

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية



مذكرة مكملة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان : العلوم اجتماعية
الشعبة : علم اجتماع
التخصص : تنظيم وعمل

من إعداد الطالب:

بن حمودة محمد السعيد

بـعـنـوان:

واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر الأساتذة الجامعيين

دراسة ميدانية لعينة من الأساتذة في كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

نوقشت واجيزت علنا بتاريخ:

2014/05/26

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذة/ دهيمي زينب/أستاذ مساعد (أ) // جامعة قاصدي مرباح ورقلة/ رئيسا

الأستاذة/ بويعلي نصيرة / أستاذ مساعد (أ) // جامعة قاصدي مرباح ورقلة/ مناقشا

الأستاذ / عريف عبد الرزاق/أستاذ مساعد (أ) // جامعة قاصدي مرباح ورقلة/ مشرفا ومقررا

السنة الجامعية: 2014/2013

شكر وعرفان

نحمد الله تعالى الذي وفقنا وساعدنا على إتمام هذه المذكرة ،كما نتوجه بخالص التشكر إلى كل الذين ساعدونا وساندونا سواء من قريب أو بعيد في إعداد هذا العمل المتواضع ونخص بذكر:

الأستاذ المشرف :عريف عبد الرزاق على مساعدته القيمة لي وعلى كل التوجيهات والمعلومات .

وإلى الأستاذة بوساحة نجاة

والى كافة أساتذة قسم علم الاجتماع.

و السيد بن زاهي منصور رئيس خلية الجودة على سعة صدره واستقباله لنا والتسهيلات التي قدمها لنا.

و السيد مختاري محمد الكامل مسؤول بمكتبة الكلية

والزميل " بن دادي الجموعي"

و الزميلة الفاضلة "عمران زنييرة"

شكرا شكرا جزيلا

خطة البحث

شكر و عرفان.

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

مقدمة أ-ب

الفصل الأول: تحديد موضوع الدراسة

04.....1- الإشكالية.....

05.....2- أسباب اختيار الموضوع.....

06.....3- أهمية الدراسة.....

06.....4 - أهداف الدراسة.....

9-7.....5- مفاهيم الأساسية.....

13-10.....6 - الدراسات السابقة.....

14.....7 - المقاربة النظرية.....

الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

16.....تمهيد.....

17.....1- مجالات الدراسة.....

17.....1-2- المجال المكاني.....

22.....2-2- المجال الزمني.....

23.....2-3- المجال البشري.....

23.....03- المنهج المستخدم في الدراسة.....

24.....	04- عينة الدراسة وكيفية اختيارها.....
24.....	05- الأساليب الاحصائية
25.....	06- أدوات جمع البيانات.....
25.....	6-1- الملاحظة.....
25.....	6-2- المقابلة.....
25.....	6-2- الاستبيان.....
27.....	خلاصة.....

الفصل الثالث : تفرغ وتحليل وتفسير النتائج

29.....	تمهيد.....
55-30.....	1- تفرغ وتحليل بيانات الدراسة.....
56.....	2- عرض نتائج الدراسة.....
57.....	3- النتيجة العامة.....
59.....	خاتمة.....
61.....	اقتراحات الدراسة.....

قائمة المراجع

الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
29	جدول متعلق بوضح جنس أفراد عينة البحث	01
30	جدول خاص بالرتب العلمية	02
31	جدول متعلق بالخبرة المهنية.	03
32	جدول خاص بمدى إجماع الهيئة التدريسية حول المناهج الدراسية المقترحة للطلبة	04
33	جدول خاص بانتهاج الجامعة فلسفة ورؤية مستقبلية عند تحديد أهدافها.	05
34	جدول خاص بالبرامج التعليمية و مدى ارتباطها بمتطلبات الطلاب	06
35	جدول خاص بدور المقترحات التعليمية في الرفع من المستوى المعرفي والعلمي للطلبة.	07
36	جدول خاص بعلاقة البرامج التعليمية بأساليب التحسين المستمر.	08
37	جدول خاص بمسايرة البرامج التعليمية للتطورات العلمية والأساليب التكنولوجية.	09
38	جدول خاص بالمعايير التي تنتهجها الجامعة في تقييم البرامج التعليمية ومدى توافقها مع فلسفة التحسين المستمر	10
39	جدول متعلق بمدى استيعاب لفلسفة التحسين المستمر من طرف هيئة التدريس من طرف الجامعة	11
40	جدول خاص باستجابة هيئة التدريس لمهارات التدريس وأساليبه.	12
41	جدول خاص بتشجيع الأساتذة على المشاركة في المؤتمرات والندوات العلمية .	13
42	جدول خاص باستثمار آراء الأساتذة بشكل جدي في تطوير وتحسين الجامعة	14
43	جدول خاص بمدى إيمان الهيئة التدريسية بالمشاركة في اتخاذ القرار ودوره في صنع جودة عملية اتخاذ القرار	15
44	جدول متعلق بتشجيع هيئة التدريس للعمل الجماعي في أداء المهام والمسؤوليات.	16
45	جدول متعلق بدور فلسفة التحسين المستمر في ثقافة وفلسفة الجامعة.	17
46	جدول متعلق بمدى زيادة الحرية للهيئة التدريسية ودورها في تقديم أداء أفضل على المستوى الفكري والمعرفي.	18
47	جدول متعلق بدور فلسفة التحسين المستمر كأسلوب إداري قادر على تلبية حاجات ورغبات الهيئة التدريسية.	19
48	جدول خاص بعلاقة زيادة الطلبة وتأثيرها على العملية التدريسية.	20

49	جدول متعلق بمدى التزام الإدارة برقابة الطالب لمردود السلوكي والعلمي أثناء العملية التدريسية.	21
50	جدول متعلق بمدى كفاية الخدمات المقدمة من طرف مكتبة الجامعة.	22
51	جدول متعلق بدور قنوات الاتصال في عملية التواصل بين هيئة التدريس	23
52	جدول متعلق بمدى استجابة الهيئة التدريسية للتقييم الدوري للعملية التعليمية	24
53	جدول متعلق بمدى توفير الجامعة للتجهيزات اللازمة للعملية التعليمية.	25
54	جدول متعلق بالحلول اللازم توفرها لتطبيق سليم لفلسفة التحسين المستمر في الجامعة .	26

