، وبالتالي فان كلا العنصرين يدخلان ضمن نطاق التشجيع والتحفيز وهذا ما تظهره القيمة الاحصائية للمتوسط الحسابي البالغ 3.50 وانحراف معياري قدره 1.40، حيث تظهر درجة موافقة المبحوثين عليها مرتفعة.

ويمكن ارجاع ذلك الى عمل رئيسي وهو غياب الحوافز المادية التي يحتاجها الأستاذ أكثر من المعنوية، فغياب التكريمات من طرف إدارة الكلية التي ينبغي توفيرها للأستاذ الجامعي كنتيجة للقيام ببحوث علمية من شأنها ان تساعد على تحسين أدائه، كما ان الحصول على هذه التكريمات والمكافآت يعد بمثابة

محفز ومشجع يزيد من رغبة الأساتذة في تقديم الأفضل، والتحفيز من ترقية إلى أخرى من خلال الأبحاث العلمية والنشر في مجلات علمية مصنفة، لذلك نجد أم جامعات الدول الأجنبية توفر للأساتذة الباحثين مكافآت مادية تحفزهم على الاستمرار في البحث العلمي ومواكبة التطور التكنولوجي العالمي مما يوحي أن أستاذ الجامعة الجزائرية لا يقل أهمية عن بقية زملائه خارج الحدود.

وحسب ما أدلى به المبحوثين من خلال القراءة الإحصائية لبيانات وكما هو الحال في البيانات السابقة هناك تفاوت في استجابات الأساتذة رغم أن النسبة الغالبة لصالح القائلين بـ(نادرا) ونسبة 57.23% وفي المقابل بلغت نسبة من يرى عكس ذلك بـ3.28% وذلك باستجاباتهم بـ(دائما) وهي قيمة بعيدة كل البعد عن القيمة التي سبقتها في حين تليها نسبة 17.77% ممن أقرروا بـ(أبدا) ونسبة 13.82% ممن صرحوا بـ(أحيانا)، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.42 وانحراف معياري قدره 1.11، ما يدل على أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة منخفضة.

حيث أن إدارة الكلية لا تسعى باستمرار إلى توفير جل الشروط والموارد اللازمة للبحث نتيجة عدم كفاية الميزانية المخصصة للبحث وتوفير الوسائل والامكانيات التي يعتمد عليها الأستاذ الباحث في انجاز بحوثه من شبكة الأنترنت وحاسب آلي وطابعة والاوراق وغيرها من الوسائل المساعدة على البحث، لذلك نجد أن توفير إدارة القسم لهذه الوسائل والشروط الخاصة بالبحث تعد بمثابة حافز مادي يدفع الأستاذ لإنجاز البحوث، مما ينعكس على تحقيق تطبيق الجودة الشاملة على مستوى مؤسسات التعليم العالي ككل.

أما فيما يخص قيام الكلية بتحفيز الباحثين من خلال تثمين أعمالهم حيث كانت استجابات الأساتذة متفاوتة وكانت الغالبية فيها ممن صرحوا بـ(أبدا) بنسبة 47.36% تليها نسبة 20.40% ممن صرحوا بـ(نادرا)، كما جاءت قيمة المتوسط الحسابي المقدر بـ3.46 والانحراف المعياري قدره 1.56 وتبين درجة اتفاق الأساتذة على أن الكلية لا تحفز الباحثين من خلال تثمين أعمالهم البحثية والعلمية بدرجة مرتفعة.

وفي نفس السياق أكدت المعطيات الإحصائية أن قلة توفير مخزون من الكتب والمراجع يؤثر على تلبية احتياجات الأساتذة الباحثين والتي كانت في غالبيتها منافية نوعا ما للعبارات التي سبقتها، أي بـ(دائما) بنسبة 67.77% ومتوسط حسابي بلغ 3.83 وانحراف معياري 1.40 ما يبين أن هناك اختلاف نوعا ما في استجابات الأساتذة رغم ارتفاع درجة الموافقة عليها، حسب ما بينته قيمة المتوسط الحسابي.

لذلك نجد أن الأساتذة يجدون صعوبة في اقتناء واستخراج الكتب من مكتبات الجامعة، نتيجة عدم إعطائهم الحرية التامة في البحث عن المراجع التي يحتاجونها في انجاز بحوثهم وأداء مهامهم التدريسية والمهنية، فالكتب والمراجع في الأصل لها تأثير مباشر على تلبية احتياجات الأساتذة الباحثين إن كانت قليلة وغير متوفرة فيصبح الأستاذ جراً ذلك غير قادر على الإبداع العلمي في مجال البحث، كون ان توفير هذه المراجع والكتب في الأصل يكون من طرف مكتبة الكلية وعلى مستوى المواقع الالكترونية مثل موقع SNDL، حيث يسهل على الأستاذ الدخول اليها وتصفحها بشكل يسير، ومما لا غنى عنه أن المصادر والكتب هي في بداية الأمر تعتبر حوافز علمية تؤهل كل أستاذ له رغبة في البحث وتعزيز رغبته إذا ما توفرت، كما تساهم في نفس الوقت قتل روح البحث والانجاز إذا ما قلت وهنا يظهر جليا علاقة الحوافز العلمية كأساس لتطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

كما اوضحت النتائج حول مدى امكانية تنظيم ادارة الكلية بشكل دوري أنشطة البحث والنشر، فكانت معظم آرائهم منافية لذلك وهذا ما أدلى به حوالي 110 محووث منهم بإجاباتهم بـ(نادرا) بنسبة 72.37% وما يؤكد هذا احصائيا هو قيمة المتوسط الحسابي المقدرة بـ3.80- وهي قيمة منخفضة في مقابل تشتت معبر عنه بانحراف معياري يقدر بـ1.45، ما ينفي أن درجة الموافقة عليها منخفضة، والغلبة للنافين لهذه الحقيقة، وهذا ما أشارت إليه الوثائق الخاصة بتطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

كما جاءت النتائج ايضا من جانب اخر لتوضح بدورها دور الكلية في نشر الأعمال العلمية للأساتذة والباحثين، لنجد بذلك 103 أستاذ يؤكد على عدم قيام الكلية بنشر أعمالهم البحثية من خلال استجاباتهم بـ(أبدا) بنسبة قدرت بـ67.77 % وهي قيمة لا يستهان بها مقابل نسبة 7.23% من الذين يرون عكس ذلك باستجاباتهم بـ(دائما)، وهذا ما كشفت عنه المعطيات الجدولية في مناحيها الكمية باتفاق الأساتذة حول ذلك بنسبة قدرت بـ8.56 ممن صرحوا بـ(نادرا)، كما أن المتوسط الحسابي الذي قدر بـ3.96 والانحراف المعياري الذي قدر بـ1.43 يظهر أن موافقة المبحوثين عليها ضعيفة جدا واحتلالها بذلك المرتبة الثانية من بين عبارات هذا المحور.

فالمواقع يثبت وجود صعوبات ورفض تام لنشر اعمال البحث الخاصة بالأساتذة في كتب أو مجلات، حيث تخلي إدارة الكلية نفسها من تحمل مسؤولية نشر الكتب الخاصة بالأساتذة ودفع المصاريف الخاصة بالطباعة والنشر والتوزيع، هذا العائق قد يدفع بالأستاذ إلى عدم القيام بدراسات وتأليف كتب وتتمين نتائج البحث لكون أن أي أستاذ يقوم بنشر اعماله يكلف وما يتعلق بشروط النشر من راتبه الخاص، ويتحمل

مسؤولية النشر وتكبد مصاريف على عاتق الأستاذ، يعد بمثابة عائق يقف بين دفع الأستاذ للبحث وبين إيصال نتائجه للغير (النشر)، لا يكفي هذا فحسب بل نجد إلى جانب هذا وجود تعسف تمارسه إدارة القسم ضد الأساتذة الذين يطالبون بضرورة نشر اعمالهم باعتباره حق يكفله القانون الذي يوضح في الوثائق التي تم الحصول عليها من الكلية حول معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

الا أن المعطيات الكمية والتي تعكسها العبارات بهذا الموضوع خاصة ما تعلق بمراقبة إدارة الكلية تطور احتياجات البيداغوجية للأساتذة أثناء عملية التكوين، بحيث أدلى معظم الاساتذة، ما يعادل نسبة 59.87% بنفي ذلك من خلال استجاباتهم بـ(نادرا) تليها بالترتيب نسبة 16.45% ممن أكدوا بـ(أبدا)، لتأتي في الأخير استجابات المبحوثين من يرون أن إدارة الكلية لا تراقب تطور الاحتياجات البيداغوجية للأساتذة أثناء عملية التكوين وبنسبة مرتفعة قدرت بـ 59.87 وهذا يعني أن اتفاق المبحوثين حول هذه العبارة جاء بدرجة مرتفعة حسب ما تؤكد قيمة المتوسط الحسابي المقدرة بـ4.07 وانحراف معياري مقدّر بـ1.55.

وبناء على ما سبق يمكن القول ان الفرضية القائلة عدم توفر الحوافز المادية والمعنوية في الجامعة الجزائرية يحول دون تطبيق الجودة الشاملة أنها تحققت ويظهر ذلك من خلال النتائج المتحصل عليها والتي تم الوصول اليها بعد اجراء الدراسة على العينة المستهدفة من البحث، والتي تمت الاشارة اليها سابقا.

3-نتائج الفرضية الثالثة:

قبل الحكم على درجة تحقيق هذه الفرضية الأساسية التي تناولتها الدراسة والتي مفادها: نقص التدريب والتكوين لهيئة التدريس بالجامعة بالعمل بمعايير الجودة الشاملة يعيق عملية تطبيقها يجب اولا عرض النتائج المتحصل عليها من الجداول الاحصائية المتبعة من هذه الفرضية وهي:

اشارت نتائج الدراسة والخاصة بالبعد المتعلق علاقة تكوين الاساتذة بتحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الى ان جميع عبارات هذا البعد قد تراوحت ما بين (2,65-3,33) أي ما بين المتوسطات المنخفضة والمتوسطة، وما يؤكد ذلك هو النتائج التالية التي تم التوصل إليها:

يعتبر تكوين الأساتذة من أهم المعايير الأساسية التي تعمل على تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، واختبار علاقة تكوين الأستاذ بتحقيق هذه الأخيرة وما يؤكد ذلك هو قيام المسؤولون البيداغوجيون في الكلية بزيارات ميدانية تدخل ضمن اطار تكوين الأساتذة، بحيث تباينت استجابات المبحوثين حول هذا الأمر حسب ما تبينه القراءة الاحصائية في الجدول، رغم أن النسبة الغالبة كانت للقائلين بـ(أحيانا)

بنسبة 60,52%، تليها نسبة 13,82 % لمن أقرروا بـ(نادرا)، وبمتوسط حسابي قدره 2,78 وانحراف معياري بلغ 1,60.

حيث يظهر من خلال هذه العبارة علاقة تكوين الأساتذة بتحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، كون أن الكلية والمسؤولون البيداغوجيون يفتحون آفاق للأساتذة بغرض اكسابهم خبرات ومعارف حول ما يدفعهم لأجل النهوض لما هو أفضل، وذلك من خلال توفير بعض اللقاءات بين الاساتذة والتي تدخل ضمن التبادل المعرفي، بل والأهم من ذلك هو إدراج زيارات ميدانية لهم لمؤسسات معينة أو لبعض الدول سواء العربية منها او الأجنبية بغرض تبادل الخبرات وتمتين العلاقات المعرفية، وإجراء دراسات حول مختلف المواضيع ذات العلاقة بالتخصص، وذلك لتوسيع دائرة التعارف والتبادل العلمي والثقافي بين الجامعات الجزائرية والعربية والأجنبية، وهذه الزيارات في الأصل تدخل ضمن إطار ما يسمى بتكوين الأساتذة مما يؤدي إلى تحقيق نوع من الجودة الشاملة على مستوى هذه الجامعات.

كما جاءت ايضا الدراسة لتكشف عن الميادين الكبرى للتكوين ذات العلاقة بكفاءتها، وقد اظهرت استجابات المبحوثين تفاوت بين القيم رغن ان الفئة بالغالبية كانت لصالح القائلين بـ(نادرا) بنسبة 57,90% وبنسبة 14,47 % للقائلين بـ(أبدا)، أما المبحوثين الذين صرحوا بأن الكلية تحدد الميادين الكبرى للتكوين ذات العلاقة بكفاءتها، فقد قدرت بنسبة 13,15% من الذين صرحوا بـ(غالبا) وهي نسبة ضئيلة مقارنة بالذين صرحوا عكس ذلك، وما يؤكد ذلك هو القيمة الاحصائية للمتوسط الحسابي المقدرة بـ3,09. والتي ظهر ان درجة موافقة المبحوثين عليها منخفضة.

وحسب ما أدلى به المبحوثين من خلال القراءة الاحصائية للبيانات وكما هو الحال في العبارات السابقة على وجود تفاوت في استجابات الأساتذة، رغم ان النسبة الغالبية كانت لصالح القائلين بـ(أحيانا) بنسبة 78,28% وفي المقابل بلغت نسبة من يرى عكس ذلك باستجاباتهم بـ(نادرا) بنسبة 8,56% وهي قيمة تبتعد عن سابقتها، في حين تليها نسبة 11.85% للذين صرحوا بـ(غالبا) وبنسبة 1,31% من الذين صرحوا بـ(أبدا)، وبلغت نسبة المتوسط الحسابي 3,26 وانحراف معياري قدر بـ 1,45، ما يدل على ان درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة متوسطة.

وما يؤكد هذه الفكرة هو تأكيد الجامعة والتزامها بضرورة تحديد ميادين مختلفة للتكوين، من خلال فتح تخصصات علمية جديدة، وعقد أيام تكوينية لصالح الأساتذة تختلف باختلاف التخصص الموجود، والميدان المراد زيادته لخبرة وكفاءة الأستاذ، وهذا طبعا يدخل ضمن إطار معايير الجودة الشاملة التي تنص على

ضرورة قيام الكلية بتحديد الميادين الكبرى للتكوين ذات العلاقة بكفاءتها، كما تنص إلى جانب ذلك على إعداد هذه الميادين وفق للكفاءات المتوفرة بالكلية، فطبعاً من يشرف على هذه العملية هم أساتذة ذوي خبرة وكفاءة في الميدان البحثي والتدريسي، ولهم شهادات علمية تثبت مدى قدرتهم على القيام بتكوين وتأهيل الأساتذة بغض النظر عن ما إن كانوا جدد حديثي التوظيف أو أنهم يزاولون مهنتهم كأساتذة وتلزمهم خبرة وكفاءة في الميدان الذي يختصون به.

أما فيما يخص عروض التكوين المعدة من طرف الهيئات البيداغوجية للكلية، فوجود عروض التكوين يعد من بين العناصر التي تساهم بشكل كبير في تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وهذا ما يظهر من خلال استجابات المبحوثين والتي كانت الغالبة فيها لمن صرحوا بـ(أحياناً) بنسبة 66,45% تليها نسبة 14,48% للقائلين بـ(نادراً)، وتقابلها فئة كل من أقر بـ(غالبا) بنسبة 7,23% و 5,26% لمن صرح بـ(دائماً)، كما جاءت قيمة المتوسط الحسابي البالغة 2,65 لتبين أن درجة اتفاق الأساتذة على هذا الأمر متوسطة وانحراف معياري قدره 1,52.

كما جاءت النتائج لتكشف أيضاً ما إن كانت طلبات تأهيل وعروض التكوين تتدرج ضمن أهداف الكلية حيث بينت القراءة الإحصائية للجدول أعلاه أن الفئة الغالبة من الأساتذة ينفون ذلك باستجاباتهم بـ(نادراً) وتليها نسبة 9,87% لمن أقروا بـ(أبداً)، ومتوسط حسابي بلغ 2,69 وانحراف معياري قدره 1,52 ما يدل على أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة منخفضة.

كما أوضح الأساتذة أن الوثائق المنشورة تبين بوضوح أهداف ومسارات التكوين، وضمن هذه السياق كشفت البيانات الإحصائية المتحصل عليها أن الفئة الغالبة من المبحوثين والبالغ عددهم 97 وبنسبة 63,82% تقر بأن الوثائق المنشورة تبين نوعاً ما وأحياناً أهداف ومسارات التكوين، وفي المقابل بلغت نسبة من نفوا ذلك بتصريحهم بـ(نادراً) بنسبة 20,39% وهي نسبة ضئيلة مقارنة بما يعاكسها، وجاءت قيمة المتوسط الحسابي بـ2,79 وانحراف معياري قدر بـ1,33 لتبين أن الموافقة عليها متوسطة، حيث نجد هناك توافق بين ما توضحه وزارة التعليم العالي والبحث العلمي حول معايير الجودة الشاملة التي ينبغي تطبيقها على مستوى كل كلية خاصة تلك التي تتعلق بمسارات وأهداف التكوين.

أما عن تنظيم الكلية لدورات تكوينية لفائدة الأساتذة حديثي التوظيف، جاءت استجابات المبحوثين في غالبيتها نحو الاتجاه السلبي حول هذه العملية، وهذا ما تظهره النسب المتحصل عليها والمرتبة كالتالي: 74,34% لمن أجابوا بـ(أحياناً) و 12,5% لمن صرحوا بـ(نادراً)، كما بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3,33 ما

يعني ان درجة موافقة المبحوثين عليها متوسطة، كما بلغت قيمة الانحراف المعياري 1,91 وقد احتلت العبارة الرتبة الأولى ضمن العبارات.

ولعل تنظيم الكلية لهذه الدورات التكوينية لفائدة الأساتذة حديثي التوظيف، إنما هو مخطط ناجح لتأهيلهم واكسابهم معلومات وخبرات أساسية التي ينبغي على كل أستاذ مقبل على ممارسة مهنة التدريس والبحث أن يكون على اطلاع عليها حتى لا يجد صعوبة في إلقاء الدرس أو البحث أو التعامل مع مختلف الأطراف ضمن النسق الجامعي الجامعين وهذا من خلال عقد أيام تكوينية يشرف عليها أساتذة اكفاء في مختلف الميادين البيداغوجية.

كما اشارت نتائج الدراسة والخاصة بالبعد المتعلق: **بمدى الالتزام بمعايير الجودة من خلال تدريب الاساتذة وتحفيزهم** الى ان جميع عبارات هذا البعد قد تراوحت ما بين (3.14-3.88) ، وقد كانت درجة موافقة الأساتذة على هذه العبارة متوسطة وما يؤكد ذلك هو النتائج التالية التي تم التوصل إليها:

لقد كشفت الدراسة ان الكلية تقيم ترتيبات للتنسيق البيداغوجي من اجل ضمان تناسق محتوى البرنامج، جاءت استجابات المبحوثين مرتبة على الشكل التالي: 56,58% لمن أقرروا بـ(أبدا) تليها نسبة 26,98% لمن صرحوا بـ(نادرا) وهذه النسب تبين مدى اختلاف نوعا ما في استجاباتهم تلك، والتي تعبر عن وجهة نظرهم اتجاه ما تقوم به الكلية من ترتيبات بيداغوجية تعمل على ضمان تناسق محتوى البرنامج إما بالسلب أو بالإيجاب، وحسب قيمة المتوسط الحسابي لهذه العبارة والمقدرة بـ 3,14 وانحراف معياري بلغ 1,18 يظهر أن درجة موافقة المبحوثين عليها جاءت منخفضة جدا.

إن غياب دور الكلية بإقامة ترتيبات التنسيق البيداغوجي من اجل ضمان تناسق محتوى البرامج يرجع بدرجة الأولى إلى عدم وجود اطلاع ومعرفة مسبقة تتعلق بمدى التزامهم بمعايير الجودة خاصة ما تعلق بتدريب الأساتذة وتحفيزهم في ميدان تخصصهم، وبالتالي نجد ان غياب هذا التنسيق وغياب تكوين خاص حول ميدان طبيعة البرامج ومحتواها يوقع الأستاذ في نوع منه التوتر والتشويش وعدم الفهم والاستيعاب لمحتوى هذه البرامج من جهة، وعدم القدرة على ايصال محتواها للطلاب، لذلك كان لزاما على الوزارة أن تجبر الهيئات المختصة والمسؤولون البيداغوجيون المكلفون بالتكوين بإعطاء معلومات هامة واساسية حول الأساتذة تمنعه من أداء مهامه في إطار التدريس كما هو مطلوب.

وفي نفس المنحى تأتي عبارة اساسية تبين مدة استعانة إدارة الكلية بمتخصصين في مجال الجودة لتدريب الأساتذة على تطبيقها، والتي صيغت عبارتها كالتالي: "استعانت إدارة الكلية بمتخصصين في مجال الجودة الشاملة لتدريب الأساتذة على تطبيقها"، حيث جاءت استجابات المبحوثين وكالعادة مختلفة نسبيا في هذا الشأن، إلا أن الفئة الغالبة كانت لصالح القائلين بـ(أبدا) بنسبة 72,36%، وفي المقابل قدرت نسبة من يؤكدون عكس ذلك 8,55% في حين بلغت نسبة من أقرروا بـ(أحيانا) 11,85% وهي نتيجة تتجه نحو الفئة السلبية والتي تقرر بعدم استعانة الإدارة بالمتخصصين في مجال الجودة لتدريب وتكوين الأساتذة، وهذه الحقيقة تدعمها قيمة المتوسط الحسابي المقدرة بـ 3.65 وانحراف معياري قدره 1,85، ما يدل على أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة منخفضة.

كما جاءت ايضا عبارة اخرى في نفس السياق لتختبر سمة من سمات الالتزام بمعايير الجودة ضمن سمات تدريب وتكوين الأساتذة، والمتعلقة بمدى وجود التزام من طرف الاساتذة بتطبيق معايير الجودة الشاملة، بحيث اظهرت القراءة الاحصائية للجدول اختلاف في استجابات المبحوثين للذين اكدوا على ذلك بنسبة 44,067% من أقرروا بـ(غالبا) و 25% من أقرروا بـ(أحيانا)، وهذا ما عبر عنها المتوسط الحسابي البالغ 3,78 وانحراف معياري قدر بـ 1,61 والذي يشير إلى أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة مرتفعة.

ويظهر التزام الاستاذ بتطبيق المعايير الخاصة بالجودة الشاملة كلما وفرت إدارة الكلية والمسؤولون البيداغوجيون تكوينات مكثفة نظرية وميدانية لصالحهم تعرفهم على هذه المعايير وسهولة تطبيقها، لذلك نجد أن عدم معرفة الأساتذة واستيعابهم لهذه المعايير في مؤسسات التعليم العالي وعدم امتلاكهم لأدنى فكرة عن أهميتها وكيفية تطبيقها نتيجة غياب دور إدارة الكلية في توفير بعض الكفاءات المتخصصة في مجال الجودة وتدريبهم على تطبيقها، خاصة ذوي الخبرة والكفاءة في هذا الميدان، وفي مقدمتهم أعضاء خلية ضمان الجودة، وعلى هذا الأساس نجد أن كلما كان هناك تكوين خاص لهذه الفئة حول معايير الجودة وكيفية تطبيقها كلما زاد من تبني الأستاذ لهذه المعايير والعمل بها، أما أن تبقى في هذا السياق دون ان يتم تفعيلها فلن يستفاد منها لا الأستاذ والإدارة وتبقى مجرد لوائح مدونة على شكل تعليمات وقوانين تنتظر التطبيق الفعلي في مؤسسات التعليم العالي.

وفي استجوابهم حول نظام الاجور في الجزائر من حيث كونه لا يشجع على مبادرات الأستاذ والابداع مقارنة بدولة أخرى، بحيث بينت القراءة الاحصائية تباين وجهة نظر الأساتذة حول هذا المعيار رغم أن الفئة التي تغلبت على غيرها من الفئات الاخرى هي فئة الأساتذة الذين يقرون عكس ذلك في استجاباتهم بـ(دائما)

بنسبة 73,02% تليها نسبة 9,21% لمن أقرؤا بـ(غالبا)، وهذا يعني أن درجة الموافقة على هذه العبارة مرتفعة، وما يؤكد ذلك هو قيمة المتوسط الحسابي التي بلغت 3,88 وانحراف معياري قدره 1,64، لذلك احتلت هذه العبارة الرتبة الاولى من بين العبارات.

وجاءت النتائج ايضا لتكشف بدورها عن مدى توفير الإدارة لتربصات لصالح الأساتذة والتي مفادها، توفر إدارة الكلية تربصات تكوين قصيرة وبعيدة المدى لصالح الأساتذة، حيث جاءت استجابات المبحوثين متفاوتة في نسبها على التوالي: نسبة 58,56% لمن أقرؤا بـ(أحيانا) تليها نسبة 17,10% للذين صرحوا بـ(غالبا) ونسبة 7,90% من الذين أكدوا بـ(دائما)، تليها نسبة 11,18% للذين نفوا ذلك بـ(نادرا) و5,26% لمن أقرؤا بـ(أبدا)، كما قدرت قيمة المتوسط الحسابي بـ3,81، ما يعني ان درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة بدرجة متوسطة ما تؤكد لها قيمة الانحراف المعياري بـ1,53.

