

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف

قسم: علم الاجتماع

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

الرقم التسلسلي:

رقم التسجيل:



مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص: تنظيم وعمل
بعنوان:

متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي
دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
جامعة الشاذلي بن جديد الطارف

تحت إشراف الأستاذ(ة):
د. مقدم سعاد

إعداد الطالب(ة):
مداررندة

لجنة المناقشة:

الصفة	مؤسسة الانتساب	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	جامعة الطارف	أستاذ محاضر أ	د. دفون محمد
مشرفا ومقررا	جامعة الطارف	أستاذ محاضر ب	د. مقدم سعاد
عضوا ممتحنا	جامعة الطارف	أستاذ محاضر أ	د. بوحنيكة نذير

السنة الجامعية: 2021/2022م

الملخص:

نسعى من خلال هذه الدراسة على معرفة متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة الشاذلي بن جديد -الطارف- حيث قمنا في البحث على تسليط الضوء على بعض المتغيرات الهامة والمتمثلة في تحفيز وتكوين الأستاذ الجامعي كمتطلبات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بالكلية.

إذ نهدف من خلال دراستنا الى التعرف على مدى ومستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية على إعتبار أن القطاع الجامعي يشكل شريحة هامة من القطاع المجتمعي في الجزائر بإمكانه أن يساهم في تزويد القيادات التعليمية في الجزائر بتغذية راجعة عن إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، إذ تحددت إشكالية الدراسة بالتساؤل المركزي الآتي:

ماهي متطلبات إدارة الجودة الشاملة في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة الشاذلي بن جديد الطارف؟
وبالاعتماد على الأسئلة الفرعية التالية:

- هل لتحفيز الأستاذ الجامعي دور في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية؟
- كيف يساهم تكوين الأستاذ الجامعي في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية؟
- ما هي المعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية؟

ولقد تم مناقشة هذه الأسئلة من خلال الدراسة الميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية إذ استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي وذلك لتناسبه مع متطلبات الدراسة، إذ يتكون مجتمع الدراسة من عينة عشوائية طبقية تم استخدامنا الملاحظة المقابلة والاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات وتطبيقها على عينة الدراسة المكونة من 21 مبحوث (أستاذ جامعي)، وبعد جمع البيانات وتحليلها توصلنا إلى النتائج التالية:

- أن كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الشاذلي بن جديد - الطارف- تولى اهتمام متوسط نسبيا بتحفيز أساتذتها بالرغم من أن تحفيز الأستاذ الجامعي يساهم في تحقيق الجودة في الكلية.
- أن تكوين الأستاذ الجامعي يساهم في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي إلا أن كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية لا تهتم بتكوين أساتذتها وتطوير كفاءاتهم.

- أن الكلية تعترضها العديد من المعوقات تعرقل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية والتي بينها نقص المرافق البيداغوجية والوسائل التعليمية الحديثة وعدم توفرها على ظروف عمل مناسبة.

Abstract:

Through this study, we seek to know the requirements for the application of total quality management in higher education institutions at the Faculty of Social Sciences and Humanities, University of Chadlia Bin Jadid - El Tarf.

Through our study, it aims to identify the extent and level of application of total quality management in the College of Social Sciences and Humanities, considering that the university sector constitutes an important segment of the societal sector in Algeria and can contribute to providing educational leaders in Algeria with feedback on the possibility of applying total quality management in Educational institutions, as the problem of the study was determined by the following central question.:

- What are the requirements of total quality management at the Faculty of Social Sciences and Humanities at the University of Chadli Ben Jadid El Tarf, based on the following sub-questions?

To motivate the university professor a role in the application of total quality management at the College of Social Sciences and Humanities?

-How does the formation of the collective professor contribute to the application of total quality management at the College of Social Sciences and Humanities?

- What are the obstacles that prevent the application of total quality management in the College of Social Sciences and Humanities?

These questions were discussed through the field study of the College of Social Sciences and Humanities, as they used the descriptive method of analysis to suit the requirements of the study, as the study population consists of a stratified random sample. After collecting and analyzing the data, we reached the following results:

The Faculty of Social Sciences at the University of Chadli Benjedid - El Tarf - paid a relatively moderate interest in motivating its professors, despite the fact that stimulating the university professor contributes to achieving quality in the college.

We conclude that the formation of a university professor contributes to the application of total quality management in higher education institutions, but the College of Social Sciences and Humanities does not care about the formation of its professors and the development of their competencies.

- We conclude that the college faces many obstacles that impede the application of total quality management in the college, including the lack of pedagogical facilities and modern teaching aids and the lack of suitable working conditions.

شكر و عرفان

أتقدم بجزيل الشكر والتقدير والامتنان الى أساتذتي المشرفة "مقدم سعاد" التي شرفنتني بإشرافها على مذكرتي التي لم تبخل عليا طوال فترة إشرافها على هذا العمل بتوجيهاتها السديدة ونصائحها القيمة نصائحها القيمة فلها مني فائق التقدير والاحترام.

أتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير الى كل من صرنا بفضلها نكتب ونقرأ الى كل من علمنا علما ينتفع به من معلمي في الطور الابتدائي وصولا الى أساتذتنا في الطور الجامعي، أساتذة قسم علم الاجتماع "كلية العلوم الاجتماعية جامعة الشاذلي بن جديد الطارف".

كما أتوجه

وفي الأخير أشكر كل من ساهم في مساعدتي لإنجاز هذا العمل المتواضع من قريب أو بعيد والشكر موصول الى جمع زميلاتي وصديقاتي دفعة 2022.



إهداء

أتوجه بشكر وتقدير خاص للدكتورة المشرفة "مقدم سعاد"

أهدي هذ العمل الى من ربنتي وعلمتني النجاح والصبر أعلى الناس
في هذا الوجود حبيبي أمي جميلة والى أبي العزيز مثل الاحترام
والأمان والى من أحمل اسمه بكل افتخار أبي رمضان
أهدي الى أخي الغالي وسندي في الحياة سامح وزوجته الكريمة
سلمى.

أهدي الى من تذوقت معهم طعم الحياة بحلاوتها ومرارتها أخواتي
الغاليات نورهان، شفيقة، فوزية.

أهدي الى أعز صديقاتي الذي كان لي شرف ملاقاتهم والتعرف عليهم
طيلة سنوات دراستي بكل ما عشناه من رفقة طيبة وأيام حلوة
بذكرياتها الجميلة والى كل من نسيهم قلبي ولم ينساهم قلبي الى
جميع صديقاتي وزميلاتي دفعة 2022.

الصفحة	الموضوع
	الملخص باللغة العربية
	الملخص باللغة الإنجليزية
	الشكر والتقدير
	الاهداء
	فهرس الموضوعات
	فهرس الجداول
	فهرس الاشكال
أ-ب-ج	المقدمة
	الفصل الأول: الإشكالية والاسس المنهجية للدراسة
4	1- الإشكالية
19-7	2- المفاهيم
8	1-2- مفهوم الجودة
10	2-2- مفهوم الجودة الشاملة
11	2-3- مفهوم إدارة الجودة الشاملة
13	2-4- مفهوم الجامعة
16	2-5- مفهوم الأستاذ الجامعي
17	2-6- مفهوم التحفيز
19	2-7- مفهوم التكوين
27-20	3- الدراسات السابقة
20	3-1- الدراسة العربية
23	3-2- الدراسة الجزائرية
	الفصل الثاني: نماذج لدراسة إدارة الجودة الشاملة
29	تمهيد

29	1- نموذج إدوارد ديمينج
31	2- نموذج جوزيف جوارن
34	3- نموذج معهد كرانفيلد
35	4- نموذج اونوا
36	5- نموذج ماثيوس
37	6- نموذج ايشكاورا
39	7- نموذج كروسبي
40	8- نموذج معهد الإدارة للتحسين المستمر
44	خلاصة
الفصل الثالث: نشأة وتطور الجامعة الجزائرية	
46	تمهيد
48-46	1-1) التعليم الجامعي قبل 1962
53-48	1-2) التعليم العالي بعد 1962
48	1-2-1 المرحلة الأولى 1962-1970
49	1-2-2 المرحلة الثانية 1970-1980
50	1-2-3 المرحلة الثالثة 1980-1990
52	1-2-4 المرحلة الرابعة 1990-2000
53	1-2-5 المرحلة الخامسة 2000 الى يومنا هذا
54	خلاصة
الفصل الرابع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي	
56	تمهيد
57	1- أهمية إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي
68-58	2- متطلبات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي
58	1-2) التحفيز في مؤسسات التعليم العالي
59	1-1-2 أهمية تحفيز الأستاذ الجامعي

61	2-1-2 أنواع تحفيز الأستاذ الجامعي أ- التحفيز المادي ب- التحفيز المعنوي
64	2-2) التكوين في مؤسسات التعليم العالي
65	2-2-1 أهمية تكوين الأستاذ الجامعي
66	2-2-2 مجالات تكوين الأستاذ الجامعي أ- التدريس ب- البحث العلمي ت- خدمة المجتمع وتنميته
71-69	3- معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي
72	خلاصة
الفصل الخامس: الأسس المنهجية للدراسة	
74	تمهيد
78-74	1) المنهج المستخدم للدراسة
74	1-1 المنهج الوصفي
80-75	2) أدوات جمع البيانات
75	1-2 الملاحظة
76	2-2 المقابلة
77	3-2 الاستمارة
86-78	3) مجالات الدراسة
78	1-3 المجال المكاني
80	2-3 المجال الزمني
80	3-3 المجال البشري

الفصل السادس: تحليل وتفسير العمل الميداني

88	تمهيد
98-89	1- دور تحفيز الأستاذ الجامعي في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
106-99	2- مساهمة تكوين الأستاذ الجامعي في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
119-107	3- معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
125-121	النتائج العامة للدراسة
127	خاتمة
136-128	المصادر والمراجع
	الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
82	توزيع العينة حسب الجنس	01
83	توزيع العينة حسب السن	02
84	توزيع العينة حسب الدرجة العلمية	03
85	توزيع العينة حسب الرتبة العلمية	04
86	توزيع العينة حسب الخبرة المهنية	05
89	رضا الأستاذ الجامعي عن الاجر الذي يتقاضاه	06
90	ما إذا كانت الجامعة تمنح مكافأة أثناء قيام الأستاذ الجامعي بأداء متميز	07
91	اهتمام الجامعة بإظهار الشكر والتقدير للأستاذ الجامعي	08
92	ما إذا كانت الجامعة تعمل على تحفيز أساتذتها ليقدموا أحسن ما لديهم	09
93	ما إذا كانت الجامعة تمنح فرصة لاستكمال الدراسات العليا	10
94	مدى وجود حرية للأستاذ الجامعي على اختيار المقاييس التي يدرسها	11
95	تأثير التحفيز على جودة التعليم	12
98	دور تحفيز الأستاذ الجامعي في تطبيق إدارة الجودة الشاملة	13
99	تشجيع الجامعة على مشاركة الأساتذة في الملتقيات والمؤتمرات التكوينية	14
100	ما إذا كان التكوين الذي يتحصل عليه الجامعي يحسن من أدائه	15
101	في أي مجال تحصل الأستاذ الجامعي على التكوين	16
102	ما إذا كانت الجامعة تنظم ندوات ولقاءات دورية تهدف الى مناقشة رفع المهارات التدريسية للأساتذة	17
103	ما إذا كان التكوين ليسهل من أداء الأساتذة في الجامعة	18
104	الى ما يهدف تكوين الأستاذ الجامعي	19

105	ما إذا كان التكوين يؤهل الأستاذ الجامعي للعمل في أكثر من منصب	20
106	مدى اهتمام الجامعة بتكوين أساتذتها وتطوير كفاءاتهم	21
107	اعتماد الجامعة على نظم متقدمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة	22
108	المعوقات التي تعترض الأستاذ الجامعي والتي تحول دون معالجتها	23
110	توفر الجامعة على ظروف عمل مناسبة	24
111	توفر الجامعة على الوسائل التعليمية الحديثة للسير الحسن للعملية التعليمية	25
112	مدى اهتمام الجامعة بتطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة م	26
114	ما إذا كانت الجامعة تعمل على تحسين جودة التعليم	27
115	مدى مساهمة كلا من تحفيز وتكوين الأستاذ الجامعي في تطبيق إدارة الجودة الشاملة	28
117	المعوقات التي تعوق تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحول دون معالجتها	29
119	مستوى تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في الجامعة	30

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
43	يوضح نموذج معهد الإدارة للتحسين المستمر	01
84	دائرة نسبية تمثل توزيع العينة حسب الدرجة العلمية	02
89	دائرة نسبية تمثل مدى رضا الأستاذ الجامعي عن الاجر الذي يتقاضاه	03

المقدمة

تعد إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي فرضتها التحولات والتطورات العالمية باعتبارها منهجا من المناهج المطبقة في كثير من المؤسسات وذلك للتحسين المستمر في جودة خدماتها المقدمة وتميزها ونظرا للنجاح الذي حققته بدأ الاهتمام باستخدامها في مختلف المؤسسات ومنها مؤسسات التعليم العالي.

إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي يعتبر من المسائل الحيوية في نظام التعليم العالي المعاصر بل ومدخل التطوير للتعليم كأسلوب في تجديد مخرجات المنظومة التعليمية وتحسين أنشطتها وعملياتها على مختلف المستويات حيث تسهم مؤسسات التعليم العالي بدور أساسي في تعظيم القدرة المعرفية للمجتمع بحثا، واستخداما وتطبيقا من خلال ممارسة وظائفها من تدريس (نشر المعرفة) وبحث علمي (إنتاج المعرفة) وخدمة المجتمع (تطبيق المعرفة)، هذا لأن التعليم العالي يعتبر أحد المحركات الأساسية لتحقيق التنمية والاداء الفعالة الثقافية والتقنية التي أنتجتها الإنسانية عبر مسيرتها التاريخية، إضافة أنه يشهد تطورا مستمرا نحو الأفضل لمواكبة حاجات الفرد والمجتمع وخصائص العصر العلمي والتقني، وبناء على ذلك فإنه ينظر للتعليم العالي على أساس الدور المتميز الذي يلبيه في المجتمعات وتمييزها وذلك عن طريق إعداد الكوادر والطاقات البشرية الفنية والعلمية والتربوية والثقافية والمهنية، كذلك إعداد القيادات الفكرية في مجالات التعليم المختلفة ولهذا فإن تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي يساهم بدرجة كبيرة في نجاح هذه المؤسسات من خلال تحسين أداء أعضاء هيئة التدريس ويقوم ذلك على تكوين وتحفيز الأستاذ الجامعي، فتكوين الأستاذ الجامعي يكسبه رصيذا معرفيا يؤهله لإبراز قدراته في الجامعة وتحسين وتطوير ورفع مستوى أدائه، كذلك فإن تحفيز الأستاذ الجامعي بشكل فعال وكفأ يساهم في

تحريك وتنشيط طاقاته وإثارة الرغبة لديه في العمل مما يدعم فعاليته وزيادة كفاءته ودفعه ليكون عضو فعال في المؤسسة الجامعية.

إن تبني مدخل إدارة الجودة الشاملة في المنظمة التعليمية الجزائرية عامة والتعليم العالي خاصة يستدعي تتبع تطبيقاتها على أساس قواعد عملية واعتمادها كاستراتيجية علمية حديثة في إدارة مؤسسات التعليم العالي وتدارك متطلباتها لجعل الجامعة الجزائرية تتماشى مع المتغيرات الحاصلة في العالم اليوم بهدف الوصول الى جودة التعليم العالي المنشودة.

وتأسيسا لما تقدم تأتي الدراسة للبحث والتحليلي عن تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بكلية العلوم الاجتماعية جامعة الشاذلي بن جديد -الطارف- حيث قسمنا هاته الدراسة من خلال خطة بحث متمثلة في ست فصول وهي على النحو التالي:

الفصل الأول: تعرضنا فيه الى الإشكالية والاسس المفهومية للدراسة، حيث يتضمن الإشكالية وأهم الأسباب التي أدت الى اختيار هذا الموضوع، وأهميته وأهدافه ثم قمنا بتحديد المفاهيم الخاصة بالموضوع ثم تعرضنا للدراسات السابقة التي عالجت نفس الموضوع.

الفصل الثاني: تطرقنا فيه الى نماذج لدراسة إدارة الجودة الشاملة.

الفصل الثالث: تطرقنا فيه الى نشأة وتطور الجامعة الجزائرية والمراحل التي مرت بها.

الفصل الرابع: تناولنا فيه متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وأهمية إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وتعرضنا فيه لأهمية أنواع تحفيز الأستاذ الجامعي والتكوين في مؤسسات التعليم العالي وتناولنا فيه كل من أهمية ومجالات تكوين الأستاذ الجامعي وفي الأخير لمعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي

الفصل الخامس: تطرقنا فيه إلى الأسس المنهجية للدراسة حيث تضمنت المنهج المستخدم وأدوات جمع البيانات المتمثلة في الملاحظة، المقابلة، الاستمارة ومجالات الدراسة والمتمثلة في المجال المكاني والزمني والبشري الذي تطرقنا فيه إلى العينة وخصائصها.

الفصل السادس: والذي تناولنا فيه تحليل وتفسير العمل الميداني من خلال العناصر التي تمت معالجتها في الجانب النظري، وفي الأخير ختمنا بحثنا بالنتائج العامة للدراسة من خلال التعرض إلى أهم النتائج المتوصل إليها وفق التساؤلات المطروحة في إشكالية البحث.

الفصل الأول:

الإشكالية والاسس المنهجية للدراسة

1-الإشكالية

2-المفاهيم

1-2 مفهوم الجودة

2-2 مفهوم الجودة الشاملة

3-2 مفهوم إدارة الجودة الشاملة

4-2 مفهوم الجامعة

5-2 مفهوم الأستاذ الجامعي

6-2 مفهوم التحفيز

7-2 مفهوم التكوين

3-الدراسات السابقة

1-3 الدراسة العربية

2-3 الدراسة الجزائرية

لقد احتل مفهوم الجودة أهمية كبيرة في الآونة الأخيرة فالتغيرات الملاحظة في المحيط الاقتصادي والاجتماعي والثقافي الذي تنشط فيه المؤسسات اقتضى عليها ضرورة الاهتمام بها ووضعها في سلم أولوياتها فمنذ بداية الثمانيات انتشر مفهوم الجودة كأحد المصطلحات الدارجة في لغتنا اليومية واستخدمت كثيرا في الإعلانات لجذب العملاء الى سلعة او خدمة ما، والجودة تتطلب أن تحاول كل مؤسسة الى تجميع قدرتها وتوظيفها لتحقيق أهدافها وخدماتها بكفاءة وفعالية بحيث اعتبرت هذه الأخيرة مدخل حديث وفلسفة إدارية حديثة قد نشأت في الأساس كأساس عمل ووسيلة لتطوير أداء المنظمات والمؤسسات الساعية الى تحقيق الربح، وتعد إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي فرضتها التحولات والتطورات العالمية خاصة المتعلقة منها بالمنافسة والتغيرات التكنولوجية المستمرة إذ أن تطبيقها يتطلب احداث تغيرات شاملة وواسعة بالمؤسسة انطلاقا من تغيير الثقافة القديمة بثقافة تتلاءم وتهيئة البيئة الملائمة للتطبيق فقد أصبحت الجودة ضرورة لبقاء أي مؤسسة نظرا للنجاحات التي حققتها إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإنتاجية والخدماتية ومنها كذلك المؤسسات التعليمية، ولكن المشكلة تكمن الفهم الصحيح والتنفيذ الناجح لها بما تتضمنه من ركائز وأساليب وان تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية يساهم بدرجة كبيرة في نجاح هذه المؤسسات وفي المنتج التعليمي وخرجات العملية التعليمية باعتبارها المؤسسات التعليمية هي التي يعول عليها في بناء الفرد وتطوير مهارته وزيادة قدراته وتنمية شخصيته لأن التعليم وحده القادر على بناء الفرد الذي يملك الإرادة لمواجهة هذا العصر وتداعياته والتفاعل والتعامل بكفاءة مع متغيرات عصر يتسم بالتسارع المعرفي والتكنولوجي.

ويعد التعليم بصفة عامة والتعليم العالي بصفة خاصة من أهم ركائز اقتصاد ومجتمع

المعرفة حيث تسهم مؤسسات التعليم العالي بدور أساسي في تعظيم القدرة المعرفية للمجتمع بحثا

واستخداما وتطبيقا من خلال ممارسة وظائفها من تدريس وبحث علمي ونشر وإنتاج المعرفة، إلا إن نجاح هذه المؤسسات في إعداد الرأس مال البشري المؤهل للإنتاج وتطوير القدرات الإبداعية له والرفع من مستوى تأهيله لتلبية مختلف حاجات المجتمع في جميع الجوانب الاجتماعي، الاقتصادي، الثقافية يتطلب منها الاهتمام بتطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي وذلك من خلال زيادة الاهتمام بالأستاذ الجامعي من خلال التكوين الذي يكسبه رصيذا معرفيا جديدا يؤهله لإبراز قدراته وتكيفهم مع الوضع الجديد وذلك قصد النهوض بالطاقات وتحسين الأداء وزيادة الفاعلية والاستمرارية وتطوير الأداء، مما يساهم في خلق الاتجاهات الإيجابية للأستاذ الجامعي كما يؤدي للعمل بكفاءة وفعالية وكذلك سعي المؤسسة الجامعية الى تحفيز اساتذتها بشكل فعال وكفأ، فتحفيزهم يساهم في تحريك وتنشيط طاقتهم وترفع من روحهم المعنوية والسعي الجاد للارتقاء بكفاءة التعليم نظرا لكون المؤسسات الجامعية أهم ركيزة للتحصيل المعرفي والعلمي ولبناء القيم والمهارات التي تساهم في توجيه المجتمعات نحو التقدم والتطور الى مستويات عالية في الأداء والجودة ورفع كفاءة الخدمات المختلفة.

ولقد عرف قطاع التعليم العالي في المجتمع الجزائري منذ الاستقلال العديد من الإصلاحات تماشيا مع التطور الذي يشهده العالم والتحديات التي تواجهه سواء على المستوى المحلي أو العالمي وذلك لجعل مؤسسات التعليم العالي منارة لإشعاع العلم والمعرفة وانفتاحها مع محيطها الاجتماعي ومساهمتها في تنمية البلاد والنهوض بالاقتصاد الوطني وذلك خير معبر عن ذلك هو مشروع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي منذ الموسم الجامعي (2004-2005) في أحداث نظام تعليمي عالي جديد يعرف بنظام (LMD) لليسانس، الماستر، الدكتوراه، و الذي يهدف الى مواكبة الجامعات العالمية في اطار مشروع عالمي يدعو الى المنافسة في إمتلاك المعرفة، حيث قامت وزارة التعليم العالي في جوان 2008 والذي كان تحت الحوصلة المرحلية بعد أربع سنوات من تطبيق نظام

(LMD) وكذلك المؤتمر الدولي حول الجودة في التعليم العالي في جوان 2008 والذي كان تحت عنوان " ضمان الجودة في التعليم العالي بين الواقع والمتطلبات " لذا فإن الجودة في التعليم ضرورة تفرضها متطلبات العصر لسد احتياجات المجتمع فالجودة في التعليم العالي تعني إيجابية النظام التعليمي بمعنى أن تكون المخرجات بشكل جيد ومتقنة مع اهداف عذا النظام من حيث احتياجات المجتمع ككل في تطوره واحتياجات الفرد باعتباره وحدة بناء هذا المجتمع، لذلك أصبحت كافة مؤسسات العالم اليوم بما فيها المؤسسات التعليمية أحوج ما تكون إلى الارتقاء بالإنتاجية والتحسين لمواجهة صور التحديات والتغيرات التي تسير في سياق البقاء للأفضل.

وأن نظام التعليم في الجزائر كغيره من الدول النامية يعاني العديد من المشاكل منها ما يتعلق بالمدرسين وبيئة العمل ومنها ما يتعلق بالإدارات التعليمية والمدرسية، بالإضافة الى تدني مستوى خريجي هذا النظام وعدم رضى المجتمع عن هذه المنتجات وبالتالي فإن مشكل التعليم في الجزائر عموما يمكن في عدم جودته فلا يزال التوجه منصبا على التوسع الكمي على حساب الاهتمام بمسألة النوعية وضبط اجراءاته في كافة المستويات خاصة التعليم العالي، إذ يغلب على التعليم التلقين والسلطوية وسيادة الطابع التقليدي وتقييد فرص الابداع وغياب النظرة المتكاملة في تكوين الفرد وتدني مستوى التعليم وأن هذه المشكلات يمكن التقليل منها أو معالجتها وذلك بإقامة نظاما تعليميا ذو جودة عالية كحتمية لا بد منها من أجل مواجهة هذه التحديات والتكيف في المتغيرات الحاصلة في العالم اليوم ولتحقيق الجودة التعليمية المنشودة.

إذ ترجع أسباب اختيار موضوع متطلبات الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي إلى الرغبة الشخصية في دراسة هذا الموضوع وشروع العديد من الدول في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسساتها الجامعية، ومن أجل لفت انظار القائمين على مؤسساتنا التعليمية بضرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والتعرف على مستوى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في

مؤسسات التعليم العالي ومتطلباتها في المؤسسة الجامعية والمتمثلة في جامعة الشاذلي جديد "الطارف" كلية العلوم الاجتماعية، كما تبرز أهمية هذا البحث في تركيزه على دراسة موضوع تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي على إعتبار أن القطاع الجامعي يشكل شريحة عريضة وهامة من القطاع المجتمعي الجزائري وكذلك ضعف المخرجات في الدارس الجزائري تشير الى الحاجة الى تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيها وتزويد القيادات التعليمية في الجزائر بتغذية راجعة عن إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية.

وعلى ضوء ما طرح سابقا نحاول في هاته الدراسة الكشف ومعرفة متطلبات إدارة الجودة

الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ومن هنا حق لنا طرح التساؤل التالي:

ما هي متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي؟

ويتفرع عن هذا التساؤل أسئلة فرعية تتمثل في:

- هل لتحفيز الأستاذ الجامعي دور في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية العلوم الاجتماعية والانسانية؟
- كيف يساهم تكوين الأستاذ الجامعي في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية؟
- ما هي المعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية العلوم الاجتماعية والانسانية؟

2- المفاهيم:

تتطلب أي دراسة علمية ضبطاً محكماً ودقيقاً للمفاهيم التي يستخدمها الباحث خلال دراسته من أجل لعطاء صورة واضحة على بحثه والتي تشكل المنارة التي توجهه أثناء عملية البحث.

1-2 مفهوم الجودة:

رغم الاهتمام الواسع والكبير حول مفهوم الجودة إلا أنه لا يوجد اتفاق على تعريف موحد للجودة نذكر البعض منها كالتالي:

يعرفها "ديمنج" بتعرف مختصر إذ يقوم ان الجودة هي تلبية رغبة احتياجات المستفيدة منها حاضر ومستقبلاً.¹

كم تعرف الجودة بانها المطابقة مع المتطلبات وهذا يعني ان تحقيق الجودة يحدث إذا كان المنتج أو الخدمة يشبع كل المتطلبات المحددة من قبل الزبائن سواء ثم تحديدها مسبقاً في عقد الرأه أو بموجب قانون.²

يتضح لنا من خلال هذا التعريف أن الجودة هي مطابقة مواصفات المنتج مع متطلبات العميل أو الزبون ورغباته وتوافق المنتج مع الشيء الذي يريده الزبون.

كما يعرفها "جوران" الجودة بأنها الملائمة للاستخدام أي كلما كانت الخدمة أو السلعة المصنعة ملائمة للاستخدام أي كلما كانت جيدة.³

¹ محمود أحمد الفتاح: إدارة الجودة الشاملة، ط1، دار الكتب المصرية، القاهرة، 2012، ص 14.

² حروش رقيقة: إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، ط1، محاولة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية الثانوية باستخدام التحليل النظامي، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2016، ص 34.

³ محمود أحمد الفتاح: مرجع سابق، ص14.

يتبين لنا من خلال هذا التعريف أن الجودة هي ملائمة الخدمة أو السلعة المصنعة لاستخدامها من طرف المستفيد منها.

تعريفها الجمعية الامريكية للجودة أنها الخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة التي تعكس قدرتها على تلبية حاجات صريحة وضمنية.¹

يتضح لنا من خلال هذا التعريف ان الجودة أنها الخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة التي تجعلها قادرة على تلبية حاجات الزبون.

كذلك تعرف المنظمة الاوربية للجودة EOG الجودة على أنها مجموعة من الصفات التي يتميز بها منتج معين، تحدد قدراته على تلبية احتياجات المستهلكين ومتطلباتهم.²

من خلال هذا التعريف يتبين لنا الجودة هي مجموعة مواصفات التي يتميز بها منتج أو خدمة أو سلعة معينة تحدد من خلالها القدرة على تلبية حاجات المستهلك ومتطلباته حول المنتج المقدم.