مقدمة:

إن الملاحظ للتطورات والتغيرات العلمية المتسارعة لاسيما في مجال العولمة والتكنولوجية والتنافس الشديد بين المنظمات بمختلف نشاطاتها هو ظهور تحديات معاصرة تهدد هذه المنظمات سواء الاقتصادية أو الاجتماعية مما أجبرها على إتباع جملة من التدابير والإجراءات لمواجهة هذه التحديات والتعقيدات المتزايدة وذلك بانتهاج الأسلوب العلمي الواعي والتفتيش عن أفضل الطرق التي توصل إلى استثمار الطاقات الإنسانية الفعالة ، ومن أفضل هذه الأساليب أسلوب إدارة الجودة الشاملة التي أصبح تطبيقها في شتى المجالات الصناعية والإنتاجية والتعليمية والاقتصادية والاجتماعية.

إن الدول المختلفة تحرص على التوسع في التعليم بشكل عام ، وتوفيره لكل فرد ، باعتباره الحركة الدافعة نحو النمو الاقتصادي والاجتماعي، ومواجهة التحديات والتغيرات المعاصرة ، ويحظى التعليم الجامعي بوجه خاص باهتمام متزايد حيث يمثل التعليم الجامعي أحد المظاهر المهمة للنهضة الحضارية باعتبار أن هذا النوع من التعليم يضطلع بمجموعة من الأدوار المهمة والتي يمكن إجمالها في ثلاثة مجالات رئيسية هي : (نقل المعرفة من خلال التدريس ، و إنتاج المعرفة من خلال البحث العلمي ، وخدمة المجتمع والبيئة).

ولقد أخذ التعليم الجامعي حديثا آليات متنوعة وعديدة لتحقيق أهداف المجتمعات ،ومن تلك الآليات (التجربة والخطأ - تغيير الهياكل التنظيمية - تعديل السياسات والأساليب - تطوير السلوكيات ، التركيز على مراقبة الجودة ، التطوير التنظيمي - البحث عن إطار متكامل يحقق القدرة على التنافس والبقاء والنمو) وإن من أحدث آليات التنظيم والتطوير وتحسن الأداء الجامعي هو إدارة الجودة الشاملة وعليه فإن تطبيق هذا النظام يساعد القائم على إدارة الجامعات في الوقوف على مدى النجاح الذي تحقق من خلال تطبيق هذه الفلسفة ، كما تشكل وسيلة متطورة لتحسين وتطوير الإدارة الجامعية

لذا أراد الباحث أن يسقط هذه الدراسة على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية ، إذ سنحاول من خلال الدراسة التعرف على العلاقة بين البرامج والمناهج التعليمية ومدى إلمامها بفلسفة التحسين المستمر من خلال طرح مجموعة من المؤشرات التي تعبر عن طبيعة تطبيق هذه الفلسفة.

وبهدف تدعيم هذه الدراسة قام الباحث باختيار جامعة قاصدي مرباح -ورقلة - كنموذج لإسقاط هذه الدراسة عليها ، وكنموذج يتمكن من خلاله إبراز واقع تطبيق هذه الفلسفة ولقد تطرق الباحث في هذه الدراسة إلى ثلاثة فصول :

ففي الفصل الأول تناول فيه الباحث مشكلة الدراسة وأسباب اختيار الموضوع وكذلك أهميته وأهدافه ثم حدد المفاهيم الأساسية للدراسة وكذلك الدراسات السابقة والمدخل النظري لها.

وفي الفصل الثاني تم التطرق إلى التعريف بالجامعة ، كما تم تحديد الإجراءات المنهجية للبحث من خلال المنهج المستخدم وأدوات جمع البيانات .

أما الفصل الثالث فتم فيه عرض وتحليل البيانات الميدانية وتفسيرها ثم خاتمة البحث التي تم التطرف فيها إلى حوصلة حول موضوع الدراسة وكذا نتائجها.

الفصل الاول

- 1- الاشكالية
- 2- أسباب اختيار الموضوع
- 3- أهمية الموضوع
- 4- أهداف الدراسة .
- 5- تحديد مفاهيم الدراسة .
- 6- الدراسات السابقة .
- 7- المقاربة النظرية للدراسة.

1- الإشكالية:

يعتبر التعليم العالي أحد العوامل الأساسية في بناء الإنسان وتنميته ، إذ أنه يعتبر الركيزة الأساسية للتقدم والتطور في مختلف مجالات التنمية الشاملة ولأن الإنسان هو غاية التنمية ووسيلتها أصبح من الضروري أن يسعى التعليم العالي والجامعات إلى تزويده بالكفاءات والمهارات المناسبة حتى يقوم بدوره الكامل في إحداث التنمية الشاملة في ميادين الحياة المختلفة في ظل التوجهات المحلية والعالمية وقضايا العصر المتجددة.

لقد أصبح التعليم العالي ومكانته البارزة يحظى باهتمام متنام في مختلف دول العالم بوصفه الرصيد الإستراتيجي المنظور للتنمية الشاملة في المجتمع ، وينظر لمؤسساته بوصفها الرافد الأساسي للموارد البشرية التي يحتاج إليها البلد للنهوض بأعباء التنمية الشاملة في مجالات الحياة المختلفة ، فلقد أسهم التعليم العالي في إتاحة مجالات متنوعة للاستفادة من المنجزات العلمية والتكنولوجية في كثير من مرافق الحياة العمرانية والاقتصادية والثقافية...إلخ.