وهذا ما هو موضح في الوثائق المتعلقة بمعايير الجودة الشاملة التي تنص على فكرة مدى فعالية نظام الاجور في الجزائر مقارنة بالدول الاخرى، وقضية توفير تربصات قصيرة وبعيدة المدى لصالح الأستاذ، وما قيل حول عدم تلقي تكوين في مجال التدريس وبمعايير الجودة الشاملة قبل الخدمة، يقال على معطيات هذه العبارة المبينة في الجدول اعلاه والتي كانت الغلبة فيها لصالح القائلين بـ(غالبا) بنسبة 26,98% تليها نسبة 25% لمن صرحوا بـ(دائما)، ونفس النسبة البالغة 21,05% ممن صرحوا بـ(نادرا) وهذه النتائج تتجه في الاتجاه السلبي، وفي العموم تشير قيمة المتوسط الحسابي الى 3,87 وانحراف معياري مقدّر بـ1,44، فإن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة متوسطة.

وما يبرز تلقي التكوين من عدمه في مجال التدريس ضمن معايير الجودة الشاملة للأستاذ قبل الخدمة هو النتائج والاحصائيات التي وضحتها العديد من الدراسات في هذا الميدان والتي تناولتها على شكل مواضيع عامة أو فرضيات فرعية.

كما اشارت نتائج الدراسة والخاصة بالبعد المتعلق : بدور الخلية البيداغوجية في تحفيز الاساتذة على التدريس وانعكاسها على الجودة الشاملة الى ان درجة موافقة الأساتذة على هذه العبارة كانت متوسطة وما يؤكد ذلك هو النتائج التالية التي تم التوصل إليها:

من خلال البيانات المعروضة يؤكد على دور الخلية البيداغوجية في تحفيز الأساتذة على التدريس وانعكاسه على الجودة الشاملة، وفي هذا الاطار اكدت النتائج ن خلال تصريحات الاساتذة على وجود لجنة

بيداغوجية تضم خلية للمصادقة على مشاريع البحث التي يقدمها الأساتذة، حيث جاءت استجابات المبحوثين متفاوتة في هذا الشأن، وكانت النسبة الغالبة لصالح القائلين بـ(غالبا) بنسبة 44,07% وبنسبة 23,69% ممن كانت استجاباتهم بـ(دائما) تليها نسبة 17,77% ممن أكدوا بـ(أحيانا)، أما الذين يرون عكس ذلك، ويقرون بعدم وجود لجنة بيداغوجية تضم خلية للمصادقة على مشاريع البحث، وهذا التصريح ايجابي اتجاه وجود لجنة بيداغوجية، لأن الغالبية ترى هذا وبنسبة ضئيلة يرون عكس كذلك، وهذا ما يدل عليه المتوسط الحسابي المقدر بـ3,75 وانحراف معياري قدره 1,48 والذي يظهر أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة متوسطة.

ويظهر تأكيد ذلك من خلال ان أغلب الأساتذة الذين ساهموا في عقد فعاليات ملتقيات وطنية ودولية علمية لم يجدوا صعوبات كثيرة حول التحضير والموافقة على اجراءها، وذلك من خلال توفير كلية على لجان بيداغوجية تضم خلية تتكون من مجموعة أساتذة وظيفتها المصادقة على المشاريع البحثية سواء كانت منشورات أو بحوث علمية أو ملتقيات علمية ودولية، والتي يقدمونها للأساتذة، وهنا تظهر طبيعة العلاقة بين الأساتذة وإدارة الكلية من خلال تسهيل عمل هذه اللجان والمرافقة لها، وهذا ما ينعكس ايجابا على ترقية الكلية وأساتذتها، التي تعتبر بمثابة حوافز تكتسب من خلالها هذه الفئة السعي أكثر لتقديم الأفضل في جميع الميادين (التدريس، البحث، المرافقة البيداغوجية للطلبة، التعرف على معايير الجودة وكيفية تطبيقها)، وهنا يظهر جليا دور الخلية البيداغوجية في تحفيز الأساتذة ومدى انعكاسها على الجودة الشاملة.

أما من جانب توفير الكلية على خلية بيداغوجية لمتابعة عروض التكوين بأنواعها المختلفة، جاءت استجابات المبحوثين مرتبة كالتالي نسبة 67,77% للقائلين بـ(أحيانا) تليها نسبة 11,18% لمن صرح بـ(غالبا) ونسبة 9,91% للقائلين بـ(نادرا) وما نسبته 7,98% للمجيبين بـ(دائما)، وجاء في الأخير من صرح من المبحوثين بـ(أبدا) بنسبة 3,29% وبلغت قيمة المتوسط الحسابي 3,96 وانحراف معياري قدره 1,51، ما يعني أن درجة موافقة المبحوثين عليها متوسطة.

كما اوضحت النتائج ايضا على وجود خلية من الأساتذة المتخصصين تعمل على تقييم المواد التعليمية ومراجعتها بصفة دورية، ومن ناحية تأكيد هذا المعيار جاءت استجابات المبحوثين وبالأغلبية بالنفي أي بـ(نادرا) بنسبة 70,40% وبنسبة 6,58% لمن يرى عكس ذلك، باستجاباتهم بـ(غالبا) وهي نسبة قليلة جدا مقارنة بمن أكدوا ذلك، كما جاءت قيمة المتوسط الحسابي البالغة 4,02 والانحراف المعياري المقدر بـ1,32 لتظهر درجة موافقة المبحوثين منخفضة على هذه العبارة.

حيث تؤكد هذه العبارة على ان الخلية المختصة بالجودة الشاملة لا تقوم بجميع الأدوار المنسوبة إليها، حيث أنها لا تقوم بمتابعة عروض التكوين بمختلف أنواعها مما ينعكس على عدم فهم الأساتذة لهذه المعايير، فقد أكد أغلب الأساتذة على وجود خلية من الأساتذة المتخصصين بالفعل لكنها تقتصر لوجود فعالية إزاء تقييم الموارد التعليمية التي يلقونها أو يعرضها الأستاذ للطلاب في مختلف التخصصات، كما تقتصر لعامل مراجعتها وتحسينها بصفة مستمرة، هذه العوامل تعزز فكرة أن معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي غير معروفة بالرغم من أنها موجودة ومحددة المعالم، وغير مطبقة بالرغم من إمكانية تفعيلها ويرجع هذا طبعا إلى غياب الدور التوعوي لأعضاء الخلية في ضرورة إيصالها للأساتذة والزامهم على معرفتها وتطبيقها.

كما بينت ايضا النتائج الاحصائية من خلال تحليلها على وجود العديد من المعوقات التي تقف أمام الأستاذ وتعيق تطور مهارته في التدريس، وهذا ما أكدته أغلبية المبحوثين والمقدرة بـ 86 أستاذ ما نسبته 56,58% مقابل نسبة 10,52% لمن فند ذلك، وهي نسبة قليلة جدا مقارنة بسابقتها، وقد قدرت قيمة المتوسط الحسابي لهذه العبارة بـ 2,92 و 1,32 بالنسبة لقيمة الانحراف المعياري، ما يعني أن درجة موافقة المبحوثين عليها مرتفعة.

أما من ناحية قضية عدم توفير الكلية للأساتذة الامكانيات المساعدة على البحث، فحسب ما تبينه المعطيات الكمية والتي جاءت متفاوتة بالنسبة للمؤيدين للرأي، كما جاء المتوسط الحسابي المقدر بـ 3,09 وانحراف معياري قدره 1,29 ليظهر أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة متوسطة، حيث بلغت نسبة 65,79% لمن نفوا ذلك باستجاباتهم بـ(نادرا) وهذا يعني وكالعادة هناك اختلاف بين الامكانيات التي توفرها الكلية للأساتذة من أجل البحث.

كما جاءت النتائج اضافة الى ما ذكر لتكشف عن علاقة الممارسات الإدارية بأداء الأساتذة بالتدريس التي مفادها، "يوجد العديد من الممارسات الإدارية تعيق أدائي في التدريس حسب ما أدلى به المبحوثين أن معظم الاساتذة تعيقهم الممارسات الإدارية في التدريس، حسب ما أكد به القائلين بـ(دائما) بنسبة 59,87% تليها نسبة 17,77% لمن صرحوا بـ(غالبا) وهذا يبين ان قلة قليلة من المبحوثين عدم وجود معوقات، وهذا ما أكدته قيمة المتوسط الحسابي المقدرة بـ 3,15 والانحراف المعياري المقدر بـ 1,27 والتي تشير إلى أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة مرتفعة.

وعلى هذا الأساس تعد الممارسات الإدارية غير العادلة والتعسفية من بين المعوقات التي تحد الأستاذ من أداء مهامه التدريسية والبحثية، هذه العبارة ترتبط بالعبارتين (17) و(18) اللتين تؤكدان على وجود العديد

من المعوقات التي تقف أمام عدم تطوير مهارات الأستاذ في التدريس أبرزها عدم الخضوع للتكوين وكفايته، عدم وجود توحيد في طريقة التدريس أو في المقاييس، غياب التنسيق بين الأساتذة بين المحاضرة والأعمال الموجهة، خاصة في ظل غياب الامكانيات والوسائل اللازمة المساعدة على البحث على مستوى المخابر والمساعدة على التدريس وتقديم الدروس على مستوى إدارة الكلية.

وما يؤكد ضعف المرافقة البيداغوجية للأستاذ الجامعي أثناء التكوين هو تأثيره على أدائه في التدريس، فقد جاءت استجابات المبحوثين متفاوتة من حيث النسب واكبر فئة منهم أقرت بـ(دائما) بنسبة 66,44% تليها نسبة 14,47% لمن صرح بـ(غالبا) و 8,56% لمن صرح بـ(أحيانا)، في حين بلغت نسبة القائلين بـ(نادرا) بنسبة 5,93% و 4,60% لمن أقرروا بـ(أبدا)، وهي قيمة منخفضة مقارنة ممن نفوا ذلك، كما بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3,22 وانحراف معياري قدره 1,38 وهذا يعني موافقة المبحوثين على هذا البند منخفضة.

وقد جاءت عبارة أساسية ضمن هذا المحور أيضا لتختبر عمليات التكوين المقترحة للأساتذة، حيث جاء نص هذه العبارة على "توفر إدارة الكلية عمليات تكوين دورية ومستمرة مقترحة للأساتذة، حيث أظهرت القراءة الإحصائية للجدول تفاوت في النسب المتحصل عليها، بحيث نجد نسبة 76,98% من الذين نفوا ذلك باستجاباتهم بـ(نادرا) وبنسبة 11,18% من الذين صرحوا بـ(أبدا)، وهي نسبة ضئيلة مقارنة بمن أكدوا ذلك، وهذا ما عبر عنه المتوسط الحسابي المقدّر بـ2,96 وانحراف معياري قدره 1,40 والذي يشير إلى أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة جاءت متوسطة.

لعل عدم تفعيل هذه الميزة المتمثلة في محاولة الإدارة على مستوى الكلية توفير عمليات التكوين دورية ومستمرة مقترحة للأساتذة، ويظهر ذلك من خلال ما تم الحصول عليه من الميدان حول معايير الجودة الشاملة .

وقد أشارت النتائج الخاصة بالفرضية أيضا على الكيفية التي يتم التكوين الأكاديمي والمتواصل بها لفائدة الأساتذة وإن كان وفق مضامين الجودة الشاملة المتعارف عليها أم لا، بحيث جاءت استجابات المبحوثين مرتفعة كالتالي: 71,71% لمن أقرروا بـ(أحيانا) تليها نسبة 13,81% لمن صرحوا بـ(نادرا) ونسبة 5,93% لمن صرحوا بـ(غالبا) تليها في المقابل نسبة 4,60% من صرحوا بـ(أبدا)، وبلغت أدنى نسبة للذين صرحوا بـ(دائما) بنسبة 3,95% وهذه النسب تبين اختلاف نوعا ما في استجاباتهم إزاء هذا الأمر، فكما هو مبين أن أعلى نسبة من الأساتذة الذين نفوا ذلك وحسب قيمة المتوسط الحسابي لهذه العبارة المقدّر بـ3,23 والانحراف المعياري المقدّر بـ1,95 يظهر أن موافقة المبحوثين عليها جاءت بدرجة متوسطة.

ونجد ايضا ان إدارة الكلية لا تقوم بتحيين التكوين بدقة لفائدة الأساتذة وبشكل مستمر، حيث جاءت استجابات المبحوثين في غالبيتها نحو الاتجاه السلبي حول هذه العملية، وهذا ما تظهره النسب المحصلة والمرتبة كالتالي: 63,15% لمن اجابوا بـ(أبدا) ونسبة 13,82% لمن أجابوا بـ(نادرا)، ثم تليها نسبة 11,18% لمن أقرروا بـ(أحيانا)، أما نسبة 7,24% لمن أكدوا عكس ذلك باستجاباتهم بـ(دائما) ونسبة 4,61% بـ(غالبا)، كما بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3,26 وقيمة الانحراف المعياري بـ1,10، ما يعني ان درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة منخفضة جدا.

كما كشفت النتائج ايضا الى جانب هذا ان إدارة الكلية لا توفر باستمرار تكوين يتضمن تربصات تطبيقية وميدانية للأساتذة، حيث جاءت غالبية الاستجابات تؤكد ذلك نوعا ما بـ(أحيانا) بنسبة 76,32% تليها نسبة 12,5% نت الذين أكدوا بـ(غالبا) و7,90% وهي نتيجة تتجه نحو الفئة الإيجابية والتي تقر بتوفير تربصات تطبيقية للأساتذة وهذه الحقيقة تدعمها قيمة المتوسط الحسابي المقدرة بـ3,29 وانحراف معياري بمقدار 1,88، ما يدل على أن درجة موافقة المبحوثين على هذه العبارة متوسطة.

نلمس من خلال هذه العبارة تأكيد واضح من طرف أغلب الأساتذة على ان إدارة الكلية لا توفر دائما وإنما في بعض الأحيان تكوينات تتضمن تربصات تطبيقية ميدانية لصالح الأساتذة سواء حديثي التوظيف أو من هم في الخدمة، حيث يعد هذا العنصر من بين اهم المعايير التي تؤكد الوزارة على منحها للأساتذة والتكفل بها لتطبيقها حيث تجد هذه التربصات زيادة في الرفع من المستوى العلمي للباحثين، وزيادة خبراتهم وكفاءاتهم من خلال الاضافات التي يحصلون عليها من خلال هذه التربصات، والتي تساهم في زيادة الانتاج العلمي لهم من جهة، وترقية مستوى الكلية والجامعة من جهة أخرى، كما تغزو أيضا جانب العلاقات بين الجامعات الجزائرية في ما بينها وبين الجامعات العربية والأجنبية، لذلك نجد أن التربص بمعناه الشامل في هذه العبارة ما هو إلا تكوين يضمن تحقيق غايات ومرامي الجامعة في الوصول إلى الحد الأدنى من الحصول على الكفاءات المؤهلة القادرة على تسيير الجامعة والنهوض بها إلى أعلى مستوى من خلال الاستفادة من خبرات وتجارب الجامعات الأخرى التي استضافت أساتذة ومنحهم كل المعلومات والبيانات المتعلقة بهذا الشأن أثناء فترة التربص سواء نظرية او تطبيقية ميدانية.

وبناء على ما سبق يمكن القول ان الفرضية القائلة نقص التدريب والتكوين لهيئة التدريس بالجامعة بالعمل بمعايير الجودة الشاملة يعيق عملية تطبيقها انها تحققت ويظهر ذلك من خلال النتائج المتحصل عليها والتي تم الوصول اليها بعد اجراء الدراسة على العينة المستهدفة من البحث، والتي تمت الاشارة اليها سابقا.

سابعاً: الاستنتاج العام للدراسة:

بعد عرض ومناقشة البيانات التي حصلنا عليها في الدراسة الميدانية والنظرية، ومن خلال نتائج المقياس والمقابلة التدعيمية التي أجريت على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، على عينة مسحية من الاساتذة بالكلية رؤساء الفرق والبحث والاساتذة الجامعيين المدرسين والباحثين، توصلنا إلى مجموعة من النتائج التي سمحت لنا بالإجابة على الفرضيات المطروحة وهي:

استنتجنا أن الفرضية المتمثلة في: " عدم تحكم أعضاء هيئة التدريس في التكنولوجيات الحديثة في التعليم يشكل عائقاً في تطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي." قد تحققت ويظهر ذلك من خلال حصولنا على النتائج التالية:

لقد أسفرت نتائج تحليل ومناقشة الشواهد الامبريقية، وكذا الاطار النظري انه بالفعل لعدم تحكم أعضاء هيئة التدريس في التكنولوجيات الحديثة في التعليم يشكل عائقاً في تطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، ويظهر ذلك من خلال ما اشارت اليه نتائج الدراسة خاصة ما تعلق بدور التكنولوجيات في تسهيل المهام التدريسية للأساتذة، فقد اتضح ان الاساتذة يمتلكون افكار ومعارف ومعلومات حول مضامين خلية الجودة بالقسم الذي ينتمون إليه، أي أن الأساتذة يعتمدون أو يلجأون لاستخدام بعض التكنولوجيات الحديثة التي تسهل لهم نقل المعارف والمعلومات المتعلقة ببعض الدروس التي تستدعي استعمال وسيلة تكنولوجية معينة تتوافق مع محتوى ومضمون المادة، مما يوحي أن اغلبية الأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لا يقومون بتطبيق معايير الجودة الشاملة على مستوى القسم، وما يؤكد ذلك هو اعتراف نسبة كبيرة منهم بعدم امتلاكهم أدنى فكرة عن مصالح إدارة الجودة من جهة، وعدم وجود فعالية في تطبيقه على مستوى القسم، هذا ما يقودنا إلى التأكيد على خاصية ضرورة إعادة النظر في مضامين إدارة الجودة الشاملة في تطبيقاتها في الجانبين البحثي والتدريسي.

الى جانب هذا نجد ان الواقع يثبت عدم خضوع الاساتذة للتكوين، حيث ان اغلبهم نفوا قيامهم بالتكوين في الاعلام الالي، ولكنهم بحكم تجربتهم في الميدان يحسنون استخدامها فالأساتذة الجامعيين يلجأون الى الاعتماد في تسيير مهامهم البيداغوجية على تكنولوجيات الاعلام والاتصال، سواء في التدريس او البحث، فمن المعروف ان كل كلية تتضمن مخبر بحث وهذا راجع بالدرجة الاولى إلى أن المؤسسة الجامعية بما فيها مخبر الكلية يولي أهمية بالغة لعملية التدريس ويوفر المتطلبات التدريسية للأساتذة بغرض أداء مهامهم التدريسية على المستوى المطلوب، فما لا يمكن اغفاله هو أن إيصال المادة أو محتوى المقياس المدرس من

طرف النخبة الأستاذية وتقريب الفكرة من ذهن الطالب يفرض عليهم استخدام وسائل تكنولوجيا تساعدهم على تحقيق هذه الغاية البيداغوجية، لذلك أكدت تصريحاتهم في الغالب أنهم يعتمدون على تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تسيير مهامهم البيداغوجية.

كما توصلت اليه الدراسة الى ان الاساتذة يعتمدون في التواصل مع الطلبة في التدريس عبر فيديو (Conférence)، ما يوحي بأن هذه التقنية (Vidéo conférence) لها انعكاس إيجابي على فهم الطالب لما يتلقاه من طرف الأستاذ، كما أنها تساهم في تعزيز عملية التواصل بين الطالب والأستاذ أثناء تقييم المحتوى، ولعل أهمية الوسيلة وموافقة الأساتذة على استخدامها يرجع بالدرجة الأولى إلى مدى فعاليتها خاصة أثناء تعذر حضور الأستاذ أو تقديم درس بصفة ضرورية أو استثنائية أو أثناء وجود عراقيل تمنع من اللقاء بينهم مثل ما هو متعارف عليه في وقتنا الراهن جراء فيروس كورونا، وهنا يظهر جليا ضرورة استخدام هذه الوسيلة للتواصل كبديل عن التواصل الواقعي الميداني.

كما يمكن الإشارة ايضا إلى فكرة أن نقص الوسائل التكنولوجية المتاحة في الكلية لها انعكاس سلبي على أداء الأستاذ المهني، لذلك نجد أن موافقة الأساتذة على هذه العبارة بشدة راجع إلى أنهم بالفعل يعانون ويواجهون مشكل نقص أو انعدام بعض الوسائل التكنولوجية التي تساعدهم في التدريس وتقديم محتوى المقاييس المدرسة، فمن المعروف ان الوسائل كلما كانت متوفرة كلما كان لها أثر إيجابي على أداء الأستاذ لمهامه، لا يكفي هذا فقط وإنما يتعداه إلى توفير وسائل تكنولوجيا حديثة تتماشى وتتساير مع ما تفرضه الساحة التعليمية والتدريسية والبحثية الجامعية، فالجامعة مطالبة دوما بتوفير هذه الوسائل بمختلف أنواعها وأشكالها ليستفيد منها محور العملية التدريسية من خلال الفهم واستيعاب المحتوى وتسهيل على الطرف الأساسي (الأستاذ) اداء مهامه المكلف بها بالشكل المطلوب.

كما اتضح ايضا اعتراف الأساتذة الذين سبق لهم وان تلقوا معلومات معينة حول أهمية التكوين ومساراته، والكيفية التي تتوفر بها هذه العمليات التكوينية على صيغة رقمية من خلال عرضها في الوسائل التكنولوجية المناسبة، كما تم عرضها على شكل تعليمات ورقية يمكن للجميع الاطلاع عليها، وبالتالي إدراج هذه المعلومات حول مسارات التكوين المتوفرة من شأنه أن يشجع ويحفز الأساتذة على تبنيها والخضوع للتكوين فيها اي في إحدى هذه المسارات التكوينية المتوفرة في الكلية، وهذا ما أشارت إليه اغلب إجابات المبحوثين في دراستنا.

وفي نفس الشأن تؤكد الدراسة وتكشف بدورها عن عدم توفر الكلية على مجال رقمي للعمل يضمن بدوره توفير دروس تكميلية لفائدة الطلبة وبالتالي نجد أن الكلية التي وقع عليها اختيارنا تولي اهتماما بالغا بضرورة تطبيق معايير الجودة على مستوى المؤسسة الجامعية، وذلك من خلال فتح مجال رقمي لصالح الاساتذة لوضع دروسهم وتقديمها على مستواه للطلبة، وهذا طبعا يكون من خلال توفير وسائل الاتصال والانترنت وغيرها من النظم الرقمية التي تساهم في ضمان توفير دروس تكميلية لفائدة الطالب سواء الجدد أو من هم في مستويات أعلى، ولعل تأكيد الكلية على هذا النوع من المجال الرقمي وتوفيره ما هو إلا غاية وهدف تسعى الكلية لتحقيقه لكونه يعد من بين أهم معايير الجودة الشاملة التي ينبغي على كل مؤسسة جامعية وكلية توفيره لينعكس إيجابا على تحفيز غاية الجامعة والتي تظهر من خلال مخرجاتها.

كما ان عدم التحكم الجيد في الوسائط الحديثة في التدريس، يرجع ذلك إلى عدم خضوعهم للتكوين إزاء استخدام هذه الوسائط، فمن المتعارف عليه أن الأساتذة خاصة حديثي التوظيف يوضع لهم برنامج تكويني يتضمن بعض المهارات التي ينبغي عليه التمكن منها لمونها أساسية في عملية أداء مهامه، لذلك يدرج ضمن سياق البرنامج عبارة "ضرورة التحكم بشكل جيد في الوسائط الحديثة في التدريس بعد نهاية التدريس"، وبالتالي عدم التحكم فيها إنما هو ناتج عن عدم أخذ مهارات كافية حول استخدام هذه الوسائط، أو أن فترة التكوين غير كافية، أو أن المعلومات المقدمة حول كيفية التحكم في الوسائط الحديثة في التدريس غير كافية وهي مجرد معلومات نظرية غير تطبيقية ومن المعروف أن التحكم في هذه الوسائل يأخذ منحى ميداني تجريبي لا نظري.