من خلال مجمل التعاريف حول الجودة يمكن الخروج بالتعريف الاجرائي التالي هو أن الجودة هي مجموعة الخصائص والصفات التي يتميز بها منتج معين أو خدمة ما بحيث تتلاءم خصائص المنتج مع احتياجات ومتطلبات الزبون وتجعلها قادرة على تلبية حاجاته وتوقعاته حول المنتج او الخدمة.

¹ بوخلوة باديس: اثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على جودة المنتجات النفطية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2016/2015، ص5.

² رقاد صليحة: تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، افاقه ومعوقاته، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، 2014/2013، ص 130.

تعتبر الجودة الشاملة عملية إدارية تهدف الى التغيير والتحسين المستمر تنتجها المؤسسات لتحسين خدماتها وتطويرها الى الأفضل يعد تعريف "ديمنج" من أكثر التعاريف انتشار للجودة الشاملة إذ عرفها بانها عبارة عن فلسفة إدارية مبنية على أساس إرضاء العميل وتحقيق احتياجاته وتوقعاته حاضرا ومستقبلا.¹

يتضح لنا من خلال هذا التعريف ان الجودة الشاملة هي عبارة عن فلسفة إدارية تقوم على أساس رضا العميل بالخدمة المقدمة له وتوافقها مع احتياجاته حاضرا ومستقبلا.

عرفها "ديان بون" وريك جريجر" بانها معيار او هدف او مجموعة متطلبات وهي هدف يمكن قياسه لإحساس مبهم بالصلاحية وهي جهد من اجل التطوير وليست درجة معينة محددة الامتياز.

يتبين لنا من هذا التعريف بأن الجودة الشاملة هي جهد يتطلب التطوير والتحسين المستمر.

ويعرفها "جونسون" بانها القدرة على تحقيق متطلبات الجماهير بالشكل الذي يتطابق مع توقعاتهم ويحقق رضاهم التام عن الخدمة التي قدمت لهم.

يتضح لنا من خلال هذا التعريف ان الجودة الشاملة هي القدرة على تلبية متطلبات واحتياجات العملاء بالشكل المتوقع له الذي يتضمن على ارضائهم، والجودة الشاملة تعريفات كثيرة لخصها "كروسن" بقوله الجودة هي التطابق مع الاحتياجات والموصفات.²

¹ عدي عطا: معايير الجودة والأداء والتقييم في مؤسسات التعليم العالي في ضوء التجاري المعاصرة، ط1، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، 2010، ص 25.

² عطية محسن علي: الجودة الشاملة والمنهج، دار المناهج، عمان، 2007، ص ص 20-21.

يتبين لنا من خلال هذا التعريف ان الجودة الشاملة هي ضمان التوافق والتطابق لاحتياجات العميل وموصفات الخدمة.

من خلال مجمل هذه التعاريف حول الجودة الشاملة يمكن الخروج بالتعريف الاجرائي أن الجودة الشاملة عملية إدارية منظمة ومستمرة لتأمين وضمان جودة الخدمة والمحافظة عليها وفق معايير صحيحة حتى تتضمن الرضا التام للخدمة من طرف المستفيد منها.

2-3 مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

إن مفهوم إدارة الجودة الشاملة يعتبر من المفاهيم الحديثة التي تهاد الى تحسين وتطوير الأداء بشكل مستمر ويمكن توضيح ذلك من خلال التعاريف التالية:

عرف معهد الجودة الفدرالي إدارة الجودة الشاملة بانها القيام بالعمل بشكل صحيح ومن اول مرة مع الاعتماد على تقييم العميل في معرفة مدى تحسين الأداء.¹

من خلال هذا التعريف يتضح لنا ان إدارة الجودة الشاملة هي القدرة على القيام بالعمل بشكل صحيح ومن المرة الأولى مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسين الأداء.

يعرف الغزاني والأسود 2005 إدارة الجودة الشاملة بانها أسلوب اداري يعتمد على مفهوم النظم وينظر للمؤسسة بشكل شامل لأحداث تغيرات إيجابية مرغوب فيها وذلك بتناول كل جزء داخل المؤسسة وتطويره بالشكل المطلوب للوصول إلى جودة افضل والى زيادة فاعلية الأداء والإنتاج من خلال تطوير وتحسين النظام القائم مركزا على العمليات المكونة من مدخلات وسلسلة خطوات ومخرجات وذلك جميع العاملين في المؤسسة بهدف وتحقيق رغبات ومتطلبات العملاء سواء الداخليين او الخارجيين.²

¹ عدي عطا: مرجع سابق، ص 27.

² مرجع نفسه، ص 27.

يتضح لنا من خلال هذا التعريف ان إدارة الجودة الشاملة هي أسلوب اداري يعمل على احداث تغييرات إيجابية للمؤسسة ككل نحو الأفضل وتطويرها بالشكل المرغوب فيه للوصول الى جودة عالية في الأداء والإنتاج وفي مخرجاتها وارضاء عملائها.

كما عرفها عبد المحسن 1995 إدارة الجودة الشاملة بانها فلسفة إدارية تهدف الى تقيق التميز في جودة أداء المؤسسة ككل من خلال الوفاء باحتياجات العملاء والعاملين.¹

يتبين لنا من خلال هذا التعريف ان إدارة الجودة الشاملة فلسفة إدارية تهدف إلى تحقيق التمييز في جودة أداء المؤسسة ككل من خلال تلبية واشباع احتياجات العملاء والعاملين.

كما عرفتها المنظمة العالمية "ISO" إدارة الجودة الشاملة هي عقيدة أو عرف متأصل وشامل في أسلوب القيادة والتشغيل لمنظمة ما بهدف التحسين المستمر في الأداء على المدى الطويل من خلال التركيز على متطلبات وتوقعات الزبائن، مع عدم اغفال متطلبات المساهمين وجميع أصحاب المصالح الأخرى.²

يتضح لنا من خلال هذا التعريف أن إدارة الجودة الشاملة هي عبارة عن عرف متأصل وشامل يهدف الى التحسين المستمر في الأداء من خلال عرف متأصل وشامل الى تحسين المستمر في الأداء من خلال التركيز على متطلبات وتوقعات الزبائن واتجاهات المساهمين.

¹ رقيقة حروش، مرجع سابق، ص 53.

² مرجع نفسه، ص 53.

وعرفت وزارة الدفاع الامريكية إدارة الجودة الشاملة بأنها التحسين المستمر للأنشطة ويقوم على اشتراك كل الافراد في التنظيم بجهد متكامل نحو تحسين الأداء في مختلف المستويات بهدف رضا العميل.¹

من خلال ما تم استعراضه من التعاريف حول إدارة الجودة الشاملة يمكن الخروج بالتعريف الاجرائي التالي هو أن إدارة الجودة الشاملة نظام ومنهج اداري شامل ومتكامل يقوم على أساس احداث تغييرات إيجابية بهدف تحسين المستمر في جودة المخرجات لإرضاء العميل.

4-2 مفهوم الجامعة:

تعتبر الجامعة مؤسسة التعليم العالي تساهم في تعميم ونشر المعارف من خلال البحوث العلمية الاكاديمية وعليه يمكن تعريفها كالتالي:

تعرف الجامعة بأنها مجموعة معاهد علمية تسمى الكليات تدرس فيها الآداب والفنون والعلوم وهي مؤسسة التعليم العالي تتكون من عدة كليات تنظم دراسات في مختلف المجالات وتحول حق درجات جامعية في هذه الدراسات وهي مجموعة معاهد علمية ذات صفة قانونية تستخدم أساتذة وينظم لها طلاب.²

¹ علا زيدان: تقييم درجة توافر متطلبات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، 2019، ص 19

² دعبوج وليد: استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقتها بالسلوك الانحرافي لدى الطالب، مجلة العلوم الاجتماعية، مجلة 10، العدد 03، جامعة باجي مختار -عنابة- 2017، ص 29.

يتضح لنا من خلال هذا التعريف ان الجامعة هي مجموعة معاهد علمية تسمى كليات تدرس فيها آداب وفنون وعلوم ذات صفة قانونية تستخدم أساتذة وطلاب ينتظم بها لتلقي المعرفة واجراء البحوث العلمية.

كذلك هناك من يعرف الجامعة على إنها المصدر الأساسي للخبرة والمحور الذي يدور حوله النشاط الثقافي في الآداب والعلوم والفنون فهما كانت أساليب التكوين وأدواته فإن المهمة الأولى للجامعة ينبغي ان تكون دائما هي التوصيل خلق المعرفة الإنسانية في مجالاتها النظرية والتطبيقية وتمهيد الظروف الموضوعية بتنمية الخبرة الوطنية التي لا يمكن بدونها ان يحقق المجتمع ايه تنمية الحقيقية في الميادين الأخرى.¹

ونقصد به أن الجامعة هي المصدر الأساسي والمحور الذي يدور حوله النشاط الثقافي في الآداب والعلوم والفنون فهما كانت أساليب التكوين إلا أنه تبقى المهمة الأولى والرئيسية للجامعة هي التوصيل الخلاق للمعرفة الإنسانية في مجالاتها التطبيقية والنظرية لتنمية الخبرة اللازمة والتركيز على المجتمع.

أما المشرع الجزائري فيعرف الجامعة بأنها مؤسسة عمومية تعليمية تساهم في تعميم ونشر المعارف واعدادها وتطويرها وتكوين الأطارات اللازمة لتنمية البلاد.²

يتضح لنا من خلال هذا التعريف أن الجامعة مؤسسة عمومية تعليمية تساهم في تعميم ونشر المعارف واعدادها وتطويرها وتكوين الأطارات اللازمة لتنمية البلاد ورفيها.

¹ ايمن يوسف: تطوير التعليم العالي الإصلاح والافاق السياسية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2007-2008، ص 28.

² مرجع نفسه، ص 28.

وهناك من يعرف الجامعة باعتبارها تلك المنظمة التي تحتوي على هدد من المعاهد التعليمية

العليا وتقدم برنامجا للدراسات العليا ولها قدرة على منح الدرجات العلمية في مختلف مجالات الدراسة.¹

أي إنها تلك المنظمة التي تحتوي على عدة معاهد تعليمية للدراسات العليا ولها قدرة على

منح الدرجات العلمية في مختلف مجالات الدراسة.

كما أنها تعرف بانها مؤسسة تعليم عالي تتكن من مجموعة من الكليات والاقسام.²

ومن خلال مجمل هذه التعاريف حول الجامعة نخرج بتعريف اجرائيا: "انها مؤسسة للتعليم

العالي يلتحق بها الطلاب بعد اكمال دراستهم بالمدرسة الثانوية والجامعة تعتبر أعلى مؤسسة معروفة

في التعالي العالي وكذلك تعتبر مؤسسة تعليمية تكوينية تساهم في نشر المعارف الانسانية في

مجالاتها النظرية والتطبيق من أجل تكوين الإطارات اللازمة التي تكسب المجتمع تنمية اقتصادية

واجتماعية يركز عليها في دفع البلاد نحو التقدم الثقافي والتكنولوجي، إذ أنها تضم عدة كليات أو

معاهد تختص كل منها في دراسات معينة تستخدم أساتذة ذو تعليم عالي ومؤهلين وتدرّس طلبة

ينتظم بها لتلبية المعرفة واجراء البحوث العلمية وتمنح لهم درجات وشهادة جامعية.

¹ كياري فاطمة الزهراء: تقييم نفقات التعليم العالي في المؤسسة الجامعية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم تسيير المالية العامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان، 2011-2012، ص 64.

² سمية الزاهي: مكانة المكتبة الجامعية في سياسات التعليم العالي في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم علم المكتبات الجامعية، معهد علم المكتبات والتوثيق، جامعة قسنطينة2، 2013/2014، ص 39.

يعتبر الأستاذ الجامعي محور الارتكاز في منظومة التعليم الجامعي بحثا وتعلّما وخدمة المجتمع وعليه يتوقف نجاح الجامعة.

ويعرف على أنه الشخص القائم بمهام التدريس والإشراف والبحث العلمي والمهام التي تسهم في تطوير التعليم والبحث العلمي بالجامعات وهو أيضا الركيزة الأساسية في اعداد وتكوين الإطارات المتخصصة.¹

يتضح لنا من خلال هذا التعريف أن الأستاذ الجامعي هو شخص يقوم بعملية التدريس والإشراف والبحث العلمي ويسهم في تطوير التعليم والبحث العلمي.

وكذلك يعرف بأنه العامل الذي يقوم بعملية التدريس في الجامعة على اختلاف تخصصاتهم ومؤهلاتهم العلمية فالأستاذ الجامعي هو عضو فعال في العملية التعليمية، حامل لشهادة معينة أما شهادة ماجستير أو دكتوراه إلى أداء أدوار ومهام عدة داخل الجامعة وخارجها ومن مهامه نقل المعارف والمعلومات للطلبة الجامعيين بمختلف مستوياتهم وتخصصاتهم كما يؤدي في النهاية إلى نجاح التعليم الجامعي وفشله وبالتالي إلى ازدهار أو انحطاط المجتمع في مختلف المجالات.²

يتبين لنا من خلال هذا التعريف أن الأستاذ الجامعي هو عضو فعال في العملية التعليمية حامل لشهادة الماجستير أو الدكتوراه يقوم بعملية التدريس في الجامعة للطلبة الجامعيين بمختلف مستوياتهم وتخصصاتهم وتلقين المعارف والمعلومات.

¹ موفق أسماء: جودة الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة باتنة1، 2016/2015، ص ص 10-11.
² بواب رضوان: الأداء الوظيفي والاجتماعي للأستاذ الجامعي في نظام الالمدى، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 21، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، الجزائر، 2015، ص ص 72-73.

ويعرف كذلك بأنه كل من يقوم بالتدريس للمقررات الاكاديمية أو مقررات الاعداد التربوي وحاصل

على درجة الدكتوراه.¹

أي أن الأستاذ الجامعي هو الشخص الحاصل على درجة الدكتوراه ويقوم بالتدريس المقررات

الاكاديمية او مقررات الاعداد التربوي.

من خلال مجمل التعاريف يمكن الخروج بالتعريف الاجرائي التالي هو أن الأستاذ الجامعي

الشخص الحاصل على شهادة الماجستير أو الدكتوراه يقوم بعملية التدريس في الجامعة على اختلاف

تخصصاتهم ومؤهلاتهم العلمية يقوم بعدة مهام داخل وخارج الجامعة من حيث البحث العلمي وعملية

التدريس والاشراف ويسهم في تطوير التعليم ونقل وتلقين المعارف والمعلومات ونشرها.

2-6 مفهوم التحفيز:

يعتبر التحفيز من المؤثرات الأساسية التي تلعب دورا هاما وحيويا في سلوك الفرد التي تدفعه

لأداء عمله على أحسن وجه وبكفاءة عالية.

هناك من يعرف التحفيز على أنه سلوك توجيه سلوك الافراد وتقويته ومواصلة لتحقيق أهداف

مشتركة إذ أن السلوك الإنساني تحدده عوامل ثلاثة هي:

- سبب منشأ السلوك
- هدف يسعى الفرد لبلوغه وهو يسلك سلوكا معينا.
- قوة تدفع ذلك السلوك وتوجيهه بعد أن تثيره.²

¹ إبراهيم الحسن: الكفاءات المهنية المتطلبة للأستاذ الجامعي مجلة رسالة الخليج العربي، العدد 90، جامعة ام القرى فرع، 1422، 1423هـ، ص 14.

² يوسف حجي الطائي، هاشم فوزي العبادي: إدارة الموارد البشرية، قضايا كعاصرة في الفكر الإداري، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 88.

يتبين لنا من خلال هذا التعرف أن التحفيز هو توجيه السلوك نحو هدف معين لبلوغه وزيادة قوته ودافعيته.

ويعرفه كذلك التحفيز هو الإجراءات التي تتخذها المنظمة لتشجيع موظفيها على تقديم أفضل ما لديهم ورفع معنوياتهم والاحتفاظ بهم وتعزيز الولاء الوظيفي لديهم.¹

يتضح لنا من خلال هذا التعريف أن التحفيز هو إجراء تتخذه المنظمة قصد تشجيع موظفيها وعملائهم وذلك من أجل ضمان أدائهم للعمل بأكثر كفاءة وتعزيز ولاءهم للعمل.

كذلك التحفيز هو تلك القوة التي تحرك طاقة الفرد لبذل مستوى معين من المجهود ذلك لتحقيق هدف او اهداف محددة.²

ومن خلال هذا التعريف يتضح لنا ان التحفيز هي قوة تدفع الفرد لبذل مجهود أكثر لتحقيق هدف معينة.

من خلال مجمل التعاريف يمكن الخروج بالتعريف الاجرائي التالي أن التحفيز هو اجراء تتخذه وتقوم به الجامعة قصد زيادة دافعية الأساتذة لتقديم أداء افضل ورفع معنوياتهم، كون التحفيز يجعل الأساتذة أكثر حماس وولاء للعمل ويعزز ارتباطهم وانتمائهم للجامعة ويدفعهم لبذل جهد اكثر قصد تقديم تعليم ذو جودة عالية ويحسن من صورة الجامعة.

¹ رولانايف المعاينة، صالح سليم الحموري: إدارة الموارد البشرية، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 130.

² نجاه بزاید: التكوين واستراتيجية تسيير المهارات التسييرية، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه، قسم علم النفس وعلوم التربية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران، 2010/2011، ص 31.

يعتبر التكوين عملية تعمل على اعداد وتحضير الافراد العاملين ويكسبهم وصيدا معرفيا جيدا يؤهلهم لإبراز قدراتهم وعليه يمكن تعريف التكوين كما يلي:

التكوين هو تلك الجهود الهادفة التي تزويد الموظف بالمعلومات والمعارف التي تكسبه مهارة في أداء العمل او تنمية وتطوير ما لديه من مهارات ومعارف وخبرات بما يزيد من كفاءته في أداء عمله الحالي او يعده لأداء اعمال ذات مستوى أعلى في المستقبل.¹

أي أنه يهدف الى زيادة كفاءة الموظف في أداء عمله الحالي والمستقبلي.

كما يعرف التكوين على أنه نشاط مخطط يهدف الى تزويد الافراد بمجموعة من المعلومات والمهارات التي سيؤدي الى زيادة معدلات أداء الافراد في عملهم.²

أي ان التكوين هو نشاط مخطط يهدف الى تزويد الافراد بمجموعة من المعلومات والمهارات التي سيؤدي الى زيادة معدلات أداء الافراد في عملهم.

التكوين هو عبارة عن مجموعة من النشاطات المصممة او الموجهة اما لرفع مستوى مهارات ومعارف وخبرات الافراد او لتعديل إيجابي في ميولتهم وتصرفاتهم او سلوكياتهم.³

أي أنه نشاطات موجهة لغرض الرفع من مستوى مهارات وخبرات ومعارف الافراد او لتعديل نحو الأفضل في ميولاتهم وتصرفاتهم أو سلوكياتهم.

¹ جغري بلال: فعالية التكوين في تطوير الكفاءات، مذكرة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009/2008، ص 25.

² مرجع نفسه، ص 25

³ بوقطف محمود: التكوين اثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية، مذكرة ماجستير، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014/2013، ص 14.

من خلال مجمل التعاريف يمكن الخروج بالتعريف الاجرائي للتكوين على أنه عملية منظمة تضم الجهود الهادفة الى تزويد الأستاذ الجامعي بالمعلومات والمعارف التي تكسبه مهارات وخبران في أداء عمله الحالي او المستقبلي وتحسين وتعديل لاتجاهاتهم نحو الأفضل وتقديم تعليم ذو جودة عالية تفيد الطالب في دراسته الجامعية وما بعد التخرج.

3-الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة عنصر أساسي في مذكرة التخرج، كما تعتبر من المراحل المنهجية في البحث العلمي بهدف التعرف على المساهمات السابقة فيما يتعلق بموضوع البحث، فقد نجد دراسات مطابقة لدراستنا وقد لا نجد وفي دراستنا هذه "المتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وسنستعرض بعض الدراسات التي تناولت هذ الموضوع نذكر منها:

1-3 الدراسة العربية:

• الدراسة الأولى:

للباحث محمد غصاب أبو عليم بعنوان "واقع إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي

الأردنية"¹

تناولت هذه الدراسة إشكالية حول تبني مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي قصد الرفع من مستوى أداء هيئة التدريس وجودة التعليم الجامعي بجامعة "اليرموك" الأردنية والتعرف على واقع تطبيقها ومستوياتها، اذ طرح تساؤل مركزي للإشكالية: ما هو واقع إدارة الجودة

¹ محمد غصاب أبو عليم: واقع إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الأردنية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، 2012/2011.

الشاملة في مؤسسات التعليم الأردنية؟ وما مدى تطبيقها في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة اليرموك" وقد أدرجت تحته فرضيات من بينها أنه يمكن اعتبار مؤسسات التعليم العالي الأردنية لا تؤمن بتطبيق مفاهيم ومبادئ وأساليب إدارة الجودة الشاملة في اعمالها وخدماتها وهل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $0.05 > 0$ في واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية "جامعة اليرموك" ومن وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية التي تعزي لمتغير العمر، الحالة الاجتماعية، الرتبة الأكاديمية، عدد سنوات الخبرة، الجامعة التي منح منها المؤهل العلمي، القسم الذي يدر فيه عضو هيئة التدريس.

إذ هدفت الدراسة الى التعرف على واقع نظام التعليم الجامعي في "الأردن" وإبراز مختلف الشاكل التي يواجهها، وكذلك الإصلاحات التي من الممكن تبنيها بقصد الرفع من مستويات جودته، والتعرف على واقع إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية.

إذ شملت عينة البحث 60 عضو هيئة تدريس واستخدمت المنهج الوصفي والمنهج التاريخي وذلك من اجل التعرف على الظاهرة او الحدث من حيث المحتوى والمضمون والوصول الى نتائج وتعميمات تساعد على فهم الواقع وتطويره في هذه الدراسة تم الاستعانة بالملاحظة والاستبيان والأدوات الإحصائية المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، تحليل التباين الأحادي.

إذ تلخصت نتائج الدراسة في النقاط التالية:

الدرجة الكلية لواقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة اليرموك انها (متوسطة) حيث كانت تطبيقات ثقافة الجودة المناهج ونظام الدراسة المعتمد أعضاء هيئة التدريس، قسم الإدارة اكبر الابعد من حيث درجة التطبيق بينما البيئة التعليمية، الإمكانيات المتاحة، الطلبة. اقل الابعاد تطبيقا، واطهرت الدراسة الميدانية عند تطبيقها على الواقع انه لا يمكن شمول

متغير الجنس (ذكر، انثى) في الدراسة والسبب في ذلك انه تبين أن معظم عينة الدراسة كانت من الذكور ونسبة (5.87) مما دعانا الى اسقاط هذا المتغير من الدراسة.

• الدراسة الثانية:

دراسة منتهى احمد علي الملاح: تحت عنوان " درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في

الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية" تناولت الدراسة الإشكالية التالية:¹

تسمى مؤسسات التعليم العالي في فلسطين الى تطوير مدخلها وعملياتها بشكل مستمر بغية

الحصول على افضل مخرجات ويعتبر مدخل إدارة الجودة الشاملة مدخلا أساسيا في تطوير أداء

الجامعات الفلسطينية والارتقاء بها الى المستوى المرغوب اذ طرح سؤال مركزي للإشكالية الذي هو:

ما درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية

كما يراها أعضاء هيئة التدريس فيها؟ ، وقد أدرجت تحته أسئلة فرعية التالية ما درجة تحقيق

المجال الاكاديمي في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية كما يراها اعضاء هيئة

التدريس؟، هل يختلف تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات

الضفة الغربية باختلاف مجالات الدراسة؟، إذ هدفت الدراسة الى التعرف على درجة تحقيق الجامعات

الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة

التدريس؟، ومعرفة أثر متغيرات (النوع الاجتماعي والكلية والخبرة، الرتبة العلمية، المركز الوظيفي،

المؤهل العلمي الجامعة التي يعمل بها) في استجابات أعضاء هيئة التدريس، إذ اشتملت عينة الدراسة

¹ منتهى أحمد على الملاح: درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، الإدارة التربوية، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية فلسطين، 2006/2005.

وأهدافها واستعانت الدراسة بأداة الاستبانة واستخدام الحاسب الآلي باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

وإذ توصلت هذه الدراسة الى عدة نتائج أهمها:

ان درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية، كما يراها أعضاء هيئة التدريس فيها كانت متوسطة بنسبة 65% وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية تعزي لمتغيري، النوع الاجتماعي والعمر وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين محالات تحقيق إدارة الجودة الشاملة.

2-3 الدراسة الجزائرية:

• الدراسة الأولى:

للباحث جيلالي سليمة بعنوان " واقع لدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي " ¹

تمحورت إشكالية هذه الدراسة حول كيفية توظيف مضامين إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي وتقويم أدائها وتوضيح مدى إمكانية تطبيقها وعليه، طرح سؤال المركزي للإشكالية: ما هو واقع الجودة التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير؟، وما مدى إمكانية تطبيق الجودة الشاملة لتسيير شؤون الكلية والرفع من مخرجاتها؟

¹ جيلالي سليمة: واقع إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2009/2008.

وقد أدرجت تحته فرضيات من بينها: ساهمت المتغيرات المتشابكة والتي حدثت في البيئة العالمية في طرح بدائل ومقاربات حديثة في التعامل مع الأنظمة الجامعية وإدارتها، مما أدى الى ضرورة التحكم في هذه المقاربات من أجل بناء أنظمة تعليمية فعالة يمكنها التعاطي بإيجابية مع متغيرات العصر، ويشترط على مؤسسات التعليم العالي تغيير ثقافتها التنظيمية الى ثقافة جديدة قائمة على مرتكزاتها أساسية يحتاجها التحول الى إدارة الجودة الشاملة كما يمكنها الاعتماد على مدخل الابعاد السبعة لتحقيق هذا التحول ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اراء افراد عينة الدراسة اتجاذ واقع الجودة في الكلية ومدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بها تعزى لمتغير السن، إذ هدفت الدراسة الى ابراز الحاجة الكبيرة الى معرفة وتطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في القطاع الجامعي مع التعرف على الرؤى الفكرية المختلفة التي تناولها، والتعرف على واقع نظام التعليم الجامعي في الجزائر، وإبراز مختلفة المشاكل التي يوجهها.

وكذا الإصلاحات التي تبنتها الجهات الوصية قصد الرفع من مستويات جودته، اذ بلغت عينة الدراسة 150 عضو هيئة تدريس واعتمدت المنهج الوصفي والتاريخي، وفي هذه الدراسة تم الاستعانة بالملاحظة والاستبيان، وكذلك الأساليب الإحصائية من بينها النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، اختبار التباين الأحادي لدراسة العلاقة بين المتغيرات وفي ضوء هذا توصلت الدراسة الى النتائج التالية: لعبت المتغيرات المتشابكة والتي حدثت في البيئة المعاصرة دورا بارزا في إعادة صياغة الوظائف التقليدية لمؤسسات التعليم العالي بصياغة عصرية يتقرب بها من المفهوم الذي ينبغي ان تكون عليه جامعات المستقبل ويساعدها على مواجهة التحديات التي تواجهها كزيادة الطلب على التعليم العالي بشكل وحجم لم يسبق له مثيل من قبل وتزايد المطالبة بربط التعليم الجامعي بجهود التنمية ومتطلباتها مع توسيع استخدام ومتطلباتها مع توسيع استخدام التكنولوجيا الحديثة في المؤسسات الجامعية الامر الذي أدى الى ضرورة الاعتماد على مداخل حديثة في التعامل مع الأنظمة

الجامعية وإدارتها، من أجل الاستجابة لضرورة التعامل مع المتغيرات والتحديات البيئية العالمية الثابتة والتعاطي معها بإيجابية وهذا ما يؤكد صحة الفرضية ويقتضي تحول الإدارة الجامعية نحو إدارة الجودة الشاملة تبني مدخل من مداخل التغيير يسهل تحقيق وتطبيق هذه الأخيرة، حيث يمكنها الاستناد الى نموذج الابعاد السبعة والذي يساهم في تخطيط وتنظيم إدارة الجودة الشاملة بنجاح وفعالية، فهذا النموذج يمكن الجامعة من التركيز على بلورة العناصر السبعة في اطار استراتيجية تغيير تحقق إدارة الجودة الأفضل بعيدا عن التعليم التقليدي، بالإضافة الى ذلك يجدر بمؤسسات التعليم الجامعي تغيير الثقافة التنظيمية القديمة للعمل الى ثقافة جديدة قائمة على مرتكزات أساسية يحتاجها هذا التطبيق فإذا اردت المؤسسة الجامعية.

أن تأخذ مفهوم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات فعلية العمل على ترسيخ الثقافة التي يشعر فيها الافراد بحرية الشاملة في الجامعات فعلية العمل على ترسيخ الثقافة التي يشعر فيها الافراد بحرية المشاركة بأفكارهم في حل المشاكل واتخاذ القرارات واعتبار ذلك بمثابة قاعدة أساسية في العمل، الامر الذي يمهد الطريق لتطبيق إدارة الجود الشاملة على أرضية ملائمة تضمن نجاحها وتقبلها.