وهو ظهر جليا في تقدم الدول خاصة منها الغربية من خلال تسخير هذا التعليم في الاكتشافات العلمية وتطوير صناعاتها والنهوض باقتصادها وحل كل العوائق التي تقف حائلا أمام تنمية اقتصادها ، وهو ما جعل جامعاتها ومعاهدها العليا تحتل المراتب الأولى في التصنيفات العالمية للجامعات المتقدمة والمتطورة ، والعالم العربي بصفته جزء من العالم الإنساني شهدت جامعاته وتعليمه العالي توسعا كيميا متسارعا خلال العقود الثلاثة ، إلا إن هذا التوسع بقي لأسباب وعوامل متعددة محافظا على تقليديته سواء من حيث فلسفته وأهدافه وهيكله الإدارية وبناءه التنظيمي ، أو من حيث محتوى برامجها وأساليبه ونظم التقويم المعتمدة فيه ، وهو ما جعل الجامعات العربية في ذيل التصنيف العالمي للجامعات والمعاهد العالمية الأكثر تقدما في مجال البحث العلمي .

لذلك أخذت الدول العربية على عاتقها الاهتمام بالتعليم العالي وبذلت الكثير من الجهود من أجل تطويره وتحسينه وزيادة كفاءاته لتحقيق الأهداف المرجوة ، وهو ما حملها على تبني فلسفة شاملة للتحسين المستمر والمتواصل من الوصول إلى جودة شاملة في تعليمها العالي.

ويعد مفهوم الجودة الشاملة من أهم الموجات التي استحوذت على اهتمام كبير من قبل المديرين والممارسين والباحثين الأكاديميين إذ وصفت بأنها الموجة الثورية الثالثة بعد الثورة الصناعية وثورة الحواسيب ، ولذلك فلقد عرفت على أنها " نظام فعال لتحقيق التكامل بين جهود كافة الأطراف والمجموعات داخل المنظمة من أجل تقديم سلعة بأقل تكلفة مع تحقيق الرضا"¹

كما أن الجودة الشاملة قد مست جميع القطاعات الصناعية والإدارية نظرا لما أبرزته من نتائج باهرة على صعيد هذه القطاعات ، لذلك كان لزاما عليها تطبيق هذا المفهوم في النظام التعليمي العالي ومواكبة جملة الإصلاحات والتغيرات الحاصلة في المنظومات التعليمية الكبرى وهو ما حملها على التركيز على تنمية وتطوير جامعاتها نظرا لما أصابها من عجز وتراجع في المردود العلمي.

¹ جمال مرسي، الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية ، الدار الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2003، ص 65

إن المتتبع لتاريخ الجامعة الجزائرية والتي كانت نشأتها منذ الاستقلال يرى أنها قد مرت بعدة تطورات وإصلاحات في منظومتها التعليمية وهذا كان انعكاسا للتغيرات الاجتماعية والاقتصادية الحاصلة في الجزائر، هذا ما حملها إلى مواكبة التحولات العميقة والتي كانت نتيجة الضغط المتزايد على التعليم العالي وعجز النظام التعليمي العالي على الاستجابة للتحديات الكبرى التي يفرضها التطور غير المسبوق في العلوم والتكنولوجيات والتي نجمت على عوامة الاقتصاد وبزوغ مجتمع المعلومات وبروز المهن الجديدة فضلا عن التحديات المتمثلة في عوامة منظومة التعليم العالي .

ولذلك ذأبت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي إلى تبني النظام الجديد LMD* منذ العام 2002 الذي يعد نموذجا من نماذج الجودة و الذي يتركز على مقارنة جديدة للعلاقات البيداغوجية والعلمية إضافة إلى ما أبدته الوزارة من ضرورة تبني مدخل إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي وتحسين أوضاع الجامعة الجزائرية وضمان الاستمرارية في التطور من خلال* الملتقيات والندوات العلمية وهو ما ظهر حليا بإنشاء إدارات تعنى بجودة التعليم العالي في مختلف جامعات الوطن ومحاولة تطبيق معايير ومبادئ جودة التعليم العالي للوصول إلى الأهداف المسطرة مسبقا ، لذا أراد الباحث وبحكم تخصصه ، علم الاجتماع تنظيم وعمل ، أن يقف في دراسته الاستكشافية على " واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي من وجهة نظر الأساتذة" وهو ما دفع الباحث إلى طرح الإشكال الآتي :

ما هو واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي من وجهة نظر الأساتذة؟

وينطوي تحت هذا التساؤل أسئلة فرعية كانت كالأتي :

1. ما مدى إلمام البرامج التعليمية بأسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة؟
2. هل هناك استجابة من طرف هيئة التدريس لنظام إدارة الجودة الشاملة في الجامعة؟
3. ما هي المعوقات التي تعيق تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة؟

2-أسباب اختيار الموضوع :

يرجع سبب اختيار الموضوع البحث من طرف الباحث إلى محاولة الاطلاع على واقع إدارة الجودة الشاملة في الجامعة وكيفية سير عملها ضمن الهيكل التنظيمي للجامعة ومحاولة ربط الباحث بما درسه في المقاييس الدراسية مع ميدان البحث العلمي ،وبالتالي إثراء البحث العلمي بدراسة ميدانية وأنجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر في التخصص.

*نظام – الليسانس ، ماستر ،دكتوراه- المتبني من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر

3- أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة في عدة نقاط نوجزها كالآتي :

- 1- إن معرفة مفهوم إدارة الجودة الشاملة سيساهم في تحديد مدى تحقيق المؤسسات الجامعية لأهدافها وتحديد جوانب القوة لتعزيزها وجوانب القصور للعمل على التغلب عليها .
- 2- معرفة مدى تفاعل الإدارة الجامعية مع إدارة الجودة الشاملة وطرق التنسيق بينهما.
- 3- تكمن الأهمية من هذه الدراسة في إمكانية الاستفادة منها ومن نتائجها بالنسبة للطلاب الباحثين عموماً.