كما اتضح الى جانب هذا حرص إدارة الكلية على تسيير المهام التدريسية للأساتذة، لذلك نجد أن أغلب الأساتذة أكدوا على ان الإدارة تضع من ضمن اولوياتها لتحقيق غاية التدريس وغاية تحقيق الأستاذ لمهامه بسهولة ودون عناء، من خلال اللجوء إلى توفير مجموعة الوسائط التعليمية التكنولوجية الحديثة التي تقرب صورة الدرس والمحتوى من ذهن الطالب المتعلم خاصة الصورة الالكترونية والجهاز العاكس، وكذا الحاسب الآلي الأكثر استخداما، اضافة إلى وسائط أخرى تختلف في طبيعتها باختلاف طبيعة التخصص والمادة والدرس وبمختلف استخدمها حسب قدرة الأستاذ في استخدام وكيفية استغلالها في تحقيق وصول فكرته من ذهنه إلى ذهن الطالب.

أما فيما يخص امتلاك الكلية لموقع على شبكة الانترنت وفق معايير ونظم الجودة المعمول بها في الجامعات الأجنبية فهو امر ضروري واجباري ولعل امتلاك الكلية موقع على شبكة الانترنت مهيكّل وفق نظم ومعايير الجودة الشاملة هو أمر لا غنى عنه، ولكن أن يكون وفق نظم ومعايير الجودة المعمول بها في

الجامعات الأجنبية فهو غير مطبق ولا موجود، زما يبرز ذلك هو جملة الأخطاء والهفوات والمشاكل التي تعاني منها الأستاذ جراء تصفحه لهذا الموقع أو الدخول إليه أو الولوج إلى منصة معينة ضمن هذا الموقع، فما نشهده في وقتنا الراهن هو وجود في كثير من الأحيان خلل أو مشكل تقني على مستوى هذه المواقع في شبكة الإنترنت، كل هذه الميزات السلبية تنتج عدم رضى للأستاذ على هذه المواقع وتؤكد على أن هذه الأخيرة لا ترتقي إلى مستوى نظم ومعايير الجودة المعمول بها في الجامعات الأجنبية.

أما عن علاقة تحقيق الجودة بتحكم الأستاذ في الوسائط، فقد صرح معظم الأساتذة الذين وقع عليهم اختيارنا على أن تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي مرتبطة بالدرجة الأولى بمدى تحكم الأستاذ الجامعي للوسائط التعليمية التكنولوجية الحديثة، لكونها من بين العناصر والأسس التي يلجأ الأساتذة إلى استخدامها لضمان أداء فعلي وفعال لمهامهم التدريسية، لذلك نجد أن أغلب الأساتذة إن لم نقل جميعهم يفضلون استخدام الوسائط الحديثة بدلا من التقليدية في التدريس لكون أن الحديثة أكثر فعالية من القديمة والاستخدام من حيث طبيعة مكوناتها ووضوحها مقارنة بالتقليدية التي لا يمكن أن تتوافق مع متطلبات التدريس الجامعي الحالي.

كما تعتبر الوسائط المستخدمة في تقديم الدروس من بين أهم الوسائل التي تساهم في تحسين أداء ومهام الأساتذة التدريسية والبحثية والمهنية، ويعود ذلك إلى عدم خضوع الأساتذة لتكوين أو أثناء فترة التكوين في التدريب على الكيفية التي تم اتباعها في وضع الدروس في منصة "المودل"، فبالرغم من أن هذه المنصة تحتوي ميزات تمكن الأساتذة من إيصال دروسهم أو الأعمال التي ينبغي على الطلبة القيام بها، أو العمليات التي يرجى على كل طالب معرفتها، فتكون بذلك هذه المنصة هي السبيل الذي يضمن خروج المعلومة من الأستاذ وصولا إلى الطالب مما يؤكد على أن هذه المنصة وغيرها من المنصات تعد أساس تقديم الدروس وأداء المهام نظرا لمساهمتها في تحقيق ما يسمى بالجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

وما يؤكد استخدام تكنولوجيات الاعلام والاتصال بالكلية هو انعكاسها على رفع مستوى أداء الأستاذ في القيام بمهامه البيداغوجية، حيث تلاحظ أنه خاصة في التخصصات العلمية يكون فيها الأستاذ مطالب إن لم نقل مجبر على ضرورة اللجوء إلى استخدام إحدى تكنولوجيات الاتصال لإيصال معلومات معينة سواء للطلبة من الجانب التدريسي أو للإدارة من الجانب البيداغوجي المتمثل في التدريس والبحث والمرافقة.

كما أن تقديم المحاضرات أو بعض الدروس التطبيقية تتطلب في طبيعتها اللجوء إلى الاعتماد على الكاشف الضوئي لكونه يساعد على إيضاح الصورة وتقريب المعلومة من ذهن الطالب، ومنه تعزيز عملية

التواصل بين الاستاذ والطالب، وكذا العمل على تأهيل الطالب لكيفية استخدام الوسيلة في عملية عرض اعماله وغيرها...، ولتكون هذه الوسيلة فعالة لابد من أن يكون الأستاذ قادرا على استخدامها واستغلالها في تحقيق الهدف الذي وجدت واستخدمت لأجله، وهذا ما يثبت مدى قدرة الأستاذ على تحكمه في هذه الوسائل وخبرته في الميدان التدريسي والتقني من كيفية فتح المنصات الالكترونية وكيفية استخدامها ومعرفة طريقة العمل فيها، كل هذه العناصر تساهم في احداث تجاوب الطلبة معه أثناء تقديمها، ففي مثل هذه الكليات (كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير) يكون لزاما على الأستاذ والكلية توفير كل المعلومات والبيانات المهمة التي تتعلق بالجانب التقني مثال ذلك شرح كيفية الدخول للمنصة وإضافة الدروس وتحميلها وكيفية الدخول والخروج منها من خلال مجموعة من الفيديوهات التي توضع على مستوى مواقع الكلية.

كما استنتجنا أن الفرضية المتمثلة في: **عدم توفر الحوافز المادية والمعنوية للأستاذ الجامعي يحول دون تطبيق الجودة الشاملة** قد تحققت ويظهر ذلك من خلال حصولنا على النتائج التالية:

اتضح من خلال النتائج المتوصل اليها ان للحوافز المادية والمعنوية انعكاس على تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بما تتضمنه من ابعاد الحوافز المادية والمعنوية والجودة الشاملة الى النتائج التالية والتي سيتم عرضها بناء على الجدول الاحصائية التي تم تحليلها وتفرغها احصائيا وسوسيولوجيا فيما يلي:

ان ما يؤكد علاقة الوسائل والمراجع التعليمية والمكتبية بتقديم الخدمة من حيث مدى امكانية وجود علاقة بينهما أو عدمها هو البيانات الاحصائية التي تم الحصول عليها، فمن حيث مدى توفر الكلية مختلف الوسائل المادية الملائمة لتسهيل عمل الأستاذ توفر قاعة خاصة بالمطالعة والانترنت، ولعل وجود هذه القاعة الخاصة بالانترنت التي توفرها الكلية للأستاذة، إنما الغاية منها هو انجاز الابحاث العلمية، كما انها فضاء واسع يتبادل فيه الباحثين الافكار والمعارف والمعلومات الخاصة بالبحث والتدريس، وبالتالي تعد هذه القاعة ما تتوفر عليه من وسائل تستخدم في البحث بمثابة حافز ذو طابع مادي يعتمد عليه في تحقيق وتطبيق مبدأ من مبادئ الجودة الشاملة، إضافة إلى اعتبار هذه الوسائل بما فيها قاعة الانترنت دليل واضح على اهتمام الكلية بمتطلبات الأساتذة واحتياجاتهم وتحفيزهم على تقديم الأفضل في جانب من جوانب التدريس والخدمة والبحث، كلها عوامل تشترك في ما بينها لتحقيق ما يسمى بمعيار الجودة الشاملة.

كما وردت ايضا من بين النتائج عبارة موجهة لتختبر سمة من سمات علاقة الوسائل والمراجع المكتبية بتقديم الخدمة، والتي نصت على توفر المكتبة خدمة (**SNDL**) بجملة المستفيدين من الاساتذة، وفي

استجوابهم حول هذه المؤشرات اكدت ايضا على علاقة الهياكل البيداغوجية بالكلية بتلبية حاجات التدفق الطلابي، ويرجع ذلك إلى ما يشهده واقع الجامعة الجزائرية في الآونة الأخيرة، حيث اصبحت تعاني معظم الكليات في الجامعات بنقص في الهياكل البيداغوجية التي يتم الاعتماد عليها في عملية تدريس وتنظيم الطلاب، حيث صارت من وجهة نظر واقعية لا تلبي حاجات التدفق الطلابي، لهذا أضحت تعاني من مشكلات أكد عليها اغلب الأساتذة في مضمون اجاباتهم في العبارة، منها الاكتظاظ، كثرة عدد الطلاب مقابل نقص عدد المقاعد البيداغوجية، نقص المرافق وفضاءات الطلاب، أين يتم فيها تبادل الآراء ومناقشة مختلف المواضيع، وهذا ما ينعكس سلبا على أداء الأستاذ مما لا يشجعه على اداء مهامه التي هو مخطط لها، كما تنعكس أيضا على الطلب، حيث لا يجد راحته ولا الجو المناسب والملائم للدراسة والابداع والتكيف مع المتغيرات الجامعية.

كما ان انعدام الوسائل المادية والمتطلبات البحثية على مستوى مخابر البحث في الكلية تمنع الأستاذ من أداء مهامه البحثية على المستوى المطلوب، كما انها تكبح من قدراته وتضعف من رغبته في الابداع وتبني فكرة القيام ببحوث علمية أو ابرام وعقد ملتقيات وطنية ودولية علمية من شأنها أن تساهم في اثراء المنتج العلمي ورفي الكلية والجامعة ويزودها على الساحة العلمية، لذلك يعد افتقار المخبر لهذه الامكانيات المادية والبحثية بمثابة حاجز يقف أمام الأستاذ ويحد من قيامه بواجباته البحثية على المستوى المطلوب، مما يكفل تراجعه في عمله البحثي، اضافة إلى أن مضمون العبارة يوحي بأن المخبر غير مهئ بالوسائل البحثية، كما انه غير مهئ للبحث أصلا، فهو عبارة عن اسم للمخبر فقط، بينما واقعا ما هو إلا قاعة تتضمن بعض الكراسي والأجهزة المعطلة وبعض المجالات التي لا ترتقي للمستوى المطلوب.

كما وجدنا في نفس السياق ايضا فيما يتعلق بتوفير الكلية للأساتذة الدائمين والزوار مرافق للاستضافة خلال فترة عملهم، وهذا ما شهدناه أثناء إجراءنا لبعض المقابلات على مستوى الكلية ين وجدنا انها تحتوي على بعض القاعات والفضاءات المخصصة للزوار وكذلك قاعات خاصة بالأساتذة للقاء فيها، لاستضافتهم وراحتهم خلال فترة عملهم، كما نجد توفير بعض المرافق لفائدة الأساتذة والزوار بغرض تشجيعهم على خلق جو من الراحة داخل الفضاء الجامعي، وهذا ما اكدته الوثائق التي تحتوي على معايير الجودة الشاملة في التعليم العالي.

باعتبار ان الأساتذة الجامعيين يحتاجون الى تحفيزات لأداء مهامهم بالمستوى المطلوب كان لزاما على المؤسسة توفيرها، ولعل ثناء وشكر وتقديم العرفان من طرف رئيس القسم للأساتذة يعد بمثابة حافز معنوي

يشجعهم على تقديم الأفضل، فما هو ملاحظ أن أغلب الخلافات التي تحدث بين الأساتذة على مستوى الكلية تؤثر بدرجة كبيرة على أداء مهامها وتزيد من حدة المشاكل وتفاقمها، حيث تعد هذه المشاكل والخلافات في الأصل بمثابة عوائق تقف حجر عثر أمام الانجاز العلمي والتدريبي والمهني للأستاذ، لذلك يعد تدخل الأستاذ بالشكر والثناء للأساتذة بمثابة مشجع ومحفز للقضاء على هذه الخلافات، ودفع الأساتذة إلى أداء مهامهم وفق ما هو مبرمج ومسطر ومخطط له.

كما أن عدم كفاية الراتب الذي يتقاضاه الأستاذ الجامعي في تحقيق كافة متطلباته الاجتماعية والمادية والمهنية، تنعكس سلبا على أداء مهامه التدريسية والبحثية، فالحقيقة التي لا يمكن انكارها أن راتب الأستاذ الجامعي في الجزائر مقارنة بالجامعات الأجنبية والعربية يحتل التصنيف الأخير، حيث لا يكفي لسد حاجاته الاجتماعية والمعيشية ككراء السكن، مصاريف البحث، مصاريف التنقل، هذه المشاكل وغيرها لا تحفز ولا تشجع الأستاذ على القيام بمهامه المسؤول عنها بالمستوى المطلوب، ووقتها المحدد، أو يقوم بها إكراها ودون رغبة فقط من أجل أن يتقاضى راتبه الشهري الذي لا يفي بالغرض، وهذا ما اكدته الاحصائيات التي عرضتها الجامعات مؤخرا، حيث اكدت بكل وضوح أن الأستاذ الجامعي في الجزائر يعاني من مشكلة عدم التوازن والموافقة بين الراتب الذي يتلقاه واحتياجاته ومتطلباته الاجتماعية والمهنية.

كما ان لجوء الإدارة بالكلية على تذليل الصعوبات التي تواجه الأستاذ، إنما هو بدافع تحقيق نوع من الاستقرار على مستوى الكلية والأساتذة واستمرار أداء نشاط هذه الأخيرة، التي تسمح بتنظيم نشاطات علمية وملتقيات تكوينية تعالج من خلالها مختلف الصعوبات التي تواجه الأستاذ على مستوى الكلية، ويعود حرص إدارة الكلية على القضاء أو الحد من هذه الصعوبات من خلال إبرام وعقد اجتماعات توضح فيها مهام الأستاذ لإزاء الإدارة وإزاء الأساتذة الآخرين وإزاء القسم والطلبة مما ينعكس ايجابا على السير الحسن لمهام الأستاذ والمؤسسة، وسعي إدارة القسم في هذا الميدان هو في الأصل حافز بجمع بين المادي والمعنوي في القضاء على كل مشكل يواجهه هذا الأخير.

كما نجد ايضا على مستوى الكلية تحيز إداري واضح من طرف العمال في معاملتهم مع الأساتذة ونلمس اختلافات في طريقة الحوار والتعامل وأداء الخدمة من أستاذ إلى آخر، حيث تدخل في هذا الأمر ما يسمى بالبيروقراطية كما أشار عليها ماكس فيبر، بحيث يطغى في هذه المعاملات المحسوبية والمحابات والاتجاه الايديولوجي والعروشية واللاعقل، ويصبح أداء خدمة الأستاذ من طرف الإدارة مرهون ومقترن بطبيعة علاقته معهم، وهذا يعد بمثابة عائق يحد ويمنع ويعيق أداء نشاط الأستاذ على مستوى الكلية والقسم بصفة

خاصة.

كما اتضح ايضا ان إدارة الكلية تفرض على الأساتذة حضور الاجتماعات البيداغوجية واللقاءات التي تعقدها والتي تسعى من خلالها إلى معالجة مختلف المشاكل التي يعاني منها الطلبة على مستوى القسم خاصة المتعلقة بالدراسة والتوجيه للتخصصات، ولعل وجود هذه العلاقة بين الإداريين والأساتذة هو ما يساهم في القضاء على المشاكل التي يعاني منها الطالب ويواجهها طول فترة تدرسه، لذلك نجد أن القانون الأساسي الذي يوضح شروط تحقيق معايير الجودة الشاملة ينص على فكرة مفادها، "تشارك إدارة القسم الأساتذة في اهم القرارات التي تضمن حسن تدرس الطلبة.

كما من جانب توفير ادارة الكلية لمكاتب خاصة بالأساتذة فالإحصائيات التي تم الحصول عليها توحي بأن إدارة الكلية لا توفر مكاتب خاصة للأساتذة كما يطلبونها أو كما ينبغي ان تكون، وإنما مجموعة من القاعات على شكل مكاتب يلتقي فيها الأساتذة حيث انها لا تعد في الاصل مكاتب، لأن كل مكتب يحتوي على اكثر من ست (06) اساتذة، في حين أن المكتب ينبغي أن لا يتجاوز ثلاثة (03) أساتذة على الأكثر، لذلك نجد أن الأساتذة في مضمون العبارة لا يؤيدون فكرة ان الإدارة توفر مكاتب لأنها في الأصل قاعات أساتذة، يكمن الفرق بينها وبين قاعة الأساتذة هو أن قاعة الأساتذة مفتوحة للجميع على مستوى القسم والكلية، أما المكتب فله مجموعة خاصة من الأساتذة يمكنهم العمل فيه، وبالتالي فإن توفير الإدارة للأستاذ مكتب خاص به يشجعه في الأصل على أداء مهامه بالمستوى المطلوب.

كما وجدنا ايضا ان غياب الحوافز المادية التي يحتاجها الأستاذ أكثر من المعنوية، فغياب التكريمات من طرف إدارة الكلية التي ينبغي توفيرها للأستاذ الجامعي كنتيجة للقيام ببحوث علمية من شأنها ان تؤثر على تحسين أدائه، كما ان الحصول على هذه التكريمات والمكافئات يعد بمثابة محفز ومشجع يزيد من رغبة الأساتذة في تقديم الأفضل، لذلك نجد أم جامعات الدول الأجنبية توفر للأساتذة الباحثين مكافئات مادية ذات قيمة تحفز الأستاذ على الاستمرار في البحث العلمي والنشر في المجلات، وذلك من خلال توفير مكافئات مادية لصالح الأساتذة الذين يقومون ببحوث علمية حديثة وفي المستوى المطلوب وجميع التخصصات العلمية والبحثية.

حيث أن إدارة الكلية لا تسعى باستمرار إلى توفير جل الشروط والموارد اللازمة للبحث نتيجة عدم كفاية الميزانية المخصصة للبحث وتوفير الوسائل والامكانيات التي يعتمد عليها الأستاذ الباحث في انجاز بحوثه من شبكة الأنترنت وحاسب آلي وطابعة والاوراق وغيرها من الوسائل المساعدة على البحث،

لذلك نجد أن توفير إدارة الكلية لهذه الوسائل والشروط الخاصة بالبحث تعد بمثابة حافز مادي يدفع الأستاذ لإنجاز البحوث، مما ينعكس على تحقيق تطبيق الجودة الشاملة على مستوى مؤسسات التعليم العالي ككل.

كما نجد أن الأساتذة يجدون صعوبة في اقتناء واستخراج الكتب من مكتبات الجامعة، نتيجة عدم اعطاءهم الحرية التامة في البحث عن المراجع التي يحتاجونها في انجاز بحوثهم وأداء مهامهم التدريسية والمهنية، فالكتب والمراجع في الأصل لها تأثير مباشر على تلبية احتياجات الأساتذة الباحثين إن كانت قليلة وغير متوفرة فيصبح الأستاذ جراء ذلك غير قادر على الابداع العلمي في مجال البحث، كون ان توفير هذه المراجع والكتب في الأصل يكون من طرف مكتبة الكلية وعلى مستوى المواقع الالكترونية مثل موقع SNDL، حيث يسهل على الأستاذ الدخول اليها وتصفحها بشكل يسير، ومما لا غنى عنه أن المصادر والكتب هي في بداية الأمر تعتبر حوافز علمية تؤهل كل أستاذ له رغبة في البحث وتعزيز رغبته إذا ما توفرت، كما تساهم في نفس الوقت قتل روح البحث والانجاز إذا ما قلت وهنا يظهر جليا علاقة الحوافز العلمية كأساس لتطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

فالواقع يثبت وجود صعوبات ورفض تام لنشر اعمال البحث الخاصة بالأساتذة في كتب أو مجلات، حيث تخلي إدارة القسم نفسها من تحمل مسؤولية نشر الكتب الخاصة بالأساتذة ودفع المصاريف الخاصة بالطباعة والنشر والتوزيع، هذا المعيق هو الذي يدفع بالأستاذ إلى عدم القيام بدراسات وتأليف كتب وتنشيم نتائج البحث لكون أن أي أستاذ بنشر عمله يكلف ما يتعلق بشروط النشر من راتبه الخاص، ويتحمل مسؤولية النشر، هذا يعد بمثابة عائق يقف بين دفع الأستاذ للبحث وبين إيصال نتائجه للغير (النشر)، لا يكفي هذا فحسب بل نجد إلى جانب هذا وجود تعسف تمارسه إدارة القسم ضد الأساتذة الذين يطالبون بضرورة نشر اعمالهم باعتباره حق يكفله القانون الذي يوضح في الوثائق التي تم الحصول عليها من الكلية حول معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

كما استنتجنا أن الفرضية المتمثلة في: **نقص التدريب والتكوين لهيئة التدريس بالجامعة للعمل بمعايير الجودة الشاملة يعيق عملية تطبيقها** قد تحققت ويظهر ذلك من خلال حصولنا على النتائج التالية:

يعتبر تكوين الأساتذة من أهم المعايير الأساسية التي تعمل على تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، ولاختبار علاقة تكوين الأستاذ بتحقيق هذه الأخيرة وما يؤكد ذلك هو قيام المسؤولون البيداغوجيون في الكلية بزيارات ميدانية تدخل ضمن اطار تكوين الأساتذة، حيث يظهر من خلال هذه العبارة علاقة تكوين الأساتذة بتحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، كون ام الكلية المسؤولون

البيداغوجيون يفتحون آفاق للأساتذة بغرض اكسابهم خبرات ومعارف حول ما يهمهم ويفيدهم في مهامهم كأساتذة جامعيين، وذلك من خلال توفير بعض اللقاءات بين الاساتذة والتي تدخل ضمن التبادل المعرفي، بل والأهم من ذلك هو إدراج زيارات ميدانية لهم لمؤسسات معينة أو لبعض الدول سواء العربية أو الأجنبية بغرض إجراء دراسات حول مختلف المواضيع ذات العلاقة بالتخصص، وذلك لتوسيع دائرة التعارف والتبادل العلمي والثقافي بين الجامعات الجزائرية والعربية والأجنبية، وهذه الزيارات في الأصل تدخل ضمن إطار ما يسمى بتكوين الأساتذة مما يؤدي إلى تحقيق نوع من الجودة الشاملة على مستوى هذه الجامعات.

كما أن تأكيد الجامعة والتزامها بضرورة تحديد ميادين مختلفة للتكوين، من خلال فتح تخصصات علمية جديدة، وعقد أيام تكوينية لصالح الأساتذة تختلف باختلاف التخصص الموجود، والميدان المراد زيادته لخبرة وكفاءة الأستاذ، وهذا طبعا يدخل ضمن إطار معايير الجودة الشاملة التي تنص على ضرورة قيام الكلية بتحديد الميادين الكبرى للتكوين ذات العلاقة بكفاءتها، كما تنص إلى جانب ذلك على إعداد هذه الميادين وفق للكفاءات المتوفرة بالكلية، فطبعا من يشرف على هذه العملية هم أساتذة ذوي خبرة وكفاءة في الميدان البحثي والتدريسي، ولهم شهادات علمية تثبت مدى قدرتهم على القيام بتكوين وتأهيل الأساتذة بغض النظر عن ما إن كانوا جدد حديثي التوظيف أو أنهم يزاولون مهنتهم كأساتذة وتلزمهم خبرة وكفاءة في الميدان الذي يختصون به.

كما أن تنظيم الكلية لهذه الدورات التكوينية لفائدة الأساتذة حديثي التوظيف، إنما هو مخطط ناجح لتأهيلهم واكسابهم معلومات وخبرات أساسية التي ينبغي على كل أستاذ مقبل على ممارسة مهنة التدريس والبحث أن يكون على اطلاع عليها حتى لا يجد صعوبة في إلقاء الدرس أو البحث أو التعامل مع مختلف الأطراف ضمن النسق الجامعي الجامعيين وهذا من خلال عقد أيام تكوينية يشرف عليها أساتذة اكفاء في مختلف الميادين البيداغوجية.

إن غياب دور الكلية بإقامة ترتيبات التنسيق البيداغوجي من أجل ضمان تناسق محتوى البرامج يرجع بدرجة الأولى إلى عدم وجود اطلاع ومعرفة مسبقة تتعلق بمدى التزامهم بمعايير الجودة خاصة ما تعلق بتدريب الأساتذة وتحفيزهم في ميدان تخصصهم، وبالتالي نجد ان غياب هذا التنسيق وغياب تكوين خاص حول ميدان طبيعة البرامج ومحتواها يوقع الأستاذ في نوع منه التوتر والتشويش وعدم الفهم والاستيعاب لمحتوى هذه البرامج من جهة، وعدم القدرة على ايصال محتواها للطلاب، لذلك كان لزاما على الوزارة أن تجبر الهيئات المختصة والمسؤولون البيداغوجيون المكلفون بالتكوين بإعطاء معلومات هامة واسباسية حول الأساتذة تمنعه من أداء مهامه في إطار التدريس كما هو مطلوب.