• الدراسة الثانية:

¹ للباحثة ليندة بلحسين "بعنوان دور أدوات إدارة الجودة في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي" ¹

¹ ليندة بلحسين: دور أدوات إدارة الجودة في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2020/2019.

اذ تمحورت إشكالية الدراسة حول سعي مؤسسات التعليم العالي لتحقيق التمييز والتحسين في الأداء من خلال تبني مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وما مستوى تطبيقها في مؤسسات لتعليم العالي الجزائرية وعليه يتبلور السؤال المركزي للإشكالية فيما يلي:

ما مستوى تطبيق أساليب وأدوات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية وانعكاسات استخدامها على تطوير أداء مختلف أنشطتها الأكاديمية والإدارية والمجتمعية؟

إذ اندرجت تحته أسئلة فرعية تمثلت في: ما مستوى تطبيق أساليب وأدوات إدارة الجودة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة؟، هل توجد فروق حول بمستوى تقييم الأداء في الجامعات الجزائرية محل الدراسة؟، هل توجد فروق حول مستوى تقييم الأداء في الجامعات الجزائرية محل الدراسة؟. إذ هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى مساهمة خلايا الجودة في بناء وتطوير نظام ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية والى محاولة اظهار مستوى الالتزام باستخدام أدوات إدارة الجودة في تطوير مستويات الأداء في الجامعات الجزائرية، اذ تمثلت عينة البحث 30 جامعة جزائرية واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي اذ تم الاستعانة بالمقابلة والاستمارة، حيث توصلت الدراسة الى نتائج التالية:

إنه أظهرت النتائج ام خلايا ضمان الجودة غير ملمة بمفاهيم أساليب وأدوات إدارة الجودة يتضح ذلك من خلال أجوبة المسؤولين حول الأساليب والأدوات المطبقة، حيث اقتصرت على مجموعة بسيطة من الأساليب والأدوات جاء في مقدمتها التقييم الذاتي بمستوى متوسط والذي تم بشكل حسن في بعض الجامعات وشكل جزئي اختياري وشكلي في البعض الاخر، تلتها بمستوى منخفض أساليب وأدوات مثل المقاربة المرجعية التحسين المستمر، حلقات الجودة وحل المشكلات وهذا التوجه عكسته أيضا نتائج التحليل الاحصائي لبيانات الاستبيان وجاءت نتائج مستويات تقييم الأداء على مستوى الجامعات محل الدراسة وفقا لأجوبة رؤساء خلايا ضمان الجودة غير مرضية حيث انقسمت بين المستوى المتوسط والممتدني وهناك مستوى مقبول الى منخفض في درجة مساهمة

خلايا ضمان الجودة في بناء وتطوير نظام لضمان الجودة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة ومستوى تطبيق أساليب وأدوات إدارة الجودة في الجامعات محل الدراسة ليس بالمرتفع.

التعليق على الدراسات:

أوضحت الدراسات السابقة في مجملها مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وكيفية تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي، وبينت ان عملية نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي ومن أهمها الوعي بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي منها التغيير في الثقافة التنظيمية الإدارية بما يتلاءم مع طبيعة مفاهيم إدارة الجودة الشاملة، اذ تتشابه معظم الدراسات على أنها حاولت التعرف على مستوى وواقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

ومن الملاحظ أن معظم الدراسات اعتمدت على المنهج الوصفي والتاريخي وذلك لوصف وفهم واقع إدارة الجودة الشاملة وتطويرها الا أنها تختلف في الإطار الزمني والمكاني للدراسة، كما اتفقت كثيرا معظم الدراسات في الاستعانة بأداة الاستبانة.

الفصل الثاني

نماذج الدراسة إدارة الجودة الشاملة

تمهيد:

- 1- نموذج ادوارد ديمينج
- 2- نموذج جوزيف جوران
- 3- نموذج معهد كرانفيلد
- 4- نموذج اونوا
- 5- نموذج ماثيوس
- 6- نموذج ايشكاورا
- 7- نموذج كروسبي
- 8- نموذج معهد الإدارة للتحسين المستمر

خلاصة

سنتعرف في هذا الفصل على اهم النماذج لتطبيق إدارة الجودة الشاملة التي صيغها الكثير من الرواد أمثال ادوارد ديمينج وغيره من الرواد الذين ساهموا في إظهار عمليات لتحسين إدارة الجودة الشاملة واهم المتطلبات الأساسية التي اعتمدوا عليها لنجاحها.

1-نموذج "أدوار ديمينج":

لقد رأي ديمينج ان الإدارة العليا غالبا ما تلوم العاملين على أشياء أصلا في نطاق اختصاصهم وهذا يحتاج الى كلي لنمط الإدارة، وقد كان يؤمن بتشجيع العاملين ومشاركتهم وجعلهم قادرين على المساهمة في ادخال تحسينات مستمرة اذ وضع "ديمنج" 14 مبدأ لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وهي كالتالي:

- خلق هدف مستقر وثابت لتحسين المنتجات والخدمات.
- تبني فلسفة التطوير والتحسين لمواجهة التحديات.
- التوقف عن ممارسة تقويم الاعمال واختيار الموردين بناء على السعر فقط.
- التوقف على الاعتماد على أساليب التفتيش والفحص الشامل لتحقيق الجودة.
- التحسين المستمر لكل الأنشطة والعمليات والمساعدة من اجل تطوير الجودة.
- الاعتماد على طرق الحديثة في التدريب والتعليم على العمل.
- تبني أساليب جديدة في الاشراف.¹

¹ قويدر عياش: إدارة الجودة الشاملة مدخل للتمييز والتنافس على المستقبل، مجلة الحقيقة، العدد 11، الاغواط، الجزائر، 2008، ص 151.

- العمل على تنفيذ المناخ الملائم المحفز، ليعمل الجميع بفاعلية.
 - العمل على إزالة العوائق التنظيمية.
 - التخلي عن الشعارات والتهافتات والتحذيرات الموجهة للعاملين.
 - عدم وضع أرقام قياسية للإنتاج دون ربط ذلك بالجودة.
 - إزالة الحواجز التي تحرم العاملين من الزهو والتفاخر بالعمل.
 - تأسيس وإقامة برامج قوية للتعليم وإعادة التدريب والتطوير الذاتي لكل فرد.
 - تشجيع كل فرد في مكانه المناسب على ان يخصص جهده من أجل التطوير المستمر.¹
- نستنتج من المبادئ التي نص عليها "ديمنج" في نموذجها لتطبيق إدارة الجودة الشاملة من اجل المساهمة في ادخال تحسينات مستمرة، وفي اطار هذا يمكن للجامعة العمل بهاته المبادئ وتبنيها والاعتماد على تدريب وتكوين الأساتذ الجامعي وتوفير المناخ الملائم المحفز وجعلهم قادرين على المساهمة لتقديم مستويات عالية في أدائهم وتشجيعهم من اجل التطوير المستمر للجامعة.

¹ قويدر عياش: مرجع سابق، ص 151.

1- نموذج جوزيف جوران:

اشتمل نموذجه على ما يلي:

أ- مستوى الجودة ذو علاقة مباشرة بمستوى رضا العميل، فيحدث الرضا عندما تكون جودة المنتج (سلعة او خدمة) واداءه عاليا المستوى والعكس من ذلك.

ب- موضوع إرضاء العميل من خلال الجودة ذو بعدين هما:

✓ تحديد احتياجات ومتطلبات العميل والتي في ضوءها يتم تحديد مستوى الجودة المطلوبة.

✓ مراعات وتوفير هذه المتطلبات عند تصميم وإنتاج السلعة او تقديم الخدمة بشكل يأتي بجودة الرضا لدى العميل وفق متطلبات عند تصميم وإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة بشكل تأتي بجودة تحقيق الرضا لدى العميل وفق متطلباته.

ت- تتألف الجودة من شقين:

✓ الجودة الداخلية و تتعلق بمفهوم الزبون الداخلي.

✓ الجودة الخارجية وتتعلق بمستهلك او العميل الخارجي.

و كلا الشقين يشكلان سلسلة الجودة، حيث تبدأ بمرحلة تصميم السلعة وتنتهي بمستخدمها الزبون ويقوم مفهوم الجودة الداخلية على فكرة سلسلة الجودة التي تركز على مبدأ الممول والمرحلة¹

¹ عقيلي وصفي عمر: مدخل الى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2001، ص 178.

ROL MODEL في كل مراحل العملية الواحدة (السلسلة) على النحو التالي:



وأشار جوران الى انه في كل مرحلة او كل حلقة من حلقات سلسلة الجودة هناك فرصة او إمكانية لإدخال التحسينات على الجودة.

ث-ركز جوران على أهمية ضرورة التحسين المستمر للجودة وذلك من خلال أو عن طريق برامج اسمها "بمشاريع تحسين الجودة المتتالية" ومشاريع التحسين هذه يمكن ان تقترحها اية جهة في المنظمة: الإدارة. الاخصائيون، العمال،.. الخ.

إن هذا النموذج ركز على ضرورة التحسين المستمر للجودة بشكل يحقق الرضا وعليه يمكن تبني هذا النموذج لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة وذلك من خلال توفير متطلبات الأستاذ الجامعي لتحقيق تعليم وجودة عالية.

ربط "جوان" مسألة الجودة وتحسينها بمدى كفاءة الإدارة حيث له مقولة شهيرة مفادها: "تحقيق الجودة لا يكون بالعمل الارتجالي فلجودة لا تأتي بالصدفة بل بتحقيقها من خلال كفاءة ثلاثية إدارة الجودة وهي:

- تخطيط من أجل تحقيق مستوى عالي من الجودة.¹

¹ عقيلي وصفي عمر: مرجع سابق، ص ص 179-180.

- رقابة فعالة على الجودة

- تحسين للجودة لجعلها بمستوى أفضل دائما.¹

وقام جوران بتوضيح مضمون كل عملية من هاته العمليات الثلاثة كالتالي:

• تخطيط الجودة: يتم فيها التركيز على العملاء واحتياجاتهم وتطوير نوعية المنتج واتخاذ القرارات اللازمة لإشباع احتياجات العملاء وتوقعاتهم ومن ثم حصر الإمكانيات المادية والبشرية لإنتاج السلع والخدمات.

• مراقبة الجودة: ينظر الى مراقبة الجودة كعملية تهتم بالتحليل تاو كمجموعة من المعارف التقنية والتحليلية في التسيير واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة للسيطرة على العملية لإشباع متطلبات العملاء ورأي ان تستند فلسفة إدارة الجودة الشاملة على ثلاثة مبادئ هي على النحو التالي: التركيز على العملاء، التحسين المستمر، واشراك العاملين.

• تحسين الجودة: وتركز على وضع الاليات المساندة لاستمرار الجودة من خلال توزيع الموارد وتكليف الافراد بمتابعة مشروعات الجودة وتوفير التدريب اللازم وتشكيل هيكل دائم يتولى متابعة الجودة والمحافظة المكاسب والمحقة، بمشاركة الافراد بعقلية وروح جديدة تناسب الجودة مع التأكيد على المناخ المناسب الذي يجعل العاملين فخورين بما يقدمونه.²

فمن خلال هذه العمليات يتم تحقيق مستوى عالي من الجودة بحيث إذا استندت عليها الجامعة ومتابعتها والتأكيد على العمل بها من قبل أساتذة الجامعة المؤهلين لتطبيق مبادئ ومفهوم إدارة الجودة

¹ عقيلي وصفي عمر: مرجع سابق، ص 180.

² المسعود ربيع: متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في ظل قيادة إبداعية، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر -بسكرة-، 2013/2014، ص ص 24-25.

الشاملة فإنها تؤدي الى تحسين أداء وكفاءة الأستاذ الجامعي الذي بدوره يقدم تعليم جامعي ذو جودة أفضل مما يحقق صورة حسنة للجامعة.

2- نموذج معهد كرانفيلد:

قام معهد كرانفيلد بوضع نموذج في عام 1985 وقد تضمن خمسة ابعاد لتحديد الجودة الشاملة هي المواصفات SPECIFICATION وتقوم فيها المنظمة بتصميم الخدمة بضرورة محددة بهدف تلبية الاحتياجات الحالية والمستقبلية للعملاء ووفقا لما تراه المنظمة بمعنى ان تصميم المنظمة للخدمة وفق ادراكاتها لتلك الاحتياجات والبعء الثاني هو التماثل وذلك لضمان الجودة على ما يفرض على المنظمة ان تحدد مقدما السمات التي يجب توافرها في الخدمة المقدمة حتى تكون مقبولة، فضلا عن تحديد المكونات الخاصة التي تؤلف الخدمة وكذلك الإجراءات المرتبطة بها، وبالنسبة للبعء الثالث فهو الاعتمادية والتي تعني استثمار البيانات وتحليلها والاعتماد عليها في كافة أنشطة المنظمة واعدادها كأساس لاتخاذ القرارات والبعء الرابع فهو التسليم Delivery بأن تحسين الخدمة وجودتها بمعنى التحسين المستمر لكافة العمليات بالمنظمة وليس المنتج او الخدمة فقط، وكان البعد الخامس هو القيمة value وهي أحد جوانب التأثير جودة عملية التبادل فالجودة عملية التبادل فالجودة والقيمة هي ما يراه العميل ويحددها العميل الذي يقيم على أساس المقارنة بين جودة وقيمة ما يقدمه الآخرون.¹

¹ محمد عبد الفتاح محمد: إدارة الجودة الشاملة وبناء قدرات المنظمات الاجتماعية قضايا ورؤى معاصرة، دار الكتب والوثائق القومية، الإسكندرية، 2012، ص 195.

وعليه فإن هذا النموذج يتضمن خمسة ابعاد لتحديد الجودة الشاملة وكلها تتكامل من حيث المواصفات والتماثل الاعتمادية والتسليم والقيمة لتحقيق جودة الخدمة التي تتحدد من خلال هذه الابعاد والتي تهدف الى تحقيق الجودة المطلوبة ومقارنتها مع جودة ما يقدمه الآخرون.

3- نموذج اونوا:

يعد اونوا Ownwa من الخبراء اليابانيين في مجال إدارة الجودة الشاملة ومن أهم اهتماماته تطوير نظام الإنتاج الشهير لشركة "تويوتا"، كما قام اونوا بتطوير مفهوم الإنتاج في الوقت المناسب ومفهوم التصنيع المرن، وقد اشتملت المكاسب التي حصلت عليها شركة "تشويرتا" من وراء أفكار وتصاميم "اونوا" على زيادة الإنتاجية، وزيادة الطاقة التشغيلية للمعدات والآلات وتقليص فترات الإنتاج والتصنيع، ومن خلال عمله في شركة "تايوتا"، قام اونوا بالترويج لفكرة التخلص من عوامل واسباب اهدار الطاقات والوقت، حيث برزت قيمة عنصر الوقت الى حيز الوجود كسلاح من أسلحة المنافسة التجارية، كما قدم اونوا عددا من الأفكار الجيدة اثناء عمله منها على سبيل المثال: تطوير نظام حل المشكلات المسمى: التساؤلات الخمسة الذي يبحث في الأسباب الجذرية للمشكلة كما صمم نظاما تلقائيا ليا ذاتيا يسمح بوقف الماكينات تلقائيا أو اوتوماتيكيا في حالة تصنيعه لإنتاج معين.

ومن أهم الأهداف التي تسعى اليها حلقات الجودة التي ركز عليها نموذج اونوا ما يلي:

- المساهمة في تحسين مستوى الأداء وتطوير المؤسسة

- مراعات الجانب الإنساني وإقامة ورش عمل مفعمة بالبهجة والغبطة، يعطي العمل¹

¹ حازم ياسر عبد العال: مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في خدمة عملاء الهاتف الخليوي في شركة جوال من وجهة نظر العاملين بها في فلسطين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير التجارة، قسم إدارة الاعمال، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2007، ص 34.

- الحرص التام على ابراز القدرات الإنسانية وبالتالي اظهار عدد غير متناهي من الإمكانيات

ويذكر اونوا عدد من القواعد الأساسية لنشاطات حلقة مراقبة الجودة من أهمها:

- التطوير الذاتي.

- العمل الجماعي.

- ارتباط النشاطات بشكل وثيق بورش العمل.

- التطوير الجماعي المتبادل.

- الوعي بالجودة والتنبه للمشكلات والحرص على تحسين مستوى الأداء.¹

ان هذا النموذج ركز على المساهمة في تحسين مستوى الأداء وتطوير المؤسسة وهذا يمكن تطبيقه في الجامعة وذلك من خلال تقديم الإمكانيات اللازمة لإبراز قدرات الأستاذ الجامعي وتطوير مستوى أدائه.

4-نموذج ماثيوس:

يتكون هذا النموذج من الخطوات التالية:

- تعيين المسؤولين الرئيسيين عن برنامج إدارة الجودة الشاملة داخل المنظمة.

- صياغة رسالة المنظمة تقوم على المنافسة على أساس الجودة.²

¹ حازم ياسر عبد العال: مرجع سابق، ص 35.

² زديرة شرف الدين: إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات المؤسسات الاستشفائية، مذكرة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر -بسكرة-، 2016/2017، ص

- وضع مقاييس داخلية للجودة والتميز في مجالات محددة.

- تحديد الالتزام تجاه المعايير والمقاييس المختارة.

- تحفيز اللذين لا يرغبون بالالتزام تجاه الجودة والتميز.

- تشكيل فرق لمتابعة التقدم في مستوى الجودة.

- الاعتراف ومكافأة النجاح.¹

ان هذا النموذج تركز على خطوات أساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة لتحقيق التقدم والتميز في مستوى الجامعة وذلك من خلال تحفيز الأستاذ الجامعي والاعتراف بهم لتقديم مجهود وأداء ذو جودة عالية.

5- نموذج ايشكاوا:

نموذج كايزو ايشكاوا يعرف بأنه الاب الحقيق للجودة واهتبار التدريب والتعليم للموظفين كبداية ونهاية للجوجة الشاملة واكد على ضرورة استثمار الإدارة العليا في ذلك ويمكن تلخيص اهم ما جاء في النقاط التالية:

فكرة حلقات الجودة: والتي يقوم فيها ايشكاوا على انها مجموعات صغيرة تطوعيا تهتم بالتعرف على المشاكل التي يواجهونها في أعمالهم وإيجاد الحلول المناسبة لها لتطوير الأداء وتحسينه، ومراعاة البعد الإنساني في العمل، وإبراز القدرات الإنسانية واعتبار حلقات الجودة مكملة لمدخل إدارة الجودة²

¹ زديرة شرف الدين : مرجع سابق، ص 45.

² قويدر عياش: مرجع سابق، ص 159.

الشاملة باستهدافها التحسين المستمر وقد وضع "كايرو ايشيكاوا مجموعة من الأهداف لحلقات الجودة

وهي:

- تحسين الأداء وتطوير المؤسسة.
- الاهتمام بالجانب الإنساني وإشاعة أجواء الغبطة والابتهاج في العمل.
- تشجيع القدرات الإنسانية.

مراحل الجودة الكلية: قدم ايشيكاوا الخطوات التالية:

- العمل على اشتراك العاملين بالمنظمة في طرح المشكلات وحلولها.
 - التركيز على التدريب والتعليم لزيادة مقدرة العاملين على المشاركة الفعالة.
 - تكوين حلقات مراقبة الجودة الكلية.
 - التركيز على تطبيق الطرق والأدوات والأساليب الإحصائية.¹
- من خلال هذا النموذج ركز على التدريب والتعليم لتحقيق جودة عالية والتي يمكن اتباعها من مستوى أداء الأستاذ الجامعي وتطويره وزيادة مقدرتهم وتقييم أدائه من أجل جعلهم قادرين على التحسين المستمر للجامعة.

¹ قويدر عياش: مرجع سابق، ص 159.

6- نموذج فيليب كروسبي:

وضع كروسبي نموذج يتكون من أربعة عشر مبدأ هي:

- ✓ الالتزام الثابت من قبل الإدارة ذي اتجاه وقيادة واضحة.
- ✓ استخدام القياس كأداة موضوعية.
- ✓ تجديد تكلفة الجودة للتأكد من ان النظام عملياته يحققان النتائج الموجودة.
- ✓ زيادة الوعي بأهمية الجودة في جميع العمليات الإدارية.
- ✓ اتخاذ الإجراءات التصحيحية المعتمدة على المعلومات البيانات التي تكشف عن المشكلات والتحليلات التي توضح أسباب المشكلة.
- ✓ التخطيط السليم لإزالة العيوب في المنتج.
- ✓ التركيز على تعلي الموظفين وتدريبهم.
- ✓ تخصيص يوماً سنوياً لعرض الإنجازات وعدم وجود اخطاء او مشكلات.
- ✓ التخلص من أسباب الأخطاء وإزالة معوقات الاتصال الفعال.
- ✓ تحديد الأهداف وتشجيع الابتكار الفردي داخل التنظيم.
- ✓ التعرف على عملية تحسين الجودة ومكافأة من يقدم جهوداً غير عادية في تطوير وتحسين

الجودة.¹

¹ بوقزولة وداد: درجة اسهام مقومات إدارة الجودة الشاملة في تجويد مكونات العملية التعليمية بمؤسسات التعليم الثانوي، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم على قسم علم النفس التنظيمي إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف2، 2016-2017، ص ص 95-96.

✓ تكوين مجالس للجودة مهمتها القيام بعملية التنسيق والاتصال بأعضاء فرق تطوير الجودة.

✓ الاستمرار في عملية تحسين الجودة وذلك عن طريق تكرار العمليات السابقة الناجحة من

قبل فريق عمل جديد.¹

إذا كانت هذه المبادئ تتشابه إلى حد ما مع مبادئ "ديمنج" إلا أنها تركز أكثر على الجانب

الاجرائي في وضع نظام إدارة الجودة الشاملة موضع التنفيذ فهي تتضمن تكوين فرق تحسين الجودة

وإيجاد الحلول المناسبة للأخطاء والمشكلات التي تعترض عملية تحسين الجودة.

7- نموذج معهد الإدارة للتحسين المستمر:

يركز هذا النموذج على التغييرات التنظيمية والسلوكية المطلوب القيام بها لإيجاد ثقافة للتحسين

المستمر بالمنظمة.

يتكون هذا النموذج من خمسة أبعاد رئيسية تشكل في مجموعها إطار التحسين المستمر وفي

ما يلي:

الابعاد المكونة للنموذج:

توضيح الرؤية: تمثل الرؤية طموحات المنظمة وأمالها في المستقبل والتي لا يمكن تحقيقها

في ظل الموارد الحالية، وهي لا تمثل مرشداً محدداً لاستراتيجيات المنظمة نظراً لعمومية التوجهات

التي تحتويها وهي الأساس الذي تبني عليه رسالة المنظمة وهذا البعد لا بد أن تحتوي على العناصر

التالية:²

¹ بوقزولة وداد: مرجع سابق، ص 96.

² هوري العابد: إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية في الإدارة المحلية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم السياسة والعلاقات الدولية، جامعة محمد خيضر -درار-، 2014-2015، ص 48.

- تطوي الرؤية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
 - بناء وعي لدى الرؤساء العاملين في المنظمة.
 - تحديد وتوثيق رسالة العاملين في المنظمة.
- التمكن: يقصد بهذا العنصر توفير الموارد التي تمكن المنظمة من تنفيذ وتطبيق مبادئ وفلسفة إدارة الجودة الشاملة وهذا بدوره يتضمن القيام بمجموعة من الخطوات هي:
- قيام الإدارة العليا بخلق بيئة تتجلى فيها الرؤية لتطبيق الجودة في جميع أنشطة المنظمة.
 - توفير الموارد اللازمة لتوفير التدريب وجعله متاحا لجميع العاملين.
 - تهيئة المناخ التنظيمي المناسب والملائم لتلك الموارد.
- التركيز: تتطلب عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة الانتقال من العموميات والاهداف العريضة الى اهداف محددة وظيفية وهذا التطبيق يتطلب القيام بالخطوات التالية:
- تحديد الأهداف من خلال التركيز على احتياجات الزبون.
 - نشر الأهداف من خلال ترجمتها الى ممارسة وافعال.
 - اشتراك الزبون المورد من جهود التحسين من خلال فهم الاحتياجات وتبادل الخبرات بين جميع الأطراف المعنية لعملية التحسين والتطوير.¹

¹ هوراي العابد: مرجع سابق، ص 49.

التحسين: هو هدفا رئيسيا للمنظمة، تركز عليه لتحقيق الأداء المتميز في الجودة الشاملة ويمثل هذا العنصر الاعمال التي تتخذها المنظمة لزيادة فاعلية الأنشطة والعمليات ومردودها بهدف تزويد المنظمة بفوائد إضافية ولزبائنها ويتم ذلك من خلال:

- تحديد وتخطيط وتوثيق العمليات الحالية لكي يتم من خلالها مقارنة الأداء الفعلي للعاملين المنظمة ومقارنته بالأهداف المطلوبة.

- تقييم أداء العملية ثم محاولة تطويرها بما يحقق رضا الزبون.

- تحسين العمليات من خلال تجنب الأخطاء قبل وقوعها مع تحديد المشاكل بدقة ووضع الأساليب اللازمة لعلاجها.

- قياس التقدم من خلال مقارنته بالأهداف ورضا الزبون وتوثيقه ومن ثم تطبيق دورة التحسين المستمر للجودة الشاملة.

• التعليم: من العناصر الأساسية لضمان نجاح جهود إدارة الجودة الشاملة ان يكون معتمدا على العمل والتدريب لأنه يضمن تزويد العاملين بالقدر الكافي من المعرفة وهذا العنصر يتضمن القيام بما يلي:

- تحديد احتياجات التعليم عن طريق تحديد اهداف الجودة الشاملة.

- تقييم مواد التعليم ومصادر الحصول عليها ومحاولة تطويرها.

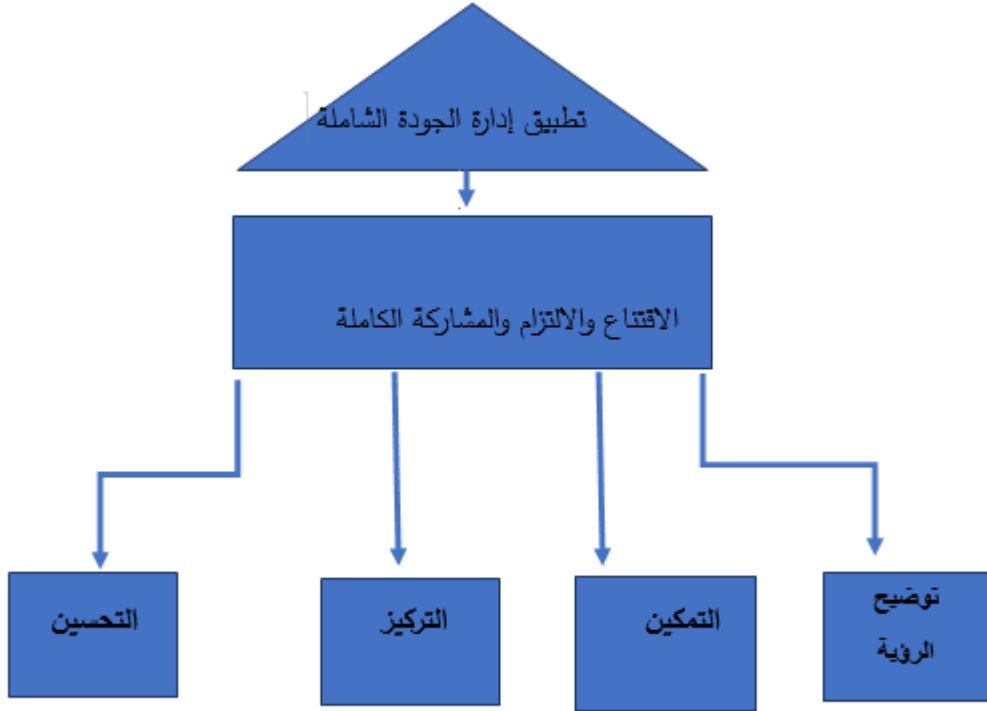
- تحقيق التكامل بين مجموعات العمل من خلال التدريب والأساليب الأخرى.

- تطوير المهارة الجديدة وخلق فرص التطوير وغيرها.¹

¹ العابد هوراي: مرجع سابق ، ص 49.

الفصل الثاني _____ نماذج للدراسة إدارة الجودة الشاملة

إن هذا النموذج ركز على خمسة ابعاد رئيسية والتي توضح الرؤية والتمكين والتركيز والتحسين والتعليم وهذه الابعاد يمكن اتباعها لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة وللتحسين المستمر من أداء الأستاذ الجامعي وتطوير مهاراته وزيادة فاعليته في الجامعة.



الشكل رقم 01: يوضح نموذج معهد الإدارة للتحسين المستمر

المصدر: هواري العابد: مرجع سابق، ص 50.