4- أهداف البحث :

إن ما يضع أي دراسة على سكة البحث العلمي الصحيحة هو وضوح الأهداف المرجوة سواء عند الباحث أو القارئ لأن أهداف الدراسة تستمد من مصادر عدة، منها مجال التخصص ووضوح صياغة الإشكالية لذا فقد تم تحديد أهداف لدراستنا هذه وهي مدرجة ضمن نقاط وهي على الآتي:

- التعرف على درجة تحقيق الجامعة لمعايير جودة التعليم.
- الإلمام بمفهوم جودة التعليم العالي كمفهوم حديث .
- التعرف على المؤشرات والمبادئ العالمية لجودة التعليم العالي .
- معرفة المعوقات التي تعيق تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي.

5- المفاهيم الأساسية:

5-1- مفهوم الجودة

يعد مفهوم الجودة من المفاهيم المعاصرة التي ميزت الثورة الإدارية وله تعريفات عدة نذكر منها:

لغة: عرفه " ابن منظور" في معجمه لسان العرب كلمة الجودة بأن أصلها " جود" والجيد نقيض الرديء ، وجاد الشيء جوده وجود أي صار جيدا ، وأحدث الشيء فجاد والتجويد مثله ، وقد جاد وأجاد أي أتى بالجيد من القول والفعل.²

وكلمة الجودة oquality هي كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية oqualities التي يقصد منها طبيعة الشخص أو الشيء ودرجة الصلابة.³

أما المواصفات الدولية فقد عرفت الجودة بأنها درجة تلبية مجموعة الخصائص الموروثة في المنتج لمتطلبات العميل.⁴

كما عرفت على أنها " إستراتيجية عمل أساسية تسهم في تقديم سلع وخدمات ترضي العملاء في الداخل والخارج بشكل كبير وذلك من خلال تلبية توقعاتهم الضمنية والصريحة".⁵

من خلال قراءتنا للتعريفات السابقة الذكر يمكن أن نستنتج تعريفا إجرائيا لمفهوم الجودة.

التعريف الإجرائي:

هي جملة الخصائص والمميزات الخاصة بالمنتج التعليمي أو الخدمة والتي تساهم في إشباع رغبات الطلاب بأقل تكلفة وأحسن أداء .

5-2- إدارة الجودة الشاملة:

اختلف الكثير من الكتاب والباحثين حول إعطاء تعريف محدد لإدارة الجودة الشاملة TQM

فقد عرفها معهدالمقاييس البريطاني " BRITISH STANDARDS INSTITUTE" بأنها فلسفة إدارية تشمل كافة نشاطات المنظمة التي من خلالها يتم تحقيق احتياجات وتوقعات العميل والمجتمع وتحقيق أهداف المنظمة بأكفأ الطرق وأقلها تكلفة عن طريق الاستخدام الأمثل لطاقت جميع العاملين بدافع مستمر للتطوير.⁶

² ابن منظور ،لسان العرب ،الجزء 2، دار الكتاب العالمية للنشر ،بيروت ،لبنان.1987،ص316

³ مأمون الدرادكة ،طارق الشلبي، الجودة في المنظمات الحديثة،دار الصفاء للنشر والتوزيع ،عمان ط1،2002،ص16.

⁴ محفوظ أحمد جودة ،إدارة الجودة الشاملة:مفاهيم وتطبيقات ،دار الواصل للنشر والتوزيع ، عمان ،ط1، 2004،ص19

⁵ خالد سعد عيد العزيز بن سعيد ،ادارة الجودة الشاملة : تطبيقات على القطاع الصحي، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض ط1،1997،ص43.

⁶ محفوظ أحمد جودة ، نفس المرجع السابق الذكر ،ص22.

ويعرفها **تونكس**: بأنها اشتراك والتزام الإدارة والموظف في ترشيد العمل عن طريق توفير ما يتوقعه العميل أو ما يفوق توقعاته، أي أنها تضم مشاركة الإدارة والموظفين والتزامهم وهي ليست برنامج فهي طريقة لتأدية العمل، وأخير اعتبار العميل وتوقعاته هدف تحسين الجودة.⁷

كما تعرف على أنها فلسفة إدارية مبنية على أساس رضا المستفيد، أي أنها تتضمن التصميم المتقن للخدمات أو المنتجات المقدمة.⁸

كما تعرف على أساس الكلمات الثلاث التي تتكون منها:

إدارة: تخطيط وتنظيم وتوجيه ومراقبة كافة النشاطات المتعلقة بتطبيق الجودة، كما يتضمن ذلك دعم نشاطات الجودة بتوفير الموارد اللازمة

الجودة: تلبية متطلبات العميل وتوقعاته.

الشاملة: تتطلب ومشاركة واندماج كافة موظفي المنظمة، وينبغي إجراء التنسيق الفعال بين الموظفين لحل مشاكل الجودة وإجراء التحسينات المستمرة.⁹

5-3- التعليم العالي (الجامعة):

لم يتفق علماء التنظيم على إيجاد تعريف قائم بذاته أو تحديد شخصي وعلمي لمفهوم الجامعة، إلا أن تنشأ بناء على مشاكل ومطامح المجتمع الذي وجدت فيه، فالمجتمع هو الذي يحدد أهداف وتوجهات جامعاته، لأنه لا يمكن فصل الجامعة عن محيطها الاجتماعي والاقتصادي والسياسي.... إلخ¹⁰.

فلقد عرفها **ألان توران** أنها "مكان لقاء يتحقق فيه الاحتكاك بين العملية تنمية المعرفة وخدمة هدف التعليم، والحاجة إلى الخرجين.¹¹

ولا تختلف التعريف عما هو معمول به في الجزائر فلقد عرفته **الجريدة الرسمية** على أنه:

"كل نمط للتكوين أو التكوين للبحث يقدم على مستوى ما بعد التعليم الثانوي من طرف مؤسسات التعليم العالي، كما يمكن أن يقدم تكوين تقني في مستوى عالي من طرف مؤسسات معتمدة من طرف الدولة، وتتكون مؤسسات التعليم العالي من

⁷ خالد بن سعد، عبد العزيز بن سعيد، نفس المرجع السابق الذكر، ص34

⁸ عبد الرحمان أحمد محمد الهيجان، **المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الكلية، مجلة الإدارة العامة، المجلد 34، العدد الثالث، الرياض، ديسمبر 1994، ص411**

⁹ محفوظ أحمد جودة، مرجع نفسه، ص23

¹⁰ فضيل دليو وآخرون، - إشكالية المشاركة الديمقراطية في الجامعة الجزائرية- مخر علم الاجتماع الاتصال+ مخر التطبيقات النفسية والتربوية، منشورات جامعة منتوري، قسنطينة، ط1، 2001، ص77.