ويظهر التزام الاستاذ بتطبيق المعايير الخاصة بالجودة الشاملة كلما وفرت إدارة الكلية والمسؤولون البيداغوجيون تكوينات مكثفة نظرية وميدانية لصالحهم تعرفهم على هذه المعايير وسهولة تطبيقها، لذلك نجد أن عدم معرفة الأساتذة واستيعابهم لهذه المعايير في مؤسسات التعليم العالي وعدم امتلاكهم لأدنى فكرة عن أهميتها وكيفية تطبيقها نتيجة غياب دور إدارة الكلية في توفير بعض الكفاءات المتخصصة في مجال الجودة وتدريبهم على تطبيقها، خاصة ذوي الخبرة والكفاءة في هذا الميدان، وفي مقدمتهم أعضاء خلية ضمان الجودة، وعلى هذا الأساس نجد أن كلما كان هناك تكوين خاص لهذه الفئة حول معايير الجودة وكيفية تطبيقها كلما زاد من تبني الأستاذ لهذه المعايير والعمل بها، أما أن تبقى في هذا السياق دون أن يتم تفعيلها فلن يستفاد منها لا الأستاذ والإدارة وتبقى مجرد لوائح مدونة على شكل تعليمات وقوانين تنتظر التطبيق الفعلي في مؤسسات التعليم العالي.

وما يبرز تلقي التكوين من عدمه في مجال التدريس ضمن معايير الجودة الشاملة للأستاذ قبل الخدمة هو النتائج والاحصائيات التي وضحتها العديد من الدراسات في هذا الميدان والتي تناولتها على شكل مواضيع عامة أو فرضيات فرعية.

أما من حيث الصعوبات التي يتلقاها الأساتذة فقد صرح أغلب الأساتذة الذين ساهموا في عقد فعاليات ملتقيات وطنية ودولية علمية لم يجدوا صعوبات كثيرة حول التحضير والموافقة على اجراءها، وذلك من خلال توفير كلية على لجان بيداغوجية تضم خلية تتكون من مجموعة أساتذة وظيفتها المصادقة على المشاريع البحثية سواء كانت منشورات أو بحوث علمية أو ملتقيات علمية ودولية، والتي يقدمونها للأساتذة، وهنا تظهر طبيعة العلاقة بين الأساتذة وإدارة الكلية من خلال تسهيل عمل هذه اللجان والمرافقة لها، وهذا ما ينعكس ايجابا على ترقية الكلية وأساتذتها، التي تعتبر بمثابة حوافز تكتسب من خلالها هذه الفئة السعي أكثر لتقديم الأفضل في جميع الميادين (التدريس، البحث، المرافقة البيداغوجية للطلبة، التعرف على معايير الجودة وكيفية تطبيقها)، وهنا يظهر جليا دور الخلية البيداغوجية في تحفيز الأساتذة ومدى انعكاسها على الجودة الشاملة.

كما اوضحت النتائج ايضا على وجود خلية من الأساتذة المتخصصين تعمل على تقييم المواد التعليمية ومراجعتها بصفة دورية، حيث تؤكد هذه العبارة على ان الخلية المختصة بالجودة الشاملة لا تقوم بجميع الأدوار المنسوبة إليها، حيث أنها لا تقوم بمتابعة عروض التكوين بمختلف أنواعها مما ينعكس على عدم فهم الأساتذة لهذه المعايير، فقد أكد أغلب الأساتذة على وجود خلية من الأساتذة المتخصصين بالفعل لكنها تقتصر لوجود فعالية إزاء تقييم الموارد التعليمية التي يلقيها أو يعرضها الأستاذ للطلاب في مختلف

التخصصات، كما تقتدر لعامل مراجعتها وتحيينها بصفة مستمرة، هذه العوامل تعزز فكرة أن معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي غير معروفة بالرغم من أنها موجودة ومحددة المعالم، وغير مطبقة بالرغم من إمكانية تفعيلها ويرجع هذا طبعا إلى غياب الدور التوعوي لأعضاء الخلية في ضرورة إيصالها للأساتذة والزامهم على معرفتها وتطبيقها.

لعل عدم تفعيل الميزة المتمثلة في محاولة الإدارة على مستوى الكلية توفير عمليات التكوين دورية ومستمرة مقترحة للأساتذة، ويظهر ذلك من خلال ما تم الحصول عليه من الميدان حول معايير الجودة الشاملة .

وقد اشارت النتائج الخاصة بالفرضية ايضا على الكيفية التي يتم التكوين الأكاديمي والمتواصل بها لفائدة الأساتذة وما ان كان وفق مضامين الجودة الشاملة المتعارف عليها ام لا، بحيث نلمس تأكيد واضح من طرف أغلب الأساتذة على ان إدارة القسم لا توفر دائما وإنما في بعض الأحيان تكوينات تتضمن تربصات تطبيقية ميدانية لصالح الأساتذة سواء حديثي التوظيف أو من هم في الخدمة، حيث يعد هذا العنصر من بين اهم المعايير التي تؤكد الوزارة على منحها للأساتذة والتكفل بها لتطبيقها حيث تجد هذه التربصات زيادة في الرفع من المستوى العلمي للباحثين، وزيادة خبراتهم وكفاءاتهم من خلال الاضافات التي يحصلون عليها من خلال هذه التربصات، والتي تساهم في زيادة الانتاج العلمي لهم من جهة، وترقية مستوى الكلية والجامعة من جهة أخرى، كما تعزو أيضا جانب العلاقات بين الجامعات الجزائرية في ما بينها وبين الجامعات العربية والأجنبية، لذلك نجد أن التربص بمعناه الشامل في هذه العبارة ما هو إلا تكوين يضمن تحقيق غايات ومرامي الجامعة في الوصول إلى الحد الأدنى من الحصول على الكفاءات المؤهلة القادرة على تسيير الجامعة والنهوض بها إلى أعلى مستوى من خلال الاستفادة من خبرات وتجارب الجامعات الأخرى التي استضافت أساتذة ومنحهم كل المعلومات والبيانات المتعلقة بهذا الشأن أثناء فترة التربص سواء نظرية او تطبيقية ميدانية.

الخاتمة

بعد هذا العرض العام لمسار البحث الذي تطرقنا فيه إلى أهم معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، عبر جملة من التساؤلات والافتراضات العلمية وفق نظريات ودراسات ممنهجة، بدءاً بالمستوى النظري وصولاً إلى المستوى الميداني أين كان هدفنا محاولة إلقاء الضوء على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية عامة وجامعة حسيبة بن بوعلي خاصة، والقيام بعملية تشخيص للوضع المهني والعلمي والأكاديمي لمستوى تحقيق متطلبات تطبيق الجودة في المؤسسات الجامعية، وكيف يكون للأستاذ الجامعي دور مهم في هذه العملية من خلال مختلف المهام التي يقوم بها في سبيل تحقيق ذلك، من خلال اتباع معايير الجودة وأبعادها المختلفة المحددة لأجل ضمان ذلك.

وقد كان طرحنا في هذه الدراسة علمياً وموضوعياً وواقعياً، تم الوصول من خلاله إلى أهم المعوقات إذ لم نقل كلها التي تمنع الباحثين والأساتذة الجامعيين من القيام بعملية تطبيق وإدارة ضمان الجودة الشاملة بالشكل المطلوب والمرغوب والمساهمة فيه، كون أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة تساهم في تطوير البحث الأكاديمي والجامعي، مما ينعكس إيجاباً على المجتمع ونموه في شتى المجالات والميادين الاجتماعية والاقتصادية والثقافية وحتى السياسية... وهلم جري، وهذا ما نطلق عليه بمفهوم ربط الجامعة بالمحيط الاجتماعي والاقتصادي في أبعادها المختلفة، مما يحقق ازدواجية الأدوار بين مؤسسات التعليم العالي والمجتمع لدى الأستاذ الجامعي من خلال ما يقدمه من تكوين وتدريب للأفراد المنتمين لهذا النسق، باعتبار مخرجات التعليم العالي ما هي إلا يد عاملة مؤهلة تساهم في تنمية المجتمع.

فقد تم الكشف عن العديد من العوامل والأسباب التي تجتمع كلها لتشكّل عائقاً حقيقياً أمام عجلة تحقيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، بعضها يتعلق بالأستاذة الجامعيين، بحيث يجدر الإشارة إلى أن نقص الوسائل التكنولوجية المتاحة في القسم لها انعكاس سلبي على أداء الأستاذ المهني، لذلك نجد أنهم بالفعل يعانون ويواجهون مشكل نقص أو انعدام بعض الوسائل التكنولوجية التي تساعدهم في التدريس وتقديم محتوى المقاييس المدرسة بالكلية خاصة مع ظهور مقاييس جديدة تستدعي استخدام الوسيلة التكنولوجية، فمن المعروف أن الوسائل كلما كانت متوفرة كلما كان لها أثر إيجابي على أداء الأستاذ لمهامه، لا يكفي هذا فقط وإنما يتعداه إلى توفير وسائل تكنولوجية حديثة تتماشى وتتساير مع ما تفرضه الساحة التعليمية والتدريسية والبحثية الجامعية، فالجامعة مطالبة دوماً بتوفير هذه الوسائل بمختلف أنواعها وأشكالها ليستفيد منها محور العملية التدريسية من خلال الفهم واستيعاب المحتوى وتسهيل على

الطرف الأساسي (الأستاذ) أداء مهامه المكلف بها بالشكل المطلوب، لهذا فإنه هناك علاقة بتحقيق الجودة بتحكم الأستاذ في الوسائط، فقد أكد معظم الأساتذة ان تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي مرتبطة بالدرجة الاولى بمدى تحكم الأستاذ الجامعي للوسائط التعليمية التكنولوجية الحديثة، لكونها من بين العناصر والأسس التي يلجأ الأساتذة إلى استخدامها لضمان أداء فعلي وفعال لمهامهم التدريسية، لذلك نجد ان اغلب الأساتذة إن لم نقل جميعهم يفضلون استخدام الوسائط الحديثة بدلا من التقليدية في التدريس لكون أن الحديثة أكثر فعالية من القديمة والاستخدام من حيث طبيعة مكوناتها ووضوحها مقارنة بالتقليدية التي لا يمكن أن تتوافق مع متطلبات التدريس الجامعي الحالي.

كما أن للظروف الاجتماعية التي لا تساعد الاساتذة على القيام بمهامهم على أكمل وجه في سبيل تحقيق تلك المتطلبات الوظيفية للجودة الشاملة كنقص الحوافز المادية والمعنوية مع انعدام الوسائل المساعدة على الجودة، والمتطلبات البحثية على مستوى مخابر البحث في الكلية تمنع الأستاذ من أداء مهامه البحثية على المستوى المطلوب، كما انها تكبح من قدراته وتضعف من رغباته في الابداع وتبني فكرة القيام ببحوث علمية أو عقد ملتقيات وطنية ودولية علمية من شأنها أن تساهم في اثراء المنتج العلمي ورفي الكلية والجامعة لما تكتسبه من تكنولوجيا بحثية على الساحة العلمية، لذلك يعد افتقار المخبر لهذه الامكانيات المادية والبحثية بمثابة حاجز يقف أمام الأستاذ ويحد من قيامه بواجباته البحثية على المستوى المطلوب، باعتبار ان الأساتذة الجامعيين يحتاجون الى تحفيزات لأداء مهامهم بالمستوى المطلوب كان لزاما على الجامعة توفيرها، كالثناء وشكر وتقديم العرفان من طرف رئيس القسم للأساتذة يعد بمثابة حافز معنوي يشجعهم على تقديم الأفضل، فما هو ملاحظ أن أغلب الخلافات التي تحدث بين الأساتذة والإدارة على مستوى الكلية تؤثر بدرجة كبيرة على أداء مهامهم وتزيد من حدة المشاكل وتفاقمها، حيث تعد هذه المشاكل والخلافات في الأصل بمثابة عوائق تقف سدا منيعا أمام الانجاز العلمي والتدريسي والمهني للأستاذ.

ومن جهة أخرى نجد ان عدم كفاية الراتب الذي يتقاضاه الأستاذ الجامعي في تحقيق كافة متطلباته الاجتماعية والمادية والمهنية، تنعكس سلبا على أداء مهامه التدريسية والبحثية، فالحقيقة التي لا يمكن انكارها أن راتب الأستاذ الجامعي في الجزائر مقارنة بالجامعات الأجنبية والعربية يحتل التصنيف الأخير، حيث لا يكفي لسد حاجاته الاجتماعية والمعيشية ككراء السكن، مصاريف البحث، مصاريف التنقل، هذه المشاكل وغيرها لا تحفز ولا تشجع الأساتذة على القيام بمهامهم المسؤول عنها بالمستوى المطلوب، ووقتها

المحدد، أو يقوم بها إكراها ودون رغبة فقط من أجل أن يتقاضى راتبه الشهري الذي لا يفي بالغرض، وهذا ما اكدته الاحصائيات التي عرضتها الجامعات مؤخرًا، حيث اكدت بكل وضوح أن الأستاذ الجامعي في الجزائر يعاني من مشكلة عدم التوازن والموافقة بين الراتب الذي يتلقاه واحتياجاته ومتطلباته الاجتماعية والمهنية، كما أن هناك عوامل موضوعية أخرى نجدها كالسكن وبعده عن المنزل وعدم توفر الإقامة لهم، وبعضها الآخر يتعلق بالعراقيل الإدارية التي تمنع بدورها هي الأخرى في أداء الرسالة البحثية على أكمل وجه، والمتمثلة خصوصًا في عدم تهيئة الجو الملائم والمناسب للقيام بالبحث على مستوى الجامعة، حيث تعاني هذه الأخيرة من نقص كافة الإمكانيات المادية كالكمبيوتر والمكاتب الخاصة بالأساتذة وغيرها.

إضافة إلى نقص المتطلبات التي تساعد على الحصول على المعلومات بغرض تثمين البحوث العلمية، إن لم نقل تنعدم في كثير من الأحيان كالكتب والمكتبات والمجلات ... وهلم جرى، ناهيك عن المعوقات والعراقيل الإدارية كعدم التوفيق بين المهام الإدارية والبحث والتدريس، كلها عوامل وأسباب تشكل في مجملها معوقات أساسية تعيق الأساتذة الجامعيين من أداء مهامهم على أكمل وجه، وبالتالي تحد وتمنع من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية وفق المعايير المتعارف عليها في اللوائح والأطر المحلية والعالمية.

ومن جهة أخرى يعتبر تكوين الأساتذة من أهم المعايير الأساسية التي تعمل على تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، بحيث نجد علاقة بين تكوين الأستاذ بتحقيق هذه الأخيرة وما يؤكد ذلك هو قيام المسؤولين البيداغوجيون في الكلية بزيارات ميدانية تدخل ضمن اطار تكوين الأساتذة، كون ان الكلية والمسؤولون البيداغوجيون يفتحون آفاق للأساتذة بغرض اكسابهم خبرات ومعارف حول ما يهمهم ويفيدهم في مهامهم كأساتذة جامعيين، وذلك من خلال توفير بعض اللقاءات بين الاساتذة والتي تدخل ضمن التبادل المعرفي، بل والأهم من ذلك هو إدراج زيارات ميدانية لهم لمؤسسات معينة أو لبعض الدول سواء العربية أو الأجنبية بغرض إجراء دراسات حول مختلف المواضيع ذات العلاقة بالتخصص، وذلك لتوسيع دائرة التعارف والتبادل العلمي والثقافي بين الجامعات الجزائرية والعربية والأجنبية، وهذه الزيارات في الأصل تدخل ضمن إطار ما يسمى بتكوين الأساتذة، مما يؤدي إلى تحقيق نوع من الجودة الشاملة على مستوى هذه الجامعات، كما أن تنظيم الكلية للدورات التكوينية لفائدة الأساتذة حديثي التوظيف، إنما هو مخطط ناجح لتأهيلهم واكسابهم معلومات وخبرات أساسية التي ينبغي على كل أستاذ مقبل على

ممارسة مهنة التدريس والبحث أن يكون على اطلاع بها حتى لا يجد صعوبة في إلقاء الدرس أو البحث أو التعامل مع مختلف الأطراف ضمن النسق الجامعي، وهذا من خلال عقد أيام تكوينية يشرف عليها أساتذة اكفاء في مختلف الميادين البيداغوجية، ويظهر ذلك من خلال التزام الاستاذ بتطبيق المعايير الخاصة بالجودة الشاملة كلما وفرت إدارة القسم والمسؤولون البيداغوجيون تكوينات مكثفة نظرية وميدانية لصالحهم تعرفهم على هذه المعايير وسهولة تطبيقها، بحيث نجد أن عدم معرفة الأساتذة واستيعابهم لهذه المعايير في مؤسسات التعليم العالي.

كما أن عدم امتلاكهم لأدنى فكرة عن أهميتها وكيفية تطبيقها نتيجة غياب دور إدارة الكلية في توفير بعض الكفاءات المتخصصة في مجال الجودة وتدريبهم على تطبيقها، خاصة ذوي الخبرة والكفاءة في هذا الميدان، وفي مقدمتهم أعضاء خلية ضمان الجودة، وعلى هذا الأساس نجد أن كلما كان هناك تكوين خاص لهذه الفئة حول معايير الجودة وكيفية تطبيقها كلما زاد من تبني الأستاذ لهذه المعايير والعمل بها، أما أن تبقى في هذا السياق دون أن يتم تفعيلها فلن يستفيد منها لا الأستاذ ولا الإدارة وتبقى مجرد لوائح مدونة على شكل تعليمات وقوانين تنتظر التطبيق الفعلي في مؤسسات التعليم العالي، وما يبرز ذلك تلقي التكوين من عدمه في مجال التدريس ضمن معايير الجودة الشاملة للأستاذ قبل الخدمة هو النتائج والاحصائيات التي وضعتها العديد من الدراسات في هذا الميدان والتي تناولتها على شكل مواضيع عامة أو فرضيات فرعية.

ومن خلال كل ما سبق ذكره وعرضه، يمكن القول أننا حاولنا من خلال هذه الدراسة بشقيها النظري والميداني، إعطاء صورة واضحة عن أهم المعوقات التي تمنع تطبيق إدارة الجودة الشاملة على مستوى الجامعة، منها ما ارتبط بالأستاذ الجامعي وظروفه الاجتماعية في حد ذاته، ومنها ما ارتبط بالمؤسسات الجامعية وهياكلها وما توفره، من أجل أن يستفاد منها كوسائل التكنولوجيا والتدريسية وإمكانية الاستعانة بها وكذا سهولة استخدامها، وهناك ما هو متعلق بمدى توفر الحوافز المادية والمعنوية بمختلف أشكالها، وأخيرا ما هو متعلق بالتدريب والتكوين الخاص بالأستاذ الجامعي الذي يعتبر الحلقة الرئيسة في هذه العملية من خلال ما يتلقاه من خبرات علمية وأكاديمية بحثية وتدريسية.

قائمة المصادر

والمراجع

المراجع باللغة العربية.

القرآن والسنة النبوية:

1. سورة الكهف، الآية 110.
2. سورة النمل، الآية 88.
3. سورة السجدة، الآية 7.
4. سورة التين، الآية 4.
5. حديث حسن عن عائشة أم المؤمنين رضي الله عنها، صحيح الجامع، رقم 1180.

القواميس والمعاجم والموسوعات:

6. علي بن هادية، بلحسن البليش الجيلاني بن الحاج يحيى، القاموس الجديد للطلاب، الجزائر: المؤسسة الوطنية للكتاب، ط7، 1991.
7. فريدريك معتوق، معجم العلوم الاجتماعية، بيروت: أكاديميا، ط1، 1993.
8. المعجم التربوي، ملحقة سعيدة الجهوية، الجزائر، 2009.
9. المنجد في اللغة والإعلام، بيروت: دار الشروق، المكتبة الشرقية، 1986.
10. الموسوعة العربية العالمية، الجزء 6-7-8، الرياض، المملكة العربية السعودية: مؤسسة أعمال الموسوعة للنشر والتوزيع، ط2، 1999.
11. موسوعة المعارف التربوية، القاهرة: عالم الكتب، ط1، 2007.
12. يوسف خياط، لسان العرب المحيط، لابن منظور معجم لغوي علمي، المجلد 3، الجزء 1، بيروت: دار لسان العرب، ط2.

كتب المنهجية:

13. أحمد عبد الله اللحح، مصطفى محمود أبو بكر، البحث العلمي (تعريفه، خطواته، مناهجه، المفاهيم الإحصائية)، الاسكندرية: الدار الجامعية، 2002.
14. أمين محمد سلام المناسية، قواعد البحث العلمي ومناهجه ومصادر الدراسات الإسلامية، عمان: مؤسسة رام لتكنولوجيا والكمبيوتر، د ط، 1995.

15. جمال معتوق، منهجية العلوم الاجتماعية والبحث الاجتماعي، الجزائر: دار بن مرابط، 2009.
16. الخرابشة عمر، محمد عبد الله، أساليب البحث العلمي، عمان: مركز بيع الكتب في كلية الأميرة عالية الجامعية، د، ط، 2007.
17. دليو فضيل آخرون، أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، الجزائر: منشورات جامعة منتوري، قسنطينة، دار البحث، 1999.
18. الساعاتي أمين، تبسيط كتابة البحث العلمي، مصر: المركز السعودي للدراسات الاستراتيجية، ط3، 1993.
19. سامي عريفج، خالد حسين مصلح، مفيد نجيب حواشين، في مناهج البحث العلمي وأساليبه، عمان: دار مجدلاوي للنشر، ط2، 1999.
20. سعود محمد عبد الغني، محمد أحمد الخضري، الأسس العلمية لكتابة رسائل الماجستير والدكتوراه، مكتبة الأنجلو المصرية، 1992.
21. سعيد سبعون، حفصة جرادي، الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع، الجزائر: دار القصة للنشر، 2012.
22. طاهر حسون الزبياري، أساليب البحث العلمي في علم الاجتماع، لبنان: مجد المؤسسات الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، 2011.
23. عبد القادر الغني عماد، البحث الاجتماعي (منهجية، مراحل وتقنيات)، لبنان: جروس بريس، 2006.
24. العربي بلقاسم فرحاتي، البحث الجامعي بين التحرير و التصميم و التقنيات، الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، 2012.
25. علي معمر عبد المؤمن، البحث في العلوم الاجتماعية (الوجيز في الأساسيات والمناهج والتقنيات)، ليبيا: دار الكتب الوطنية، ط1، 2008.
26. فاطمة عوض جابر، ميرفت على خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، الإسكندرية: مكتبة الإشعاع الفنية، ط 1، د.س.
27. محمد قاسم، المدخل إلى مناهج البحث العلمي، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، ط1، 2003.

28. محمود محمد الجراح، أصول البحث العلمي، عمان: دار الراية للنشر والتوزيع، ط1، 2008.
29. مروان عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، عمان: مؤسسة الورق، ط 1، 2000.
30. معن خليل عمر، مناهج البحث في علم الاجتماع، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، ط2، 2004.
31. وائل عبد الرحمن التل، عيسى محمد قح، البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2007.
- كتب عامة:**
32. أبو عمر يوسف بن عبد البر، جامع بيان العلم وفصله، دار بن الجوزي للنشر والتوزيع، ط4، 1998.
33. باطويح محمد عمر، البحث العلمي ودوره في تنمية الموارد الاقتصادية، اليمن: جامعة حضر موت للعلوم والتكنولوجيا، 2010.
34. الحبيب فائز إبراهيم، نظريات التنمية والنمو الاقتصادي، الرياض: عمادة شؤون المكتبات، جامعة الملك سعود بالمملكة العربية السعودية، 1985.
35. راتب سلامة السعود، القيادة التربوية (مفاهيم وآفاق)، عمان: دار صفاء، ط1، 2013.
36. سعيد بن حمد الربيعي، التعليم العالي في عصر العولمة التغيرات والتحديات وآفاق المستقبل، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، 2008.
37. عبد الجواد نور الدين، متولي مصطفى محمد، واقع التنمية وخطواتها المستقبلية في دول مجلس التعاون ودور التربية في تلبية احتياجاتها، الرياض: مكتب التربية العربي لدول الخليج، د-سنة.
38. عبد الرحمان العيسوي، اضطرابات الطفولة والمراهقة وعلاجها، بيروت: دار الراتب الجامعية، 2011.