إن هذا النموذج يوضح عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة لاحتوائه على أهم الابعاد التي يمكن

اتباعها لتحقيق أداء متميز للأستاذ الجامعي في المؤسسة الجامعية

من خلال هذا الفصل تم التطرق لاهم النماذج لتطبيق لإدارة الجودة الشاملة مرورا بمختلف العمليات التي اعتمدها وهو ما يمهد الطريق للاستخدام الأكفأ و الفعال لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مختلف المؤسسات، والتي من بينها مؤسسات التعليم العالي التي بإمكانها تبني هذه النماذج وتطبيقها في الجامعة بهدف تحسين جودة خدماتها من حيث التعليم وأداء اساتذتها وكفاءتهم والرفع من مستوى جودة التعليم الجامعي، مما يحقق تفوق وتميز الجامعة وخلق صورة حسنة لها بحيث أن معظم النماذج لتطبيق إدارة الجودة الشاملة هدفها هو التحسين المستمر وهذا ما تهدف اليه مؤسسات التعليم قصد تحقيق جودة مستمرة في تعليمها الجامعي ومواكبه التطورات الحاصلة في التعليم العالي.

الفصل الثالث

نشأة وتطور الجامعة الجزائرية

تمهيد

1-1) التعليم الجامعي قبل 1962.

1-2) التعليم العالي بعد 1962.

1-2-1 المرحلة الاولى 1962 - 1970.

1-2-2 المرحلة الثانية 1970 - 1980.

1-2-3 المرحلة الثالثة 1980 - 1990.

1-2-4 المرحلة الرابعة 1990 - 2000.

1-2-5 المرحلة الخامسة 2000 الى يومنا هذا.

خلاصة

تمهيد:

لا يمكن بأي حال من الاحوال فهم ما يجري داخل الجامعة الجزائرية والحالة التي وصلت إليها دون الرجوع الى تاريخ نشأتها وتتبع المراحل التي مرت بها، وأهم التطورات التي عرفتھا، ولهذا جاء هذا الفصل لندرج فيه نشأة وتطور وأهم مراحل التي مرت بها الجامعة الجزائرية.

1-1) التعليم الجامعي قبل 1962 (المرحلة الاستعمارية):

يعود نظام التعليم العالي الى العهد الكولونيالي فقد مرت مرحلة انشاء الجامعة الجزائرية عبر سيرورة طويلة، حيث انشأت بالجزائر في سنة 1859 مدرسة عليا في الطب و الصيدلة، ثم سنة 1879 مدارس الحقوق، العلوم، الآداب والتي سيعطي تجميعها معا سنة 1909 جامعة الجزائر التي ستسير على منوال سابقتها بفرنسا لكن التعليم في الجزائر في تلك المدارس أو الجامعة لم يكن بنفس المستوى ذلك الموجود بفرنسا فقد كان يهدف الى تعليم وتثقيف ابناء الفرنسيين المتواجدين بالجزائر وكذا تكوين نخبة مزيفة من المثقفين الجزائريين مقطوعة الصلة عن الجماهير الشعبية من اجل خدمة المتطلبات الاستعمارية، وعلى هذا ظلت الجامعة الجزائرية والتي كانت فرنسية المنشأ والنمط حتى سنة 1962 تابعة لوزارة التربية الوطنية الفرنسية وخاضعة كما هو معلوم لقوانين التعليم العالي الفرنسي وظلت محافظة على طابعها وروحها الفرنسيين في دراساتها ابحاثها وطلبتها الذين يتابعون الدراسة بها، حيث لم يتخرج منها سوى جزائري واحد الا بعد الحرب العالمية الاولى (1919-1914) فتخرج منها محام جزائري واحد فقط سنة 1920 كما لم ينشأ بها قسم اللغة العربية والثقافة العربية على غرار قسم اللغة والادب الفرنسي منذ انشائها حتى الاستقلال، ذلك لان المستعمر كان يرى ان نشر التعليم في الجزائر سواء كان جامعيًا او غيره يمثل خطرا كبيرا على وجوده، حيث¹

¹ غربي صباح: دور التعليم العالي في تنمية المجتمع المحلي، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013-2014 ص 92-93 .

كانت الجامعة الجزائرية شبه مقفلة في وجه الشباب الجزائري فعدد ضئيل جدا من الجزائريين من كان لهم الحظ في الارتقاء للتعليم العالي.

ان نشأة الجامعة الجزائري في المرحلة الاستعمارية كانت فرنسية المنشأ والنمط حيث أنها كانت خاضعة كما هو معلوم لقوانين التعليم العالي الفرنسي الذي يرمي الى تعليم وتثقيف ابناء الفرنسيين المتواجدين بالجزائر وتجهيل اكبر ما يمكن تجهيله من الجزائريين.

إذ شهدت الجامعة الجزائرية في الفترة الاستعمارية نشوء عدة معاهد ومن بين هذه المعاهد:

- معهد النظافة والطب لما وراء البحار المنشأ عام 1923.
- معهد الارصاد الجوية وفيزياء الكواكب المنشأ عام 1931.
- معهد البحوث الصحراوية المنشأ بموجب المرسوم المؤرخ في 20/07/1944.
- معهد التربية البدنية والرياضية المنشأ بموجب المرسوم المؤرخ في 24/04/1944.
- المعهد العالي للدراسات الاسلامية عام 1946.
- معهد العلوم السياسية عام 1949.
- معهد الدراسات الفلسفية الذي انشا بموجب المرسوم المؤرخ في 05/05/1952.
- المعهد الاثنولوجي المنشأ بموجب المرسوم المؤرخ في 31/03/1956.
- معهد الدراسات النووية المنشأ عام 1956.¹

¹ غراف نصر الدين: التعليم الالكتروني مستقبل الجامعة الجزائرية، دراسة في المفاهيم والنماذج، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه، قسم علم المكتبات، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010-2011 ص 55-56 .

رغم هذا العدد من المعاهد خلال الفترة الاستعمارية الا ان التعليم العالي فب الجامعة الجزائرية عهد الاستعمار قد صخرت لخدمة السياسة الاستعمارية وهدفها أساسا فرنسة التعليم في الجزائر وبصفة عامة كانت تلك وضعية التعليم والتي استمرت الى غاية الاستقلال 1962.

2-1) التعليم العالي بعد 1962 (مرحلة الجزائر مستقلة):

اذ شهدت الجامعة الجزائرية غداة استقلالها خمسة (5) مراحل خلال فترات زمنية معينة تميزت كل مرحلة بتطورات وتغيرات بناءة تمس الجامعة بشكل عام وهي كالتالي :

1-2-1 المرحلة الاولى 1962 - 1970:

واجهت الجزائر غداة حصولها على استقلالها تركت استعمارية ثقيلة بكل المقاييس وكان بناء دولة عصرية وحديثة يتطلب النهوض بكل القطاعات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية على حد سواء، وكان في مقدمة الاولويات المستعجلة القضاء على سياسة التجهيل التي مارستها فرنسا على الشعب الجزائري طيلة قرن وربع القرن، ولم يكن ذلك ممكنا الا بتأسيس نظام تعليمي يتيح فرصة التعليم لكل الجزائريين بدون استثناء، فمنذ اعلان استقلال الجزائر عام 1962 تغيرت رسالة الجامعة الجزائرية تغييرا جذريا من حيث الاهداف والوسائل، وقد القي على عاتق الجامعة الجزائرية القيام بالمهام التالية :

- اقامة نظام جامعي قادر على منح البلاد بما فيها القطاع الاقتصادي وفي اسرع الأجال ما يحتاج اليه من الاطارات الضرورية من حيث الكم والكيف.

- اقامة نظام جامعي جديد يراعي وضعية البلاد التي تتميز ببنية اقتصادية وموارد بشرية محدودة.¹

¹ غربي صباح: مرجع سابق، ص 93-94.

- اقامة نظام جامعي يلبي متطلبات التنمية مع مراعاة المعايير المعروفة في البلدان المتقدمة وذلك في اسرع وقت ممكن.

- وجوب نقادي تسرب الطلبة.

- تكوين اطارات ذات مستوى عالي بإمكانها مواجهة مشاكل التخلف.

- توسيع التعليم الجامعي وتوفيره لجميع الراغبين فيه.

- اعطاء التعليم الجامعي بعده العلمي والتقني، وربطه بالحقائق الوطنية وتوجيهه نحو الفروع التي يحتاجها الاقتصاد الوطني.¹

شهدت هذه الفترة جهود الدولة الحديثة للنهوض بقطاع التعليم العالي مما شهد تطور ملحوظ

في عدد الطلبة وتزايد في عدد الخريجين نتيجة توسع التعليم الجامعي وتوفيره لجميع الراغبين فيه.

1-2-2 المرحلة الثانية 1970 - 1980:

في هذه المرحلة بدأت بوادر الاصلاح الاولي حيث تم تقسيم الكليات الى معاهد مختلفة تضم

الدوائر المتجانسة واعتماد نظام السداسيات المستقلة، واجريت التعديلات التالية على مراحل الدراسة الجامعية:

- مرحلة الليسانس: واصبح يطلق عليها مرحلة التدرج، وتدوم اربع سنوات اما الوحدات السداسية

فهي المقاييس الدراسية.²

¹ غربي صباح: مرجع سابق، ص 95.

² حمدي ايمان: دور الوسط الجامعي في تنمية القيم الاجتماعية للطالب، مذكرة لنيل شهادة الماستر، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2016-2017، ص-25 .

- مرحلة الماجستير: يطلق عليها مرحلة ما بعد التدرج الاول وتدوم سنتين على الاقل وتحتوي على جزأين. الجزء الاول وهو مجموعة من المقاييس النظرية وتهتم بالتعمق في الدراسة المنهجية، اما الجزء الثاني فيتمثل في انجاز بحث في صورة اطروحة .

- مرحلة الدكتوراه: وهي مرحلة ما بعد التدرج الثاني وتدوم حوالي خمس سنوات من البحث العلمي.

كما ادخلت الاشغال التطبيقية في البرامج التعليمية الى جانب التبرصات الميدانية.¹

ان هذه المرحلة ظهرت فيها بوادر الاصلاح الاولى التي تم فيها تقسيم الكليات واعتماد نظام السداسيات المستقلة وتم فيها تعديل مراحل الدراسة الجامعية التي هي مرحلة الليسانس مرحلة الماجستير مرحلة الدكتوراه.

1-2-3 المرحلة الثالثة 1980-1990:

تعتبر هذه المرحلة مرحلة الخريطة الجامعية التي ظهرت الى الوجود سنة 1983 من صورتها الاولى، تم في سنة 1984 ظهرت بأكثر دقة وتفصيل، وتهدف هذه الخريطة الى تخطيط التعليم العالي الجامعي الى افات سنة 2000 معتمدة في تخطيطها على احتياجات الاقتصاد الوطني بقطاعاته المختلفة والى تمديد هذه الاحتياجات، من اجل العمل على توفيرها، تعديل التوازن من حيث توجيه الطلبة إلى التخصصات التي يحتاجها سوق العمل الوطنية كالتخصصات التكنولوجية والحد من توجه الطلبة إلى بعض التخصصات الاخرى كالحقوق الطب التي يوجد فيها فائض²

¹ حمدي صباح: مرجع سابق، ص 95.

² براهمي وريدة: المعوقات الاجتماعية للأستاذ الجامعي وأثرها على اهداف المؤسسة الجامعية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الاسلامية، جامعة بلحاج لخضر، باتنة، 2004-2005، ص 49.

فوق احتياجات الاقتصاد الوطني، ما تهدف إلى تحويل المراكز الجامعية إلى معاهد وطنية وتحويل معاهد الطب إلى معاهد وطنية مستقلة مع المحافظة على سبع جامعات كبرى فقط .

كما شهدت هذه المرحلة انعقاد الندوة الوطنية الأولى للتعليم سنة 1980 والتي تدور بصفة عامة، حول نظام التقييم البيداغوجي والتعديلات الواجب اجرائها، والمؤتمر الثاني الذي انعقد سنة 1987 واهم ما جاء فيه هو وصف التعديلات السابقة كونها تجديد كامل لنظام التقييم والتنظيم البيداغوجي، لكن رغم هذا التخطيط الذي شهدته هذه المرحلة، فإن الجامعة لم تحقق اهدافها. حيث عرفت هذه الاخيرة ارتفاع نسبة البطالة بين خريجيها، نتيجة عدم جدوى تخطيط التعليم العالي الى افاق سنة 2000 وعدم وجود أي اصلاحات او تطويرات بناءة تمس الجامعة بشكل عام، وخاصة ما تعلق منها بظروف الاستاذ الذي يعتبر المحرك الاساسي لقيام الجامعة بدورها وتحقيق أهدافها وبذلك استمرت الجامعة في تخريج الاطر الجامعية، لكن القطاع الانتاجي لم يتمكن من ادماج الاطر وتوظيفها لتشبعه ولعدم وجود مناصب عمل شاغرة.¹

تميزت هذه المرحلة بتخطيط التعليم العالي الجامعي وتحديد احتياجات الاقتصاد الوطني بقطاعاته المختلفة وتوجيه الطلبة الى التخصصات التي يحتاجها سوق العمل الوطنية كالتخصصات التكنولوجية الا انه رغم كل هذا التخطيط الذي شهته الجامعة في هذه المرحلة لو تحقق اهدافها كما عرفت هذه الاخيرة ارتفاع نسبة البطالة بين خريجيها نتيجة عدم جدوى تخطيط التعليم العالي.

¹ براهيمى وريدة: مرجع سابق، ص 49.

1-2-4 المرحلة الرابعة 1990-2000:

وفي هذه المرحلة بدأ الحديث عن استقلالية الجامعة الجزائرية، التي طرحت سنة 1989 وبدا العمل بها ابتداء من سنة 1990. واهم ما يميز هذه المرحلة هو ما شهدته منتصف التسعينات 1995 أو ما يسمى بإصلاح أكتوبر الذي تركزت استراتيجية على المبادئ التالية:

- استقلالية المؤسسة الجامعية والبعد عن التسيير المركزي.
- نوعية التكوين وفيه يتم الانتقال من الكم الى الكيف والتفكير اكثر بالطرق التدريسية والبرامج ومحتوياتها واعادة النظر فيها.

لقد جاء هذا الاصلاح ليتجاوب مع التحولات التي عرفت الجزائر في الراسمال الاقتصادي الذي دخل عهد الخصخصة، وهذه التحولات ارتبطت بالتطورات الاقتصادية التي عرفت البلاد المتقدمة هذه الاخيرة التي يسرها التطور التكنولوجي السريع في مختلف الميادين، وبما ان التعليم العالي والبحث العلمي اعتبرا من وسائل تحقيق التطور الاقتصادي والاجتماعي وضع هذا الاصلاح من اجل توفير استراتيجية تتماشى مع التحولات الراهنة ،و بذلك شهدت هذه المرحلة محالة من جديد لبناء علاقات وطيدة بين الجامعة والمحيط المهني الاجتماعي. لذا عرفت الجامعة عملا واسعا لإثراء البرامج الجامعية واعداد الاساتذة الجامعيين اعدادا بيداغوجيا عاليا من خلال الملتقيات البيداغوجية التي تنظمها مؤسسات التعليم العالي والبعثات التدريبية خارج الوطن ولكن على الرغم من هذا فان التحول عن الاشتراكية مباشرة الى الليبرالية له اثر كبير على مختلف الاصعدة والمؤسسات، بما في ذلك الجامعة حيث انه لا يمكن الانطلاق بجامعة فاقدة لدورها الحقيقي منذ نشأتها لتؤدي ما تؤديه الجامعات في الغرب وها هي اليوم تشهد نزيفا في هجرة الكفاءات العلمية بحيث اصبح استاذ واحد¹

¹براهيمي وريدة: مرجع سابق، ص 50.

محاضر لكل مائتين وخمسين طالب، وباحث واحد مقابل خمسين الف مواطن وذلك نتيجة لما يعانيه الاستاذ الجامعي والباحث من معوقات على مختلف الاصعدة تثبت من عزيمته وتؤثر على اداءه وبالتالي على تحقيق الجامعة لأهدافها.¹

تميزت الجامعة في هذه المرحلة بإصلاحات وتحولات وذلك لتوفير استراتيجية تتماشى مع التحولات الراهنة وبناء علاقات وطيدة بين الجامعة والمحيط المهني الاجتماعي، حيث عملت على اثناء البرامج الجامعية واعداد عالي للأستاذ الجامعي. لكن على الرغم من هذا الا انها شهدت هجرة الكفاءات العلمية و معوقات تعاني منها كلا من الاستاذ الجامعي والطالب والتي بدورها اثرت على الجامعة في تحقيق أهدافها.

1-2-5 المرحلة الخامسة 2000 الى يومنا هذا:

وتميزت بإدخال اصلاحات على نام الدراسة الجامعية حيث استخدمت نظام LMD (ليسانس ماجستير، دكتوراه) الذي يمثل هيكلا تعليميا مستوحى مما هو سار في الدول الانجلو-سكسونية وأخذ هذا النظام مكانته في بلادنا تدريجيا ابتداء من السنة الجامعية 2004-2005.²

شهدت هذه المرحلة بإدخال اصلاحات على نظام الدراسة الجامعية التي من بينها استحداث نظام جامعي جديد اطلق عليه بنظام "LMD" والذي تم العمل به تدريجيا في بلادنا ابتداء من السنة الجامعية 2004-2005.

¹ براهيمى وريدة: مرجع سابق، ص 51.

² حمدي ايمان: مرجع سابق، ص 25.

من خلال ما تم استعراضه في هذا الفصل اتضح لنا أن الجامعة الجزائرية عرفت تحولات كثيرة وشهدت تطورات مهمة خلال العقود الماضية التي اعقبت الاستقلال جعلتها تواكب وتساير التطورات العالمية في مجال التعليم العالي واهمها النظام التعليمي العالي الجديد (LMD).

الفصل الرابع

متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي

تمهيد

- 1- اهمية ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.
- 2- متطلبات ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.
 - 1-2 التحفيز في مؤسسات التعليم العالي.
 - 1-1-2 اهمية تحفيز الاستاذ الجامعي.
 - 2-1-2 انواع تحفيز الاستاذ الجامعي.
 - 2-2 التكوين في مؤسسات التعليم العالي.
 - 1-2-2 اهمية تكوين الاستاذ الجامعي.
 - 2-2-2 مجالات تكوين الاستاذ الجامعي.
- 3- معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

خلاصة

تمهيد

سنناول في هذا الفصل متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وعلى اثر

هذا فإن كل من التحفيز والتكوين للأستاذ الجامعي من بين هذه المتطلبات لتطبيق الجودة الشاملة في

الجامعة حيث في هذا الفصل تناولنا فيه العناصر التالية: اهمية ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم

العالي، واهمية كلا من تحفيز وتكوين الاستاذ الجامعي، وانواع التحفيز ومجالات التكوين الاستاذ الجامعي

ثم الانتقال الى عرض معوقات تطبيق ادارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي .

1- أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي:

تتمثل أهمية إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في العناصر التالية:

- إيجاد نظام شامل لضبط الجودة في مؤسسات التعليم العالي والذي يمكننا من تقويم وتطوير المناهج الدراسية فيها.

- زيادة رضا العملاء الخارجيين سواء من ناحية رضا الطابة عن جودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم، أو رضا المجتمع (الأولياء كل من لديه أهمية بالطالب) عن مستوى المعرفة التي توصل إليها، أو من ناحية رضا سوق العمل عن كفاءة وفعالية مخرجات التعليم الألي.

- إيجاد مجموعة موحدة من الهياكل التنظيمية التي تركز على جودة التعليم العالي، والتي تؤدي إلى المزيد من الضبط فيها.

- تمكن المؤسسة من أداء الأعمال بشكل صحيح وفي الوقت وباقل جهد وتكلفة.

- تعتبر وسيلة فعالة للاتصال داخل وخارج المؤسسة الجامعية، بما يسمح بتقديم خدمات أفضل للطلبة، وهو ما تدور حوله الجودة.

- تحقيق جودة المتعلم ساء في الجوانب المعرفية أو المهارية أو الاخلاقية.

- الحاجة إلى تحقيق أداء عالي في العملية التعليمية.

- امتداد الحاجة للاستمرار في التعليم، تحصيل المعرفة إلى ما بعد التخرج (تحصيل مدى الحياة)¹.

¹ مشنان بركة: دور الثقافة التنظيمية في تطبيق إدارة جودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2015-2016، ص 39.

- ظهور ملامح العنف في انتاجية الاساتذة بالمؤسسات التعليمية.

- غموض اهداف مؤسسات التعليم العالي وعدم وضوحها، مما يؤدي إلى وجود نوع من عدم الانسجام ما بين ادارة هذه المؤسسات والعاملين بها.¹

"ان اهمية ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي تعمل على تحقيق اداء عالي في التعليم وتحصيل المعرفة اكثر للطلبة الملتحقين بالتعليم العالي، لذلك فتطبيق ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ظهرت الحاجة اليها لظهور ملامح الضعف في انتاجية الاساتذة بالجامعة وعدم وضوح اهدافها، لهذه فإن تطبيقها يحسن من اداء الاساتذة وتحسين صورة الجامعة ككل".

2-متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي:

2-1 التحفيز في مؤسسات التعليم العالي:

تتجلى أهمية ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي إلى تحسين وتطوير أداء الاستاذ الجامعي وذلك من تحفيزه وتكوينه بشكل ايجابي إذ يعتبر تحفيز الاستاذ الجامعي مساهمة جد فعالة في اندماجه وتعزيز ارتباطه بالجامعة، وكما له اهمية كبيرة في تحقيق الاهداف التي تسعى المؤسسة الجامعية لتحقيقها عن طريق تحفيز اساتذتها بشكل فعال، فتحفيزه يدفعه الى الرغبة في العمل بكامل طاقاته وقواه ويشجع الاستاذ الجامعي على زيادة اداءه وتطويره لأداء متميز ويجعل كفاءاته عالية ويزيد ولائه بالجامعة ويسعى²

¹ محمد غصاب ابو عليم: واقع ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الاردنية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2011-2012، ص 56-57.
² حليس وردة، سلامي عبد الباقي: فروقات تنفيذ لنظام الحوافز في كليات جامعة زيان عاشور، بالجلفة لتحسين الاداء الوظيفي للأستاذ الجامعي، مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية، العدد 07، الجلفة، ص 281.

الى ضمان الجودة في اداء وظائفه الجامعية من حيث التدريس وجودة التعليم العالي، وغيرها من الوظائف التي يؤديها في الجامعة بصفته عضوا فيها.

2-1-1 اهمية تحفيز الاستاذ الجامعي:

للتحفيز اهمية كبيرة داخل الجامعة فهي تلعب دورا فعالا في التأثير على سلوك الاستاذ الجامعي

وادائه ونوضح اهميته في العناصر التالية:

- توفير احتياجات الاستاذ الجامعي خاصة الاحترام والتقدير والشعور بالانتماء والولاء.
- شعور الاساتذة بالعدالة والمساواة داخل الجامعة.
- تحسين مكانة الجامعة داخل المجتمع وتنمية روح التعاون بين الاساتذة والعمل كفريق احد.
- للتحفيز دور هام في اخراج القدرات والطاقات الكامنة داخل الاستاذ الجامعي واستغلالها وفق ما يخدم اهداف الجامعة.
- تحسين الاوضاع المالية والمعنوية للأستاذ الجامعي.
- خلق الرضا الوظيفي عند الاستاذ مما يساهم في تجنب الكثير من المشاكل.
- يعتبر التحفيز عنصر اساسيا في تحديد سلوك الاستاذ الجامعي في مجال العمل والتحفيز يول لديه الرغبة في بذل جهد اكبر، فالتحفيز اداة مهمة في يد القيادات الادارية والمشرفين في اي منظمة، حيث يمكن استغلالها لتؤدي وظيفة مهمة في تنظيم سلوك العاملين (الاساتذة).¹

¹ حليس وردة، سلامي عبد الباقي: مرجع سابق، ص 280.

الفصل الرابع: ————— متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي

- تعمل الحوافز كعامل جذب للكفاءات للالتحاق بالمؤسسات التي تقدم حوافز وكفاءات متنوعة، وتقدر الجهود بصورة مالية او معنوية، وتنمية قيم سلوكية جديدة تسعى الجامعة الى خلقها بين الاساتذة.¹
- ان تحفيز الاستاذ الجامعي له اهمية كبيرة في تحسين اوضاعه المالية والمعنوية مما يولد لديه الرغبة في اداء عالي اتجاه الجامعة.
- ان الحوافز توقظ الحماس والدافع والرغبة في العمل لدى الاستاذ الجامعي مهما كانت طبيعة عمله، مما ينعكس ايجابا على الاداء العام.
- تساعد الحوافز في تحقيق التفاعل بين الاستاذ والجامعة، وتدفع الاساتذة الى العمل بكامل مقدرتهم ومهاراتهم لتحقيق اهداف الجامعة.²
- تؤدي إلى منع شعور الموظف بعدم الرضا والاحباط وتدفع الموظف للمثابرة في عمله وتزيد من كفاءته.
- تساهم في اشباع حاجة الاساتذة ورفع روحهم المعنوية وتنسيق اولوياتهم.
- تساعد الحوافز في التحكم في سلوك واتجاهات الاساتذة حسب المصلحة المشتركة بينهم وبين الجامعة التي يعملون بها.
- عملية التحفيز تنمي الطاقات الابداعية للأساتذة والذي بدوره يساهم في تفوق الجامعة.³

¹ حليس وردة: مرجع سابق، ص 281.

² مضايوي محمد الشعلان، نورة محمد البليهد: الحوافز المادية والمعنوية واثرها على مستوى الاداء من وجهة نظر اعضاء الهيئة الادارية، المجلة التربوية، العدد 40، جامعة سوهاج، 2015، ص 194.

³ مضايوي محمد الشعلان: مرجع سابق، ص 194

" ان اهمية تحفيز الاستاذ الجامعي تعمل على توفير احتياجاته خاصة الاحترام والتقدير وتخلق التعاون بين الاساتذة كفريق واحد كما تساهم في اخراج القدرات والطاقات الكامنة للأستاذ الجامعي واستغلالها لما يخدم اهداف الجامعة وتفوقها ".
اهداف الجامعة وتفوقها "

2-1-2 أنواع تحفيز الاستاذ الجامعي :

يتمثل تحفيز الاستاذ الجامعي في نوعين اساسيين هما: التحفيز المادي والتحفيز المعنوي.

أ- التحفيز المادي: هو نوع أو اسلوب من اساليب التحفيز الذي تولي له العديد من المؤسسات اهمية

بالغة والتي من بينها الجامعة، إذ أن التحفيز المادي ذو طابع مالي او نقدي.¹

كما ان التحفيز المادي هي التي تشبع حاجات الاستاذ الجامعي وتحفزه لتنمية وتطويره أداءه إلى

مستوى عالي حيث تهدف هذه التحفيزات إلى رفع الكفاءة وتحسين الاداء وتتمثل انواع التحفيز المادي في

الاجور والمرتبات، الترقية، المكافآت.²

وسنتطرق الى كل منها كالتالي:

1- الاجور والمرتبات: يعتبر الاجر من اهم الحوافز المادية التي تحت الاساتذة لبذل الجهد والعمل اذ

انه كلما زاد الاجر زاد حافز العامل على بذل الجهد وتحسين مستوى الأداء.³

¹ ليازيد وهيبة: فعالية اساليب التحفيز في استقرار الموارد البشرية بالمؤسسة، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابو بكر بلقايد، تلمسان، 2013-2014، ص127.

² الطاهر الوافي: التحفيز وأداء الممرضين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة2، ص 27.

³ علاء خليل محمد العكش: نظام الحوافز والمكافئات واثره في تحيين الاداء الوظيفي في وزارة السلطة في قطاع غزة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم ادارة الاعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة، 2007، ص 10.

والاجر الذي يتقاضاه الاستاذ ما هو الا محصلة للجهود المبذولة في تنفيذ ما كلف به (حسب الوظيفة)

بعبارة اخرى نجده يعبر عن الجزاء عن العمل وفق اسس وضوابط تفرضها التشريعات المختلفة للعمل.¹

2- الترقية: تعتبر الترقية من الحوافز المادية والمعنوية بالنسبة للأستاذ الجامعي لأنها تزيد دخله المادي

من جهة وتساهم في تطوره وتقديره الوظيفي وتحمل مسؤوليات أكبر من جهة اخرى.²

3- المكافآت: هي مبلغ من المال يعطى للأستاذ لقاء قيامه بعمل متميز، ويمكن منحها على اساس

المهارات المكتسبة. حيث يقوم هذا الاسلوب في التحفيز على تشجيع الاساتذة على اكتساب مهارات

اضافية، تعزز قدراتهم في العمل فكلما اكتسبوا كفاءات جديدة تلقوا حوافز مالية.³

نستنتج ان كل من الاجر والترقية والمكافئات تحفزات مادية تحث الاستاذ الجامعي على بذل الجهد

اكثر ورفع مستوى اداءه في الجامعة وتميزه.