¹¹ سامي سلطي عريقج، **الجامعة والبحث العلمي**، دار الفكر للنشر، الاردن، عمان ط1، 2001، ص15

الجامعات والمراكز الجامعية والمدارس والمعاهد الخارجية عن الجامعة ، كما يمكن أن تنشأ معاهد ومدارس لدى دوائر وزارية أخرى بت قرار مشترك مع الوزير المكلف بالتعليم العالي"¹²

5-4- إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي :

لقد تغير المفهوم التقليدي للجودة في التعليم العالي وأصبح يعتمد على ضرورة اختيار معدلات نمطية للأداء وبناء منظومات لإدارة الجودة الشاملة الجامعية التي تركز على مشاركة جميع العاملين في الجامعة لضمان البقاء والاستقرار وتحقيق فعالية ومرونة أكبر .

ويمكن تعريف هذا المدخل في التعليم العالي على أنه " مجموعة من المعايير والإجراءات التي يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنهج التعليمي وتشتمل كل العناصر المادية والبشرية بالمؤسسة".¹³

وتعرف أيضا على أنها فلسفة إدارية موجهة لقيادات الجامعة تركز على إشباع حاجات الطلاب و المستفيدين وتحقيق نمو الجامعة وتوصل إلى أهدافها وتضمن الفعالية العظمى والكفاءة المرتفعة.¹⁴

وعرفت أيضا هي " هي فلسفة وأدوات إدارية تركز على التحسين المستمر في مختلف أوجه النشاطات والعلاقات داخل المنظمة

15»

من خلال التعريفات السابقة استنتج الباحث التعريف التالي :

"هي عبارة عن أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع ومستويات الجامعة ليوفر للأفراد وفرق العمل الفرصة لإرضاء الطلاب والمستفيدين التعليم الجامعي."

5-5- الأستاذ الجامعي:

يقصد بالأستاذ الجامعي كل من يقدم المعرفة العلمية مهما كان نوعها وشكلها (محاضرات ، أعمال تطبيقية ، أعمال موجهة للطلبة الجامعيين).¹⁶

¹² الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، القانون رقم 99- 05، 1999، العدد 24.

¹³ فتحي درويش محمد عشبية، الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري، دراسة تحليلية، دار وائل للنشر والتوزيع، ص

512

¹⁴ فريد النجار، ادارة الجامعات لجودة الشاملة، إيتراك للنشر، للقاهرة، ط1، 1999، ص72.

¹⁵ فتحي درويش، محمد عشبية، مرجع سابق ص536.

¹⁶ بوفولتوخميس، بركو ، الأستاذ الجامعي والاعلام الاكاديمي بين الواقع والافاق مداخلة في الملتقى الوطني حول الحاسوب وتكنولوجيات المعلومات في التعليم العالي وذلك يوم 09-10 مارس 2011 بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة قاصدي مرياح ، ورقلة ، الجزائر

التعريف الإجرائي:

الأستاذ الجامعي: بأنه كل من يعمل ويشغل وظيفة أستاذ مساعد، أستاذ محاضر، أو دكتور في أحد كليات جامعة قاصدي مراح ، بشرط حمله لدرجة علمية محددة وفق القانون تؤهله لشغل هذه الوظيفة .

6- الدراسات السابقة:

تكتسي الدراسات السابقة أهمية بالغة في البحث العلمي ذلك أنها "تفيد الباحث في تحديد وتوجيه وتدعيم مسارات بحثه العلمي كما تؤكد له لم تتطرق للمشكلة التي هو بصدد بحثها من نفس الزاوية ولا بالمنهج نفسه ، وبالتالي فهي تزود الباحث بالمعايير والمقاييس والمفاهيم الإجرائية والإصلاحية التي يحتاجها ، وهكذا يستفيد الباحث من إيجابيات مناهجها ويتجنب سلبياتها.¹⁷

أ-الدراسة الأولى:

دراسة الطالبة منتهى أحمد على الملاح تحت عنوان :درجة تحقيق معايير ادارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية ،-دراسة ميدانية لكلية الدراسات للعليا في جامعة النجاح نابلس فلسطين ، بحث مقدم استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير 2006 في الإدارة التربوية.

وتلخص مشكل الدراسة في التساؤل التالي :

ما درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظة الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس فيها من خلال مجالات الدراسة الاربعة وهي : (مجال الثقافة التنظيمية لإدارة الجودة الشاملة ، والمجال الأكاديمي ،ومجال النمو المهني ،ومجال علاقة الجامعة بالمجتمع المحلي)؟.

واندرجت تحتها تساؤلات فرعية كانت كالآتي

- ما درجة تحقيق مجال الثقافة التنظيمية لإدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظة الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس ؟ .

- ما درجة تحقيق المجال الأكاديمي في الجامعات الفلسطينية في محافظة الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس؟.

- ما درجة تحقيق النمو المهني في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس؟.

- هل يختلف تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية في اختلاف مجالات الدراسة؟.

¹⁷فضيل دليو وآخرون،أسس المنجية في العلوم الاجتماعية ،منشورات جامعة منتوري ،ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر 1999،ص104.

- ما درجة تحقيق مجال علاقة الجامعة بالمجتمع المحلي في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس؟

منهج الدراسة :

تم استخدام المنهج الوصفي لأنه يلائم طبيعة الدراسة وأهدافها ، وهو المنهج الذي يهتم بدراسة الظاهرة كما هي في الواقع.