39. عز الدين نزعي، تقييم سياسة البحث العلمي والتطوير التكنولوجي في الجزائر لتحقيق الأهداف الاقتصادية والوطنية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سعيدة الجزائر.
40. عمر محمد علي، رؤية مستقبلية لدور التعليم والبحث العلمي، دمشق: سידار، 1988.
41. فريدريك هاريسون، تشالز مايرز، تر: إبراهيم حافظ، التعليم والقوى البشرية والنمو الاقتصادي: استراتيجيات تنمية الموارد البشرية، القاهرة: مكتبة النهضة المصرية، د-سنة.
42. ماجد الزيود، الشباب والقيم في عالم متغير، الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، 2006.
43. محمد مصطفى الأسعد، التنمية ومسألة التخصص الدراسي في التعليم العالي (بحث نظري ميداني)، لبنان: المؤسسة الحديثة للكتاب، 1994.
44. فريد وجدي، دائرة معارف القرن العشرين، بيروت: دار المعارف، المجلد 8، 1971.
45. مصدق جميل الحبيب، التعليم والتنمية الاقتصادية، العراق: دار الرشيد للنشر، 1989.
46. مهدي التميمي، مهارات التعلم: دراسات في الفكر والأداء التدريسي، الأردن: دار الكنوز المعرفية، ط1، 2007.
47. هشام يعقوب مزيزيق، فاطمة حسين الفقيه، قضايا معاصرة في التعليم العالي، المملكة الأردنية الهاشمية: دار الراية للنشر والتوزيع، ط1، 2008.
48. هشام يعقوب مزيزيق، فاطمة حسين الفقيه، قضايا معاصرة في التعليم العالي، المملكة الأردنية الهاشمية: دار الراية للنشر والتوزيع، ط1، 2008.
49. وثيقة المجلس الأعلى للتربية، تطوير المنظومة التربوية والنهوض بالبحث العلمي في برنامج الحكومة، 1997.
50. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، 50 سنة في خدمة التنمية، 1962-2012، بن عكنون الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2012.

كتب التخصص:

51. الصغير أحمد حسين، التعليم الجامعي في الوطن العربي (تحديات الواقع ورؤى المستقبل)، القاهرة: عالم الكتب، د-ط، 2005.
52. إحسان محمد الحسن، علم الاجتماع التربوي، الأردن: دار وائل للنشر، ط1، 2005.
53. أحمد حسن القواسمة، عايد بن علي البلوي، منظومة القيم الجامعية، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، 2015.
54. أشرف السعيد أحمد محمد، الجودة الشاملة والمؤشرات في التعليم العالي، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2007.
55. بداري كمال، بوباكور فارس، ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي-إعداد وإنجاح التقييم الذاتي-، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، ط1، 2013.
56. الحريري رافدة عمر، القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي، الأردن، عمان: دار الثقافة، 2010.
57. خيضر عباس جري، أنطولوجيا الجودة الشاملة دراسات وبحوث تطبيقية، الدار الجامعية للطباعة والنشر والترجمة، ط1، 2018.
58. خيضر عباس جري، عباس دحام العلياي، الجودة في إعداد وتدريب المعلمين وتطويرهم، الدار الجامعية للطباعة والنشر والترجمة، ط1، 2017.
59. دليل الجودة لمؤسسات التعليم العالي العربية، مجلس ضمان الجودة والاعتماد، عمان: اتحاد الجامعات العربية.
60. رأفت عبد العزيز البوهي وآخرون، الجودة الشاملة في التعليم، الجزائر: دار الجديد للنشر والتوزيع، ط1، 2018.
61. رضا إبراهيم المليجي، جودة اعتماد المؤسسات التعليمية، آليات تحقيق ضمان الجودة والحوكمة، القاهرة: مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، ط1، 2010.
62. رمزي سلامة، ضمان الجودة في الجامعات العربية، بيروت: الهيئة اللبنانية للعلوم التربوية، 2005.

63. سهيلة محسن كاظم الفتلاوي، الجودة في التعليم (المفاهيم، الموصفات، المسؤوليات)، عمان: دار الشروق، ط1، 2008.
64. صابر خلود، استقلال الجامعة، القاهرة: مركز القاهرة لدراسات حقوق الانسان، 2007.
65. ضياء الدين زاهر، إدارة النظم التعليمية للجودة الشاملة، القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع، ط1، 2005.
66. ضياء الدين زاهر، مستقبل التعليم الجامعي "رؤى تنموية" أبحاث علمية وفعاليات أكاديمية، ج2، القاهرة: المركز العربي للتعليم والتنمية، 2007.
67. عبد الله زاهي الرشدان، في اقتصاديات التعليم، الأردن: دار وائل للنشر، ط2، 2005.
68. عبد الله شلبي، علم الاجتماع، الاتجاهات النظرية والاستراتيجيات البحثية، ترجمة وتقديم دكتور عبد الله شلبي، القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية، ط1، 2012.
69. عبد الواحد حميد الكبيسي، راضي محمد الكبيسي، حسن حمود الفلاحي، أخلاقيات ومتطلبات التأهيل التربوي للأستاذ الجامعي، الأردن: مكتبة المجتمع العربي، ط1، 2014.
70. علي الحوات، النظرية الاجتماعية اتجاهات أساسية، مالطا: منشورات إلفا، 1998.
71. علي غربي، علم الاجتماع والثنائية النظرية: التقليدية - المحدث، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2007.
72. عناني، ومحمد عطوة مجاهد، استراتيجية الجودة في التعليم، الاسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2011.
73. فيصل بن جاسم بن محمد الأحمد آل ثاني، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإعلامية بالتطبيق على قناة الجزيرة الفضائية، لبنان: دار المعرفة، ط1، 2008.
74. مأمون الدرادكة وطارق الشبلي، الجودة في المنظمات الحديثة، عمان: دار صفاء، ط1، 2002.
75. مجموعة مؤلفين، الجودة في التعليم العالي الجامعي بالعالم الاسلامي، عمان: دار حامد، ط1، 2014.
76. مجيد الكرخي، إدارة الجودة الشاملة-المفاهيم النظرية وأبعادها التطبيقية في مجال الخدمات، عمان-الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2001.

77. محسن علي عطية، الجودة الشاملة والمنهج، الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2015.
78. محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، عمان: دار وائل، ط3، الأردن، 2006.
79. محمد عادل الشعار، مفهوم إدارة الجودة الشاملة، مجلة الاقتصاد الإسلامي، العدد 243، جمادي الثاني 1422هـ / 2001م.
80. محمد عبد الفتاح محمد، إدارة الجودة الشاملة بمنظمات الرعاية الاجتماعية، الإسكندرية، مصر: دار الفتح للتجليد الفني، 2008.
81. محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، عمان: دار اليازوري، 2005.
82. محمد علي محمد، تاريخ علم الاجتماع، الاسكندرية: دار الفكر للنشر والتوزيع، ط2، 1983.
83. _____، مجتمع المصنع، دراسة في علم الاجتماع التنظيمي، بيروت: دار النهضة العربية للطباعة، 1985.
84. محمد عوض الترتوري وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في المكتبات، الأردن: دار الحامد، ط1، 2009.
85. محمد عوض الترتوري، أغادير عرفات جويحان، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، الأردن: دار المسيرة، ط2، 2009.
86. محمد نبيل جامع، تطوير التعليم العالي في ظل النهضة العربية المعاصرة، دار الجامعة الجديدة، 2012.
87. محمود عبد الفتاح رضوان، إدارة الجودة الشاملة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط1، 2012.
88. محمود عبد المسلم الحليبي، الجودة الشاملة وأنماط القيادة التربوية وفقا لنظرية هيرسي وبلانشارد وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي لمعلميهم وأدائهم، عمان: دار الحامد، ط1، 2008.
89. مراد بن أشنهو، تر: عائدة أديب بامية، نحو الجامعة الجزائرية " تأملات حول مخطط جامعي، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

90. مريم محمد الشرقاوي، التعليم والجودة الشاملة، مصر: مكتبة النهضة المصرية، ط1، 2009.
 91. مهدي السامرائي، ادارة الجودة الشاملة في القطاعين الانتاجي والخدمي، الأردن: دار جرير للنشر والتوزيع، ط1، 2007.
 92. مهدي صالح السامرائي، علاء حاكم محسن الناصر، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الأردن: الذاكرة للنشر، ط1، 2012.
 93. نجم عبود نجم، إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، في الملتقى الدولي الأول حول رهنات ضمان جودة التعليم العالي، جامعة 20 أوت 1955، يومي 20/21 نوفمبر 2010.
 94. نيكولا تيماشيف، نظرية علم الاجتماع، تر: محمود عودة وآخرون، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 1997.
 95. هاشم فوزي دباس العبادي، يوسف حجيم الطائي، أفنان عبد علي الأسدي، إدارة التعليم الجامعي-مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر، عمان: مؤسسة الوراقة للنشر والتوزيع، 2007.
 96. هناء محمود القيسي، فلسفة إدارة الجودة في التربية والتعليم العالي (الأساليب والممارسات)، الأردن: دار المناهج، ط1، 2016.
- الأنطروحات والرسائل الجامعية:**
97. اسماء عميرة، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي (دراسة حالي جامعة جيجل)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير الموارد البشرية، قسم العلوم لتسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة2، 2013/2012.
 98. أمينة مساك، تأثير سياسة التعليم العالي على علاقة الجامعة بالمجتمع الجزائري (دراسة تحليلية تقييمية لنظام التعليم العالي في المجتمع الجزائري، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، جامعة الجزائر، 2008/2007.
 99. بن عيشاوي أحمد، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الفندقية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التسييرية، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2008.

100. بن مبارك عبد المجيد، الدلالات السوسولوجية للإشكال الاجتماعي السياسي لنظام وتسيير وتوجيه البحث العلمي والتطوير التكنولوجي في الجزائر، أطروحة دكتوراه دولة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، 2008.
101. جعفر عبد الله موسى إدريس، احمد عثمان إبراهيم أحمد وعبد الرحمن بن عبد الله الاختر، إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من أجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول على الاعتمادية، دراسة حالة فرع جامعة الطائف بالخرمة، السعودية، مجلة الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا، المجلد 3، العدد 7، 2012.
102. صليحة رقاد، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته (دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري)، رسالة مكملة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، 2013-2014.
103. علي شريف حورية، السلوك التنظيمي للمؤسسة التعليمية وعلاقته بالمرودود التربوي، دراسة ميدانية على مستوى تلاميذ الثالثة ثانوي بمدينة المسيلة، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع التربوية، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014/2015.
104. علي لرقط، إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر- المبررات والمتطلبات الأساسية (دراسة ميدانية بكلية الآداب والعلوم الإنسانية جامعة الحاج لخضر باتنة)، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التربية، تخصص الإدارة والتسيير التربوي، قسم علم النفس، كلية الآداب والعلوم الإنسانية جامعة الحاج لخضر باتنة، 2008-2009.
105. علي محمد عبد العزيز درويش، تطبيقات الحكومة الإلكترونية، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2005.
106. عون علي فضل، جودة التعليم الجامعي في الجمهورية اليمنية -دراسة حالة للإنتاجية العلمية لأعضاء هيئة التدريس في جامعتي صنعاء وتغز-، بحث مقدم للحصول على درجة الدكتوراه، معهد الدراسات التربوية قسم أصول التربية، جامعة القاهرة، 2008.

107. ليلي زرقان، اقتراح برنامج تدريبي لأعضاء هيئة التدريس الجامعي في ضوء معايير الجودة في التعليم العالي بجامعة سطيف 1-2 أنموذجا، تخصص إدارة تربوية، قسم علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة سطيف 1-2، الجزائر، 2012-2013.
108. محمد بن عبد العزيز العميرة، علاقة الجودة الشاملة بالأداء الوظيفي في القطاع الصحي من وجهة نظر العاملين في مركز الامير سلطان لمعالجة امراض وجراحة القلب للقوات المسلحة بمدينة الرياض، دراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، 2003.
109. محمد عبد الله ظافر الشهري، المعوقات الإدارية المؤثرة على فعالية استقبال الحوادث المرورية بالمستشفيات الحكومية المدنية والعسكرية في مدينة الرياض، قدمت هذه الرسالة استكمالا لمتطلبات درجة الماجستير في العلوم الإدارية بكلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003.
110. مهدي بن أحمد الطاهر، أثر تطبيق نظام ضمان الجودة التعليمية في تنمية قدرات التفكير الابتكاري وزيادة التحصيل الدراسي لدى طلاب الصف الاول المتوسط بمدينة سيهاث بالمنطقة الشرقية، بحث مقدم إلى قسم علم النفس كلية التربية، جامعة أم القرى بمكة المكرمة، متطلب تكميلي لنيل درجة الدكتوراه في علم النفس التعلم، جامعة أم القرى، 2008.
111. يزيد قادة، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية، مذكرة ماجستير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، تخصص حوكمة الشركات، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2011.
- الدوريات والمجلات:**

112. عبد المجيد محمد الحويج، الوثائق: مفهوما، أنواعها، وتقسيماتها وأهميتها في البحث العلمي، مجلة كلية الآداب، العدد 29، الجزء الثاني، 2020.
113. عريف سامي سلطي، الجامعة والبحث العلمي، الأردن: دار الفكر، د.ط، 2000.
114. كبار عبد الله، الجامعة الجزائرية ومسيرة البحث العلمي: تحديات وآفاق، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 16، جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر)، سبتمبر 2014.

115. أبو فارة يوسف، واقع تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، ج2، العدد2، فلسطين، 2006.
116. أمل حسين عبد القادر، جودة التعليم الإلكتروني في مؤسسات التعليم العالي، المجلة العربية للدراسات التربوية والاجتماعية، العدد 2، 2013.
117. بدران ابراهيم، التعليم في الجامعات العربية، مجلة ندوة التعليم في البلدان العربية السياسية والاتفاق، 1997.
118. بدران ابراهيم، التعليم في الجامعات العربية، مجلة ندوة التعليم في البلدان العربية السياسية والاتفاق، 1997.
119. ساجد شرقي، دور الجامعات في تطوير وتنمية المجتمع، مجلة مركز الدراسات الإيرانية جامعة البصرة، العدد العاشر، 2008.
120. شريط الأخضر، تأملات في الدراسات العليا، مجلة إلكترونية تعني بالعلوم الإنسانية، العدد 22، 2005.
121. عادل عوض، التعليم العالي والبحث العلمي، مشاكل الباحث العربي، مجلة الوحدة، العدد 72، 1990.
122. فرس علي محمود، أهمية تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات، المجال، العدد السادس عشر، البيضاء، ليبيا، 2008.
123. فلاح كريمة، مداح عرابي الحاج، البحث العلمي في الجامعات الجزائرية : الواقع ومقترحات التطوير، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، مجلة علمية دورية متخصصة محكمة، العدد 15، تصدر عن هيئة مخبر البحث العولمة واقتصاديات شمال إفريقيا بجامعة حسيبة بن بوعلي شلف، الجزائر، 2016.
124. فيلالي صالح، ملاحظات عامة حول سياسات ديمقراطية التعليم (البحث العلمي ، الجزائر)، مجلة الباحث الاجتماعي، العدد 5، جامعة منتوري قسنطينة، جانفي 2004.
125. مصطفى محسن، الجامعة المغربية وإشكالية التنمية: تأملات سوسيولوجية في بعض عوامل الأزمة وتحولات المسار، مجلة (فكر ونقد)، الرباط، العدد65، 2005.
126. منال جبار سرور السمرائي، تكاليف الجودة بالتعليم العالي، مجلة دراسات في التنمية والمجتمع، العدد 9، مارس 2018، دار وائل للطباعة، جامعة جسيبة بن بوعلي الشلف.

القوانين والمراسيم:

127. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، قانون الباحث رقم 86-52 الصادر يوم 18-03-1986 المتعلق بفصل الباحث عن الأستاذ رقم 12 الصادرة يوم الأربعاء 19-06-1986.
128. القانون رقم 99-05 المؤرخ في 18 ذي الحجة 1419 هـ الموافق لـ 14 أفريل 1999، المتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي.
129. القانون رقم 99-05، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 24، 1999.

المؤتمرات والملتقيات:

130. أعمال المؤتمر العربي السنوي الثالث حول الاتجاهات الحديثة لجودة الأداء الجامعي المنعقد في الشارقة، دولة الامارات العربية المتحدة في أبريل 2008، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
131. باصرة صالح علي، البحث العلمي في جامعة عدن، البدايات ومعوقات التمويل، ورقة عمل مقدمة (ندوة البحث العلمي في جامعة عدن والجامعات اليمنية الأخرى الواقع وآفاق المستقبل)، عدد 4-6 ديسمبر 1995.
132. علي عزوز، دور مدير المخبر و المجلس العلمي في ديناميكية المخبر، الملتقى الوطني حول آفاق الدراسات العليا والبحث العلمي في الجامعة الجزائرية أيام 23-24-25-26 أفريل 2012.
133. محمد الخطيب، مدخل لتطبيق معايير ونظم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، ورقة عمل مقدمة للقاء السنوي الرابع عشر، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (الجودة في التعليم العام) 28-29 ربيع الآخر 1428 هـ، (15-16) ماي 2007م.
134. محي الدين عبد الله حسن، إدارة الجودة الشاملة وحاجة المؤسسة الجامعية إليها مدخل للتطوير الإداري في التعليم العالي، المؤتمر العربي الدولي الرابع لضمان جودة التعليم العالي، يومي 1-2-3 أفريل 2014، جامعة الزرقاء، الأردن.

135. المقدادي عادل علي، مظاهر دول الجامعة المنتجة وأثرها في تنمية الاقتصاد الوطني، دراسة مقدمة لندوة الجامعة المنتجة، الأردن، 9-10 مارس 1999.

المراجع باللغة الأجنبية:

136. Combessie (jean claud), **la méthode en sociologie**, casbah, alger, 1998.
137. Edward Sallis , **Total quality management in education**, Konan page, 3rd edition, 2002.
138. Guy Londoyer , **la certification iso 9000, un moteur pour la qualité**, édition d'organisation, 2002.
139. Hoffur, Samuel K.M, **T.Q.M and organizational change, International of organizational analysis**, Vol 7 Issue.
140. Hunt, V Daniel, **Quality in America- How to Implement Acompetitive Quality Program**, U.S.A: Business on Irwin.
141. Michaela MARTIN et Antony STELLA, **Assurance Qualité Externe Dans L'enseignement Supérieure: Les Options**, UNESCO, paris, 2007.
142. Vasu, Micheal L, et Al, **Organizational behaviour and Public Management**, 3rd ed, Marcel Dekkerinc, New Yourk, 1998.
143. Youcef BERKANE et Baghdad BENSTAALi , **"Evaluation De La Qualité Des Enseignements Dans Les Etablissements Universitaires"**, Support de cours de la session 4 de la formation des RAQ, CIAQES, MESRS, Algérie.

الملاحق

الملحق رقم (01): يبين استبيان استمارة الدراسة.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف المسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع

تخصص علم الاجتماع التربوية

استبيان

هذا الاستبيان موجه لمجموعة من الأساتذة بجامعة حسيبة بن بوعلي الشلف.

في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع التربوية،
نقوم بدراسة موسومة ب: **معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي**
(دراسة ميدانية بجامعة حسيبة بن بوعلي الشلف).

لذا يرجى من سيادتكم ملأ هذا الاستبيان، من خلال وضع علامة (X) في المربع المخصص لها،
نظرا لأهمية رأيكم في نجاح الدراسة، ونحيطكم علما أن إجاباتكم تبقى قيد السرية ولخدمة البحث العلمي
فقط.

وفي الأخير تقبلوا أسما عبارات التقدير والاحترام.

تحت إشراف أ. د:

حورية علي شريف.

من إعداد الطالب:

عبد الرحمن قريش.

السنة الجامعية: 2021/2020

الملاحق

المحور الأول: البيانات العامة:

1-الجنس:

2-السن:

3-الحالة العائلية:

4-الرتبة العلمية: أستاذ مساعد ب- ☐ أستاذ مساعد أ- ☐ أستاذ محاضر ب- ☐ أستاذ محاضر أ- ☐ أستاذ التعليم العالي ☐

5-الأقدمية:

المحور الثاني: البيانات المتعلقة بالفرضية الأولى: عدم تحكم أعضاء هيئة التدريس في التكنولوجيات الحديثة في التعليم يشكل عائقا في تطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

الرقم	العبارة	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
01	لدي فكرة حول مضامين خلية الجودة بالكلية.					
02	مصطلح إدارة الجودة معروف ومطبق بكليتنا.					
03	سبق لي وأن تكونت في الإعلام الآلي.					
04	أعتمد في تسيير مهامى البيداغوجية على تكنولوجيات الاعلام والاتصال.					
05	اعتمد في التواصل مع الطلبة في التدريس عبر vidéo conférence					
06	اعتمد على طريقة المحاضرة التشاركية Zoom.					
07	نقص الوسائل التكنولوجية المتاحة في القسم تنعكس سلبا على أدائي المهني.					

					08	مسارات التكوين متوفرة على شكل رقمي وورقي.
					09	عروض التكوين المتوفرة على مستوى الموقع الإلكتروني للكلية معروضة بأسلوب جيد ويوضح اهدافها للأساتذة.
					10	أنشأت الكلية مجالا رقميا للعمل يضمن توفير دروس تكميلية عن طريق الأنترنت لفائدة للطلبة.
					11	توفر الكلية مجال رقمي للعمل يضمن توفير دروس تكميلية.
					12	اتواصل مع طلبتي عبر وسائط إلكترونية (Mooc-Moodel) والفيديوهات ذات طابع أكاديمي في تقديم الدروس.
					13	أتحكم بشكل جيد في الوسائط الحديثة في التدريس.
					14	توفر الكلية قاعدة بيانات يتم تحديثها دوريا تحتوي على معلومات مفيدة من أجل تحديد أنشطة البحث، التكوين، والبحث العلمي.
					15	تعمل إدارة الكلية على توفير الوسائط التعليمية التكنولوجية الحديثة (الصورة الإلكترونية، الجهاز العاكس، الحاسب الآلي...الخ).
					16	أستعين بالوسائط التكنولوجية للحصول على المراجع المعتمدة في البحوث الحديثة.
					17	تمتلك الكلية موقع على شبكة الانترنت وفق معايير ونظم الجودة المعمول بها في الجامعات الأجنبية.

					أقوم بوضع الدروس في منصة الموودل (Moodle) باستمرار.	18
					استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال بالقسم يزيد من رفع أدائي في القيام بأعبائي البيداغوجية.	19
					أقوم بتقديم محاضراتي مرئيا.	20
					أجيد استخدام الكاشف الضوئي في التدريس.	21
					ضعف الاستعانة بالوسائط التكنولوجية يقلل من فعالية مهامي كأستاذ باحث.	22
					تعمل الكلية باستمرار على توفير كل المعلومات الضرورية فيما يخص الجانب التقني (فيديوهات - شرح الدخول للمنصات).	23
					يتجاوب الطلبة معي عند تقديم الدروس عبر المنصة الالكترونية.	24
					تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي مرتبط بتحكم الأستاذ الجامعي في الوسائط التعليمية التكنولوجية الحديثة.	25
					أفضل استخدام الوسائط التكنولوجية الحديثة على استخدام الطرق التقليدية في التدريس.	26
					توفر الكلية قاعدة بيانات تساعد على البحث العلمي.	27

المحور الثالث: البيانات المتعلقة بالفرضية الثانية: عدم توفر الحوافز المادية والمعنوية للأستاذ الجامعي يحول دون تطبيق الجودة الشاملة.