ب- التحفيز المعنوي: هو نوع وشكل اخر من اشكال تحفيز الأستاذ الجامعي، اذ يشمل التحفيز المعنوي

ما تقدمه إدارة الجامعة للأساتذة من اشكال التقدير والتكريم المختلفة التي تخاطب الجانب الإنساني في

شخصياتهم.⁴

¹ عزيون زهية: التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير، قسم علوم

التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 20 اوت 1955، سكيكدة، 2006-2007، ص 70.

² عبد العزيز شنيق: الحوافز والفعالية التنظيمية، مذكرة ماجستير، قسم علوم الاجتماع والديمغرافيا، كلية الحقوق والعلوم الاجتماعية، جامعة 20 اوت 1955، سكيكدة، 2007-2008، ص 19.

³ نهى عطايا: الحوافز وعلاقتها بالولاء التنظيمي والاداء المهني، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم علوم النفس، كلية التربية، جامعة دمشق، 2015-2016، ص 66.

⁴ ليازيد وهيبة: مرجع سابق، ص 147.

كذلك تعتبر التحضيرات المعنوية هي التحفيزات التي لا تعتمد على المال بل تعتمد على وسائل

معنوية أساسها احترام الأستاذ الجامعي وتطلعاته الاجتماعية.¹

ومن بين التحفيزات المعنوية: تحفيز ورفع الروح المعنوية للأساتذة وتقدير جهودهم وتحسين ظروف

العمل توسيع واثراء العمل اشراك الأساتذة في الإدارة والتي سنتطرق اليها كما يلي:

1. تحفيز الروح المعنوية للأساتذة: حيث انها سوف تعمل على زيادة شعور العاملين بأن لهم قيمة

كبيرة في مكان عملهم وانهم هم جزء أساسي يعتمد عليهم ي نجاح الجامعة.²

2. تقدير جهود الأساتذة: يكون تقدير جهود الأساتذة عن طريق منح شهادات تقديرية أو اطراء للأساتذة

الذين يحققون مستويات جديدة وذلك كتقدير من الإدارة لمساعدتهم في إنجاح الجامعة كما يمكن

أيضا تقدير اسهامات الأساتذة عن طريق تسجيل أسمائهم على لوحة شرفية توضع في مكان بارز

في الجامعة مرفوقة بصورهم ونبذة موجزة عن حياتهم المهنية وما تضمنته من جهود وانجازات

محققة.³

3. تحسين ظروف العمل: يشكل تحسين ظروف ومناخ العمل حافزا معنويا للأستاذ اذ يشعره هذا النوع

من التحفيز انهم جزء مهم بالنسبة للجامعة بما انها تسعى لحمايتهم وتوفير المناخ الصحي والأمني

لهم في بيئة العمل.⁴

¹ الطاهي الوافي: مرجع سابق، ص 35.

² محمد بن سعد أبو حميد: اثر الحوافز المادية والمعنوية على أداء العاملين، المجلة العربية، العدد 21، المملكة العربية، جدة، 2020، ص 636.

³ بوكروش بسمه: سياسات التة حفيز وتنمية العلاقات العامة في المؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم علم الاجتماع، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة باجي مختار عنابة، 2012/2011، ص ص 191-193.

⁴ مرجع نفسه، 193.

4. توسيع واثراء العمل: يقصد بتوسيع العمل إضافة مهام جديدة لعمل الأستاذ ضمن نطاق تخصصه الأصلي كحافز معنوي، بإيجاد شعور بأهميته الوظيفية التي يؤديها الأستاذ، ويثير اثناء العمل كإشراكه في اتخاذ القرارات المتعلقة بعمله مع رئيسه المباشر ويمثل كل من توسيع العمل واثراءه من الحوافز المهمة التي تقضي على الروتين ورتابة العمل وذلك كمحاولة لتجديد الطاقات الكامنة لدى الأستاذ الجامعي.¹

5. مشاركة الأساتذة في اتخاذ القرارات: يقصد بإشراك الأساتذة في الإدارة ان يكونوا ممثلون في مجلس إدارة الجامعة، يساهمون بأرائهم وفكرهم بالاشتراك في رسم سياسات الجامعة واتخاذ قراراتها، وذلك لحفز الأساتذة على العمل بأشعارهم بأهميتهم.²

نستخلص من جل هذه التحفيزات المعنوية أنها تحسن من أداء الأساتذة الى اعلى وتدققهم لأداء العمل بكفاءة من حيث جودة التعليم وتميز الجامعة بأحسن صورة وتقوي ارتباطهم بها وتدعم شعورهم بالاعتزاز لمجرد انتمائهم لها.

(2-2) التكوين في مؤسسات التعليم العالي:

يعد التكوين الجامعي احد مقومات إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي وذلك من خلال تكوين الأستاذ الجامعي واعداده مما يكسبه رصيذا معرفيا جديدا يؤهل قدراته وتكيفه في الجامعة مما يؤدي إلى رفع مستوى أدائه وزيادة كفاءته لتطوير الجامعة وتقديم جودة عالية في التعليم الجامعي كما يساعد على تجديد معلوماته وتحديثها بما يتوافق مع المتغيرات الطارئة على التعليم العالي وذلك من خلال البحث³

¹ علاء محمد العكس: مرجع سابق، ص 12.

² عطايا نهى: مرجع سابق، ص 67.

³ بزايد نجاة: التكوين واستراتيجية تسير المهارات التفسيرية، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم علم النفس وعلوم التسيير، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2، 2010/2011، ص 93.

العلمي وطرق التدريس ومنح الجامعة فرص لأساتذتها قصد تمكينهم من تحسين مستواهم العلمي والمهني مما يؤهلهم للترقية وتحقيق الأفضل للجامعة من حيث جودة التعليم العالي وأهدافها المنشودة.

2-2-1 أهمية الأستاذ الجامعي:

تتمثل أهمية الأستاذ الجامعي فيما يلي:

- ان التكوين هو الذي يضمن بقاء المؤسسة واستمرارها مع تطورها.
- انه يساعد مختلف الأساتذة في الجامعة على تحسين وتطوير الأداء كما يلعب دورا حساسا في الترقية وحتى تسيير الموارد البشرية بصفة عامة.
- التكوين يحسن من قدرات الأستاذ الجامعي وينمي مهاراته إنه ومن هذا المنطلق يساهم مباشرة في تحسين المستوى الاقتصادي والاجتماعي للفرد ويزيد في درجة ادائه الوظيفي.¹
- يعمل التكوين دور كبير في تحسين أداء الأستاذ الجامعي وتطوير وتجديد ادائه ويزيد من درجة اداء الوظيفي في الجامعة.
- عن طريق التكوين يمكن مواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة.
- يساهم التكوين في تحسين وتطوير أداء الأستاذ الجامعي مما يؤدي للعمل بكفاءة وعالية.
- يؤدي التكوين الى توضيح السياسات العامة للجامعة.
- يساعد تكوين الأستاذ الجامعي على تجيد المعلومات وتحديثها بما يتوافق مع المتغيرات المختلفة في المجتمع.²

¹ بزايد نجاة: مرجع سابق، ص 93

² مقدم سعاد، مناعي وسيلة: دور المورد البشري في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، ورقة بحثية مقدمة في الملتقى الوطني الافتراضي الأول حول الجودة الشاملة في التعليم العالي، الواقع والمأمول والافاق المستقبلية، من تنظيم جامعة الشاذلي بن جديد -الطارف-، الجزائر، يوم 2021/04/28، ص 6.

ان تكوين الأستاذ الجامعي له أهمية كبيرة في تطوير أداءه نحو الأفضل وبكفاءته وفعالية أكثر وتجديد معلوماته وخبراته وتحديثها بما يتماشى مع المتغيرات والتطورات الحاصلة في المجتمع.

2-2-2 مجالات تكوين الأستاذ الجامعي:

يتفق الباحثون ان هناك ثلاث وظائف أساسية يؤديها الأستاذ الجامعي واطلقوا عليها " التاج المثلث

الاكاديمي" وهي:¹

- اثراء المعرفة وتنميتها (البحث العلمي).
- نقل المعرفة والمحافظة عليها (التدريس).
- الاستفادة من المعرفة (تنمية المجتمع وتطويره).

البحث العلمي: وهو المهمة الأساسية الأولى لأستاذ الجامعة فهو عملية فكرية منظمة يقوم بها شخص يسمى (الباحث) من اجل تقصي الحقائق بشأن مسألة او مشكلة معينة تسمى (مشكلة البحث) باتباع طريقة علمية منظمة تسمى (منهج البحث) بغية الوصول إلى حلول ملائمة للعلاج او الى نتائج صالحة للتعميم على المشكلات المماثلة تسمى (نتائج البحث) حيث نجد في اليابان اكثر من 90 % من بحوث الماجستير تتجه نحو إيجاد حلول للمشكل الصناعية التي تواجهها الشركات في اليابان.

وتتضمن مهمة البحث العلمي ما يلي:

- التدريب على البحث العلمي واساليبه، ويتحقق ذلك اثناء اعداد مذكرتي درجتي الماجستير والدكتوراه.
- التأليف في ميدان مناهج البحث.

¹ سلامي دلال، ايمان عزي: تكوين الأستاذ الجامعي الواقع والافاق، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 03، جامعة الوادي، 2013، ص 152.

- الاستمرار في ممارسة البحث العلمي والنشر العلمي في ميدان تخصصه العلمي.
 - حضور حلقات البحث العلمي التي تنظم لصالح الباحثين المبتدئين والمشاركة في تنظيمها ومناقشتها.
 - ممارسة الاشراف العلمي على درجتي الماجستير والدكتوراه.
 - قراءة موضوعات الطلبة في البحث العلمي اعطائهم توجيهات وارشادات في البحث.
 - حضور الملتقيات العلمية والوطنية والدولية التي تنظم في ميدان تخصصه والمشاركة فيها بحثيا.
- التدريس: وهو المهمة الأساسية الثانية لأستاذ الجامعي و اساس التدريس هو الاستعداد العلمي والنفسي له ويتضمن التدريس ما يلي:
- التخطيط لإعداد الدروس والقائها سواء في مرحلة التدرج او ما بعد التدرج من حيث:
- تحديد الأهداف من التدريس.
 - تحديد وضعيات الطلبة المعرفية قبل التدريس.
 - تحديد مضمون الدرس (مفاهيم، حقائق، معلومات).
 - تحديد الأنشطة (طرق التدريس، وسائل التدريس، ما يقوم به الأستاذ، ما يقوم به الطالب).
 - تحديد أساليب التقويم (تمارين، أسئلة كتابية او شفاهية).
 - التحكم في سلوك الطلبة اثناء القاء الدرس.
 - تأليف الكتب في التخصص الذي يدرس.
 - تطوير مناهج التدريس في التخصص الذي يدرسه.¹

¹ سلامي دلال: مرجع سابق، ص 153.

- العمل في اللجان البيداغوجية.

- اتقان اللغة التي يدرس بها.

في فرنسا نجد الأستاذ الجامعي اكثر اهتماما بالبحث العلمي، على الرغم من الوظيفة الأساسية له كأستاذ فنجه يتهرب من التدريس للقيام بالبحث العلمي، اما بالنسبة للأستاذ الجامعي الجزائري فتوضح بعض الدراسات انه يقضي حوالي 64 % من وقته في التدريس و 14 % في الأبحاث و 18 % في خدمة المجتمع.

خدمة المجتمع وتميته: وهي المهمة الأساسية الثالثة لأستاذ الجامعة وتتضمن في جانبين ما يلي:

- داخل الجامعة: تتضمن المشاركة في النشاطات غير الدراسية التي يقوم بها الطلبة كاللقاء

المحاضرات في موضوعات علمية في تخصص علمي والمشاركة في الندوات الطلابية الثقافية

والفنية.

خارج الجامعة: وتتضمن ما يلي:

- القيام بالبحوث التطبيقية التي تعالج مشكلات المجتمع وتساهم في حلها.

- تقديم الخبرة الى المؤسسات التي تطلبها.¹

نستخلص من هذه المجالات انها تزيد من مستوى أداء الأستاذ الجامعي وكفاءته ونقل المعارف ونشرها

والتي بدورها تؤدي إلى تنمية المجتمع وتطوره.

¹ سلامي دلال: مرجع سابق ، ص ص 153 - 154.

3- معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي:

إن إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وكأي عملية إدارية تواجهها عراقيل وصعوبات سواء داخلية مرتبطة بالطلاب والكادر التدريسي والإدارة او خارجية والمتعلقة بالبيئة المحيطة التي تنشط فيه هذه المؤسسات فكلها تحول دون الوصول الى الأهداف المرجوة ومن اهم هذه الصعوبات او المعوقات ما يلي:¹

- التعليم المعتمد على التلقين والاستظهار بدلا من التحليل والاستنتاج والابتكار .
- اجراء البحث العلمي لأغراض الترقية والكسب المالي.
- عدم توفر الكادر التدريسي المؤهل.
- ضعف نظام المعوقات عدم توفر البيانات اللازمة لتحقيق متطلبات العملية التعليمية.
- نقص الخبرة في عملية التدريس لدى أعضاء هيئة التدريس وعدم قبولهم لأساليب الحديثة في التدريس.
- تعجل توقع النتائج السريعة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- عدم ملائمة الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسات التعليمية والثقافة التنظيمية التي تتفق مع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وذلك على مستوى الابعاد الثقافية التنظيمية (القيادة، الهياكل، النظم، التحسين المستمر، الابتكار).

¹ عبد القادر بن عيسى الشريف: تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، مجلد 1، العدد 03، جامعة الجزائر، 2015، ص 98.

- عدم ملائمة الأوضاع الأكاديمية والإدارية والمالية السائدة بالجامعات لمتطلبات تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة وذلك على مستوى (فلسفة التعليم الحالية وأهدافه وهياكله وأنماط التعليم الجامعي، أعضاء هيئة التدريس وأدوات العملية التعليمية، نظام الدراسات العليا والبحث العلمي والإمكانيات المادية، تمويل التعليم الجامعي).

- ضعف الكوادر المدربة والمؤهلة في مجال إدارة الجودة الشاملة في المجال التربوي.

- تبني طرق وأساليب لإدارة الجودة الشاملة لا تتوافق مع خصوصية المؤسسة.¹

- عدم تقبل أساليب التطوير والتحسين كأثر بالمورث التعليمي التقليدي.

- عدم التركيز على النظام ككل والاقتصار على أساليب معينة في إدارة الجودة.

معوقات تتعلق بالإدارة العليا: فالإدارة العليا ما لم تكن مقتنعة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة وتلتزم بذلك

فمن غير الممكن تجاوز عقبات التطبيق ولا يمكن حتما الوصول إلى تطبيقها فالمطلوب من رئيس ومجلس

الجامعة القيام بالبحث والتنقضي عن أعمال الجامعة والاستماع إلى مشكلات أعضاء هيئة التدريس والطلبة

العاملين في ان واحد وتدريبهم على التقنيات الجديدة وإقامة شبكة اتصالات مع الأقسام العلمية والكليات

بما يضمن تحقيق تحسين فعال في أداء العاملين، ويتطلب ذلك بناء نظم معلومات تساعد في وضع الخطط

لتطوير جودة التعليم الجامعي، ولا ينبغي على الإدارة العليا تخصيص الموارد اللازمة فحسب بل الالتزام

بعدم البرامج الخاصة بالجودة الشاملة في مختلف البرامج التعليمية.²

¹ بوزيان راضية: متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ومعوقاتها، مجلة التواصل في العلوم

الإنسانية والاجتماعية، العدد 32، جامعة عنابة، 2012، ص ص 31-32.

² بوعلاق سعدية: تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بالجزائر، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه، قسم العلوم

الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير العربي التبسي، 2021/2020، ص ص 101-102.

معوقات تتعلق بالمناهج التعليمية: فالمناهج التعليمية الضعيفة تقلل من جودة التعليم وتضعف أداء المحاضر وتقلل من إمكانية مشاركة الطالب بالفعاليات الصفية، وبالتالي تخفض فاعلية إيصال المناهج التعليمية والمعارف والخبرات للطالب.

معوقات تتعلق بالبحث العلمي: يعد البحث العلمي أحد أركان ركائز التعليم الجامعي فالجامعة دور مهم في تنمية المعرفة من خلال البحوث العلمية ولا يمكن ان تكون هناك جامعة بالمعنى الحقيقي اذا ما اهملت البحث العلمي او لم تعطه استحقاقه.

قد يكون الطالب الجامعي أيضا عقبة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة كونه قد لا يدعمها او يسعى عن جهل او دون علم الى عدم تطبيقها.

ضعف الاستفادة من تقنيات التعليم الحديثة ولا سيما تقنيات المعلومات والاتصالات التي باتت تؤدي عملا مهما في نشر التعليم العالي على أوسع نطاق.

ضعف التنسيق العربي في مجال البحوث العلمية والدراسات العلمية المشتركة بهدف تعزيز جهود التكامل العلمي العربي.¹

ان حوصلة هذه المعوقات هي عرقلة واعاقة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة ونقل من دورها وفشلها في تحسين وتطوير جودة التعليم الجامعي، إن عدم ملائمة الأوضاع التنظيمية والأكاديمية السائدة مع الجامعة يعرقل عملية إدارة الجودة الشاملة ويؤدي الى ضعف جودة التعليم العالي، نستنتج من خلال هذه المعوقات انها تعرقل عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة وتعيق تفوقها وتطورها بين الجامعات الأخرى، كما أنها تعرقل عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة وتعيق تفوقها وتطورها بين الجامعات الأخرى.

¹ بوعلاق سعدية: مرجع سابق، ص 102.

خلاصة:

اتضح لنا مما سبق ذكره عن أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وأهم متطلباتها من حيث تحفيز وتكوين الأستاذ الجامعي التي بإمكانها المساهمة في تحسين جودة التعليم العالي تواكب التطورات الحاصلة من أجل مجتمع راقى ومتحضر كذلك ابرز المعوقات التي تحول عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

الفصل الخامس

الأسس المنهجية للدراسة

تمهيد

1- المنهج المستخدم للدراسة

1-1- المنهج الوصفي

2- أدوات جمع البيانات

2-1- الملاحظة

2-2- المقابلة

2-3- الاستمارة

3- مجالات الدراسة

3-1- المجال المكاني

3-2- المجال الزمني

3-3- المجال البشري

4- العينة وخصائصها

خلاصة

إن طبيعة الدراسة التي تحدد المنهج المناسب لها وأنه عند القيام بأي دراسة أو بحث علمي من اتباع منهج يتناسب مع طبيعة الدراسة التي سنتطرق لها.

1- المنهج المستخدم للدراسة:

1-1 المنهج الوصفي:

وبذلك عرف المنهج "بأنه الطريقة في تنظيم المعلومات التي تعتمد عليها على أساس منطقي أو تاريخي أو اصطلاحي خاضع لمفاهيم مقنعة أو على أساس منطقي أو تاريخي أو اصطلاحي خاضع لمفاهيم مقنعة أو متعارف عليها من أجل الوصول الى الحقيقة أو البرهنة عليها وخطوات منظمة يتبعها الباحث في معالجة الموضوعات التي تقوم بدراستها الى أن يصل الى نتيجة معينة أو هو طريقة موضوعية يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة من الظواهر بقصد تشخيصها وتحديد أبعادها ومعرفة أسبابها وطرق علاجها والوصول الى نتائج عامة يمكن تطبيقها.¹

وبما أن دراستنا تتمحور حول تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي ال التحليلي والذي يعتبر من مناهج البحث الأكثر استخداما في العلوم الاجتماعية.

فالمنهج الوصفي يعرف على أنه طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول الى أغراض محددة لوضعية اجتماعية أو مشكلة اجتماعية ويعتبر بأنه طريقة لوصف الظاهرة

¹ يوسف لازم كماش: البحث العلمي، مناهجه أقسامه، أساليب الإحصائية، ط1، دار دجلة للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص ص 51-52.

المدرسة وتصويرها كمياً عن طريق جمع المعلومات مقننة عن المشكلة الاجتماعية ويعتبر بأنه طريقة¹ لوصف الظاهرة المدرسة وتصويرها كمياً عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة.²

هذا يعني أن هدفنا هو استخدام هذا المنهج من أجل وصف الظاهرة محل الدراسة وتحليلها، وهذا الوصف والتحليل يكون بطريقة موضوعية والتركيز على الجوانب التي لها علاقة بموضوعنا والمتمثل في تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الجامعية.

1- أدوات جمع البيانات:

يحتاج كل بحث من البحوث الاجتماعية الى استخدام أدوات البحث العلمي فدقة أي بحث علمي تتوقف إلى حد كبير على هذه الأدوات والتي تتماشى مع طبيعة الدراسة التي يستطيع الباحث بواسطتها جمع البيانات حول الموضوع المراد دراسته، وفي دراستنا اعتمدنا على الأدوات المنهجية التالية:

1-2- الملاحظة:

تستخدم الملاحظة في الدراسات السوسولوجية كأداة لجمع البيانات والمعلومات من الواقع والتي تساعدنا على تحليل وتفسير المعطيات الميدانية.

¹ عمار الطيب كشرود: البحث العلمي ومناهجه في العلوم الاجتماعية والسلوكية، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2006، ص 288.

² عمار الطيب كشرود: مرجع سابق، ص 288.

تعرف الملاحظة "بأنها عملية أو مشاهدة الظواهر والمشكلات والاحداث ومكوناتها المادية والإنسانية والبيئية ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقتها وتفاعلاتها بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أعراض الانسان والبيئة".¹

فهي دراستنا هاته استعنا بهذه الأداة الهامة للاطلاع على بعض المعلومات التي لا يمكن الحصول عليها عن طريق الأدوات الأخرى، وتكون فكرة واضحة حول واقع المؤسسة الجامعية من خلال ملاحظتنا الأولية البسيطة لاحتنا الظروف المادية للعمل غير متوفرة من حيث المرافق البيداغوجية المتنوعة كالمكتبة ومقهى الانترنت...إلخ.

كما لاحظنا أن العمل بالكلية يتميز بنوع من الانضباط والاحترام المتبادل بين الأساتذة والإدارة والطلبة، حيث يسود نوع من التكافل بين الجميع.

2-2- المقابلة:

تعتبر المقابلة من الأدوات الأكثر استعمالا في الدراسات الميدانية والتي بفضلها يتم جمع المعلومات حول آراء واتجاهات المبحوثين مما يسهل الحصول على بيانات الضرورية لأي بحث علمي.

إذ تعرف المقابلة على أنها "محادثة موجهة بين الباحث وشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول الى حقيقة أو موقف معين يسعى الباحث للتعرف عليه من أجل تحقيق أهداف الدراسة".²

وفي دراستنا فقد اعتمدنا على المقابلة الحرة غير المقننة حيث تحدثنا فيها مع عميد كلية العلوم الاجتماعية قصد التعرف على بعض المعلومات المتعلقة بالكلية تتوفر على 39 أستاذ ذو كفاءة في التدريس

¹ حامد عباس مخيف المعموري، عارف وحيد إبراهيم الخفاجي: **مناهج في البحث العلمي**، ط1، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2016، ص 201.

² يوسف لازم كماش: مرجع سابق، ص 287.

كما تحصلنا على معلومات خاصة بنشأة الكلية ونشاطها وهيكلها التنظيمي كذلك تتوفر الكلية على قسم علم الاجتماع وتخصصين وهما: علم اجتماع التنظيم والعمل وعلم اجتماع الاتصال ضمن إطار نظام "LMD".

2-3- الاستمارة:

تعد الاستمارة من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات التي يتطلبها البحث.

إذ اعرف الاستمارة بأنها "مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعينين بالبريد أو يجرى تسليمها باليد تمهيد للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها وبواسطتها يمكن التواصل الى حقائق جديدة عن الموضوع أو التأكيد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق".¹

وقد اعتمدنا في دراستنا حول تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي على الاستمارات الموزعة للأساتذة المبحوثين لترك الفرصة للإجابة بحرية والحصول على المعلومات أكثر دقة يسهل معالجة بياناتها إحصائيا.

وتضمنت الاستمارة على 30 سؤال بين الأسئلة المغلقة وشبه المفتوحة والمفتوحة موزعين على 04

محاور وهي كالتالي:

المحور الأول: يتضمن البيانات الأولية وهي بيانات شخصية للمبحوثين والمتمثلة في الجنس، السن، الدرجة، العلمية والخبرات المهنية، وهي معلومات تهدف على تحديد المواصفات العامة لعينة البحث.

¹ عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات: **مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث**، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، بن عكنون الجزائر، 2007، ص 67.

المحور الثاني: تتضمن بيانات حول تحفيز الأستاذ الجامعي وتطبيق إدارة الجودة الشاملة وقد شمل 08

أسئلة للتعرف على مساهمة تحفيز الأستاذ الجامعي في الجامعة وتطوير قدراتهم الى الأفضل.

المحور الثالث: تتضمن بيانات حول تكوين الأستاذ الجامعي وتطبيق إدارة الجودة الشاملة وقد شمل كذلك

08 أسئلة للتعرف من خلالها على أهمية تكوين الأستاذ الجامعي في تحسين أداءه والرفع من كفاءته.

المحور الرابع: تضمن بيانات حول معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة إذ شمل على 09

أسئلة نتعرف من خلالها على المعوقات التي تعرقل تطبيق إدارة الجودة الشاملة والتي تحول دون معالجتها.

2-مجالات الدراسة:

تنصب الدراسة الميدانية على تحليل واقع الميدان الذي يجري فيه البحث وبما أن أي دراسة ميدانية

تتطلب تحديد مجالاتها المختلفة من مجال مكاني وزماني وبشري، حيث أن طبيعة دراستنا والمتمثلة في

تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي تفرض علينا إختيار ميدان بحث يتوافق

مع طبيعة هذه الدراسة، إذ وقع اختيارنا على كلية العلوم الاجتماعية كونها تعتبر مؤسسة من مؤسسات

التعليم العالي وعليه سنتطرق الى تحديد كل من المجال المكاني والزماني والبشري لها كالتالي:

3-1- المجال المكاني:

ويقصد به النطاق المكاني لإجراء البحث الميداني وهو بالتحديد في هذه الدراسة كلية العلوم الاجتماعية

جامعة الشاذلي بن جديد "الطارف".

التعريف بكلية العلوم الاجتماعية: تم تأسيس كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بموجب المرسوم التنفيذي

رقم 12-242 المؤرخ في جوان 2012، إذ يحدها من الشمال المكتبة الرئيسية المطالعة العمومية لولاية -

الطارف- الشهيد فرانسوراز لويز المدعوة مبروكة بلقاسم وبجانها مقهى وأمامها مديرية الموارد المائية

لولاية الطارف ويحددها الطريق الوطني رقم 44.

إذ تتوفر الكلية على قسم علم الاجتماع والهدف من التكوين في علم الاجتماع العام الليسانس ثم في تخصصين: علم اجتماع التنظيم والعمل وعلم اجتماع الاتصال ضمن لإطار نظام ل. م . د وهو التحضير الفعلي للطلبة للاندماج في الحياة العلمية من خلال اكتساب معارف متجددة في مجال العلوم الاجتماعية. تنظم مسالك التكوين لنيل شهادة الليسانس في سنة 06 سداسيات يضم كل سداسي عدة وحدات تعليمية كل وحدة تحتوي على مجموعة من الموارد التعليمية والمقاييس والأنشطة وتتجسد هذه المواد في الوحدات التعليمية الأساسية ووحدات تعليمية منهجية استكشافية أفقية.

وعليه تمر مرحلة الدراسة الجامعية في الطور الأول لنيل شهادة الليسانس علم اجتماع العام ب:

المرحلة الأولى: السنة الأولى جدع مشترك ميدان العلوم الاجتماعية (سداسيين).

المرحلة الثانية: السنة الثانية بعد اختيار الفرع الموجود والمتوفر بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة الطارف وهو فرع علم الاجتماع يضم أيضا سداسيين (قد تكون هناك فروع أخرى في المستقبل القريب) كما يمكن متابعة فرع علم النفس أو الفلسفة في جامعات محاورة.

المرحلة الثالثة: السنة الثالثة اختيار التخصص في شعبة علم الاجتماع ويوجد بالكلية علم اجتماع العام، أما مرحلة الدراسة الجامعية في الطور الثاني لنيل شهادة الماستر ستكون في تخصصين: علم اجتماع الاتصال وعلم اجتماع تنظيم وعمل ب 4 سداسيات.

وفي الطور الثالث: شهادة الدكتوراه في 3 تخصصات: علم الاجتماع التربوية، علم اجتماع الاتصال، علم

اجتماع تنظيم والعمل.¹

¹ عمادة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.

3-2- المجال الزمني:

يقصد به المدة الزمنية التي استغرقتها الدراسة بكلية العلوم الاجتماعية جامعة الشاذلي بن جديد -

الطارف-وقد مرت بالمراحل التالية:

المرحلة الأولى: كانت بهدف أخذ الموافقة بقبول التبرص في هذه الكلية تم إثراء الحصول على التصريح

من رئيس قسم العلوم الاجتماعية والإنسانية وقدم لنا التسهيل والترخيص لإجراء الدراسة الميدانية في

2022/03/06.