أداة الدراسة :

لقد استعانت الباحثة للقيام ببحثها بأداة استمارة الاستبيان التي رأت أنها الأداة المناسبة لقياس درجة تحقيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية مستعينة كذلك بالأدب التربوي والدراسات السابقة.

عينة البحث:

تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية طبقية من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الضفة الغربية ، حيث تم تقسيم مجتمع الدراسة إلى مجموعات مختلفة حسب الكليات ، وتم اختيار عينة من أعضاء هيئة التدريس من كل كلية لكل جامعة بحيث تكون العينة في مجملها ممثلة لأفراد مجتمع الدراسة وكان حجم عينة الدراسة (360) وزعت عليهم أداة الدراسة.

المفاهيم المحورية للدراسة:

- 1- **معايير الجودة:** والتي يقصد بها مجموعة المواصفات التي تؤسس المتطلبات الخاصة بأنظمة الجودة في المؤسسات المختلفة.
- 2- **الجامعة :** وهي مؤسسة علمية مستقلة ذات هيكل تنظيمي معين ، وأنظمة وأعراف وتقاليد أكاديمية معينة، وتمثل وظائفها الرئيسية في التدريس.

أعضاء هيئة التدريس : هم كافة أعضاء هيئة التدريس العاملين في الجامعات الفلسطينية النظامية في محافظات الضفة الغربية.

إدارة الجودة الشاملة: هي فلسفة إدارية لقيادة الجامعات تركز على إشباع حاجات الطلبة والمجتمع المحيط.

أهداف البحث : فتمثل في النقاط التالية:

التعرف على درجة تحقيق الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية ومعايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

2- معرفة أثر متغيرات "النوع الاجتماعي ، والعمر، الكلية ، والرتبة العلمية والمركز الوظيفي والمؤهل العلمي والجامعة التي يعمل بها في استجابات أعضاء هيئة التدريس".

أهم نتائج الدراسة:

- إن درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس كانت متوسطة بنسبة 65%.

2- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مجالات تحقيق إدارة الجودة الشاملة في المجال الأكاديمي بنسبة 67%..

3- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الكلية في المجالين الأكاديمي وعلاقة الجامعة بالمجتمع المحلي 64%.

4- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجامعة في مجال الثقافة التنظيمية بنسبة 65%.

وبالتالي استنتجت الباحثة أن هذه الدراسة في جميع فقرات الاستبانة يمكن تحقيقها ضمن إطار الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية بدرجات متفاوتة ، تراوحت بين 50.06 %، 77.2 % وترى الباحثة أن هذا مؤشر جيد على امكانية تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية، فمدخل إدارة الجودة الشاملة هو مدخل حديث نسبيا وخصوصا في مجال التعليم العالي وقطاع التربية بشكل عام .

التعليق على الدراسة:

استعرض الباحث دراسة الطالبة منتهى أحمد ملاح تحت عنوان "درجة تحقيق معايير الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية" وتعتبر هذه الدراسة مهمة للباحث من حيث الشكل والمضمون فقد تمثلت نقاط القوة فيها أن أسئلتها كانت ملمة بمحاور الدراسة ، وكذا الترتيب المنطقي لمحاور الدراسة ، كذلك وفقت الباحثة في اختيار المنهج والأداة المناسبة للبحث ، أما نقاط الضعف في الدراسة أنها اقتصرت على الهيئة التدريسية ولم تشمل العمال والإداريين المساهمين في تحقيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية ، اشتركت مع دراسة الباحث في نفس الموضوع (دراسة واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي من وجهة نظر هيئة الأساتذة أما الاختلاف فكان من حيث مكان وزمان تطبيق الدراسة وكذا اختلاف في الرتبة العلمية للباحث (ماستر للطالب / ماجستير صاحب الدراسة)

ب- الدراسة الثانية:

- دراسة الطالب لرقط علي - إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر ، دراسة ميدانية لكلية الآداب والعلوم الإنسانية جامعة الحاج لخضر باتنة ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم التربية تخصص الإدارة والتسيير الإداري، 2008-2009.

ولقد لخص مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي :

- هل توجد مبررات كافية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الحاج لخضر باتنة.

- واندرجت تحته تساؤلات فرعية:

- 1- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالكلية من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإدارية تعزى لمتغير الجنس.
- 2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالكلية من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإدارية تعزى لمتغير العمر.
- 3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالكلية من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإدارية تعزى لمتغير المستوى العلمي

ولقد استخدم الباحث المنهج الوصفي المناسب لأهداف الدراسة كما كانت عينة الدراسة ممثلة في أعضاء هيئة التدريس الحاصلين على درجة الدكتوراه والماجستير وجميع أعضاء الهيئة الإدارية حسب التسلسل الوظيفي وعددهم 181 فرد .

أداة البحث : استعمل الباحث استمارة الاستبيان التي رأى أنها مناسبة لطبيعة البحث بغرض الحصول على معلومات يصعب الوصول إليها.

أهداف البحث: تمثلت أهداف البحث في النقاط التالية:

- 1- توفر مبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية .
- 2- مقارنة مستويات إدراك هيئة التدريس والأساتذة لمبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالكلية.3- إمكانية تزويد المهتمين والقائمين على أمر الكلية بالمتطلبات الأساسية الواجب توفرها في حالة إقبالهم على تطبيق إدارة الجودة الشاملة .

أهم نتائج الدراسة:

- توجد مبررات كافية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية .
- 2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالكلية من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإدارية حسب متغير(الجنس ، العمر ، المؤهل العلمي).

التعليق على الدراسة:

من خلال اطلاع الباحث على دراسة الطالب "الرقط علي" تحت عنوان - إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر استخلص الباحث أن صاحب الدراسة وفق في صياغة التساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية بحيث كانت ملمة بكل جوانب الموضوع ، وكذا الترتيب المنطقي لمخاور وفصول الدراسة أما من حيث الاستفادة الشخصية للباحث فلقد ساعدته على ضبط المفاهيم وتحديد تساؤلات الدراسة والتعرف على الأساليب التي استعملها الباحث لقياس موضوع البحث

وتفسير النتائج التي أسفرت عنها الدراسة الحالية ومقارنتها بما فيما كان الاختلاف مع الدراسة الحالية في التخصص بحكم تخصص الباحث (علم الاجتماع تنظيم وعمل) وصاحب الدراسة (علوم التربية) وكذا الزمان والمكان والأساليب الاحصائية المستعملة في الدراسة.