الرقم	العبرة	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
01	توفر الكلية مختلف الوسائل المادية الملائمة لتسهيل عمل الأستاذ.					
02	وجود قاعة أنترنيت خاصة بالأساتذة على مستوى الكلية.					
03	توفر المكتبة خدمة SNDL لجملة المستفيدين من الأساتذة.					
04	يثني عليك رئيس القسم بالتشجيع مقارنة بالأساتذة الآخرين.					
05	يتم دفع المردودية في وقتها دون تأخير.					
06	لا يكفي الراتب الذي يتقاضاه الأستاذ الجامعي في تحقيق كافة متطلباته الاجتماعية والمهنية.					
07	تعمل إدارة القسم على تثمين مهارات الأساتذة فيما يخص التكوين والبحث العلمي.					
08	تقدم إدارة الكلية تسهيلات تشجع على الأساتذة على تنظيم نشاطات علمية.					
09	تعمل إدارة الكلية على تذليل الصعوبات التي تواجه الأستاذ الجامعي.					
10	لا تعامل إدارة الكلية الأساتذة بنفس المعاملة مما يؤثر					

					سلبا على أداء الأستاذ.	
					أنتمي إلى مشاريع البحث PURF .	11
					تشارك إدارة الكلية الأساتذة في اهم القرارات التي تضمن حسن تمدرس الطلبة.	12
					تقترح الكلية مجموعة من التربصات المدمجة في مسارات التكوين للأستاذ.	13
					تشجع إدارة الكلية مبادرات الأساتذة في تنظيم الأيام التكوينية.	14
					تقوم إدارة الكلية بتهنئة الأساتذة في الأعياد الدينية والوطنية.	15
					توفر إدارة الكلية مكاتب خاصة بالأساتذة.	16
					الهيكل البيداغوجية بالكلية تلبي حاجات التدفق الطلابي.	17
					تتوفر مكتبة الكلية على أهم المراجع والمجلات والدوريات الهامة.	18
					تتوفر المخابر على كل الضروريات التي تشجع الأستاذ على البحث العلمي.	19
					توفر الكلية للأساتذة الدائمين والزوار مرافق للاستضافة خلال فترة عملهم.	20
					تتوفر الكلية على مطاعم ومقاهي للأساتذة.	21
					غياب التكريمات (المحفيزات) من طرف إدارة الكلية	22

					للأساتذة مقابل انتاجهم العلمي يؤثر سلبا على أدائهم.
23					تعمل إدارة الكلية على توفير الشروط الضرورية اللازمة للأساتذة لإنجاز بحوثهم العلمية.
24					تقوم الكلية بتحفيز الباحثين من خلال تشمين أعمالهم.
25					عدم تحيين المكتبة بالكتب والمراجع الحديثة يؤثر سلبا على انتاجهم العلمي.
26					تنظم وتبرمج إدارة الكلية باستمرار وبشكل دوري أنشطة البحث العلمي والنشر العلمي على مستوى المخابر.
27					تنشر الكلية نتائج أعمال البحث الخاصة بالأساتذة.
28					تراقب إدارة الكلية تطور الاحتياجات البيداغوجية للأساتذة اثناء عملية التكوين.

المحور الرابع: البيانات المتعلقة بالفرضية الثالثة: نقص التدريب والتكوين لهيئة التدريس بالجامعة للعمل بمعايير الجودة الشاملة يعيق عملية تطبيقها.

الرقم	العبرة	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
01	يقوم المسؤولون البيداغوجيون في الكلية بزيارات ميدانية تدخل ضمن إطار تكوين الأساتذة.					
02	تحدد الكلية الميادين الكبرى للتكوين ذات العلاقة بكفاءاتها.					
03	يتم إعداد الميادين الكبرى للتكوين وفق الكفاءات المتوفرة بالكلية.					
04	عرض التكوين معد من طرف الهيئات البيداغوجية					

					للكلية.	
					05 طلبات تأهيل وعروض التكوين تدرج ضمن أهداف الكلية.	
					06 تبين الوثائق المنشورة بوضوح أهداف ومسارات التكوين.	
					07 تقيم الكلية ترتيبات للتنسيق البيداغوجي من أجل ضمان تناسق محتوى البرنامج.	
					08 سبق وأن نظمت كليتنا دورات تكوينية لفائدة الأساتذة حديثي التوظيف في استراتيجيات التدريس الفعال.	
					09 استعانت إدارة الكلية بمتخصصين في مجال الجودة لتدريب الأساتذة على تطبيقها.	
					10 ألتمز كأستاذ جامعي بتطبيق معايير الجودة الشاملة.	
					11 نظام الاجور في الجزائر لا يشجع على مبادرات الأستاذ والإبداع مقارنة بدول أخرى.	
					12 توفر إدارة الكلية تربصات تكوين قصيرة وبعيدة المدى لصالح الأساتذة.	
					13 لم ألتقى تكوين في مجال التدريس بمعايير الجودة الشاملة قبل الخدمة.	
					14 وجود لجنة بيداغوجية تضم خلية للمصادقة على مشاريع البحث التي يقدمها الأساتذة.	
					15 تتوفر الكلية على خلية بيداغوجية لمتابعة عروض	

					التكوين بأنواعها المختلفة.	
					وجود خلية من الأساتذة المتخصصين تعمل على تقييم المواد التعليمية ومراجعتها بصفة دورية.	16
					هناك العديد من المعوقات تقف امام تطوير مهاراتي في التدريس.	17
					لا توفر لي الكلية الامكانيات المساعدة على البحث.	18
					يوجد العديد من الممارسات الإدارية تعيق أدائي في التدريس.	19
					ضعف المرافقة البيداغوجية للأستاذ أثناء التكوين يؤثر سلبا على أدائه في التدريس.	20
					توفر إدارة الكلية عمليات تكوين دورية ومستمرة مقترحة للأساتذة.	21
					يتم التكوين الأكاديمي والمتواصل لفائدة الأساتذة وفق مضامين الجودة الشاملة المتعارف عليها.	22
					تقوم إدارة الكلية بتحيين التكوين بدقة لفائدة الأساتذة وبشكل مستمر.	23
					توفر إدارة القسم تكوين يتضمن تربصات تطبيقية وميدانية للأساتذة.	24

الملحق رقم (02): يبين دليل مقابلة الدراسة:

دليل المقابلة.

المحور الاول: البيانات العامة.

الجنس.

السن.

الحالة العائلية.

الرتبة العلمية.

الأقدمية.

المحور الثاني: البيانات المتعلقة بالفرضية الأولى: عدم تحكم أعضاء هيئة التدريس في التكنولوجيات الحديثة في التعليم يشكل عائقا في تطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

1-حسب خبرتك هل توفر الكلية الحرية الأكاديمية للأساتذة في عملية التدريس وفق الوسائل التكنولوجية الحديثة؟

2-هل تأخذون اقتراحات الأساتذة في تحديث استراتيجيات التدريس وفق ما تقتضيه معايير الجودة الشاملة؟

3-حسب سنوات خبرتك ما هي المعوقات التي تحد من تطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي؟

المحور الثالث: البيانات المتعلقة بالفرضية الثانية: عدم توفر الحوافز المادية والمعنوية للأستاذ الجامعي يحول دون تطبيق الجودة الشاملة.

1-هل تقدم إدارة الكلية والجامعة حوافز للأساتذة والباحثين فيما يخص عملتي البحث والتدريس وما طبيعتها؟

2-هل توفر إدارة الكلية ومخبرها الوسائل البحثية والعلمية لتطوير مهارات أعضاء هيئة التدريس؟

3-في رأيك ما هي الحوافز التي من شأنها ان تشجع الأساتذة على الابداع والبحث والتدريس والتي لها انعكاس على تطبيق معايير الجودة الشاملة؟

المحور الرابع: البيانات المتعلقة بالفرضية الثالثة: نقص التدريب والتكوين لهيئة التدريس بالجامعة للعمل بمعايير الجودة الشاملة يعيق عملية تطبيقها.

1-حسب خبرتك في هذا الميدان كيف يمكن للتدريس والتكوين ان يكون معيار من معايير الجودة الشاملة؟

2-ما طبيعة التكوين الذي خضعت له قبل وأثناء انضمامك لخلية لجنة ضمان الجودة؟

3-هل تقومون بدورات تكوينية او ملتقيات علمية لصالح الأساتذة حديثي التوظيف وأثناء الخدمة وما الفائدة منها؟

الملحق رقم (03): يبين دليل أبعاد ومعايير الجودة الشاملة في الجامعة:

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Hassiba Benbouali de Chlef

Rectorat – Cellule Assurance Qualité



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف

مديرية الجامعة - خلية ضمان الجودة

استبيان التقييم الذاتي

أسئلة ميدان التكوين: (أسئلة تقريرية) (الوزن من 0 إلى غاية 2)
وجوب طلب الوثائق الثبوتية

الحقل ت1: وضع عروض التكوين وقيادتها

الرمز	المعيار	العبارة	التعليق	التقدير
ت1.1.1	تقيم المؤسسة و توطّد علاقاتها مع مؤسسات التعليم الثانوي في منطقتها	يقوم المسؤولون البيداغوجيون في الكلية بزيارات للثانويات.		
		تقوم الثانويات بزيارات للكلية.		
ت2.1.1	تحدد المؤسسة الميادين الكبرى للتكوين ذات العلاقة بكفاءاتها.	إعداد الميادين الكبرى للتكوين يتمّ وفق الكفاءات المتوفرة بالكلية		
ت1.2.1	عرض التكوين معد من طرف الهيئات	نسبة الأساتذة المشاركين في إعداد عروض التكوين	الليسانس	الماستر
		الأقسام	16/15	15/14
			14/13	16/15
			15/14	14/13

الملاحق

																		البيداغوجية للمؤسسة				
التقدير			16/15			15/14			14/13													
			المجموع	المجمدة	المفتوحة	المجموع	المجمدة	المفتوحة	المجموع	المجمدة	المفتوحة	عدد العروض		الأقسام	طلبات تأهيل عروض التكوين تدرج ضمن أهداف المؤسسة			ت 2.2.1				
			المؤقتون		الدائمون	المؤقتون		الدائمون	المؤقتون		الدائمون	نسبة التأطير		الأقسام	تحتوي المؤسسة على الوسائل البشرية و المادية الملائمة			ت 3.2.1				
			شهادة الماستر		شهادة الليسانس	شهادة الماستر		شهادة الليسانس	شهادة الماستر		شهادة الليسانس	نسبة الحاصلين على		الأقسام								

الملاحق

				أقل من 50 مقعد		بين 50 و 100 مقعد		أكثر من 100 مقعد		الأقسام		عدد القاعات	
التقدير													
										عروض التكوين المقدمة من كليتكم التي تدرس بالمقاربات الحديثة.	تتزود المؤسسة بمقاربات فعالة في بناء عرض التكوين.	ت1.3.1	
										تستخدمون في التدريس تكنولوجيايات الإعلام والاتصال.	يستعمل الأساتذة تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال	ت2.3.1	
										مسارات التكوين متوفرة على شكل رقمي وورقي.	سهولة اطلاع الطلبة على مسارات التكوين.	ت1.4.1	
										يعرض الموقع الإلكتروني للكلية مسارات التكوين.			
										عروض التكوين المتوفرة على مستوى الموقع الالكتروني للجامعة معروضة بأسلوب جيد يوضح أهدافها للأطراف المعنية (أساتذة، طلبة، قطاع التشغيل).	تبين الوثائق المنشورة بوضوح أهداف ومسارات ال تكوين	ت2.4.1	
										عدد المسؤولين البيداغوجيين المشاركين في إعداد عرض التكوين. (نسخ عن عروض التكوين)	تقيم المؤسسة ترتيبات للتنسيق البيداغوجي من أجل ضمان تناسق محتوى البرامج.	ت1.5.1	
										نسبة الأساتذة المشاركين في إعداد عروض التكوين مقارنة بالعدد الإجمالي للأساتذة.			

الملاحق

						وجود هيئة او خلية لتأطير تربصات الطلبة.	تتم التربصات والمشاريع وفق تأطير محدد.	ت.5.1.2
						وجود لجنة بيداغوجية (علمية) تضم الكفاءات الضرورية للمصادقة على المشاريع.		
						تأطير المشاريع مضمون من طرف كفاءات ذات علاقة بالقطاع الصناعي والاقتصادي.		
						لديكم جهاز لمتابعة عروض التكوين بأنواعها المختلفة. (عن بعد، بالتناوب).	إنشاء جهاز لمتابعة عروض التكوين المختلفة.	ت.6.1.1

الحقل ت 2 : مرافقة الطالب في تكوينه

الرمز	المعيار	العبارة	التعليق				التقدير		
ت.1.2.1	تتأكد المؤسسة مسبقا بأن الحاصلين على شهادة البكالوريا والمُسجلين لديها محضرين جيدا لمسارهم الجامعي.	تنظم كليتكم أياما تحسيسية لاستقبال الطلبة الجدد وتوجيههم.							
ت.2.1.2	تضمن المؤسسة مهمة الإشراف.	تضمن كليتكم مهمة الإشراف (المرافقة البيداغوجية للطلبة الجدد).							
ت.3.1.2	موافيت فتح المصالح البيداغوجية الإدارية موضحة بالمعلقات وتتوافق مع أوقات حضور الطلبة.	أوقات عمل هياكل الكلية معلن عنها (منشورة بمعلقات ومتاحة على الموقع الإلكتروني) ومناسبة لأوقات تواجد الطلبة.							
ت.4.1.2	أنشأت المؤسسة مجالا رقميا للعمل (م رع)	لديكم مجال رقمي للعمل يضمن توفير دروس تكميلية.							

الملاحق

							الليسانس	عدد الدروس في موقع الإنترنت مقارنة بالعدد الإجمالي لدروس	يشتمل توفر دروس تكميلية عن طريق الانترنت لفائدة الطلبة.	
							الماستر			
								العروض المقدمة معلنة وموضحة بطريقة جيدة للمحيط الخارجي بلغة أجنبية.	ت1.2.2 عرض التكوين معرف بشكل كامل بالنسبة لمراقب خارجي.	
								يطابق ملحق الشهادة المعايير المعتمدة من طرف الوزارة.	ت2.2.2 تحضر الجامعة وتمنح لخريجها ملحقا للشهادة بشكل دوري.	
							الليسانس	توفر الكلية ملحق الشهادة بصورة آلية (دون طلب من المعني) لشهادات		
							الماستر			
								يتضمن عرض التكوين المعايير المعتمدة على حسب النظام الدولي لتحويل الأرصدة.	ت3.2.2 عرض التكوين معد بشكل يسمح بمتابعة مراحل دراسية بالخارج.	
								تُدْرَسُ الأرصدة المتحصل عليها بمؤسسة في الخارج وتحسب لفائدة الطالب فور عودته.		
								تفتح مكتبة الكلية لساعات تمتد خارج أوقات العمل الرسمية.	ت1.3.2 للمكتبات الجامعية ساعات عمل ممتدة.	
								عدد ساعات عمل المكتبة خلال أوقات العمل.		
								عدد ساعات عمل المكتبة خارج أوقات العمل.		
								تربطون علاقات تعاون مع المكتبات الجهوية.	ت2.3.2 تقيم المؤسسة علاقات تعاون مع المكتبات الإقليمية و الوطنية و العالمية.	
				الجهوية	الوطنية	العالمية		عدد الاتفاقيات المبرمة بين مكتبة الكلية والمكتبات (فردية + إجمالية).		
								تتبعون طريقة معينة في التفاعل مع المستفيدين من المكتبة.	ت3.3.2 توفر المكتبة خدمة إعاره المراجع لجملة	

الملاحق

			16/15	15/14	14/13	عدد المراجع المعارة كل شهر	للاساتذة	للاطلبية	المستفيدين.	

الحقل ت 3 : تقييم ومراجعة المواد التعليمية

الرمز	المعيار	العبارة	التعليق				التقدير		
ت1.1.3	تخضع المواد التعليمية لمراجعة دورية.	وجود خلية لتقييم المواد التعليمية.							
		تخضع المواد التعليمية لمراجعة دورية من طرف خلية متخصصة ويُعدُّ لها تقرير مفصل.							
ت2.1.3	يتم إشراك الموظفين والطلبة في مراجعة المواد التعليمية.	تتوفر كليتكم على خلية تضم طلبة لتقييم المواد التعليمية.							
		يتم إشراك الطلبة في تقييم المواد التعليمية من خلال استبيان.							
ت1.2.3	توجد عمليات تكوين مقترحة للأساتذة.	العدد السنوي لدورات التكوين المتخصصة المقترحة للأساتذة.							
		العدد السنوي لدورات التكوين المتخصصة المنجزة مقارنة بالعدد الكلي للأساتذة.							
ت2.2.3	ييدي الأساتذة مستوى عال من الاحترافية.	يستخدم الأساتذة الوسائل السمعية البصرية في التعليم.							

							يلتزم الأستاذ بالمواعيد (بداية ونهاية العمل، إعادة علامات الامتحان، الأعمال الموجهة والتطبيقية).		
							يقيم الأساتذة الامتحانات والأعمال بطريقة عادلة.		
							إمكانية استشارة الأستاذ خارج أوقات التدريس أو العمل في المخبر.		
							يمتلك الأستاذ لغة سليمة ويتحدث ببنبرة ثقة ويتكلم بمصطلحات التخصص.		

الحقل 4 : مراقبة التحصيل المعرفي والعلمي للطلبة

الرمز	المعيار	العبارة	التعليق	التقدير
ت.1.1.4	إقامة نظام لتقييم المعارف.	عدد الفروض (الواجبات) المراقبة لكل سداسي.		
		عدد الامتحانات المراقبة لكل سداسي.		
ت.2.1.4	إقامة نظام لتقييم التعلم.	هناك عملية تقييم للطلبة عقب إنهاء التبرصات الميدانية.		
		تخضع مذكرات التخرج للتقييم.		
ت.1.2.4	إقامة نظام للتقييم.	تحضر الامتحانات المشتركة للمادة الواحدة من قبل جميع الأساتذة المحاضرين في المادة.		
ت.1.3.4	تقوم المؤسسة بتنفيذ دور الفرق البيداغوجية ولجان المطاوعات بمصادقتها على النتائج ودراسة الطعون.			
ت.2.3.4	توافق طرق إجراء	إعلام الطلبة بقوانين سير الامتحان		

الملاحق

							يتم تصحيح أوراق الامتحان (المسابقات) مع احترام اغفال أسماء الممتحنين.	الامتحان النظم المتبعة في المؤسسة.	
							يقوم الأساتذة الحراس بإعداد محاضر سير الامتحان.		
							وجود نظام الكتروني يسمح بالاطلاع على النتائج مع احترام الخصوصية.	يمكن للطلبة الاطلاع على النتائج مع احترام الخصوصية.	ت3.3.4

الحقل ت 5 : التوجيه والإدماج المهني

الرمز	المعيار	العبارة	التعليق	التقدير
ت1.1.5	تحتوي المؤسسة على خلية إعلام وتوجيه	لديكم خلية أو مصلحة للإعلام والتوجيه.		
		العدد السنوي للدورات الإعلامية لفائدة الطلبة.		
ت2.1.5	تشارك المؤسسة مجموع موظفيها في سياسة الإعلام والتوجيه.	العدد السنوي لدورات الإعلام لفائدة الموظفين حول سياسة الإعلام والتوجيه.		
ت1.2.5	تشجع المؤسسة الإدماج المهني.	لديكم واجهة ربط بين الكلية والمؤسسات.		
ت2.2.5	يتم إعطاء دروس تحسيسية حول الواقع الاجتماعي الاقتصادي.	عدد الفعاليات الخاصة بالتحضير والتحسيس لمرحلة ما بعد التخرج.		
ت3.2.5	مجموعة من التربصات المدمجة في مسارات التكوين مقترحة للطلاب.	عدد التربصات الإجبارية المنجزة من طرف الطلبة في مرحلة الليسانس.		
		عدد التربصات الإجبارية المنجزة من طرف		

					الطلبة في مرحلة الماجستير.		
					عدد الاتفاقيات المبرمة بين الكلية والمؤسسات المحيطة بها.	للمؤسسة سياسة شراكة مع محيطها.	ت1.3.5
					عدد المشاريع المطورة مع الشركاء الصناعيين/الاقتصاديين.		
					عدد الاجتماعات مع غرف (التجارة، الصناعة، الصناعات التقليدية والحرف، السياحة).		
					نسبة تخصصات الليسانس المهنية مقارنة بالعدد الكلي لعروض الليسانس.		
					نسبة تخصصات الماجستير المهنية مقارنة بالعدد الكلي لعروض الماجستير.		
					وجود قاعدة بيانات للطلبة المتخرجين تحوي أرقام الهواتف، عناوين البريد الإلكتروني.	تقوم المؤسسة بتحريات حول عمليات التوظيف.	ت1.4.5
					عدد الخرجات الميدانية المنظمة من طرف إدارة الكلية للبحث عن فرص توظيف لدى الشركات المحيطة بها.		
					لديكم مصلحة مكلفة بتحليل واستغلال المعطيات المحصل عليها حول نتائج التكوين في مجال التشغيل.	تقوم المؤسسة بمراجعة الشهادات على ضوء دراسة نتائج التكوين.	ت2.4.5

الحقل ت 6 : التكوين في الدكتوراه

الرمز	المعيار	المعبارة	التعليق	التقدير
ت 1.1.6	تستند عروض التكوين في الدكتوراه على تبادل الإمكانات البشرية والمادية على المستوى الوطني والدولي.	عدد اتفاقيات التأطير المشترك لرسائل الدكتوراه.		
ت 1.2.6	أنشأت الجامعة لجنة لأطروحة الدكتوراه.	عدد التريضات قصيرة و طويلة المدى المنجزة لطلبة الدكتوراه.		
ت 2.2.6	تشجع الجامعة إدماج طلبة الدكتوراه.	عدد الندوات (الأيام الدراسية) الخاصة بعملية تأطير طلبة الدكتوراه.		
ت 2.2.6	تشجع الجامعة إدماج طلبة الدكتوراه.	عدد طلبة الدكتوراه (كلاسيك / ل م د) المدمجين في مخابر البحث.		
ت 2.2.6	تشجع الجامعة إدماج طلبة الدكتوراه.	عدد طلبة الدكتوراه الذين يدرسون أو يؤطرون طلبة التدرج.		
ت 2.2.6	تشجع الجامعة إدماج طلبة الدكتوراه.	عدد طلبة الدكتوراه الذين يقومون بإنجاز أطروحاتهم في إطار اتفاقية مع القطاع الاقتصادي.		

الحقل ت 7 : التكوين المتواصل

الرمز	المعيار	المعبارة	التقدير
		وجود هيئة للتكوين المتواصل.	
		نسبة الطلبة المتابعين للتكوين المتواصل الذين يتراوح سنهم بين (26-33).	
		نسبة الطلبة المتابعين للتكوين المتواصل والذين يتجاوز سنهم 33 سنة.	
		عدد مسارات التكوين المتواصل خلال السنة الواحدة.	
		تثمن كليتكم مكتسبات الخبرة لقبول المترشحين لمتابعة التكوين المتواصل.	
		عدد الطلبة المقبولين لمتابعة التكوين بناء على معيار المصادقة على مكتسبات التجارب.	
		نسبة الأشخاص (طلبة التكوين	

الملاحق

							15/14	المتواصل) مقارنة بعدد الطلبة الوافدين من الثانويات.	لاستقبال الأشخاص البالغين الراغبين في استئناف دراساتهم.	
							16/15			
							عدد المراجع البيداغوجية المنشورة (كتب + مجلات + تقارير).		المراجع البيداغوجية للتكوين التكميلي أو الإضافي متوفرة بالمكتبة.	ت2.2.7
							14/13	عدد عروض التكوين فيما بعد التدرج المتخصص المتوجة بشهادة المنظمة سنويا.	توفر المؤسسة عروضاً للتكوين المتخصص فيما بعد التدرج.	ت1.3.7
							15/14			
							16/15			
							14/13	متوسط خريجي التكوين المتخصص فيما بعد التدرج خلال دورة التكوين.		
							15/14			
							16/15			
							14/13	عدد التخصصات المضمونة بالمقارنة مع العدد الإجمالي للتخصصات المطلوبة.		
							15/14			
							16/15			

ك 245	تحرص المؤسسة على معالجة الاختلالات المحتملة	1. تحديد ومعالجة الاختلالات والأسباب (تقرير الفوارق). 2. مراجعة الإدارة واتخاذ القرارات (محاضر المراجعة)

ميدان الهياكل القاعدية

الحقل ق 1 : الهياكل الإدارية

التفسير : يتعلق الأمر بتحديد توفر المؤسسة على مرافق مخصصة للأنشطة الإدارية .

• المرجع ق11 :

تتوفر المؤسسة على مساحات كافية لإيواء الأنشطة الإدارية .

تفسير المرجع : تستفيد الأنشطة الإدارية من مساحات كافية للمعايير السارية .

الرمز	المعيار	الإثبات
ق 111	لكل نشاط مساحة ملائمة	1. عدد المكاتب 2. مساحة المكاتب

• المرجع ق 21:

تتوفر المؤسسة على مواقف للسيارات

تفسير المرجع : تتوفر المؤسسة على مواقف للسيارات كافية وفقا للمعايير السارية لفائدة المجتمع الجامعي والزوار

الرمز	المعيار	الإثبات
ق 121	تتلبى مواقف السيارات حاجة المجتمع الجامعي والزوار	طاقة الاستيعاب المتوفرة

• المرجع ق31 :

تناسب المباني جميع الأنشطة الإدارية

تفسير المرجع : تلبي الخصائص الوظيفية للمباني متطلبات الأنشطة الإدارية اللازمة

الرمز	المعيار	الإثبات
ق 131	تخطيط المساحات متوافق مع المعايير السارية	نسبة استعمال المباني

• المرجع ق 41 :

تستوفي المباني شروط الصحة والسلامة.