المرحلة الثانية: وهي مرحلة الدراسية الاستطلاعية كانت عبارة عن مقابلات مع عميد كلية العلوم

الاجتماعية من 2022/03/27-23 تمكنا فيها من تحصيل معلومات حول الكلية وعلى مجموع عدد

أساتذة الكلية حسب الرتبة العلمية.

المرحلة الثالثة: فقد قمنا بتوزيع الاستمارات على الأساتذة وكانت من 2022/04/10 الى غاية

2022/04/20 وذلك على فترات متواصلة يوميا وهذا لإختلاف طبيعة عمل الأساتذة ثم توزيع 21 استمارة.

3-3- المجال البشري:

يقصد به المجتمع الأصلي للعينة من الأساتذة في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة الشاذلي

بن جديد -الطارف-

فمن خلال مقابلتنا مع عميد كلية العلوم الاجتماعية اتضح لنا أن هناك 39 أساتذة بمختلف الرتب

العلمية (أستاذ مساعد ب) (أستاذ مساعد أ) (أستاذ محاضر ب) (أستاذ محاضرا أ) أستاذ التعليم العالي.

وحسب موضوع الدراسة فقد حددنا عينة الدراسة وهم الأساتذة والذي عددهم 39 أستاذ.

فالعينة: تعرف بأنها "جزء من مجتمع البحث فهي مجموعة الوحدات التي يجب اختيارها أو سحبها بإتباع طرق إحصائية معينة تكفل أن تأتي هذه الوحدات ممثلة تمثيلا صادقا للمجتمع الاحصائي الذي اختيرت منه.¹

بالنسبة لهذه الدراسة التي اتخذت موضوع تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وبما أن مجتمع الدراسة يشمل على أساتذة كلية العلوم الاجتماعية جامعة الشاذلي بن جديد-الطارف- حيث تنقسم الأساتذة الى 5 رتبات علمية: (أستاذ مساعد ب) (أستاذ مساعد أ) (أستاذ محاضر ب) (أستاذ محاضرا (أ) أستاذ التعليم العالي، إنطلاقا من هذا كان لزاما علينا اختيار عينة عشوائية طبقية، وذلك نظرا لتباين الرتبات العلمية بين أساتذة الكلية عن وجود خمس رتبات وجب معرفة كل طبقة وعدم إقصاء أي واحدة الشيء الذي قد يحدث إذ كان الاختيار عشوائي ومن أجل الحصول على تقديرات لمعالم المجتمع كله، حيث تعرف العينة الطبقية بأنها "أسلوب يقسم المجتمع الاحصائي الى طبقات متجانسة وفقا لأساس معين، ثم تحسب عينة عشوائية بسيطة من كل طبقة أو نسب مختلفة حسب درجة تجانس مفردات المجتمع داخل كل طبقة".

حيث حددنا عينة الدراسة والتي تضم 39 أساتذة من بينهم 06 أساتذة تعليم العالي، 21 أستاذ محاضرة(أ)، 08 أستاذ محاضرة (ب)، 4أستاذ مساعد(أ)، معتمدين في تحديد العينة على تقسيم الدراسة الى الرتبات العلمية الأربعة وقدر حجم العينة الكلية ب21 أستاذ أي 55% من المجتمع الكلي: وقد أخذت العينة كالتالي:

$$\frac{55 \times 6}{100} = 3.3 \simeq 03 \quad \text{- أستاذ تعليم عالي:}$$

¹ فوزي عبد الخالق، علي أحسان شوكت: طرق البحث العلمي، المفاهيم والمنهجيات، مؤسسة الثقافة الجامعية، الإسكندرية، 2007، ص 157.

- أستاذ محاضر أ:

$$\frac{55 \times 21}{100} = 11.55 \approx 03$$

- أستاذ محاضر ب:

$$\frac{55 \times 8}{100} = 11.55 \approx 12$$

- أستاذ مساعد أ:

$$\frac{55 \times 4}{100} = 2.2 \approx 02$$

أما فيما يخص خصائص عينة البحث فقد تم تحديد التوزيع الجنسي للأساتذة بين الذكور والإناث على النحو

التالي:

جدول رقم 01: يبين توزيع العينة حسب الجنس:

النسبة %	التكرارات	الجنس
%42.85	09	نكر
%57.14	12	أنثى
%100	21	المجموع

سؤال رقم 01

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن نسبة %42.85 من الأساتذة الذكور أما بنسبة %57.14 كانت

للأساتذة الإناث.

وعليه نستنتج أن الكلية تضم فئة الإناث أكثر من الذكور وهذا راجع إلى أن الذكور يميلون إلى تحميل المسؤولية ويذهب البعض منهم إلى أداء الخدمة الوطنية أو يتولون مناصب عمل غير التعليم وبهذا لا يكملون دراستهم في الجامعة، بينما الإناث يسعون لإثبات ذاتهم من خلال إكمال دراستهم وحصولهم على مهنة خاصة في قطاع التعليم الذي يعد من أشرف وأنسب المهن بالنسبة للأنثى.

جدول رقم 02: يبين توزيع العينة حسب السن:

النسبة %	التكرار	الفئات
57.14%	12	[40-30]
38.09%	08	[50-40]
04.76%	01	[60-50]
≈ 100%	21	المجموع

السؤال رقم 02

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 57.14% من الأساتذة تتراوح أعمارهم ما بين [40-30]، في حين سجلنا 38.09% من الأساتذة تتراوح أعمارهم ما بين [50-40]، أما نسبة 4.76% كانت بالنسبة للأساتذة اللذين تتراوح أعمارهم ما بين [60-50].

ومنه نستنتج أن كلية العلوم الاجتماعية لديهم فئة عاملة نشطة وأكثر حيوية وهذا ما يسمح بتقديم الأستاذ الجامعي أدائه على أكمل وجه وبكفاءة عالية في أداء وظائفه الجامعية.

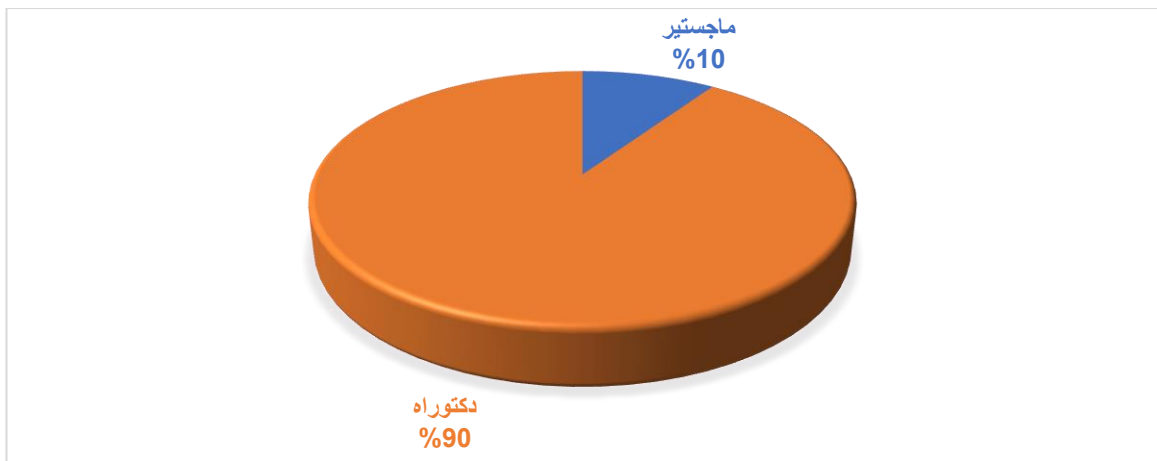
جدول رقم 03: يوضح توزيع العينة حسب الدرجة العلمية

النسبة %	التكرار	الدرجة العلمية
09.52%	02	ماجستير
90.47%	19	دكتوراه
100%	21	المجموع

سؤال رقم 03

يتبين لنا من خلال معطيات الجدول أعلاه أن نسبة 09.45% كانت للأساتذة المتحصلين على شهادة الماجستير بينما الأساتذة المتحصلين على شهادة الدكتوراه قدرت نسبتهم 90.45%.

ومنه نستنتج أن أغلبية أساتذة الكلية متحصلين على شهادة الدكتوراه بحيث يكونوا ماهلين أكثر ويكون الأستاذ الجامعي ذو كفاءة وخبرة أكثر في مجال عمله وتخصصه وتمكن من تقديم المادة العلمية على أكمل وجه مما يعطي صورة حسنة للكلية على اعتمادها على دكاترة ذات تخصصات علمية مختلفة.



شكل رقم 02: دائرة نسبية تمثل توزيع العينة حسب الدرجة العلمية

جدول رقم 04: يبين توزيع العينة حسب الرتبة العلمية

النسبة %	التكرار	الرتبة العلمية
14.28%	03	أستاذ تعليم العالي
57.14%	12	أستاذ محاضر (أ)
19.04%	04	أستاذ محاضرة (ب)
09.52%	02	أستاذ مساعد (أ)
00%	00	أستاذ مساعد (ب)
100%	21	المجموع

سؤال رقم 04

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 04 أن نسبة 57.47% من العينة المبحوثة كانت رتبهم العلمية

أستاذ محاضر (أ) بينما بلغت عدد الأساتذة برتبة أستاذ محاضر (ب) 19.04% كما بلغت نسبة 14.28%

فقط من أساتذة التعليم العالي وجاءت في المرتبة الأخيرة من الأساتذة برتبة أستاذ مساعد (أ) بنسبة قدرت

9.52% وانعدمت النسبة المتعلقة بالأساتذة برتبة مساعدة (ب).

ويمكن تفسير ذلك أن كلية العلوم الاجتماعية تسعى الى توظيف أساتذة بدرجات ورتب علمية مختلفة

مما يدفع بأعضاء هيئة التدريس الاخرين الرفع من درجاتهم العلمية والترقية الى رتبة أعلى.

جدول رقم 05: يوضح توزيع العينة حسب الخبرة المهنية

النسبة %	التكرار	الخبرة المهنية
42.85%	09	[10-5]
38.09%	08	[15-10]
19.04%	04	[20-15]
100%	21	المجموع

سؤال رقم 05

الملاحظة من خلال معطيات الجدول أعلاه أن نسبة 42.85% للأساتذة اللذين يملكون خبرة مهنية ما بين [10-5] تليها نسبة 38.09% من الأساتذة اللذين يملكون خبرة ما بين [15-10] سنة أما نسبة 19.04% فكانت للأساتذة اللذين يملكون خبرة ما بين [20-15].

نستنتج أن أساتذة الكلية لديهم الخبرة الكافية لتحقيق نتائج إيجابية وضمان الجودة والمساهمة في رفع وتحسين وتدعيم العملية التعليمية وتسخير خبرتهم في مجال التدريس والبحث العلمي في الكلية وبالتالي يصبحون أكثر فعالية في أدائهم لوظائفهم الجامعية.

الفصل السادس

تحليل وتفسير العمل الميداني

تمهيد

1- دور تحفيز الأستاذ الجامعي في تطبيق إدارة الجودة

الشاملة في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

2- مساهمة تكوين الأستاذ الجامعي في تطبيق إدارة

الجودة الشاملة في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

3- معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية العلوم

الاجتماعية والانسانية

تمهيد:

يتوقف نجاح أي عمل علمي بدرجة ما على التقنيات العلمية والمنهجية المتبعة في جمع المعلومات التي تتعلق بمتغيرات موضوع الدراسة حتى يستطيع الباحث إزالة الغموض والإجابة عن تساؤلات الدراسة لذلك فإننا سنحاول في هذا الفصل توضيح العناصر التي يتأسس عليها الإطار المنهجي للبحث، حيث يتضمن عرض لمجموعة الإجراءات المنهجية التي تم استخدامها والاعتماد عليها أثناء هذه الدراسة لأجل تحقيق الموضوعية ألا وهي:

منهج الدراسة ومجتمع البحث والأدوات المستخدمة فيها والأساليب الإحصائية وذلك قصد ضمان مصداقية النتائج المتوصل لها لاحقاً من خلال تساؤلات إشكالية الدراسة.

1- دور تحفيز الأستاذ الجامعي في مؤسسات التعليم العالي.

يساهم تحفيز الأستاذ الجامعي في تحريك وتنشيط طاقاته ويدفعه الى الرغبة في أداء وظائفه الجامعية بكامل قواه ويشجع الأستاذ الجامعي على تطوير ورفع مستوى أدائه.

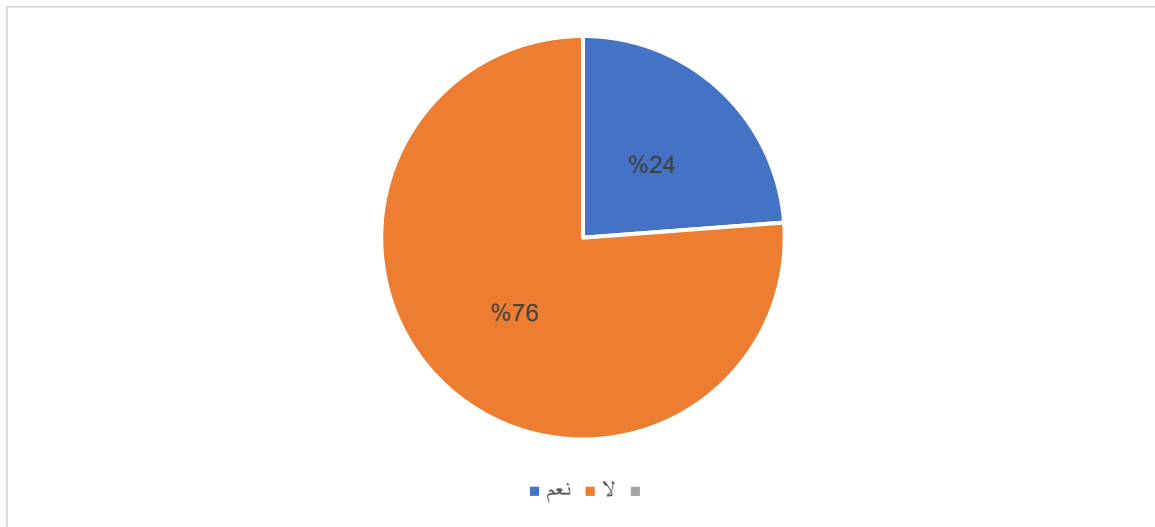
ومن هذا نطرح التساؤل التي: هل لتحفيز الأستاذ الجامعي دور في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.

وهذا ما سنتعرف عليه من خلال تحليلنا المعطيات الإحصائية الواردة في الجداول التالية:

جدول رقم 06: يوضح رضا الأساتذة الجامعيين عن الاجر الذي يتقاضوه.

النسبة %	التكرار	الفئات
23.80%	05	نعم
76.19%	16	لا
100%	21	المجموع

السؤال رقم 06



الشكل رقم 03: دائرة نسبية تمثل مدى رضا الأستاذ الجامعي عن الاجر الذي يتقاضاه

تدل معطيات الجدول أعلاه أن نسبة 23.80% من الأساتذة اللذين راضين عن الاجر الذي يتقاضوه

بينما كانت نسبة 76.19% من الأساتذة اللذين صرحوا على عدم رضاهم عن الاجر الذي يتقاضوه.

وهذا راجع الى أن الاجر الذي يتقاضاه الأستاذ الجامعي لا يتوافق مع المجهود الذي يقدمه بالإضافة

الى غلاء المعيشة وتدني قيمة العملة الوطنية، ما يسمح بالأجر المتقاضي بعدم تغطية كل الحاجات

الاجتماعية للأستاذ الجامعي مما ينعكس على أدائهم الوظيفي في الجامعة فالأجر يعد حافزا مهما بالنسبة

للأساتذة، إذ يشعرون ذلك بالآمان والارتياح لما يوفره من حاجات ضرورية في الحياة اليومية على اعتباره

العامل الوحيد الذي يؤمن ويشبع الى حد ما حاجاته وتلبية الأشياء التي هم في حاجة إليها.

جدول رقم 07: يوضح ما اذا كانت الجامعة تمنح مكافآت اثناء قيام الاستاذ الجامعي بأداء متميز:

النسبة %	التكرار	الفئات
9.52%	02	نعم
90.47%	19	لا
100%	21	المجموع

سؤال رقم 07

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان نسبة 90.47% من العينة المبحوثة لا تمنحهم الجامعة مكافآت

اثناء قيامهم بأداء متميز، وفي المقابل اجابت نسبة 9.52% بانها تمنحهم مكافآت اثناء قيامهم بأداء متميز.

وهذا يدل على ان الجامعة لا تمنح الاساتذة مكافآت اثناء قيامهم بأداء متميز، هذا يعني عدم تقدير

مجهود الاساتذة وعدم اهتمام الجامعة بالأداء المتميز للأستاذ وهذه دلالة على ضعف تحفيز الجامعة

لأساتذتها وعدم تشجيعهم ومنحهم مكافآت اثر قيامهم بأداء متميز ومن هنا نستخلص ان الجامعة لا تمنح

مكافآت اثناء تقديم الاستاذ الجامعي اداء متميز وهذا دلالة على نقص وغياب التحفيز المادي المتمثل في المكافآت الذي من شأنه تشجيع الاساتذة على تقديم الافضل والجودة في التعليم والتميز في الاداء.

جدول رقم 08: يوضح مدى اهتمام الجامعة بإظهار الشكر والتقدير للأستاذ الجامعي.

النسبة %	التكرار	الفئات
57.14%	12	احيانا
4.76%	01	دائما
38.09%	08	مطلقا
100%≈	21	المجموع

سؤال رقم 08

تبين لنا نت خلال الجدول اعلاه ان نسبة 57.14% من العينة المبحوثة اجابت بأحياننا ما تهتم الجامعة بإظهار الشكر والتقدير للأستاذ الجامعي في حين ان نسبة 38.09%، من الاساتذة بعدم اهتمام الجامعة بإظهار الشكر والتقدير مطلقا، في المقابل ان نسبة 4.76% من الاساتذة اقروا ب دائما ما تهتم الجامعة بإظهار الشكر والتقدير للأستاذ الجامعي.

وعليه يمكن القول انه احيانا ما تهتم الجامعة بإظهار عبارات الشكر والتقدير للأستاذ الجامعي مما يسهم في رفع الروح المعنوية لديهم وزيادة فعاليتهم مما يجعلهم اكثر ولاءه وانتماء للجامعة وهذا بطبيعة الحال يؤدي الى تقديم المزيد من المجهودات التي تعمل بدورها الى تحسن مستوى الجامعة وكفاءتها.

جدول رقم 09: يوضح ما اذا كانت الجامعة تعمل على تحفيز اساتذتها ليقدموا احسن ما لديهم من خلال

النسبة %	التكرار	الفئات
12%	03	رفع الروح المعنوية للأستاذ الجامعي
8%	02	تقدير جهود الاستاذ الجامعي
28%	07	مشاركة الاستاذ في امور الادارة
24%	06	تقديم شهادات شكر وتقدير
4%	01	اقتراح مناصب ادارية اخرى
20%	05	لا توجد تحفيزات من طرف الجامعة
4%	01	الاستاذ يعتبر موظف كمنظرائه من العمال في مؤسسات اخرى
100%	25*	المجموع

سؤال رقم 09 من الاستمارة

يتبين لنا من خلال الجدول اعلاه ان الجامعة تعمل على تحفيز اساتذتها ليقدموا احسن ما لديهم

من خلال مشاركتهم في امور الادارة وقد عبرت نسبة 28% وتقدير شهادات شكر وتقدير لهم وذلك بنسبة

24% ورفع الروح المعنوية لهم وذلك بنسبة 12% وتقدير جهود الاستاذ الجامعي بنسبة 8%.

وهذا يدل على ان الاساتذة يشاركون في الادارة لكسب معارف اكثر في مجال علمهم وتعتبر من

اهم الحوافز المعنوية في تحفيز الاساتذة وزيادة ولائهم بالجامعة، حيث ان مشاركة الاساتذة في امور الادارة

* إن مجموع الإجابات يفوق عدد أفراد العينة لأن هناك من أجاب بأكثر من احتمال.

الفصل السادس: تحليل وتفسير العمل الميداني

يدعم ويغذي كفاءاتهم، كذلك الجامعة تحفزهم بتقديم شهادات شكر وتقدير مما يشعرهم بأهميتهم وتقدير مجهوداتهم وادائهم، كما تعمل الجامعة على الرفع من روحهم المعنوية وتقدير جهودهم مما يحقق ذاتهم ويعزز سلوكهم.

في المقابل نجد ان نسبة 20% من الاساتذة يرون ان الجامعة لا تعمل على تحفيز اساتذتها ليقدموا احن ما لديهم وان الاستاذ يعتبر موظف كمنظرائه من العمال في مؤسسات اخرى بنسبة 04% وهذا يدل على غياب اشكال التحفيز من طرف الجامعة مما يشعرهم بانهم كغيرهم من الموظفين.

جدول رقم 10: يوضح ما اذا كانت الجامعة تمنح فرصة لاستكمال الدراسات العليا:

النسبة %	التكرار	الفئات
90.47%	19	نعم
9.52%	02	لا
100%	21	المجموع

سؤال رقم 10 من الاستمارة

لنا من خلال بيانات الجدول اعلاه ان نسبة 90.47% من العينة المبحوثة ترى ان الجامعة تمنح فرصة لاستكمال الدراسات العليا اما نسبة 9.52% فكانت اجابتهم بان الجامعة لا تمنح فرصة لاستكمال الدراسات العليا.

استنادا للمعطيات السابقة نلاحظ ان اغلبية الاساتذة اقروا بأن الجامعة تمنح فرصة لاستكمال الدراسات العليا مما يؤدي بهم الى الترقية في الدرجة والرتبة العلمية واستغلال ذلك بشكل ايجابي ويؤدي بهم الى الابداع والابتكار في العملية التعليمية وتقديم اداء افضل وهذا ما ينعكس بالفوائد والعوائد على الجامعة.

جدول رقم 11 : يوضح مدى وجود حرية للأستاذ الجامعي في اختيار المقاييس التي يدرسها.

النسبة	التكرار	الفئة	النسبة	التكرار	الفئة
%46.66	07	حسب التخصص العلمي	%66.66	14	نعم
%13.33	02	وجود استمارة الرغبات التي تسلم الاستاذ في نهاية كل سنة جامعية			
%13.33	02	وجود قوانين تسمح بذلك			
%26.66	04	لم يقدموا اجابة			
%100	*15	المجموع			
%10	01	شكليا ليس لدى الاستاذ حرية في اختيار المقاييس	%33.33	7	لا
%20	02	غياب اساليب واسس علمية في توزيع المقاييس			
%20	02	المحاباة وعدم الموضوعية			
%40	04	احتكار وسيطرة بعض الاساتذة للمقاييس			
%10	01	لا يتم مراعاة رغبة الاستاذ في المقاييس التي يريد تدريسها			
%100	10*	المجموع			
			%100	21	المجموع

سؤال رقم 11

* إن مجموع الإجابات يفوق عدد أفراد العينة لأن هناك من أجاب بأكثر من احتمال.

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان اغلب اجابات المبحوثين اكدوا على وجود حرية للأستاذ في اختيار المقاييس التي يدرسها وهو ما عبرت عنه نسبة 66.66% وذلك حسب التخصص العلمي للأستاذ بنسبة قدرت ب 46.66% بالإضافة الى وجود استمارة الرغبات التي تسلم للأستاذ في نهاية كل سنة جامعية ووجود قوانين تسمح بذلك بنسبة متساوية قدرت ب 13.33% اما بدون اجابات كانت نسبتهم 26.66%.

في حي نجد ان نسبة 33.33% من الاساتذة صرحوا انه ليس للأستاذ الجامعي حرية في اختيار المقاييس التي يدرسها وذلك لاحتكار وسيطرة بعض الاساتذة للمقاييس وهو ما عبرت عنه نسبة 40% وغياب اساليب واسس علمية في توزيع المقاييس والمحابة وعدم الموضوعية بنسبة متساوية قدرت ب 20% بالإضافة الى أنه ليس للأستاذ حرية في اختبار المقاييس ولا يتم مراعاة رغبته في المقاييس التي تدرسها وهو ما عبرت عنه نسبة 10% مما ينعكس سلبا على اداء الاستاذ من ناحية جودة التعليم التي يقدمها للطالب.

استنادا إلى ما سبق نستنتج ان للأستاذ الجامعي حرية في اختيار المقاييس التي يدرسها وذلك لوجود قوانين تسمح بذلك من خلال ملا استمارة الرغبات التي تسلم للأستاذ في نهاية كل سنة كل جامعية مما يولد لديه نوع من الرضا في المقاييس التي يرغب في تدريسها مما يمكنه من اكتساب خبرة في مجال تخصصه العلمي.

جدول رقم 12: يوضح تأثير التحفيز على جودة التعليم.

النسبة	التكرار	الفئات	النسبة	التكرار	الفئة
4.76%	01	زيادة الانتاج العلمي	95.23%	20	نعم
9.52%	02	الشعور بالانتماء للمؤسسة			
33.33%	07	يعزز نشاطه ويزيد من كفاءة ادائه ودافعيته			
23.80%	05	بذل جهد اكثر وتحسين الاداء			
19.04%	04	يؤدي الى رضا الاستاذ يؤدي الى الابداع والجودة المهنية			
9.52%	02	لم يقدموا إجابات			
100%	*21	المجموع			
4.76%	01				لا
100%	21				المجموع

سؤال رقم 12

من خلال بيانات الجدول اعلاه يتضح لنا ان اغلبية الاساتذة اكدوا على ان التحفي يؤثر على جودة التعليم وهو عبرت عنه نسبة 95.23% وذلك لأنه يعزز من نشاط الاستاذ الجامعي ويزيد من كفاءة ادائه ودافعيته بنسبة قدرت ب 33.33% بالإضافة كذلك انه يعمل الاستاذ على بذل جهد اكثر وتحسن ادائه بنسبة قدرت 23.80% ويؤدي إلى رضا الاستاذ ويؤدي إلى الابداع والجودة المهنية بنسبة قدرت

* إن مجموع الإجابات يفوق عدد أفراد العينة لأن هناك من أجاب بأكثر من احتمال.

ب 19.04% وشعوره بالانتماء للمؤسسة بنسبة 9.52% ويعمل على زيادة الانتاج العلمي بنسبة 4.76%
اما بدون اجابات فكانت بنسبة 9.52%.

في حين نجد نسبة ضئيلة من الاساتذة اقرؤا بعدم تأثير التحفيز على جودة التعليم وهو ما عبرت
عنه نسبة 4.76%.

استنادا إلى ما سبق نستنتج ان التحفيز له تأثير كبير على اداء الاساتذة في الجامعة بحيث يزيد من
دافعتهم لتقديم الافضل سواء من ناحية التدريس او البحث العلمي ويزيد من الانتاج العلمي من نشر
المجلات وتقديم مادة علمية جيدة للطالب بالإضافة انه يدفع بالأستاذ الى بذل جهد اكثر ويزيد من كفاءة
ادائه وتقديم العمل البيداغوجي والعلمي في افضل صورة وعليه فكلما تنوعت اشكال التحفيز كلما زاد اداء
الاستاذ الجامعي في تقديمه تعليم ذو جودة عالية للطالب ينتفع به مستقبلا في دراسته.

جدول رقم 13 : يبين دور تحفيز الاستاذ الجامعي في تطبيق ادارة الجودة الشاملة .

النسبة	التكرار	الفئة
%9.52	02	يزيد دافعية الأستاذ
%9.52	02	يمنح فرصة للتطور والتشجيع
%9.52	02	بذل كل طاقاته في العمل اكثر
%61.90	13	له دور في تطبيق ادارة الجودة الشاملة
%9.52	02	بدون إجابات
%100	21	المجموع

سؤال رقم 13

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 13 ان نسبة 61.90% من اجابات الاساتذة اقرروا بأن تحفيز الاستاذ الجامعي له دور في تطبيق ادارة الجودة الشاملة وكذلك يزيد من دافعية الاستاذ ويمنحه فرصة للتطور ويشجعه ويبذل كل طاقاته في العمل اكثر نسبة متساوية 9.52% اما بدون اجابات فكانت هي كذلك بنسبة 9.52%.

وعليه نجد انه لتحفيز الاستاذ الجامعي دور في تطبيق ادارة الجودة الشاملة لأنه يؤدي الى شعور الأستاذ بالانتماء للجامعة ويزيد من دافعيته ويشجعه لتقديم اداء جيد ويبذل كل طاقاته في العمل ويرفع الروح الابتكارية وبالتالي يعمل على زيادة الكفاءة وبذل كل طاقاته ومجهوداته من اجل تطبيق اليات ادارة الجودة الشاملة حتى ان لم تكن الامكانيات متوفرة على اعتبار ان الجودة هي محصلة عمل الاستاذ واجتهاده وفعاليته فان تحفيز الاستاذ الجامعي له دور فعال في تطبيق ادارة الجودة الشاملة وهو ضروري واساسي لجودة التعليم العالي.