7- المدخل النظري للدراسة:

يعتبر مفهوم إدارة الجودة الشاملة فلسفة إدارية عصرية تركز على عدد من المفاهيم الإدارية الموجهة التي تستند إليها في المزج بين الوسائل الأساسية والجهود الابتكارية وبين المهارات الفنية المتخصصة من أجل الاتقاء بمستوى الأداء والتحسين والتطوير المستمر وبدأت في تطبيقه العديد من المنظمات الإدارية والاقتصادية لتحسين وتطوير نوعية خدماتها وإنتاجها والمساعدة في التحديات الصعبة وكسب رضا الجمهور، وقد حققت المنظمات الإدارية الحكومية والخاصة نجاحات كبيرة إثر تطبيق هذا المدخل مما استدعى تطبيق هذا المفهوم في مجال التعلم للحصول على جودة تعليمية، وقد كان الفضل لادوارد ديمنج في اكتشاف هذا المدخل ومن المبادئ التي استنتجها هي كالآتي:¹⁸

1- التزام الإدارة العليا بمبدأ تحسين إدارة الجودة: إن تبني الإدارة العليا وحماسها لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ودعم تطبيقها يعتبر حجر الأساس في نجاح المنظمة.

2- التحسين المستمر: إن التخطيط المستمر للتحسين يساعد الإدارة إلى الوصول إلى أهدافها.

3- التركيز على العميل: إن رضا العميل هو الهدف الأساسي لأي منظمة سواء في القطاع العام أو الخاص.

4- تدريب العاملين على إدارة الجودة الشاملة: يتطلب نجاح إدارة الجودة الشاملة في الاهتمام بتزويد الأفراد العاملين بالمهارات والقدرات اللازمة لتطبيقها ونجاحها ويتخذ التدريب عدة أشكال منها الندوات وورشات العمل.¹⁹

5- تشكيل فرق العمل: يعتبر فرق العمل داخل التنظيمات الإدارية الحديثة أحد متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى حل المشكلات والتي تتطلب من الإدارة تكوين فرق العمل من أفراد تكون لديهم المهارات والقدرات اللازمة لمعالجة المشكلات.

6- الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها: فالمطلوب ليس اكتشاف الأخطاء وإنما الوقاية منها قبل وقوعها وهذا يتحقق من خلال تفعيل دور فرق العمل وجماعات التحسين المستمر.

7- استعمال الحقائق البيانات الدقيقة والكافية لاتخاذ القرارات: فالقرارات ليست مجرد تكهنات وأراء شخصية وارتجالية بل قرارات مدعومة بالحقائق وهذا يتطلب استخدام الوسائل الإحصائية التي تساعد في اتخاذ القرارات الروتينية والإستراتيجية.²⁰

¹⁸ أحمد الخطيب، التعليم العالي الإشكاليات والتحديات، دار عالم الكتاب الحديث، الاردن، 2009، ص 84
¹⁹ عبد الفتاح محمود سليمان، الدليل لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، دار ايتراك للطباعة، القاهرة، 2004، ص 45.
²⁰ عواطف ابراهيم حداد، إدارة الجودة الشاملة، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 65.

الفصل الثاني

تمهيد

- 1- التعريف بالمؤسسة
- 2- مجالات الدراسة
 - 2-1- المجال المكاني
 - 2-2- المجال الزمني
 - 2-3- المجال البشري
- 3- المنهج المستخدم في الدراسة
- 4- عينة الدراسة وكيفية إختيارها
- 5- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
- 6- أدوات جمع البيانات
 - 6-1 الملاحظة
 - 6-2 المقابلة
 - 6-3 الإستبيان

خلاصة

تمهيد:

يعد الجانب التطبيقي (الميداني) في أي دراسة تدعيما للخلفية النظرية بهدف الإجابة على التساؤلات المطروحة والوقوف على مدى تحقق تساؤلات البحث ومن ثم الحكم عليها بالقبول أو الرفض.

وباعتبار الدراسة الميدانية هي أساس أي بحث ومعيار حقيقيا لموضوعية وعلمية أي دراسة ومحاولة لصب المعلومات النظرية والتراث النظري في الواقع حاول الباحث قدر المستطاع وبكل جهوده إلى تحقيق الموضوعية المطلوبة في مثل هذه الدراسات.

وستتناول في هذا الفصل المنهج المستخدم والأسباب الدافعة إلى اختياره مع عرض حول الدراسة الاستطلاعية التي من خلالها حددت الأدوات المستخدمة في جمع البيانات والتي فرضتها طبيعة المتغيرات.

كما سنتطرق إلى الإطار المكاني والزمني للدراسة وتحديد عينة ووصفها وطريقة اختيارها وسبب ذلك والمعالجة الاحصائية للبيانات.

1- مجالات الدراسة:

1-2- المجال المكاني:²¹

الجامعة هي مؤسسة عمومية ذات طابع علمي وثقافي ومهني تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، تنشأ الجامعة بموجب مرسوم تنفيذي بناء على اقتراح من الوزير المكلف بالتعليم العالي وتوضع تحت وصيائه، ويحدد مرسوم إنشاء الجامعة مقرها وعدد كلياتها والمعاهد التي تتكون منها.