تفسير المرجع : تلبي المباني معايير الصحة والسلامة والراحة المطلوبة

الرمز	المعيار	الإثبات
ق 141	المباني مصممة، مجهزة ومستعملة وفقا لمعايير الصحة والسلامة	1. مستوى تهوية المباني (على سلم من 1 إلى 5). 2. مستوى إضاءة المباني (على سلم من 1 إلى 5). 3. مستوى امتثال التجهيزات الكهربائية لمعايير السلامة (على سلم من 1 إلى 5) 4. عرض ومقرونية تعليمات السلامة 5. توفر معدات المقاومة في عين المكان ضد الحوادث المختلفة (الحرائق وغيرها)

الحقل ق2 : الهياكل البيداغوجية

التفسير : يتعلق الأمر بتبيين مدى توفر المؤسسة على مرافق مخصصة للأنشطة البيداغوجية .

• المرجع ق 12 :

تتوفر المؤسسة على مباني (مدرجات وأقسام ومكاتب) لاستقبال الأنشطة الخاصة بالتكوين الأكاديمي والمتواصل .

تفسير المرجع : تتوفر المؤسسة مساحات بيداغوجية كافية لاستقبال الأنشطة الخاصة بالتكوين

الرمز	المعيار	الإثبات
ق 112	يتم التكوين الأكاديمي والمتواصل في المدرجات والقاعات. يستفيد الأساتذة من مكاتب للقيام بأنشطتهم البيداغوجية	1. نسبة استغلال القاعات 2. نسبة استغلال المكاتب

• المرجع ق 22:

تمتلك المؤسسة مركزا للموارد المكتبية

تفسير المرجع : تمتلك المؤسسة مراكز للموارد المكتبية عصرية وملائمة (مكتبات جامعية وسمعي بصري،.....).

الرمز	المعيار	الإثبات
ق 122	يتوفر مركز الموارد المكتبية على عدد معتبر من المراجع والمجلات والدوريات. هذا المركز لديه بوابة .	1. عدد عناوين الكتب المتوفرة بالمركز 2. عدد المراجع بالمركز 3. نسبة تلبية طلبات المراجع

• المرجع ق32 :

• المباني ملائمة لجميع الأنشطة البيداغوجية

تفسير المرجع : تلبي الخصائص الوظيفية للمباني متطلبات الأنشطة البيداغوجية

الرمز	المعيار	الإثبات
ق 132	يضمن تصميم المباني السير الحسن للدروس والأعمال الموجهة والأعمال التطبيقية	1. المباني مجهزة جيدا لتلبية احتياجات جميع الأنشطة البيداغوجية 2. مستوى احترام المعايير البيداغوجية (على سلم من 1 إلى 5)

• المرجع ق 42 :

تستوفي المباني شروط الصحة والسلامة.

تفسير المرجع : تلبي المباني معايير الصحة والسلامة والراحة المطلوبة

الرمز	المعيار	الإثبات
ق 142	المباني مصممة، مجهزة ومستعملة وفقا لمعايير الصحة والسلامة	1. مستوى نظافة وأمن المباني (على سلم من 1 إلى 5). 2. عرض ومقروئية تعليمات السلامة

الحقل ق 3 : الهياكل العلمية الخاصة بالبحث

التفسير : يتعلق الأمر بتبيين مدى توفر المؤسسة على مرافق مخصصة للأنشطة العلمية والبحث .

• المرجع ق13 :

تتوفر المؤسسة على مخابر و ورشات لاستقبال الأعمال التطبيقية وأنشطة البحث .

تفسير المرجع : تلبي المخابر و الورشات احتياجات أنشطة البحث والأعمال التطبيقية.

الرمز	المعيار	الإثبات
ق 113	تتم أنشطة البحث والأعمال التطبيقية بالمخابر والورشات	1. كفاءة عمل مختلف الورشات 2. نسبة المخابر الناشطة

• المرجع ق 23:

تلاءم المباني جميع الأنشطة العلمية .

تفسير المرجع : تلبي الخصائص الوظيفية للمباني متطلبات جميع الأنشطة العلمية.

الرمز	المعيار	الإثبات
ق 123	يسمح تصميم وتجهيز المخابر والورشات بإقامة الأنشطة العلمية المبرمجة	نوع الأنشطة التي يمكن إنجازها في المخابر

• المرجع ق33 :

تستوفي المباني شروط الصحة والسلامة

تفسير المرجع : تلبي المباني معايير الصحة والسلام والراحة المطلوبة .

الرمز	المعيار	الإثبات
ق 133	المخابر والورشات مصممة، مجهزة ومستعملة وفقا لمعايير الصحة والسلامة	1. تهوية وإضاءة جيدة للمباني. 2. توفر معدات المقاومة في عين المكان ضد الحوادث المختلفة (الحرائق وغيرها) 3. عرض ومقروئية تعليمات السلامة

الحقل ق 4 : الهياكل الخاصة بالاستضافة

التفسير : يتعلق الأمر بتبيين مدى توفر المؤسسة على مرافق مخصصة للاستضافة والإطعام .

• المرجع ق14 :

تتوفر المؤسسة على مرافق مخصصة للاستضافة والإطعام.

تفسير المرجع : يتم استضافة الطلبة خلال فترة تكوينهم .

الرمز	المعيار	الإثبات
ق 114	توفر المؤسسة للطلبة مرافق لاستضافتهم خلال فترة تكوينهم	1. طاقة الاستيعاب المتوفرة 2. طاقة استيعاب غرف الطلبة

• المرجع ق 24:

تتوفر المؤسسة على مرافق مخصصة لاستضافة الأساتذة

تفسير المرجع : يتم استضافة الأساتذة الدائمين والزوار خلال فترة عملهم.

الملاحق

الرمز	المعيار	الإثبات
ق 124	توفر المؤسسة للأساتذة الدائمين والزوار مرافق للاستضافة خلال فترة عملهم	1. طاقة الاستيعاب المتوفرة 2. نسبة الرضا لاستضافة الاساتذة

• المرجع ق 34 :

تتوفر المؤسسة على مرافق مخصصة للإطعام

تفسير المرجع : تتوفر المؤسسة على مرافق للإطعام مخصصة للأساتذة، الطلبة والموظفين.

الرمز	المعيار	الإثبات
ق 134	تتوفر المؤسسة على مطاعم ومقاهي للأساتذة، الطلبة والموظفين	1- فدرة الإطعام الحقيقية. 2- عدد الوجبات المقدم .

• المرجع ق 44 :

تستوفي المباني شروط الصحة والسلامة.

تفسير المرجع : تلبي المباني معايير الصحة والسلامة والراحة المطلوبة

الرمز	المعيار	الإثبات
ق 144	المطاعم و المقاهي مصممة، مجهزة ومستعملة وفقا لمعايير الصحة والسلامة	1. تهوية و إضاءة جيدة للمباني. 2. توفر معدات المقاومة في عين المكان ضد الحوادث المختلفة (الحرائق وغيرها) 3. عرض ومقروئية تعليمات السلامة

الحقل ق 5 : الهياكل الرياضية والثقافية

التفسير : يتعلق الأمر بتبيين مدى توفر المؤسسة على مرافق مخصصة للأنشطة الرياضية والثقافية.

• المرجع ق 15 :

تتوفر المؤسسة على مرافق خاصة بالأنشطة الرياضية والثقافية.

تفسير المرجع : تتوفر المؤسسة على هياكل رياضية وثقافية تتميز بتنظيم ملائم .

الرمز	المعيار	الإثبات
ق 115	الأنشطة الرياضية والثقافية منظمة ومسيرة من طرف هيئة معينة	1. عدد الهياكل الرياضية والثقافية الناشطة 2. برنامج الأنشطة الرياضية والثقافية

• المرجع ق 25:

تستوفي الهياكل شروط الصحة والسلامة

تفسير المرجع .: تلبي الهياكل الرياضية والثقافية شروط و معايير الصحة والسلامة

الرمز	المعيار	الإثبات
ق 125	الهياكل مصممة، مجهزة ومستعملة وفقا لمعايير الصحة والسلامة	1. تهوية و إضاءة جيدة للمباني. 2. عرض ومقروئية تعليمات السلامة

ت 137	توفر المؤسسة عروضاً للتكوين المتخصص فيما بعد التدرج	3. عدد عروض التكوين المتوجه بشهادة والمنظمة خلال السنة 4. العد المتوسط لخريجي التكوين المتخصص فيما بعد التدرج خلال دورة التكوين . 5. عدد التخصصات المضمونة بالمقارنة مع العد الإجمالي

ميدان البحث العلمي

الحقل ب 1 : تنظيم، هيكلية وتطوير البحث العلمي

التفسير : يتعلق الأمر بإنشاء المؤسسة لهيئات مكلفة بتطوير البحث .

• المرجع ب 11 :

تحدد المؤسسة أولويتها في البحث وتضع الوسائل الملائم حيز التنفيذ

تفسير المرجع : يعني هذا أن على المؤسسة تحديد مجالات البحث وترتيبها .

الرمز	المعيار	الإثبات
ب 111	قامت المؤسسة بترتيب محاور البحث بحسب الأولوية من أجل تطوير المؤسسة	عدد المشاريع المبرمجة على المستوى المحلي، الإقليمي، الوطني والدولي والمتوافقة مع أولويات المؤسسة
ب 211	إتاحة الموارد لأولويات البحث .	الإمكانات المتاحة تغطي الاحتياجات في ما يخص : - تأهيل الموظفين ، - الهيكل القاعدية الملائمة ، - التجهيزات المناسبة ، - المخصصات أو الاعتمادات المالية الكافية .

• المرجع ب 21 :

تمتلك المؤسسة هيئات لقيادة ومتابعة البحث .

تفسير المرجع : يعني هذا أن على المؤسسة إنشاء الهيئات الأساسية التي تتولى قيادة ومتابعة البحث .

الرمز	المعيار	الإثبات
ب 121	أنشأت المؤسسة قيادة تضمن السير الحسن ومتابعة أنشطة البحث .	1. هيئات القيادة موجودة وعملية . 2. الأطر القانونية محددة ومحترمة . 3. عدد محاضر الاجتماعات وحصيلة وتقارير البحث

• المرجع ب 31 :

تقيم المؤسسة تفكيراً استراتيجياً من أجل تقييم داخلي في ما يخص البحث

تفسير المرجع : يعني هذا أن على المؤسسة تعريف إطار تحدد من خلاله كفاءات التقييم الداخلي في ما يخص البحث

الرمز	المعيار	الإثبات
ب 131	أنشأت المؤسسة نظاماً للتقييم الداخلي لأنشطة البحث .	1. تمتلك المؤسسة نظاماً ملائمة لضمان تقييم مبرمج لأنشطة البحث. 2. تأخذ المؤسسة بعين الاعتبار نتائج التقييم وتضع خطة عمل للتحسين مع ضمان المتابعة 3. وجود قاعدة بيانات يتم تحديثها دورياً تحتوي على كل المعلومات المفيدة من أجل تحديد مؤشرات أنشطة البحث (مشاريع البحث، منشورات، براءات اختراع، موارد بشرية،)
ب 231	تطوير البحث على مستوى المخابر .	- تجديد موضوعات ومنهجية البحث.
ب 331	المناقشات حول تطور البحث على مستوى المخابر	- عدد المناقشات حول توافق البحث مع المعايير المتفق عليها .

• المرجع ب 41 :

تنظم المؤسسة البحث العلمي بحسب أولوياتها.

تفسير المرجع : يعني هذا أن على المؤسسة إنشاء برنامج مناسب وملام للبحث

الرمز	المعيار	الإثبات
ب 141	التنظيم والتنفيذ موافق للأولويات المحددة.	توجهات البحث متوافق مع الأولويات المحددة
ب 241	ترتكز وحدات البحث على مصالح دعم مشتركة على المستوى العلمي والتقني والمالي	1. هيئات الدعم قائمة ومنظمة 2. الموارد المتوفرة كافية ومستغلة ومتبادلة

• **المرجع ب 51 :**

تطور المؤسسة بحثا يلبي احتياجات محيطها .

تفسير المرجع : يعني هذا أن على المؤسسة تكييف محاور البحث بحسب احتياجات محيطها

الرمز	المعيار	الإثبات
ب 151	تحدد المؤسسة مشاريع بحث ملائمة للاحتياجات المحلية	- عدد الاتفاقيات المبرمة مع المعاهد والشركات المحلية في القطاع الاجتماعي والاقتصادي
ب 251	تطور المؤسسة نظاما لقياس تأثير البحث العلمي والتكنولوجي على محيطها	1- التظاهرات العلمية والتقنية التي تضم الباحثين والشركات الاجتماعية والاقتصادية. 2- عدد الاتفاقيات المبرمة مع الشركات الاجتماعية والاقتصادية.

• **المرجع ب 61 :**

تشجع المؤسسة ديناميكية البحث وتحفز أساتذتها الباحثين .

تفسير المرجع : معنى هذا أن على المؤسسة إقامة مناخ ملائم لأنشطة البحث.

الرمز	المعيار	الإثبات
ب 161	توفير الشروط والموارد اللازمة للبحث.	- الموارد المخصصة لتحسين مناخ البحث (الظروف الاجتماعية والاقتصادية للحياة والعمل) .
ب 261	تحفيز الباحثين من خلال تهمين أعمالهم.	1. عدد المشاركات في تظاهرات علمية من أجل المقارنة المرجعية. 2. مكافأة الأساتذة المشاركين في مشاريع البحث
ب 361	دعم الابداع	- مرافقة المؤسسة للباحثين في تسجيل وحماية براءات الاختراع الخاصة بهم

• **المرجع ب 71 :**

تطور المؤسسة سياسة تكوين للبحث وبواسطة البحث.

تفسير المرجع : يعني هذا أن على المؤسسة استغلال عملية البحث من أجل تكوين الباحثين .

الرمز	المعيار	الإثبات
ب 171	إقامة سياسة تكوين للبحث.	1. تضمن المؤسسة إدماج طلبة الطور الثاني في فرق البحث. 2. تضمن المؤسسة إدماج طلبة الطور الثالث في فرق البحث.

• **المرجع ب 81 :**

تسهل المؤسسة الوصول إلى مصادر التوثيق الضرورية للبحث .

تفسير المرجع : معنى هذا أن على المؤسسة توفير جميع المراجع الضرورية لفائدة الوسط الجامعي .

الرمز	المعيار	الإثبات
ب 181	إنشاء مخزون من الكتب والمراجع يلبي احتياجات الباحثين	1. تمتلك المؤسسة مكتبة تتوفر على مخزون من المراجع وتقوم بإثرائها بشكل منتظم 2. تمتلك المؤسسة بنك من المعلومات لكل الموارد من كتب ومراجع.
ب 281	استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال لتسهيل الحصول على المرجع.	1. تمتلك المؤسسة نظاما للإعلام الآلي يسمح بالاطلاع على المراجع من خلال الانترنت 2. توفر المؤسسة إمكانية الاطلاع على المراجع من خلال موقع المؤسسة على شبكة الانترنت . 3. تمتلك المؤسسة أجهزة إعلام آلي ملائمة للاطلاع على المراجع المتوفرة.

• **المرجع ب 91:**

تضمن المؤسسة وظيفة رصد التطورات المنهجية والعلمية والتكنولوجية.

تفسير المرجع : معنى هذا أن على المؤسسة ضمان رصد ومتابعة المستجدات التكنولوجية .

الرمز	المعيار	الإثبات
ب 191	تقوم هيئة المتابعة التكنولوجية والعلمية بوظيفتها	تعد الهيئة تقريرا بشكل منتظم يتضمن جملة من التوصيات لتأخذ بعين الاعتبار من طرف الباحثين.

الحقل ب 2 : العلاقات والشركات العلمية

التفسير : معنى هذا أن على المؤسسة تحديد كفاءات الشراكة بينها وبين مختلف الشركاء .

• **المرجع ب 12 :**

تحرص المؤسسة في الداخل على تكامل أنشطة البحث.

تفسير المرجع : بالنسبة للمؤسسة هذا يعني تسيير أنشطة البحث بطريقة عقلانية.

الرمز	المعيار	الإثبات
ب 112	تحتوي المؤسسة على فرق بحث متعددة التخصصات.	1. عدد فرق البحث المكونة من باحثين ذوي تخصصات مختلفة 2. عدد محاور البحث التي تضم باحثين ذوي تخصصات مختلفة
ب 212	تنظم المؤسسة بشكل دوري أنشطة نشر وإذاعة أنشطة البحث	1. برمجة التظاهرات. 2. الانفتاح على الخارج. 3. توثيق الأنشطة

المرجع ب 22:

تضع المؤسسة إستراتيجية شراكات متميزة في مجال البحث على الصعيدين الإقليمي والوطني .

تفسير المرجع : معنى هذا أن على المؤسسة تشجيع التعاون الداخلي والوطني .

الرمز	المعيار	الإثبات
ب 122	تتعرف المؤسسة على الشركاء المحتملين وعلى مشاكلهم.	1. دليل الهاتف للشركاء المحتملين. 2. لائحة الإشكاليات المحلية والإقليمية والتي

يمكن تشكل موضوع شراكات بحث.		
ب 222	تضمن المؤسسة حركية الباحثين على المستوى الوطني .	- عدد الباحثين المشاركين في أنشطة بحث خارج مؤسساتهم.

المرجع ب32:

تضمن المؤسسة تطورا للشراكة الدولية في مجال البحث .

تفسير المرجع : معنى هذا أن على المؤسسة تشجيع التعاون الدولي.

الرمز	المعيار	الإثبات
ب 132	تمتلك المؤسسة اتفاقيات ومشاريع بحث بالتعاون مع مؤسسات عالمية.	- عدد الاتفاقيات سارية المفعول وعدد مشاريع الباحثين المشاركين.
ب 232	تضمن المؤسسة حركية الباحثين على المستوى العالمي.	- الحصيلة المفصلة للتبادلات المنجزة
ب 332	يقوم الباحثون بتأطير مشترك للأطروحات مع نظرائهم الأجانب.	1. عدد الأطروحات ذات التأطير المشترك . 2. عدد الأطروحات المناقشة.
ب 432	تستقبل المؤسسة باحثين أجانب.	- عدد الباحثين المستقبليين.

المرجع ب42:

تمتلك المؤسسة سياسة إعلام ونشر لإنتاجها العلمي .

تفسير المرجع : معنى هذا أن على المؤسسة توفير جميع الإمكانيات اللازمة لإبراز أنشطة البحث.

الرمز	المعيار	الإثبات
ب 142	تنشر المؤسسة نتائج أعمال البحث..	- بروز المنشورات في المجالات الوطنية والعالمية
ب 242	تنظم المؤسسة تظاهرات علمية وتشارك فيها	1. تطور عدد التظاهرات المنظمة 2. تطور عدد المداخلات الوطنية والدولية المقدمة
ب 342	تمتلك المؤسسة موقع على شبكة الانترنت يستجيب للمعايير والنظم المعمول بها.	1. نافذة مخصصة لنشر الإنتاج العلمي. 2. تحديث مستمر

الحقل ب3 : تتمين البحث العلمي

التفسير : بالنسبة للمؤسسة يتعلق الأمر بإقامة طرق للبحث على تتمين البحث .

• المرجع ب 13 :

تجري المؤسسة سياسة لتتمين البحث ونقل نتائجه.

تفسير المرجع : معنى هذا أن على المؤسسة الاستفادة من نتائج البحث وضمان نقل هذه النتائج للقطاع الاجتماعي والاقتصادي.

الرمز	المعيار	الإثبات
ب 113	تدمج المؤسسة نتائج البحث في التكوين الأولي	- تحديث البرامج.
ب 213	تنظم المؤسسة دورات تكوين متخصصة تضم نتائج البحث لفائدة قطاع المستخدمين	1. عدد دورات التكوين المنظمة. 2. عدد المشاركين وعدد المؤسسات المشاركة.

لمرجع ب23:

تساهم المؤسسة في تطوير الملكية الفكرية .

تفسير المرجع : معنى هذا أن على المؤسسة تشجيع الباحث على القيام بأعمال بحث تتوج ببراءات اختراع.

الملاحق

الرمز	المعيار	الإثبات
ب 123	تمتلك المؤسسة جهازا يحث على إنتاج ذو قابلية للحصول على براءة اختراع.	1. الجهاز موجود وقائم 2. عدد براءات الاختراع.

المرجع ب33:

تشجع المؤسسة إنشاء واحتضان شركات ذات علاقة بالبحث .

تفسير المرجع : معنى هذا أن على المؤسسة وضع أطر تسمح بإنشاء شركات مصغرة من طرف الباحثين.

الرمز	المعيار	الإثبات
ب 133	تضع المؤسسة تحت تصرف طلبتها وباحثيها جهازا للحث على المبادرة في الأعمال الحرة	1. وجود تكوين مناسب 2. الوسائل الموضوع تحت تصرف أصحاب المشاريع

المرجع ب43:

تحرص المؤسسة على نشر الثقافة العلمية .

تفسير المرجع : معنى هذا أن على المؤسسة فتح الثقافة العلمية للجمهور العريض..

الرمز	المعيار	الإثبات
ب143	تفتح المؤسسة على الجمهور	1. عدد التظاهرات المنظمة . 2. عدد المشاركات الخارجية في المعارض وغيرها من التظاهرات .

ميدان الحكامة

الرمز	المعيار	الإثبات
ج234	تعتبر المؤسسة بوضوح عن تمسكها وتعلقها بمبدأ المساواة في الفرص .	1. الميثاق حول المساواة في الفرص منشور بشكل واسع في موقع الانترنت أو أثناء اللقاءات والتظاهرات المنظمة من طرف المؤسسة 2. التمسك بمبدأ المساواة في الفرص يظهر في التنظيمات والقوانين الداخلية.
ج334	تعمل المؤسسة على احترام مبدأ المساواة في الفرص.	- دراسات متخصصة منجزة دوريا تثبت وتؤكد على احترام مبدأ المساواة في الفرص

• المرجع ج 44:

تأخذ مرافق ومعدات وممارسات المؤسسة بعين الاعتبار البعد البيئي والتنمية المستدامة (البعد البيئي والاجتماعي والاقتصادي) .

تفسير المرجع : تحترم المؤسسة جميع القواعد المتعلقة باحترام البيئة .

الرمز	المعيار	الإثبات
ج144	احترام البيئة	1. تمتلك المؤسسة نظام داخلي يتضمن التزامها باحترام البيئة 2. تدعو المؤسسة في مناقصاتها إلى ضرورة احترام البيئة 3. تعتمد تجهيزات وعتاد يساهم في توفير الطاقة (احترام البيئة) 4. تنظم المؤسسة ندوات حول الثقافة البيئية
ج244	إقامة ثقافة التنمية المستدامة	1. تضم شعب دراسية مواد دراسية تعالج التنمية المستدامة 2. تظاهرات وأنشطة منظمة لتحسيس المجتمع الجامعي بمفاهيم التنمية المستدامة (احترام البيئة، المزيج الاجتماعي، ..) 3. دعائم مخصصة لتعزيز ثقافة التنمية المستدامة.

ميدان العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي

الحقل ع 1 : المشاركة في تنمية الجماعات المحلية

المرجع ع 11 :

تقدم المؤسسة عروضاً للتكوين تلبي الطلب المحلي .

تفسير المرجع : معنى هذا أن تجعل المؤسسة عروض التكوين متوافقة مع الاحتياجات المحلية .

الرمز	المعيار	الإثبات
ع 111	التكوين متوافق مع السياسة الإقليمية .	- التكوين متوافق مع السياسة الإقليمية
ع 211	توجد علاقة بين المؤسسة والمحيط الاجتماعي والاقتصادي المحلي .	1- يشارك المهنيون في بناء عروض التكوين. 2- عدد المهنيين الذين لديهم حجم ساعي في تأطير مشاريع التخرج (ليسانس و ماستر مهني). 3- عدد الاتفاقيات مع الشريك الاجتماعي الاقتصادي 4- نسبة الأوائل في التكوين الذين يتم تشغيلهم بطلب من الشركاء من المحيط الاجتماعي الاقتصادي

• المرجع ع 21:

تسهم المؤسسة في الإدماج المهني لمنتجها .

تفسير المرجع : ينبغي على المؤسسة أن تطور وتقوي علاقاتها مع الفاعلين في المحيط الاجتماعي الاقتصادي على المستوى المحلي والإقليمي من أجل تسهيل الإدماج المهني لمنتجها.