2- مساهمة تكوين الاستاذ الجامعي في مؤسسات التعليم العالي

يعمل تكوين الاستاذ الجامعي على تحسين ادائه وزيادة فعاليته واستمراريته في الجامعة وتحقيق الافضل لها ومن هذا نظر طرح التساؤل الفرعي التالي: هل يساهم تكوين الاستاذ الجامعي في تطبيق ادارة الجودة الشاملة في كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

جدول رقم 14: يوضح تشجيع الجامعة على المشاركة في الملتقيات والمؤتمرات التكوينية.

النسبة %	التكرار	الفئات
71.42%	15	نعم
28.57%	06	لا
100%	21	المجموع

سؤال رقم 14

يتضح لنا من خلال بيانات الجدول اعلاه ان نسبة 71.42% من الاساتذة ترى ان الجامعة تشجع على المشاركة في الملتقيات والمؤتمرات التكوينية بينما نجد نسبة 28.57% من الاساتذة اجابوا بعدم تشجيع الجامعة على المشاركة في الملتقيات والمؤتمرات التكوينية مما يؤدي الى عم تكيفهم مع التغيرات الطارئة على التعليم العالي.

من خلال ما سبق نستنتج ان الجامعة تعمل على تشجيع الاساتذة في المشاركة في الملتقيات والمؤتمرات التكوينية ويعود ذلك الى المجهودات التي تقوم بها الكلية من برمجة لملتقيات علمية على مستوى كل التخصصات في كل موسم دراسي وهذا تشجيع للأستاذ الجامعي على تقديم مداخلاته بما يخص موضوع الملتقى بالإضافة الى تشجيع الكلية الاساتذة مشاركة وحضور الملتقيات التكوينية لاكتسابهم رصيذا معرفيا

جديدا يؤهلهم لإبراز قدراتهم واستثمارها في مجال التدريس والبحث العلمي وتطويرها وتحديثها بما يتوافق مع التغيرات المختلفة الطارئة على التعليم العالي.

جدول رقم 15: يبين ما اذا كان التكوين الذي يتحصل عليه الاستاذ الجامعي يحسن من ادائه.

النسبة %	التكرار	الفئات
66.66%	14	نعم
33.33%	07	لا
100%	21	المجموع

سؤال رقم 15 من الاستمارة

من خلال الجدول اعلاه يتبين لنا ان نسبة 66.66% من الاساتذة ترى ان التكوين الذي يتحصل عليه الاستاذ الجامعي يحسن من ادائه في حين ترى نسبة 33.33% ان التكوين لا يحسن من اداء الاستاذ الجامعي.

استنادا الى المعطيات السابقة نستنتج ان التكوين الذي يتحصل عليه الاستاذ الجامعي يحسن من ادائه باعتباره مطلب من متطلبات ادارة الجودة الشاملة القائم على تنمية الاستاذ الجامعي ويساعده على تحسين وتطوير ادائه وتحديثها بما يتوافق مع المتغيرات المختلفة ويساهم في اكتسابه مهارات تؤدي به إلى رفع من مستوى ادائه وزيادة كفاءته وفعاليتها في المؤسسة الجامعية.

جدول رقم 16: يوضح في اي مجال تحصل الاساتذ الجامعي على تكوين

النسبة %	التكرار	الفئات
16%	04	التدريس
68%	17	البحث العلمي وتطويره
04%	01	تربص بالخارج
04%	01	ملتقيات ربط الجامعة مع المحيط
08%	02	لم تحصل على اي تكوين في مسيرتي المهنية
100%	25*	المجموع

سؤال رقم 16

من خلال ملاحظة الجدول اعلاه يتبين لنا ان نسبة 68% من الاساتذة اللذين تحصلوا على تكوين في مجال البحث العلمي وتطويره ونسبة 16% من الاساتذة اللذين تحصلوا على تكوين في مجال التدريس، في حين كانت نسبة 04% من الاساتذة اللين تحصلوا على تكوين على شكل تربص بالخارج وملتقيات ربط الجامعة مع المحيط، اما نسبة 08% من الاساتذة اللذين لم يتحصلوا على اي تكوين في مسيرتهم المهنية. وعليه نستنتج ان اغلبية اساتذة الكلية متحصلين على تكوين في مجال البحث العلمي وتطويره من خلال اشرافهم على مذكرات الماجستير والدكتوراه وقراءات لموضوعات الطلبة في البحث العلمي واستمرارهم في ممارسة الانتاج العلمي والنشر العلمي كإعداد المجلات ونشرها وتنظيم ملتقيات علمية وتقديم مداخلات ومناقشتها وتربصات بالخارج وهو ما يسهم في كسبهم مهارات تؤدي الى العمل بكفاءة وفعالية اكثر.

* إن مجموع الإجابات يفوق عدد أفراد العينة لأن هناك من أجاب بأكثر من احتمال..

بالإضافة إلى تحصيلهم على تكوين في التدريس مما يرفع من مهاراتهم التدريسية وتقديمهم مادة علمية ذات جودة للطالب.

جدول رقم 17: يبين ما إذا كانت الجامعة تنظم ندوات ولقاءات دورية تهدف إلى مناقشة رفع المهارات التدريسية للأساتذة.

الفئات	التكرار	النسبة %
نعم	15	71.42%
لا	06	28.57%
المجموع	21	100%

سؤال رقم 17

يتضح لنا من خلال الجدول اعلاه ان نسبة 71.42% من العينة المبحوثة اجابوا بان الجامعة تنظم ندوات ولقاءات دورية تهدف الى مناقشة رفع المهارات التدريسية للأساتذة وعليه يمكن القول ان الجامعة تسعى إلى تحسين مهارات التدريس للأستاذ الجامعي وتشجيعهم على تقديم مداخلاتهم وآرائهم ومناقشتها قصد تحسين ورفع مستوى ادائهم.

في حين نجد ان نسبة 28.57% من الاساتذة اللذين اقروا على ان الجامعة لا تنظم ملتقيات ولقاءات دورية تهدف الى مناقشة رفع المهارات التدريسية مما يعيق تنمية مهارات الاستاذ الجامعي وعدم تمكنهم من تعديل اتجاهاتهم ومهاراتهم الى الاحسن.

وعليه نستنتج انه من خلال تنظيم الجامعة لندوات ولقاءات دورية تهدف الى مناقشة رفع المهارات التدريسية للأستاذ الجامعي يمكن الأستاذ من اكتساب خبرات ومهارات تحسن من وزيادة فعاليته ورفع مستوى كفاءته.

جدول رقم 18: يوضح ما اذا كان التكوين يسهل من اداء الاستاذ في الجامعة

النسبة %	التكرار	الفئات
57.14%	12	نعم
48.85%	09	لا
100%	21	المجموع

سؤال رقم 18

يوضح الجدول اعلاه ان نسبة 57.14% من العينة المبحوثة ترى ان التكوين يسهل في اداء الاستاذ في الجامعة وذلك لاكتسابه معارف ومهارات تساعده في حسن سير العملية التعليمية ومنه تزويد الطالب بمعارف ومعلومات ذات جودة مما يساهم في خلق اتجاهات ايجابية للطالب.

في حين كانت نسبة 48.85% من اجابات الاساتذة اللذين صرحوا على ان التكوين لا يسهل من اداء الاستاذ مما يؤثر سلبا على جودة تعليم الطلبة.

جدول رقم 19: يوضح الى ما يهدف تكوين الاستاذ الجامعي.

النسبة %	التكرار	الفئات
38.09%	08	يزيد من كفاءتك ومهاراتك
14.28%	03	الترقية الى درجة اعلى
33.33%	07	خلق الدافعية اكثر نحو العمل
14.28%	03	الحصول على المزايا المادية
100% \approx	21	المجموع

سؤال رقم 19

من خلال البيانات الاحصائية في الجدول اعلاه نلاحظ ان نسبة 38.09% من اجابات المبحوثين صرحوا على ان تكوين الاستاذ الجامعي يهدف الى زيادة كفاءة ومهارة الاستاذ تم تليها نسبة 33.33% من اجابات الاساتذة اللذين اقروا ان تكوين الاستاذ الجامعي يهدف إلى خلق الدافعية اكثر نحو العمل في حين كانت نسبة 14.28% من الاساتذة اللذين كانت اجاباتهم متساوية فيما يخص ان تكوين الاستاذ الجامعي يهدف الى الترقية الى درجة اعلى والحصول على المزايا المادية.

ومنه نستنتج ان تكوين الاستاذ الجامعي يهدف الى زيادة كفاءته وخلق الدافعية اكثر نحو ادائه لعمله بكل فعالية واكتساب مهارات ترفع من مستوى ادائه كما يهدف الى ترقيته الى درجة اعلى والحصول على المزايا المادية التي من شأنها ان تخلق رضاه الوظيفي.

جدول رقم 20: يوضح ما اذا كان التكوين يؤهل الاستاذ الجامعي للعمل في اكثر من منصب.

النسبة%	التكرار	الفئات
57.14%	12	نعم
42.88%	09	لا
100%	21	المجموع

سؤال رقم 20

يتبين لنا من خلال بيانات الجدول اعلاه ان نسبة 57.14% من العينة المبحوثة ترى ان تكوين الاستاذ الجامعي يؤهله للعمل في اكثر من منصب وذلك من خلال توليه منصب في ادارة الكلية لأنه من خلال مقابلتنا التي اجريت في ميدان الدراسة ان هناك بعض الاساتذة يشغلون مهنة التدريس ومنصب في الكلية كمنصب رئيس قسم كلية العلوم الاجتماعية، ومنصب عميد الكلية، ونائب العميد وقيامهم بالمسؤوليات والمهام حسب وظيفتهم.

في حين نجد ان نسبة 42.88% من الاساتذة اكدوا على ان التكوين لا يؤهل الاستاذ الجامعي للعمل في اكثر من منصب مما يدل على عدم توليهم لمناصب ادارية في الجامعة.

جدول رقم 21: يبين مدى اهتمام الجامعة بتكوين اساتذتها وتطوير كفاءاتهم.

النسبة	التكرار	الفئات	النسبة	التكرار	الفئة
%42.85	03	تربص بالخارج	%28.57	06	نعم
%28.57	02	تشجيع على الملتقيات والتأليف			
%28.57	02	بدون إجابات			
%100	07*	المجموع			
			%71.42	15	لا
			%100	21	المجموع

سؤال رقم 21

تدل معطيات الجدول ان نسبة كبيرة تقدر بـ 71.42% من الاساتذة ترى ان الجامعة لا تهتم بتكوين اساتذتها وتطوير كفاءاتهم، في حين نجد نسبة ضئيلة من الاساتذة تقدر بـ 28.57% ترى ان الجامعة تهتم بتكوين اساتذتها وتطوير كفاءاتهم من خلال التربص بالخارج وهو ما عبرت عنه نسبة 42.85% ومن خلال كذلك تشجيعهم على الملتقيات والتأليف بنسبة قدرت بـ 28.57% بالإضافة الى نسبة 28.57% كانت بدون اجابات.

استنادا إلى ما سبق نستنتج ان الجامعة لا تهتم بتكوين اساتذتها وتطوير كفاءاتهم وهذا يؤثر سلبا على اداء الاستاذ الجامعي مما يعيق التطوير لكفاءاتهم وعدم تمكنهم من اكتساب مهارات ومعارف من شأنها ان تعدل من اتجاهاتهم لتتوافق مع متطلبات ادارة الجودة الشاملة والتي تتضمن التكوين الذي يساهم بشكل فعال وايجابي في تحسين وتطوير اداء الاستاذ الجامعي.

* إن مجموع الإجابات يفوق عدد أفراد العينة لأن هناك من أجاب بأكثر من احتمال.

3- معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

أن تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسة الجامعية تواجهها معوقات داخلية وخارجية تحول دون معالجتها

وتعيق تحقيق اهداف الجامعة ومن هنا نطرح التساؤل التالي:

ما هي معوقات ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

وهذا ما سنتعرف عليه من خلال تحليلنا للمعطيات الاحصائية الواردة في الجداول التالية:

جدول رقم 22: يوضح ما اذا كانت الجامعة تعتمد على نظم متقدمة لتطبيق ادارة الجودة الشاملة.

النسبة %	التكرار	الفئات
14.28%	03	نعم
85.71%	18	لا
100%	21	المجموع

سؤال رقم 22

يتضح لنا من خلال البيانات الاحصائية الواردة في الجدول اعلاه ان نسبة 85.71% من الاساتذة

الذين يرون ان الجامعة لا تعتمد على نظم متقدمة لتطبيق ادارة الجودة الشاملة مما ينعكس سلبا على مكانة

الكلية وعدم تحقيقها التميز في ادائها لأدوارها التعليمية ولا تواكب الجامعات التي تطبق نظم متقدمة في

ادارة الجودة الشاملة مما يحقق لها مكانة هامة.

في حين نجد 14.28% من اجابات الاساتذة الذين يرون ان الجامعة تعتمد على نظم متقدمة لتطبيق

ادارة الجودة الشاملة وهو ما يساهم بشكل فعلي في تحسن الاداء والمنتج التعليمي.

جدول رقم 23: يوضح المعوقات التي تعترض الاستاذ الجامعي والتي تحول دون معالجتها.

النسبة	التكرار	الفئات	النسبة	التكرار	الفئة
%33.33	06	نقص الامكانيات المادية والوسائل الحديثة للتدريس	%71.42	15	نعم
%22.22	04	عدم توفر الميكانيزمات الاساسية لتطبيق ادارة الجودة الشاملة			
%16.66	03	معوقات تنظيمية			
%5.55	01	الجهوية في العمل			
%5.55	01	المركزية الادارية			
%5.55	01	قاعات تدريس غير ملائمة			
%11.11	02	بعد السكن عن مقر الكلية			
%100	*18	المجموع			
			%28.57	06	لا
			%100	21	المجموع

سؤال رقم 23

يتبين لنا من البيانات الواردة في الجدول اعلاه ان نسبة 28.57% من اجابات الاساتذة صرحوا بعدم

اعتراضهم لمعوقات تحول دون معالجتها في المقابل كانت نسبة 71.42% من الاساتذة اقرروا بأنه تعترضهم

معوقات تحول دون معالجتها التي تتمثل في نقص الامكانيات المادية والوسائل الحديثة للتدريس بنسبة

* إن مجموع الإجابات يفوق عدد افراد العينة لأن هناك من أجاب بأكثر من احتمال.

قدرت 33.33% وكذلك عدم توفر الميكانيزمات الأساسية لتطبيق ادارة الجودة الشاملة بنسبة 22.22% ومعوقات تنظيمية بنسبة 16.66% وبعد السكن عن مقر الكلية بنسبة 11.11% في حين كانت كذلك الجهوية في العمل والمركزية الادارية وقاعات تدريس غير ملائمة بنسبة متساوية قدرت ب 5.55%.

من خلال النتائج المتعلقة بالمعوقات التي تعترض الاستاذ الجامعي والتي تحول دون معالجتها نستنتج ان الجامعة تعاني من نقص الامكانيات المادية والوسائل الحديثة للتدريس التي تعرقل الاستاذ الجامعي بالإضافة الى عدم توفر الميكانيزمات الأساسية التي يجب ان تتوفر لتطبيق ادارة الجودة الشاملة كما ان بعض الاساتذة يعانون من بعد السكن عن مقر الكلية، كذلك من المعوقات التي تعرقل الاستاذ الجامعي معوقات تنظيمية التي تحول دون قدرة الاستاذ على ممارسة مهامه بالإضافة الجهوية في العمل والمركزية الادارية وعدم توفر الجامعة على قاعات تدريس ملائمة وعدم توفر مكاتب عمل الاستاذ كل هذه المعوقات تعترض الاستاذ الجامعي وتعرقل تطبيق ادارة الجودة الشاملة.

جدول رقم 24: يوضح ما اذا كانت الجامعة تتوفر على ظروف عمل مناسبة

النسبة	التكرار	الفئات
%9.52	02	نعم
%90.47	19	لا
%100	21	المجموع

سؤال رقم 24

يتبين لنا من خلال البيانات الاحصائية الواردة في الجدول اعلاه ان نسبة 90.47% من العينة المبحوثة بأن الجامعة لا تتوفر على ظروف عمل مناسبة في حين نسبة 9.52% من الاساتذة صرحوا بتوفر الجامعة على ظروف عمل مناسبة.

من خلال اجابات الاساتذة نجد أن اغليبيتهم يؤكدون على عدم توفر الجامعة على ظروف عمل مناسبة وذلك يتمثل في عدم توفر الجامعة على قاعات تدريس ملائمة كذلك تفتقر الى الهياكل والوسائل التعليمية والبحثية التي من شأنها أن تؤثر على اداء الاستاذ الجامعي وذلك لأهميتها في سهولة اجراء الدرس من جهة وفهم الطالب وتنمية معارفه ومهاراته من جهة اخرى بالإضافة إلى غياب المرافق البيداغوجية المتنوعة كمكتبة، ومقهى الانترنت وكما أنها لا تحتوي على ظروف فيزيقية ملائمة للتدريس وكل هذه المؤشرات تدل على غياب التحفيز المعنوي للأستاذ الجامعي.

جدول رقم 25: يوضح ما اذا كانت الجامعة تتوفر على الوسائل التعليمية الحديثة لسير الحسن للعملية

التعليمية.

النسبة	التكرار	الفئات
/	00	متوفرة
%100	21	غير متوفرة
%100	21	المجموع

سؤال رقم 25

من خلال معطيات الجدول نجد أن الاساتذة صرحوا بان الجامعة لا تتوفر على الوسائل التعليمية

الحديثة لسير الحسن للعملية التعليمية وذلك بنسبة 100%.

وعليه يمكن القول من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم 25 ان الجامعة لا تتوفر بها الوسائل

التعليمية الحديثة لسير الحسن للعملية التعليمية والتي تعمل على توصيل الرسالة العلمية للطالب على أكمل

وجه وتسهيل القاء المحاضرات ذات جودة تعليمية منشودة ومن بين هذه الوسائل الاجهزة الالكترونية وهذا

يؤثر على نوعية وجودة التعليم لدى طلاب الجامعة نتيجة نقص الامكانيات.

جدول رقم 26: يوضح مدى اهتمام الجامعة بتطبيق متطلبات ادارة الجودة الشاملة.

النسبة	التكرار	الفئات	النسبة	التكرار	الفئة
%12.50	03	سوء التسيير	%75.71	18	لا
%4.16	01	البيروقراطية			
%25	06	نقص الامكانيات المادية والوسائل الازمة			
%4.16	01	اللامبالاة			
%4.16	01	عدم اعطاء اهمية للبحث العلمي			
%16.66	04	عدم جاهزية الجامعة للتقنيات الفنية			
%16.66	04	الاساليب الادارية التقليدية والمركزية			
%16.66	04	اجراءات شكلية			
%12.50	03	لم يقدموا اجابات			
%100	*24	المجموع			
			%14.25	03	نعم
			%100	21	المجموع

سؤال رقم 26

* إن مجموع الإجابات يفوق عدد أفراد العينة لأن هناك من أجاب بأكثر من إحتمال.

يتضح لنا من خلال الجدول اعلاه ان اغلبية الاساتذة اجابوا بعدم اهتمام الجامعة بتطبيق متطلبات ادارة الجودة الشاملة بنسبة 75.71% وهذا راجع الى نقص الامكانيات المادية والوسائل اللازمة وذلك بنسبة 25% وعدم جاهزية الجامعة للتقنيات الفنية والاساليب الادارية التقليدية والمركزية بنسبة 16.66% وسوء التسيير وذلك بنسبة 12.50% بالإضافة الى البيروقراطية واللامبالاة وعدم اعطاء اهمية للبحث العلمي واجراءات شكلية بنسبة قدرت ب 4.16% اما بدون اجابات فكانت بنسبة 12.50%، اما فيما يخص في الاساتذة الذين صرحوا باهتمام الجامعة بتطبيق متطلبات ادارة الجودة الشاملة.

استنادا الى المعطيات السابقة يمكن القول أن الجامعة لا تهتم بتطبيق متطلبات ادارة الجودة الشاملة وهذا يدل على ان الجامعة لا تحفز اساتذتها ليقدموا اداء متميز ولا تهتم بتكوينهم قصد الرفع من ادائهم وتحسينه وابرار كفاءاتهم والذي يساهم بدوره للسير الحسن للعملية التعليمية فعدم اهتمام الجامعة بتطبيق متطلبات ادارة الجودة يعكس صورتها في تقديمها لتعليم ذو مستوى ضعيف في جودته.

جدول رقم 27: يوضح ما اذا كانت الجامعة تعمل على تحسين جودة التعليم.

النسبة	التكرار	الفئات
52.38%	11	نعم
47.61%	10	لا
100%	21	المجموع

سؤال رقم 27

نلاحظ من خلال هذا الجدول ان نسبة 52.38% من اجابات الاساتذة يرون ان الجامعة تعمل تحسين جودة التعليم بينما كانت نسبة 47.61% من اجابات الاساتذة يرون ان الجامعة لا تعمل على تحسين جودة التعليم.

استنادا إلى ما سبق نلاحظ ان النسب متقاربة نوعا ما وعليه يمكن القول أن على الجامعة أن تعمل على تحسين جودة التعليم والرفع من مستوى المنتج من التعليم العالي وذلك يكون من خلال التحفيز الكفاء والفعال للأساتذة وتكوينهم وتمكينهم من اكتساب معارف ومهارات وتعديل اتجاهاتهم مما يساعد في بذلهم اقصى الجهود من اجل تحسين وتطوير التعليم وتقوية المنتج التعليمي في المؤسسة الجامعية.

جدول رقم 28: يبين مدى مساهمة كلا من تحفيز وتكوين الاستاذ الجامعي في تطبيق ادارة الجودة الشاملة.

النسبة	التكرار	الفئات	النسبة	التكرار	الفئة
%15.78	03	رفع مستويات التدريس والبحث العلمي	%85.71	18	نعم
%26.31	05	يدفع الاستاذ الى الاجتهاد في العمل ويسهم في تحسين ادائه			
%15.78	03	يساهم في تقدم وتنمية الجامعة وتحقيق الاهداف			
%10.52	02	الاستفادة من خبرة وتكوين الاستاذ يجعله مؤهل لتطبيق ادارة الجودة الشاملة			
%5.26	01	يساهم إلى الانشطة العلمية والبيداغوجية			
%26.31	05	لم يقدموا اجابات			
%100	19*	المجموع			
%33.33	01	ان عملي الجودة تتطلب تكاتف جهود الاستاذ والادارة الجامعية	%14.28	03	لا
%66.66	02	لم يقدموا اجابات			
%100	03	المجموع			
			%100	21	المجموع

سؤال رقم 28

* إن مجموع الإجابات يفوق عدد أفراد العينة لأن هناك من أجاب بأكثر من احتمال.

نلاحظ من خلال البيانات الاحصائية الواردة في الجدول اعلاه ان نسبة 85.71% من الاساتذة اجابوا بأن كل من تحفيز وتكوين الاستاذ الجامعي يساهم في تطبيق ادارة الجودة الشاملة وذلك من خلال أنه يدفع الاستاذ الى الاجتهاد في العمل ويسهم في تحسين ادائه بنسبة قدرت ب 26.31% ويرفع مستويات التدريس والبحث العلمي ويساهم في تقدم وتنمية الجامعة وتحقيق الاهداف المرجوة بنسبة متساوية قدرت 15.78%، بالإضافة الى الاستفادة من خبرة وتكوين الاستاذ ويجعله مؤهل لتطبيق ادارة الجودة الشاملة بنسبة قدرت ب 10.52% وانه يساهم في الانشطة العلمية والبيداغوجية بنسبة قدرت 5.26% في حين كانت نسبة 26.31% بدون اجابات، في المقابل ان نسبة 14.28% من الاساتذة صرحوا بعدم مساهمة كل من تحفيز وتكوين الاستاذ لجامعي في تطبيق ادارة الجودة الشاملة وذلك لان عملية الجودة تتطلب تكاتف جهود الاستاذ والادارة الجامعية لتطبيقها نسبة قدرت ب 33.33% ، اما نسبة 66.66% كانت بدون اجابات.

وعليه نستنتج ان تحفيز وتكوين الاستاذ الجامعي يساهم في تطبيق ادارة الجودة الشاملة مما يدفعه الى الاجتهاد في العمل ويسهم تحفيز الاستاذ الجامعي في تقديم اداء فعال وتكوينه يساهم في الانشطة العلمية والبيداغوجية مما يؤدي الى تقدم وتنمية الجامعة.

جدول رقم 29: يوضح المعوقات التي تعرقل تطبيق ادارة الجودة الشاملة وتحول دون معالجتها.

النسبة	التكرار	الفئة
%32	08	نقص الامكانيات المادية والوسائل التكنولوجية الحديثة والمرافق البيداغوجية
%24	06	عدم وجود ثقافة الجودة في الوسط الجامعي وصرامة تجسيدها
%08	02	غياب التحفيز بنوعيه
%08	02	الاعتماد على الادارة الكلاسيكية في الادارة والاشراف
%04	01	الابتعاد عن التجديد والتفاعل مع المحيط الخارجي
%04	01	الافتقار الى الثقافة التنظيمية
%04	01	عدم تطبيق اهم مبادا وهو الاصغاء
%04	01	معوقات وظيفية مهنية
%12	03	لم يقدموا اجابات
%100	25	المجموع

سؤال رقم 29

يتبين لنا من خلال الجدول رقم 29 المعوقات التي تعرقل تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الجامعة

والتي من ابرزها نقص الامكانيات المادية والوسائل التكنولوجية الحديثة والمرافق البيداغوجية نسبة 32%

وكذلك عدم وجود ثقافة الجودة في الوسط الجامعي وصرامة تجسيدها بنسبة 24% ومعوقات وظيفية مهنية

بنسبة 12% وغياب التحفيز ونوعيه والاعتماد على الادارة الكلاسيكية في الادارة والاشراف بنسبة 8%

في حين الابتعاد عن التجديد والتفاعل مع المحيط الخارجي والافتقار الى الثقافة التنظيمية وعدم تطبيق اهم

مبدا وهو الاصغاء والمعوقات الوظيفية والمهنية بنسبة متساوية قدرت ب 4% ، أما بدون اجابات فكانت بنسبة 12%.

من خلال ما سبق نلاحظ المعوقات التي تعرقل تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الجامعة التي تحول دون معالجتها والتي تعود الى نقص الامكانيات المادية والوسائل التكنولوجية الحديثة وضعف الاستفادة من تقنيات التعليم الحديثة لاسيما تقنيات المعلومات والاتصال التي باتت تؤدي عملا مهما في نشر التعليم العالي على اوسع نطاق بالإضافة الى غياب ثقافة الجودة في الوسط الجامعي وعدم وضوح اهداف الجامعة وصرامة تجسيدها وهذا راجع الى عدم تطبيق اهم مبدا وهو الاصغاء كذلك غياب التحفيز بنوعيه المادي والمعنوي والابتعاد عن التجديد والتفاعل مع المحيط الخارجي وعليه فإن كل هذه المعوقات تعرقل تطبيق ادارة الجودة الشاملة.

جدول رقم 30: يوضح مستوى تطبيق متطلبات ادارة الجودة الشاملة في الجامعة.

النسبة%	التكرار	الفئات
/	00	عالي
19.04%	04	متوسط
80.95%	17	ضعيف
100%	21	المجموع

سؤال رقم 30

نلاحظ من خلال البيانات الاحصائية ان اكبر نسبة تقدر ب 80.95% من المبحوثين ترى أن مستوى تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الجامعة ضعيف تلبيها نسبة ضئيلة جدا من الاساتذة الذين صرحوا بمستوى متوسط من تطبيق متطلبات ادارة الجودة الشاملة بنسبة قدرت ب 19.04% ونسبة متقدمة لمستوى عالي من تطبيق متطلبات ادارة الجودة الشاملة في الجامعة

استنادا الى المعطيات السابقة الذكر يمكن القول ان مستوى تطبيق متطلبات ادارة الجودة الشاملة في الجامعة مستوى ضعيف جدا هذا يعني أنها لا تعمل على تحفيز اساتذتها وتكوينهم مما يؤثر على ادائهم وعلى جودة التعليم العالي وعدم تبني الجامعة لطرق واساليب لإدارة الجودة الشاملة تتوافق مع خصوصية الجامعة مما تؤدي إلى ضعف مخرجات التعليم العالي.

النتائج العامة للدراسة

النتائج العامة للدراسة:

بعد تحليلنا البيانات الميدانية من خلالها بمجموعة من النتائج فقد سعينا الى عرضها ومناقشتها لتجيبنا عن التساؤلات التي أثارته الدراسة ومن ثم على التساؤل المركزي والتي تمحورت حوله دراستنا، فالهدف الاساسي الذي انطلقت منه الدراسة هو معرفة متطلبات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بكلية العلوم الاجتماعية جامعة الشاذلي بن جديد الطارف وفي دراستنا هاته ركزنا على تحفيز وتكوين الاستاذ الجامعي كمطلبين من متطلبات إدارة الجودة الشاملة في الكلية ونحن في هذا المحال عملنا على تبيان مدى أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية ومدى مساهمة تحفيز الاستاذ الجامعي ومشاركته في أمور الادارة وتقدير جهودهم بتقديم شهادات شكر وتقدير، بالإضافة الى تحفيزهم ماديا بمنحهم مكافآت كذلك معرفة مدى مساهمة تكوين الاستاذ الجامعي في مجالات التدريس والبحث العلمي وخدمة وتنميته وكذا المعوقات التي تعرقل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية والتي تحول دون معالجتها، فمن هلال مناقشة متطلبات إدارة الجودة الشاملة سنحاول الاجابة على التساؤلات التي طرحناها في الاشكالية من خلال عرضنا للنتائج التالية :

النتيجة المتعلقة بالتساؤل الأول:

يعتبر التحفيز بمثابة الدعم المادي والمعنوي للأستاذ الجامعي والامر الذي يشجعه الى زيادة أدائه وتطويره ويدفعه للعمل بكامل طاقاته ومجهوداته ويعزز ولائه بالجامعة وتقديم وظائفه الجامعية من حيث التدريس والبحث العلمي وجودة التعليم العالي التي يقدمها للطالب في شكل مادة علمية جيدة وهذا ما أكده أغلبية أفراد العينة (الأساتذة) بنسبة 95.23% وهذا ما أوضحه الجدول رقم (12) الذي يبين تأثير التحفيز على جودة التعليم.

كما كشفت لنا المعطيات الميدانية أن الكلية تهتم أحيانا بإظهار الشكر التقدير لأستاذ الجامعي بنسبة 57.14 % وهذا ما أوضحه الجدول رقم 08 الذي يوضح اهتمام الجامعة بإظهار الشكر والتقدير للأستاذ الجامعي، إذ تعمل الكلية على تحفيز أساتذتها ليقدموا أحسن ما لديهم من خلال مشاركة الأستاذ في أمور الإدارة وذلك بنسبة 38.09 % وتقديم شهادات شكر وتقدير لهم وذلك بنسبة 23.80 % وهذا ما بينه الجدول رقم (09) الذي يوضح ما اذ كانت الجامعة تعمل على تحفيز اساتذتها ليقدموا احسن ما لديهم.

اما فما يخص دور التحفيز في تطبيق ادارة الجودة الشاملة قد عبرت عنه 61.90% من اساتذة الكلية بأن تحفيز الاستاذ الجامعي يلعب دورا بارزا في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية لأنه يزيد من دافعيته ويبدل كل طاقاته ومجهوداته لتقديم أداء ذو كفاءة وجودة وهذا أكده الجدول رقم (13) الذي يبين دور تحفيز الاستاذ الجامعي في تطبيق ادارة الجودة الشاملة.

ومما سبق نستنتج ان تحفيز الاستاذ الجامعي له دور فعال في تطبيق ادارة الجودة الشاملة ويساهم في تطبيقها بكلية العلوم الاجتماعية جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف - وتبين لنا أنه اساسي وضروري لجودة التعليم العالي، لذلك فإن الكلية تولي اهتمام متوسط نسبي لتحفيز اساتذتها لبذل المزيد من الجهد والاداء الفعال والجيد ويقدموا احسن ما لديهم وتحقيق جودة للكلية في تقديم وظائفها الجامعية من حيث تقديم مادة علمية ذات جودة للطالب وبحوث علمية ترفع المستوى الاكاديمي لكلية العلوم الاجتماعية جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف - .

النتيجة المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثاني:

يعد التكوين الجامعي احد متطلبات ومقومات ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وذلك من خلال تكوين الاستاذ الجامعي واعداده مما يكسبه رصيذا معرفيا كما يساعده على تحديد معلوماته وتحديثها بما يتوافق مع التغيرات الطارئة على التعليم العالي اذ يرجع هذا كله اذا عملت كلية العلوم الاجتماعية شاذلي بن جديد -الطارف- على منح اسانذتها فرص للتكوين قصد تحسين مستواهم اعلمي والمهني مما يساهم في تحقيق الافضل للكلية وهذا ما عبرت عنه نسبة 71.42% من اساتذة الكلية بان الجامعة تشجعهم على المشاركة في الملتقيات والمؤتمرات التكوينية لاكتسابهم معارف علمية تؤهلهم لإبراز قدراتهم واستثمارها في مجال التدريس والبحث العلمي وهذا ما اكده الجدول رقم (14) الذي يوضح ما اذ كانت الجامعة تشجع الاستاذ الجامعي على المشاركة في الملتقيات والمؤتمرات التكوينية.

اما فيما يخص تنظيم الجامعة لندوات ولقاءات دورية تهدف الى مناقشة رفع المهارات التدريسية للأساتذة وذلك قصد تحسين مهارات التدريس للأساتذ الجامعي ورفع مستوى ادائه وهذا ما تؤكد نسبة 71.42% من افراد العين (الاساتذة) وهو ما بينه الجدول رقم (17) الذي يوضح ما اذا كانت الجامعة تنظم ندوات ولقاءات دورية تهدف الى مناقشة رفع المهارات التدريسية للأساتذة.

كما كشفت ايضا المعطيات الميدانية ان تكوين الاستاذ الجامعي يهدف الى زيادة كفاءة ومهارة الاستاذ الجامعي وهذا ما اكدته نسبة 38.09% من الاساتذة وخلق الدافعية اكثر نحو العمل وهذا ما عبرت عنه نسبة 33.33% اذ يؤدي للعمل بكفاءة وفعالية ويساهم في رفع مستوى ادائه ومهاراته وهذا ما اثبتته الجدول رقم (19) الذي يوضح الى ما يهدف تكوين الاستاذ الجامعي.

اما فيما يخص اهتمام الجامعة بتكوين اسانذتها وتطوير كفاءتهم عبرت عنه نسبة 71.42% من الاساتذة ان كلية العلوم الاجتماعية جامعة الشاذلي بن جديد-الطارف- لا تهتم بتكوين اسانذتها وتطوير

كفاءاتهم، وهذا يؤثر سلباً على ادائهم مما يعيق تطوير كفاءاتهم وعدم تمكينهم من اكتساب معارف ومهارات من شأنها ان تعدل اتجاهاتهم لتتوافق مع متطلبات ادارة الجودة الشاملة والتي تتضمن التكوين الذي يسهم في تطبيقه وهذا ما اكده الجدول رقم (21) الذي يبين مدى اهتمام الجامعة بتكوين اساتذتها وتطوير كفاءاتهم. ومما سبق نستنتج أن تكوين الاستاذ الجامعي يساهم في تطبيق ادارة الجودة الشاملة لما له اهمية بالغة في رفع مستوى ادائه وتأدية عمله بكفاءة وفعالية، في حين أن الكلية لا تهتم بتكوين اساتذتها وتطوير كفاءاتهم مما ينعكس سلباً على ادائهم ويعكس صورة الكلية في عدم اهتمامها بتكوين اساتذتها.

النتيجة المتعلقة بالتساؤل الثالث:

ان تطبيق متطلبات ادارة الجودة الشاملة في المؤسسة الجامعية وكأي عملية ادارية تواجهها معوقات وصعوبات سواء كانت داخلية مرتبطة بالطالب والكادر التدريسي او الادارة او خارجية والمتعلقة بالمحيط الخارجي الذي نشط فيه الجامعة حيث تعرقل هذه المعوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة وتحول دون معالجتها وهذا ما عبرت عنه نسبة 71.42% من اساتذة كلية العلوم الاجتماعية بجامعة شاذلي بن الوسائل الحديثة للتدريس بالإضافة الى عدم توفر الميكانيزمات الاساسية لتطبيق ادارة الجودة الشاملة كما يعاني بعض اساتذة الكلية عن بعد السكن عن مقر الكلية وهذا اثبته الجدول رقم (23) الذي يوضح المعوقات التي تعترض الاستاذ الجامعي والتي تحول دون معالجتها.

كما كشفت لنا أيضا المعطيات الميدانية ان الكلية لا تتوفر على ظروف عمل مناسبة وذلك بنسبة 90.47% من الاساتذة وهذا ما اكده الجدول رقم (24) الذي يبين ما إذا كانت الجامعة تتوفر على ظروف عمل مناسبة.

أما فيما يخص توفر الجامعة أو الكلية على وسائل تعليمية حديثة للسير الحسن للعملية التعليمية والتي تساعد الاستاذ الجامعي في توصيل المادة العلمية على اكمل وجه نجد أن معظم أساتذة الكلية صرحوا بعدم

توفر الكلية على الوسائل التعليمية الحديثة لسير الحسن للعملية التعليمية وقد عبرت عنه نسبة 100% وهذا ما أكدته الجدول رقم (25) الذي يوضح ما إذا كانت الجامعة تتوفر على الوسائل التعليمية الحديثة لسير الحسن للعملية التعليمية .

أما فيما يخص المعوقات التي تعرقل تطبيق ادارة الجودة الشاملة وتحول دون معالجتها والتي من بينها نقص الامكانيات المادية والوسائل التكنولوجية الحديثة ونقص المرافق البيداغوجية وهذا ما عبرت عنه نسبة 32% من الاساتذة وعدم وجود ثقافة الجودة في الوسط الجامعي وصرامة تجسيدها وقد عبرت عنه النسبة 24% من الاساتذة والابتعاد عن التجديد والتفاعل مع المحيط الخارجي بنسبة 08% من الاساتذة وهذا ما اثبته الجدول رقم (29) الذي يوضح المعوقات التي تعرقل تطبيق ادارة الجودة الشاملة والتي تحول دون معالجتها.

مما سبق نستنتج أن الكلية تعترضها العديد من المعوقات والتي تعرقل تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحول دون معالجتها بحيث أنها لا تتوفر على ظروف عمل مناسبة بالإضافة الى عدم توفيرها على الوسائل التعليمية الحديثة والتي بإمكانها مساعدة الأستاذ الجامعي في توصيل المادة العلمية على أكمل وجه.

فمن خلال ما سبق عرضه لنتائج الدراسة المتوصل إليها والتي كانت حول تطبيق متطلبات ادارة الجودة الشاملة بكلية العلوم الاجتماعية جامعة شاذلي بن جديد -الطارف- تبين لنا تحفيز وتكوين الاستاذ الجامعي لهما اهمية بالغة تطبيق ادارة الجودة الشاملة إلا أن مستوى تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في الكلية مستوى ضعيف لأنها أحيانا ما تهتم بتحفيز اساتذتها ولا تهتم بتكوين اساتذتها مما يؤثر أدائهم وبالتالي ضعف مخرجات التعليم العالي.

الختامة

إن تطبيق منهج ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي يؤدي إلى احداث تغييرات ايجابية تمس كل شيء بداخلها بحيث يمكنها من تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية وبالتالي تضمن لنفسها التفوق والجودة في مخرجاتها أي إعداد وتخريج مهارات بشرية قادرة على التكيف مع مستجدات العصر وتقديم الاحسن لسوق العمل والمجتمع ككل.

ومع ما يشهده عالمنا اليوم من التحديات والتغيرات التي أفرزها التطور المحلي والعالمي أصبح لزاما على مؤسسات التعليم العالي الجزائرية تطبيق وتبني مدخل ادارة الجودة الشاملة ومتابعة مجرياتها للتطبيق الناجح والفعال لها وذلك من خلال الاهتمام بتكوين الاستاذ الجامعي وتطوير كفاءاته ومهاراته وهو ما يحسن من جودة التعليم العالي بالمؤسسة الجامعية، بالإضافة الى تحفيزه ماديا ومعنويا وهو ما يدفعه لتقديم الاداء البيداغوجي والتدريسي على اكمل وجه وزيادة شعوره بالانتماء والولاء للجامعة مع توفر المؤسسة الجامعية على المرافق البيداغوجية وافضل الامكانيات والوسائل التعليمية الحديثة التي من شأنها مساعدة الاستاذ الجامعي عن توصيل المعلومات وتزويد الطالب بالمادة العلمية الدسمة وحصوله على منتج تعليمي ذو جودة عالية مما يساهم في تكوين شخصيته كما على الجامعة معالجة المعوقات التي تعترض وتعرقل الاستاذ الجامعي من أداء وظائفه الجامعية لضمان الجودة في مخرجات التعليم العالي.

وبهذا حققت دراستنا بشكل متواضع الاجابة على التساؤلات المطروحة في اشكالية البحث ونرجوا أن يكون هذا العمل مدعما للتراث السيسولوجي من خلال الاسهام في معالجة مثل هذه المواضيع في البحث العلمي خاصة تحسين ورفع مستوى تطبيق متطلبات ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية نرجو ان يكون نقطة انطلاق لدراسات مستقبلية اخرى اكثر تعمقا واسهاما في اثراء البحث العلمي والعمل على نشر فكر الجودة والتميز باستمرار.

المراجع

➤ الكتب:

1. حامد عباس مخيف المعموري ، عارف وحيد إبراهيم الخفاجي: مناهج في البحث العلمي، ط1، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2016.
2. حروش رفيقة: إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، محاولة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية الثانوية باستخدام التحليل النظامي، ط1، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2002.
3. رولانايف المعايطه، صالح سليم الحموري: إدارة الموارد البشرية، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
4. عدي عطا: معايير الجودة والأداء والتقييم في مؤسسات التعليم العالي في ضوء التجاري المعاصرة، ط1، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، 2010.
5. عطية محسن علي: الجودة الشاملة والمنهج، دار المناهج، عمان، 2007.
6. عقيلي وصفي عمر: مدخل الى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2001.
7. عمار الطيب كشروود: البحث العلمي ومناهجه في العلوم الاجتماعية والسلوكية، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2006.
8. عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، بن عكنون الجزائر، 2007.

9. فوزي عبد الخالق، علي أحسان شوكت: طرق البحث العلمي، المفاهيم والمنهجيات، مؤسسة الثقافة الجامعية، الإسكندرية، 2007.

10. محمد عبد الفتاح محمد: إدارة الجودة الشاملة وبناء قدرات المنظمات الاجتماعية قضايا ورؤى معاصرة، دار الكتب والوثائق القومية، الإسكندرية، 2012.

11. محمود أحمد الفتاح: إدارة الجودة الشاملة، ط1، دار الكتب المصرية، القاهرة، 2012.

12. يوسف حجيم الطائي، هاشم فوزي العبادي: إدارة الموارد البشرية، قضايا كعاصرة في الفكر الإداري، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2015.

13. يوسف لازم كماش: البحث العلمي، مناهجه أقسامه، أساليب الإحصائية، ط1، دار دجلة للنشر والتوزيع، عمان، 2016.

➤ المجالات:

14. إبراهيم الحسن: الكفاءات المهنية المتطلبة للأستاذ الجامعي مجلة رسالة الخليج العربي، العدد 90، جامعة ام القرى فرع، 1422، 1423هـ.

15. بواب رضوان: الأداء الوظيفي والاجتماعي للأستاذ الجامعي في نظام الامدي، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 21، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، الجزائر، 2015.

16. بوزيان راضية: متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ومعوقاتها، مجلة التواصل في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 32، جامعة عنابة، 2012.

17. حليس وردة، سلامي عبد الباقي: فرقات تنفيذ لنظام الحوافز في كليات جامعة زيان عاشور،
بالجلفة لتحسين الاداء الوظيفي للأستاذ الجامعي، مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية،
العدد 07، الجلفة.
18. دغبوج وليد: استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقتها بالسلوك الانحرافي لدى الطالب،
مجلة العلوم الاجتماعية، مجلة 10، العدد 03، جامعة باجي مختار - عنابة.
19. سلامي دلال، ايمان عزي: فروقات تنفيذ نظام الحوافز في كليات جامعة زيان عاشور بالجلفة
لتحسين الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 03، جامعة
الوادي، 2013.
20. عبد القادر بن عيسى الشريف: تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، المجلة العربية
للعلوم ولتنشر الأبحاث، مجلد 1، العدد 03، جامعة الجزائر، 2015.
21. قويدر عياش: إدارة الجودة الشاملة مدخل للتميز والتنافس على المستقبل، مجلة الحقيقية،
العدد 11، الاغواط، الجزائر، 2008.
22. محمد بن سعد أبو حميد: اثر الحوافز المادية والمعنوية على أداء العاملين، المجلة العربية،
العدد 21، المملكة العربية، جدة، 2020.
23. مضاوي محمد الشعلان، نورة محمد البليهد: الحوافز المادية والمعنوية واثرها على مستوى
الاداء من وجهة نظر اعضاء الهيئة الادارية، المجلة التربوية، العدد 40، جامعة سوهاج ،
2015.

➤ مذكرات:

24. ايمن يوسف: تطوير التعليم العالي والإصلاح والافاق السياسية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2008/2007.
25. براهيمى وريدة: المعوقات الاجتماعية للأستاذ الجامعي وأثرها على اهداف المؤسسة الجامعية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الاسلامية، جامعة بلجاج لخضر، باتنة، 2004-2005.
26. بزايد نجاهة: التكوين واستراتيجية تسير المهارات التسييرية، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم علم النفس وعلوم التسيير، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران2، 2011/2010 .
27. بوخلوة باديس: اثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على جودة المنتجات النفطية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2016/2015.
28. بوعلاق سعدية: تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بالجزائر، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير العربي التبسي، 2021/2020.
29. بوقزولة وداد: درجة اسهام مقومات إدارة الجودة الشاملة في تجويد مكونات العملية التعليمية بمؤسسات التعليم الثانوي، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم على قسم علم النفس التنظيمي إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف2، 2016-2017.

30. بوقطف محمود: التكوين اثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية،

مذكرة ماجستير، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر،
بسكرة، 2014/2013.

31. بوكرش بسمة: سياسات التحفيز وتنمية العلاقات العامة في المؤسسة، مذكرة لنيل شهادة

الماجستير، قسم علم الاجتماع، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة باجي مختار
عنابة، 2012/2011.

32. جغري بلال: فعالية التكوين في تطوير الكفاءات، مذكرة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية،

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009/2008.

33. جيلالي سليمة: واقع إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي، مذكرة لنيل شهادة

الماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر،
2009/2008.

34. حازم ياسر عبد العال: مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في خدمة عملاء الهاتف الخليوي في

شركة جوال من وجهة نظر العاملين بها في فلسطين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير التجارة، قسم
إدارة الاعمال، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2007.

35. حباشي فتيحة: إدارة الجودة الشاملة مع دراسة تطبيقه في وحدة فرمال لانتاج الادوية، مذكرة

لنيل شهادة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري
قسنطينة، 2006، 2007.

36. حمدي ايمان: دور الوسط الجامعي في تنمية القيم الاجتماعية للطالب، مذكرة لنيل شهادة
الماستر، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى،
جيجل، 2016-2017 ،

37. رقاد صليحة: تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، افاهه
ومعوقاته، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية
وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، 2013/2014.

38. زديرة شروق الدين: إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات المؤسسات الاستشفائية،
مذكرة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد
خضير -بسكرة-، 2016/2017.

39. سمية الزاهي: مكانة المكتبة الجامعية في سياسات التعليم العالي في الجزائر، مذكرة لنيل
شهادة الدكتوراه، قسم علم المكتبات الجامعية، معهد علم المكتبات والتوثيق، جامعة قسنطينة2،
2013/2014.

40. الطاهر الوافي: التحفيز وأداء الممرضين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم علم الاجتماع
،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة2،

41. عبد العزيز شنيق: الحوافز والفعالية التنظيمية، مذكرة ماجستير، قسم علوم الاجتماع
والديمغرافيا، كلية الحقوق والعلوم الاجتماعية، جامعة 20 اوت 1955، سكيكدة، 2007/2008.

42. عزيزون زهية: التحفيز واثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية،
مذكرة ماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 20 اوت 1955
، سكيكدة، 2006/2007.

43. علا زيدان: تقييم درجة توافر متطلبات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، 2019.

44. علاء خليل محمد العكش: نظام الحوافز والمكافآت وأثره في تحيين الاداء الوظيفي في وزارة السلطة في قطاع غزة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم ادارة الاعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة، 2007.

45. غراف نر الدين: التعليم الالكتروني مستقبل الجامعة الجزائرية، دراسة في المفاهيم والنماذج، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه، قسم علم المكتبات، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010-2011.

46. غربي صباح: دور التعليم العالي في تنمية المجتمع المحلي، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014-2013 .

47. كيارى فاطمة الزهراء: تقييم نفقات التعليم العالي في المؤسسة الجامعية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم تسيير المالية العامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان، 2011/2012.

48. ليازيد وهيبة: فعالية اساليب التحفيز في استقرار الموارد البشرية بالمؤسسة، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابو بكر بلقايد، تلمسان، 2013/2014 .

49. ليندة بلحسين: دور أدوات إدارة الجودة في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2020/2019.

50. محمد غصاب ابو عليم: واقع ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الاردنية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2012-2011.

51. المسعود ربيع: متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في ظل قيادة إبداعية، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر - بسكرة، 2014/2013.

52. مشنان بركة: دور الثقافة التنظيمية في تطبيق إدارة جودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2016-2015.

53. منتهى أحمد عبد الملاح: درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية، مذكرة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية نابلس، فلسطين، 2005.

54. موفق أسماء: جودة الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة باتنة 1، 2016/2015.

55. نجاة بزايد: التكوين واستراتيجية تسيير المهارات التيسيرية، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه، قسم علم النفس وعلوم التربية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران، 2010/2011.

56. نهى عطايا: الحوافز وعلاقتها بالولاء التنظيمي والاداء المهني، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم علوم النفس، كلية التربية، جامعة دمشق، 2015-2016.

57. هوارى العابد: إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية في الإدارة المحلية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم السياسة والعلاقات الدولية، جامعة محمد خيضر -ادرار-، 2014-2015.

➤ الملتقيات:

58. مقدم سعاد، مناعي وسيلة: دور المورد البشري في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، ورقة بحثية مقدمة في الملتقى الوطني الافتراضي الأول حول الجودة الشاملة في التعليم العالي، الواقع والمأمول والافاق المستقبلية، من تنظيم جامعة الشاذلي بن جديد -الطارف-، الجزائر، يوم 2021/04/28.

الملاحق

الملحق رقم: 01

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم: علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

استمارة بحث بعنوان

تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي

"دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -"

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي

تحت اشراف الأستاذة:

مقدم سعاد

من أعداد الطالبة:

مدار رندة

ملاحظة: المعلومات الواردة في الاستمارة سرية ولا تستخدم الا لغرض البحث العلمي يرجى من سيادتكم المحترمة الإجابة على اسئلة الاستمارة بكل موضوعية وشكرا على تعاونكم معنا.

السنة الجامعية: 2022/2021

المحور الاول: البيانات الاولية الاجابة بوضع علامة (X)

1. الجنس: ذكر انثى

2. السن:

3. الدرجة العلمية:

- ماجستير - دكتوراه

4. الرتبة العلمية:

- استاذ مساعد (ب) - استاذ مساعد (ا)

- استاذ محاضر (ب) - استاذ محاضر (ا)

- استاذ التعليم العالي

5. الخبرة المهنية:

المحور الثاني: تحفيز الاستاذ الجامعي وتطبيق ادارة الجودة الشاملة .

6. هل انت راض على الاجر الذي يتقاضاه الاستاذ الجامعي؟

نعم لا

7. هل تمنح مكافآت اثناء قيامك بأداء متميز في الجامعة؟

نعم لا

8. هل تهتم الجامعة بإظهار الشكر والتقدير للأستاذ الجامعي؟

احيانا دائما مطلقا

9. هل تعمل الجامعة على تحفيز اساتذتها ليقدموا احسن ما لديهم من خلال:

- رفع الروح المعنوية للأستاذ الجامعي - تقدير جهود الاستاذ الجامعي

- مشاركة الاستاذ في امور الادارة - تقديم شهادات شكر وتقدير

..... اخرى تذكر

10. هل تمنح الجامعة فرصة لاستكمال الدراسات العليا؟

نعم لا

11. هل لك الحرية في اختيار المقاييس التي تدرسها؟

نعم لا

في كلتا الحالتين لماذا؟

.....
.....

12. هل يؤثر التحفيز على جودة التعليم؟

نعم لا

في حالة الاجابة بنعم اشرح ذلك؟

.....
.....

13. حسب رايك هل لتحفيز الاستاذ الجامعي دور في تطبيق ادارة الجودة الشاملة؟

.....
.....

المحور الثالث: تكوين الاستاذ الجامعي وتطبيق ادارة الجودة الشاملة.

14. هل تشجعك الجامعة على المشاركة في الملتقيات والمؤتمرات التكوينية؟

نعم لا

15. في اعتقادك هل التكوين الذي يتحصل عليه الاستاذ الجامعي يحسن من ادائه؟

نعم لا

16. في اي مجال تحصلت على تكوين؟

- في التدريس - في البحث العلمي وتطويره

أخرى تذكر

17. هل تنظم الجامعة ندوات ولقاءات دورية تهدف الى مناقشة رفع المهارات التدريسية للأساتذة؟

نعم لا

18. هل سهل لك التكوين اداء مهنتك كمدرس في الجامعة؟

نعم لا

19. حسب رايبك هل تكوين الاستاد الجامعي يهدف الى:

- يزيد من كفاءتك ومهاراتك - الترقية الى درجة اعلى

- خلق الدافعية اكثر نحو العمل - الحصول على المزايا المادية

20. هل التكوين يؤهلك للعمل في اكثر من منصب؟

نعم لا

21. هل تهتم الجامعة بتكوين اساتذتها وتطوير كفاءاتهم؟

نعم لا

في حالة الاجابة بنعم كيف يتم ذلك؟

.....
.....

المحور الرابع: معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الجامعة.

22. هل تعتمد الجامعة على نظم متقدمة لتطبيق ادارة الجودة الشاملة؟

نعم لا

23. بصفتك استاذ جامعي هل تعترضك معوقات تحول دون معالجتها؟

نعم لا

في حالة الاجابة بنعم اشرح ذلك؟

.....

24. هل تتوفر الجامعة على ظروف عمل مناسبة؟

نعم لا

25. هل تتوفر الجامعة على الوسائل التعليمية الحديثة للسير الحسن للعملية التعليمية؟

متوفرة غير متوفرة

26. هل تهتم الجامعة بتطبيق متطلبات ادارة الجودة الشاملة؟

نعم لا

في حالة الاجابة بلا لما يعود ذلك؟

.....
.....

27. هل تعمل الجامعة على تحسين جودة التعليم؟

نعم لا

28. حسب رايك هل يساهم كلا من تحفيز وتكوين الاستاذ الجامعي في تطبيق ادارة الجودة الشاملة؟

نعم لا

في كلتا الحالتين اشرح ذلك؟

.....
.....

29. ما هي المعوقات التي تعرقل تطبيق ادارة الجودة الشاملة وتحول دون معالجتها؟

.....
.....

.....

30. ما مستوى تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في الجامعة؟

عالي متوسط ضعيف

Grade (*) Année Universitaire 2021-2022	Enseignants Permanents	Enseignants Associés
Professeur	6 أستاذ	
Maître de Conférence Cat: A	21 محاضر أ	
Maître de Conférence Cat: B	8 محاضر ب	
Maître Assistant Cat: A	4 مساند	
Maître Assistant Cat: B		
Assistant		
Professeur Ingénieur		
Total	39	7 المشاركون

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف

Université Chadli Bendjedid - El Tarf

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

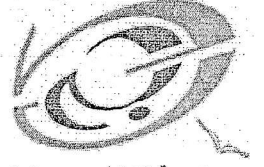
Faculté des sciences sociales et humaines

قسم علم الاجتماع

Département de Sociologie



جامعة الشاذلي بن جديد
UNIVERSITÉ CHADLI BENDJEDID



جامعة الشاذلي بن جديد
UNIVERSITÉ CHADLI BENDJEDID

الطارف في:

المرجع رقم: 26

السيد / رئيس قسم علم الاجتماع

السيد / مدير المؤسسة

الموضوع : طلب إذن بدخول المؤسسة لإنجاز بحث علمي ميداني

نحن رئيس علم الاجتماع بجامعة الطارف نطلب منكم السماح للطلبة الآتية أسماؤهم:

..... **مدار رندة**

بدخول مؤسستكم مع الالتزام بنظامها الداخلي و إجراءاتها التنظيمية و القانونية قصد إجراء بحث ميداني لمذكرة التخرج (ماستر علم الاجتماع)

تحت عنوان: **متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي**
دراسة ميدانية بمؤسسة: **كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف**
و ذلك لفترة من 6 مارس إلى 20 أبريل 2022 على أن لا تتحمل المؤسسة المستقبلية أي تبعات مالية

و أخيرا نلتمس منكم في هذا الإطار تسهيل مهامهم ذات الصلة بالبحث العلمي.

تقبلوا منا فائق التقدير و الاحترام

توقيع الطلبة

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف
رئيس قسم العلوم الاجتماعية والإنسانية
الدكتور: محمد فؤاد فوضي

رأي و توقيع المؤسسة المستقبلية

- تسليم نسخة الى المؤسسة المستقبلية

- تحتفظ الطالب(ة) بنسخة ثانية