الرمز	المعيار	الإثبات
ع 121	العلاقة مع الشركاء الاقتصاديين على المستوى المحلي والإقليمي	1. تعداد مختلف الشركاء حسب المجالات أو التخصص في البلدات 2. الحالة الإحصائية لمختلف الشركاء (مختلف الاختصاصات، عدد العمال). 3. مصالح العلاقات الخارجية . 4. إقامة اتفاقيات تسهل المهام للطرفين.
ع 221	إدماج المنتج لدى الشركاء من المحيط الاقتصادي والاجتماعي	1. إقامة مركز خاص بالإعداد للمستقبل المهني لتسهيل الإدماج المهني 2. وجود متابعة لما آلت إليه الدفعات المتخرجة. 3. تنظيم منتديات للتوظيف على مستوى المؤسسة 4. المشاركة في مختلف صالونات التوظيف من أجل تعزيز ودعم منتج التكوين

• المرجع ع 31 :

تنظم المؤسسة تكويناً متواصلاً لتلبية الاحتياجات المحلية

تفسير المرجع : تطور المؤسسة أنشطة للتكوين المتواصل من أجل تقارب أفضل بين المؤسسة ومحيطها الاجتماعي الاقتصادي على المستوى المحلي والإقليمي

الرمز	المعيار	الإثبات
ع 131	تطور المؤسسة تكويناً متواصلاً لفائدة الشركات المحلية	- وجود تكوين متخصص لفائدة موظفي الشركات المحلية

• المرجع ع 41 :

تشارك المؤسسة في التكفل بالمسائل المحلية.

تفسير المرجع : على المؤسسة أن تتخبط في عمليات تحديد ومعالجة قضايا التنمية على المستوى المحلي والإقليمي

الرمز	المعيار	الإثبات
ع 141	تطور المؤسسة برامج بحث على المستوى المحلي.	1. تطور المؤسسة برامج بحث على المستوى المحلي 2. تنظم المؤسسة تظاهرات علمية حول قضايا محلية

الحقل ع 2 : العلاقة مع الشركات

• المرجع ع 12 :

تناسب عروض التكوين لدى المؤسسة احتياجات الشركات .

تفسير المرجع : يتعلق الأمر جعل برامج التكوين متوافقة مع احتياجات الشركات في المنطقة

الرمز	المعيار	الإثبات
ع 112	عروض التكوين متوافقة مع احتياجات الشركات	1. انجاز دراسات تحدد احتياجات الشركات في مجال التكوين 2. الشهادات الممنوحة من قبل المؤسسة تناسب مواصفات الشركات 3. وجود قسم متخصص في العلاقات مع الشركات.

المرجع ع 22:

تقدم المؤسسة تكوين متخصص حسب احتياجات الشركات.

تفسير المرجع : يراعي عرض التكوين الخاص بالمؤسسة خصوصية المنطقة ليكون قادرا على تلبية احتياجات الشركات .

الرمز	المعيار	الإثبات
ع 122	وجود سياسة للتكوين وإعادة التكوين لفائدة الشركات.	1. تقترح المؤسسة عروض تكوين لفائدة الشركات 2. يتم وضع عروض التكوين لتستجيب لضرورة الترقية والتحسين. 3. الانطلاق في التكوين مبني على اتفاقية ذات طابع رسمي . 4. وجود تكوين عن بعد مخصص لإطارات الشركة
ع 222	التكوين محدد بدقة .	1. احتياجات التكوين مبنية على طلب مقدم من طرف الشركة وبطاقة بيانات 2. يحتوي عرض التكوين على كافة المعلومات المتعلقة بالمواد التعليمية والحجم الساعي ومكان التكوين. 3. يتطلب عرض التكوين معارف مسبقة يبني عليها التكوين
ع 322	التكوين يلبي احتياجات الشركات المحلية والإقليمية .	1. يلبي التكوين جزئيا أو كليا طلب الشركة. 2. يحقق التكوين رضا المتعلمين و المسؤولين. 3. يتطلب التكوين تدريبا إضافيا .

المرجع ع 32:

تمتلك المؤسسة هيئات لإدماج ومتابعة الخريجين.

تفسير المرجع : بالنسبة للمؤسسة هذا يعني إنشاء هيئات تسمح للمتعلّم بإقامة تربيّات تطبيقية بهدف تحضير تقارير تربيّ أو القيام بدراسة حالة وكذا إقامة تفاعل مع الشركات من أجل متابعة تطور منتج التكوين

الرمز	المعيار	الإثبات

ع 132	التكوين لدى المؤسسة يتضمن تربصات تطبيقية.	1. يقوم الطلبة إجباريا بتربصات تطبيقية دورية (كل سنة، سنتين، ..). 2. كل تربص تطبيقي يتوج إجباريا بتقرير مكتوب. 3. يتم توجيه الطلبة للشركات للقيام بدراسات في إطار مواد أو وحدات تعليمية
ع 232	إقامة آلية لتوجيه المتربصين	1. تمتلك المؤسسة هيئات (مكاتب، مصالح، ...) مكلفة بتوجيه المتعلمين نحو الشركات المحلية والإقليمية. 2. توجد اتفاقيات مع شركات لتسهيل استقبال المتربصين على مستوى الشركات . 3. تغطي المؤسسة مختلف تكاليف التربص بالنسبة للمتربص (النقل، تكاليف التقرير المكتوب، ...)
ع 332	تقوم المؤسسة بمتابعة منتج تكوينها	1. يقوم الأساتذة بتأطير المتعلمين في إطار التربص التطبيقي . 2. لكل طالب أو مجموعة من الطلبة يتم تعيين أستاذ مشرف . 3. يقوم المشرف بزيارات دورية (أسبوعية، شهرية، ...) لمتابعة التقدم الميداني للمتربص. 4. يبرمج المشرف اجتماعات دورية ومنتظمة مع طلبته على مستوى المؤسسة في إطار تحضير تقرير التربص .

الحقل ع3 : العلاقة مع الشركات

• المرجع ع 13 :

تملك المؤسسة علاقات شراكة مع المؤسسات .

تفسير المرجع : يتعلق الأمر بإقامة اتفاقيات وتعزيز العلاقات مع الشركات.

الرمز	المعيار	الإثبات
ع 113	تقيم المؤسسة اتفاقيات مع الشركات	1. أنشأت المؤسسة هيكلًا للتنسيق مع المؤسسات المعنية بالشراكة . 2. للمؤسسة خطة واضحة ومعلنة لمتابعة تنفيذ اتفاقيات شراكة مع المؤسسات المعنية بهذه الاتفاقيات. 3. توفر المؤسسة الجو الملائم للبحث العلمي الذي يشجع أعضاء الهيئة التعليمية على القيام بالبحوث العلمية ذات الصلة باحتياجات المؤسسات المعنية بالاتفاقيات. 4. تجري المؤسسة أبحاثًا مشتركة مع المؤسسات المختصة المعنية بالاتفاقيات. 5. تقوم المؤسسة بصبر آراء المؤسسات الشريكة وتحلل النتائج بشكل دوري . 6. تتبادل المؤسسة مع شركائها الخدمات المتخصصة. 7. توفر المؤسسة الاستشارات العلمية للمؤسسات المعنية. 8. تنظم تظاهرات علمية مشتركة مع المؤسسات ذات الصلة (المؤتمرات، اللقاءات، المحاضرات العلمية ، وغيرها)

المرجع ع23:

تساهم المؤسسة في إطار البرامج المشتركة للبحث والتطوير مع الشركات.

تفسير المرجع : بالنسبة للمؤسسة، معنى هذا أنه عليها ان تلعب دورا يضمن تحقيق وتقارب البرامج المشتركة للبحث مع الشركات

الرمز	المعيار	الإثبات
ع 123	إقامة برنامج بحث وتطوير .	1. تمتلك المؤسسة جهاز متابعة تكنولوجية مكلف بالشراكة العلمية مع الشركات إضافة إلى مهام أخرى 2. تنظم المؤسسة لقاءات مع مختلف الفاعلين في المحيط الاقتصادي والاجتماعي (محاضرات، ندوات، ...) تسمح بالتشخيص الشامل للشركات وتحديد الخطوط

العريضة لبرنامج البحث والتطوير.		
3. تساهم المؤسسة في تحقيق برنامج البحث والتطوير للشركات.		
4. المؤسسة هي عضو الهيئات الوطنية المختلفة المسؤولة عن تحديد التوجهات الكبرى لبرنامج البحث والتنمية والتطوير.		
5. تقيم المؤسسة عقود بحث تطبيقي مع الشركات.		

المرجع ع33:

تقوم المؤسسة بتحضير ونشر وتأمين المعلومة العلمية والتقنية

تفسير المرجع : يتعلق الأمر بإعطاء قيمة لعملية تحضير ونشر وتأمين المعلومة العلمية والتقنية باستعمال الوسائل المناسبة

الرمز	المعيار	الإثبات
ع 133	تقوم المؤسسة بتحضير المعلومة العلمية والتقنية.	1. تمتلك المؤسسة مخابر بحث. 2. تشارك المؤسسة في مختلف البرامج الوطنية والدولية المتعلقة بالإننتاج العلمي. 3. يساهم الباحثون لدى المؤسسة في الإنتاج العلمي في إطار برنامج البحث والتطوير.
ع 233	تنشر المؤسسة المعلومة العلمية والتقنية.	1. تنشر المؤسسة مجلة علمية مختصة في نشر المعومة العلمية. 2. تنشر المؤسسة المعلومة العلمية في موقعها على شبكة الانترنت . 3. تشارك المؤسسة في مختلف شبكات المعلومات العلمية الوطنية والدولية الرقمية والكلاسيكية.
ع 333	تؤمن المؤسسة المعلومة العلمية والتقنية.	1. تؤمن المؤسسة وتحمي المعلومة العلمية والتقنية بمساعدة براءات الاختراع 2. تستثمر المؤسسة خبرتها من خلال عروض التعاون والدعم العلمي للشركات .

الحقل ع4 : التكوين والمتابعة

• المرجع ع 14 :

تملك المؤسسة خطة تكوين دورية معدة على أساس احتياجات الجماعات المحلية والشركات والشركاء الاجتماعيين .

تفسير المرجع : بالنسبة للمؤسسة معنى هذا توفير عروض تكوين دورية مبنية على احتياجات الجماعات المحلية والشركات والشركاء الاجتماعيين.

الرمز	المعيار	الإثبات
ع 114	تراقب المؤسسة تطور احتياجات محيطها المحلي في مجال التكوين	1. إقامة تحريات دورية (كل سنة) لدى الجماعات والشركات المحلية 2. تنظيم تكوين حسب الطلب لفائدة الشركات

المرجع ع24:

تحرص المؤسسة على ناتج تكوينها .

تفسير المرجع : بالنسبة للمؤسسة، يعني هذا إنشاء خلية لمتابعة نتائج التكوين لديها.

الرمز	المعيار	الإثبات
ع 124	تمتلك المؤسسة آليات لمتابعة ناتج تكوينها .	1. إقامة ملف أرشيف لمجموع منتجات التكوين لديها . 2. وجود جمعية لقدامى الحاصلين على الشهادات. 3. تنظيم تظاهرات تجمع قدامى الحاصلين على الشهادات

المرجع ع34:

تساهم المؤسسة في خلق وتطوير حاضنات للشركات، وكذا هيئات الدعم والمرافقة والشركات الصغيرة.

تفسير المرجع : بالنسبة للمؤسسة معنى هذا أنه عليها تقديم مساهمتها في خلق وتطوير حاضنات الشركات، هيئات الدعم والمرافقة والشركات الصغيرة .

الرمز	المعيار	الإثبات
ع 431	تمتلك المؤسسة برنامج تكوين لإنشاء الشركات والأعمال الحرة.	1. وجود مواد تعليمية تهتم بالأعمال الحرة وإنشاء الشركات. 2. وجود طريقة للتقييم تتم بناء على مشاريع إنشاء شركات عوض مذكرات التخرج 3. وجود اتفاقيات تعاون مع هيئات المرافقة والدعم لإنشاء شركات أو أعمال حرة

المرجع 44ع:

يندرج برنامج البحث (محاور مخابر البحث) لدى المؤسسة في إطار البرنامج الوطني للبحث .

تفسير المرجع : بالنسبة للمؤسسة، يعني هذا إقامة برنامج للبحث مستخلص من البرنامج الوطني للبحث.

الرمز	المعيار	الإثبات
ع 144	تندرج مشاريع البحث المؤسسة ضمن البرنامج الوطني للبحث .	1. عدد مشاريع البحث التي تندرج أبحاثها ضمن البرنامج الوطني للبحث. 2. عدد مخابر البحث التي تندرج أبحاثها ضمن البرنامج الوطني للبحث.

ميدان التعاون

الحقل ن 1 : سياسة الانفتاح على العالم

التفسير : يتعلق الأمر بإيجاد الوسائل التي تسمح للمؤسسة بالانفتاح على العالم

المرجع ن 11 :

تمتلك المؤسسة سياسة للانفتاح على العالم .

تفسير المرجع : تمتلك المؤسسة سياسة للانفتاح على العالم محددة بوضوح من خلال الوثائق الرسمية (الميثاق والقانون)

الرمز	المعيار	الإثبات
ن 111	سياسة للانفتاح على العالم موثقة ومعلنة	1. سياسة معلنة ووجود ميثاق. 2. وجود أبواب على موقع الانترنت الخاص بالمؤسسة وكذا مطويات.

• **المرجع ن 21:**

وضعت المؤسسة إستراتيجية في مجال البحث والتكوين تتضمن الإطار الدولي.

تفسير المرجع : إستراتيجية المؤسسة في مجالات البحث والتكوين والعلاقات الدولية يجب أن تأخذ بعين الاعتبار محيطها الدولي .

الرمز	المعيار	الإثبات
ن 121	إستراتيجية المؤسسة في مجالات البحث	1. الإطار الدولي واحد من المحاور المختارة ضمن

والتكوين قوامها المحيط الدولي	إستراتيجية المؤسسة . 2. عدد العقود والاتفاقيات والمشاريع المبرمة . 3. عدد الأساتذة الذين تم استقبالهم أو إرسالهم. 4. عدد زيارات الوفود الخارجية .

• المرجع ن 31 :

تمتلك المؤسسة سياسة اتصال تمكنها من تحسين بروزها على المستوى الدولي.

تفسير المرجع : تمتلك المؤسسة سياسة اتصال ونشر منتوجها العلمي، البيداغوجي وكفاءاتها على المستوى الدولي (موقع الانترنت والمجلات والدوريات وبراءات الاختراع،)

الرمز	المعيار	الإثبات
ن 131	سياسة اتصال تضمن نشر المنتج العلمي .	- وجود خلية أو مصلحة للاتصال لدى المؤسسة مع خطة عمل محضرة.
ن 231	المؤسسة موصولة بشبكة الشركاء الخارجيين .	1. عدد المنشورات في المجلات العالمية . 2. عدد المقالات المقدمة في الخارج.
ن 331	مسارات التكوين متوفرة وبارزة ويمكن الوصول إليها بسهولة وبالتالي مقارنتها.	- وجود صف للوحدات والمواد التعليمية لمختلف مسارات التكوين على موقع الانترنت بالمؤسسة.
ن 431	تمتلك المؤسسة وسائل الاتصال بالخارج.	- يتم تحديث الموقع الالكتروني باستمرار.

• المرجع ن 41 :

يجب أن تكون برامج التعليم والبحث قادرة على تحمل التقييم الدولي.

تفسير المرجع : يتعين على المؤسسة أن تتأكد من أن برامجها التعليمية والبحثية تصلح للمقارنة والتقييم العالمي

الرمز	المعيار	الإثبات
ن 141	إقامة مقارنة لمحتويات الراجع مع مثيلاتها الدولية.	1. تضع المؤسسة إجراءات تقييم ومقارنة. 2. تقارير المقارنة معدة.
ن 241	تقييم البرنامج من قبل منظمات دولية موجودة ومبرمج.	1. تقارير التقييمات الخارجية معدة 2. عدد التقييمات والمقارنات ودوريتها.

الحقل ن 2 : الشركة والحركة

التفسير : يتعلق الأمر بتحديد أنماط الشراكات والحركة والتي تعمل على تعزيز الانفتاح على العالم

• المرجع ن 12 :

تقيم المؤسسة شراكات دولية في مجال التكوين والبحث.

تفسير المرجع : تقيم المؤسسة شراكات دولية في مجال التكوين والبحث من خلال شبكات واتفاقيات وتوأمة

الرمز	المعيار	الإثبات
ن 112	للمؤسسة سياسة واضحة وهادفة في مجال الشراكة مع الأجنبية .	1. عدد من اتفاقيات التعاون الموقعة مع مؤسسات دولية 2. عدد من الاتفاقيات الإطارية الموقعة والمنجزة. 3. عدد العقود الموقعة الموجود قيد الانجاز 4. عدد المشاريع المنجزة

المرجع ن 22:

تشجع المؤسسة على الحركة العالمية .

تفسير المرجع : تشجع المؤسسة الحركية الدولية للطلبة والأساتذة والباحثين والموظفين التقنيين والإداريين زيادة على التأطير والإشراف المشتركين ومنح الشهادات المشتركة والتربصات العلمية وتدريس اللغات الأجنبية واللغة العربية للأجانب .

الرمز	المعيار	الإثبات
ن 122	تمتلك المؤسسة سياسة استقبال للطلبة الأجانب الذين يقومون بالتسجيل بطريقة فردية.	- وجود برامج تعليم متوافقة للغات الأجنبية لدى المؤسسة.
ن 222	تعليم اللغات الأجنبية متوفر.	- وجود برامج تعليم متوافقة للغة العربية للضيوف الأجانب
ن 322	تعليم اللغات الحية متوافق مع السياسة الدولية للمؤسسة	- وجود دليل للاستقبال والتوجيه لفائدة الضيوف الأجانب

المرجع ن 32:

تمتلك المؤسسة الوسائل والهيكل لاستقبال الطلبة والأساتذة والباحثين الأجانب.

تفسير المرجع : تمتلك المؤسسة الوسائل والهيكل لاستقبال الطلبة والأساتذة والباحثين الأجانب (مصلحة الاستقبال والاستضافة، ...)

الرمز	المعيار	الإثبات
ن 132	الوسائل والهيكل متوفرة لاستقبال الأجانب.	1. مصلحة الاستقبال والتوجيه. 2. مركز اللغات الأجنبية. 3. أماكن الاستضافة . 4. عدد الوفود الأجنبية المستقبلة

الحقل ن 3 : تبادل المعلومات والاستفادة المشتركة من الموارد

التفسير : يتعلق الأمر بتحديد أنماط وطرق تبادل المعارف والاستفادة المشتركة من الموارد .

• المرجع ن 13 :

تقترح المؤسسة أنماطاً للتكوين مفتوحة على العالم .

تفسير المرجع : تقترح المؤسسة أنماطاً للتكوين مفتوحة على العالم (التعليم العابر للحدود والتعليم الإلكتروني و الدروس الواسعة المفتوحة على شبكة الانترنت،....).

الرمز	المعيار	الإثبات
ن 113	أنماط تكوين مفتوحة على العالم موجودة وعملية	1. عروض التكوين موجودة . 2. دعائم الدروس والمراجع المقترحة.
ن 213	يقترح عرض التكوين شهادات متعددة الجنسيات	عدد الشهادات العالمية المقترحة.

المرجع ن 23:

توفر المؤسسة الوصول إلى المراجع والموارد الدولية.

تفسير المرجع : تعزز المؤسسة الوصول إلى المراجع والموارد الدولية (الاشتراك في المجلات الدورية وقواعد البيانات،...).

الرمز	المعيار	الإثبات

ن 123	اشتراكات في قواعد البيانات مقامة	1. وجود قواعد البيانات مكتبية مع دخول مسموح. 2. عدد وطبيعة الموارد. 3. التردد وحجم التحميل المسجل.

المرجع ن33:

تقوم المؤسسة بضمان مهمة الرصد والمتابعة لما يجري على المستوى العالمي.

تفسير المرجع : تقوم المؤسسة بضمان مهمة الرصد والمتابعة وتتعلم من الممارسات الدولية الحسنة في مجال التكوين والبحث والحكمة.

الرمز	المعيار	الإثبات
ن 133	خلية الرصد للعالم منصبة	1. عدد الزيارات للصالونات سنويا. 2. المشاركة في معارض الكتاب.
ن 233	مهام خلية الرصد محددة بوضوح	1. بطاقة الوصف الوظيفي لمهام خلية الرصد. 2. الموارد البشرية المكلفة بمهمة الرصد. 3. البرامج المعلوماتية المستخدمة للرصد

المرجع ن43:

تعزز المؤسسة عمليات الاستفادة المتبادلة للموارد

تفسير المرجع : تتعاون المؤسسة مع مختلف الشركاء من الخارج في الاستفادة المتبادلة من الموارد البشرية والمادية والمالية.

الرمز	المعيار	الإثبات
ن 143	تقيم المؤسسة برنامج للاستفادة المشتركة من الموارد	1. سلم حساب مشترك 2. طبيعة العناد العلمي الموضوع للاستعمال المشترك 3. عدد الاتفاقيات الخاصة الموقعة

الملحق رقم (04): قائمة الأساتذة المحكين للاستبيان.

اسم ولقب الأستاذ	مؤسسة الانتماء
البروفسور سعيد فكرون	جامعة محمد بوضياف المسيلة.
البروفسور تقيّة محمد الحسان	جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف.
الدكتور والباحث فيصل أزدان	جامعة باريس 8 الفرنسية.
الدكتورة نورة سليمان فيسة	جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف.
الدكتورة مليكة مزيان	عضوة خلية لجنة ضمان الجودة-جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف.
الدكتورة نجاه يخلف	جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف.
الدكتورة جمعية يوكبشة	جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف.

الملحق رقم (05): يبين شهادة تحكيم الاستبيان.

باريس، 08.03.2022

د. إزدارن فيصل
أستاذ محاضر في علم الاجتماع

شهادة تحكيم إستمارة استبيان

أنا الممضي أدناه، السيد إزدارن فيصل و بصفتي أستاذ في علم الاجتماع، قمت بتحكيم استمارة السيد عبد الرحمن قريش، طالب دكتوراه، تخصص علم الاجتماع التربوية جامعة محمد بوضياف المسيلة ، و ذلك في إطار التحضير لرسالة الأطروحة: معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي دراسة ميدانية بجامعة حسنية بن بوعلي الشلف.

ملخص الدراسة:

تندرج دراسة موضوع معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ضمن مداخل البحوث الاستشرافية، وتدخل في إطار دراسات علم الاجتماع التربوية، هدفت إلى البحث وتقديم دراسة عن واقع التعليم الجامعي في الجزائر، من خلال وظيفتها العلمية، إضافة إلى محاولة تقديم تقييم شامل حول أهمية الجودة الشاملة في مؤسساتنا، والتعرف على أهم العراقيل ومختلف المعوقات التي تعيق تطبيق إدارة هذه الأخيرة في الجامعة، ناهيك عن محاولة الكشف عن أهم العوامل الكامنة التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، مقابل الإصلاحات الهيكلية التي تقوم بها الهيئة الوصية لنظام التعليم العالي في الجزائر، مع الأخذ بالاعتبار تأثير الأنساق الداخلية والخارجية لنظام التعليم العالي.

Résumé:

L'étude sur les obstacles à l'application d'une gestion globale de la qualité dans les établissements d'enseignement supérieur fait partie des entrées à la recherche prospective, et fait partie des études de l'enseignement de la sociologie, visant à rechercher et à présenter une étude sur la réalité de l'enseignement universitaire en Algérie, à travers sa fonction scientifique, en plus d'essayer de fournir une évaluation complète de l'importance de la qualité globale dans nos institutions, et d'identifier les obstacles les plus importants et divers obstacles qui entravent l'application de la gestion de cette dernière à l'université, sans oublier d'essayer de révéler les facteurs sous-jacents les plus importants qui empêchent L'application d'une gestion globale de la qualité dans les établissements d'enseignement supérieur, par opposition aux réformes structurelles entreprises par l'organe gardien du système d'enseignement supérieur algérien, en tenant compte de l'impact des modèles internes et externes du système d'enseignement supérieur.

Abstract:

The study on the obstacles to the application of comprehensive quality management in higher education institutions is part of the entrances to forward-looking research, and is part of the studies of sociology education, aimed at researching and presenting a study on the reality of university education in Algeria, through its scientific function, in addition to trying to provide a comprehensive assessment on the importance of overall quality in our institutions, and to identify the most important obstacles and various obstacles that hinder the application of the latter's management at the university, not to mention trying to reveal the most important underlying factors that prevent The application of comprehensive quality management in higher education institutions, as opposed to the structural reforms undertaken by the guardian body of algeria's higher education system, taking into account the impact of the internal and external patterns of the higher education system.