أ- نشأتها:

مرت جامعة قاصدي مرباح ورقلة منذ إحداث المدرسة العليا للأساتذة سنة 1987 بموجب المرسوم رقم 65-88 المؤرخ في 22 مارس 1988 بعدة مراحل، أهمها في سنة 1997 حيث رقيت إلى مركز جامعي بموجب المرسوم رقم 159-97 المؤرخ في 10 مارس 1997 وكانت تحتوي على خمسة معاهد. وفي سنة 2001 تمت ترقيةها إلى جامعة بموجب المرسوم رقم 210-01 المؤرخ في 23 جويلية 2001 وشملت آنذاك ثلاثة كليات وثلاث مديريات. وأصبحت تحمل بكل شرف اسم المجاهد قاصدي مرباح منذ سنة 2005. وفي سنة 2009 تمت إعادة هيكلتها إلى ستة كليات بمرسوم تنفيذي 19-09 المؤرخ في 12 صفر عام 1430 الموافق 17 فيفري 2009.

أما في سنة 2013 تم إعادة هيكلة النظام البيداغوجي للجامعة إلى أربع نيابات وعشرة كليات ومعهدين جامعيين بالمرسوم التنفيذي رقم 13-100 الموافق 14 مارس 2013 يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 01-210 الموافق ل 23 جويلية 2001 والمتضمن إنشاء جامعة ورقلة وهو الآتي.

نيابات رئاسة الجامعة:²²

- 1- التكوين العالي في الطورين الأول والثاني والتكوين المتواصل والشهادات وكذا التكوين العالي في التدرج.
 - 2- التكوين العالي في الطور الثالث والتأهيل الجامعي والبحث العلمي وكذا التكوين العالي فيما بعد التدرج.
 - 3- العلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية.
- التنمية والاستشراف والتوجيه،
أما الكليات والأقسام المكونة لها هي :

1- كلية الرياضيات وعلوم المادة

قسم الرياضيات

قسم الفيزياء

²¹مرسوم تنفيذي 19-09 المؤرخ في 12 صفر عام 1430 الموافق 17 فيفري 2009 المتعلق باعادة هيكلة الكليات
²²مرجع سابق.

قسم الكيمياء

2- كلية التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال

قسم الإعلام الآلي وتكنولوجيات الإعلام

قسم الإلكترونيك والاتصال²³

3- كلية العلوم التطبيقية

قسم هندسة الطرائق

قسم الهندسة المدنية والري

قسم الهندسة الميكانيكية

قسم الهندسة الكهربائية

4- كلية المحروقات والطاقات المتجددة وعلوم الأرض والكون

قسم إنتاج المحروقات

قسم التنقيب ومكانيك الورشات البترولية

قسم علوم الأرض والكون

قسم الطاقات المتجددة

5- كلية علوم الطبيعة والحياة

قسم العلوم البيولوجية

قسم العلوم الزراعية

6- كلية الآداب واللغات

قسم اللغة والأدب العربي

قسم الآداب واللغة الفرنسية

قسم الآداب واللغة الانجليزية

7- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

قسم علم النفس وعلوم التربية

قسم علم الاجتماع والديمغرافيا

قسم علوم الإعلام والاتصال

8- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

²³ مرسوم تنفيذي سابق .

قسم العلوم الاقتصادية

قسم العلوم التجارية

قسم علوم التسيير

9- كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم الحقوق

قسم العلوم السياسية

10- كلية الطب

قسم الطب

11- المعاهد:

معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية و الرياضية

معهد التكنولوجيا .

ب- التأطير البيداغوجي:²⁴

العدد النظري الإجمالي للأساتذة الدائمين إلى 1020 أستاذا باحثا في مختلف التخصصات والرتب العلمية. نسبة التأطير من الأساتذة ذوي المصف العالي(أستاذ التعليم العالي وأستاذ محاضر قسم أ) 13.52%. كما سيتم توظيف خمسة وأربعين (45) أستاذ مساعد (ب). الجدول أدناه يبين توزيع الأساتذة الدائمين حسب الرتب والكليات :

الجدول رقم (01)

Tot al	Assi t	MA _(B)	MA _(A)	MC _(B)	MC _(A)	Prof .	الكليات
142	00	41	80	08	07	06	العلوم التطبيقية
105	01	31	46	08	10	09	علوم الطبيعة والحياة
139	02	39	64	14	10	10	الرياضيات وعلوم المادة

²⁴ المديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين – مصلحة التكوين وتحسين المستوى وتجديد المعلومات ، مديرية جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2013

88	00	33	46	01	06	02	المحروقات والطاقات المتجددة وعلوم الأرض والكون
70	00	39	25	03	03	00	التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال
00	00	00	00	00	00	00	الطب
132	00	34	61	09	21	07	العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
82	00	23	40	07	11	01	الحقوق والعلوم السياسية
114	00	34	58	07	12	03	علوم الإنسانية والاجتماعية
128	00	31	66	12	09	10	الآداب واللغات
20	00	11	05	03	00	01	معهد علوم التقنيات و النشاطات البدنية و الرياضية
00	00	00	00	00	00	00	معهد التكنولوجيا
1020	03	316	492	71	89	49	المجموع

ج- الهياكل البيداغوجية :²⁵

تتربع جامعة قاصدي مرباح على مساحة تقدر بـ 88.2392 هكتارا وتتكون من ثلاثة مجتمعات:

- المجتمع الأول (10.261 هـ): يضم كلية الرياضيات وعلوم المادة وكلية الطب، بقدرة استيعاب تقدر بـ 4200 مقعد بيداغوجي وهو عبارة عن بنايات قديمة كانت تابعة لوزارة الداخلية (معهد تكوين لمستخدمي الجماعات المحلية) ثم ألحقت بها ثانوية تقنية (وزارة التربية الوطنية) وكذلك معهد الري (وزارة الري) ويحتوي على مكتبة و بهو تكنولوجي.
- المجتمع الثاني (18.38 هـ): يحتوي على إدارة الجامعة ومختلف المصالح ويضم أيضا كلية علوم الطبيعة والحياة، وهو عبارة عن بناية قديمة كانت تحت وصاية وزارة الفلاحة (المعهد الوطني العالي للفلاحة الصحراوية). وعلى مسمع بقدرة استيعاب 600 مقعدا وعلى قاعة المحاضرات المرئية بقدرة استيعاب تقدر بـ 150 مقعدا وكذلك يحتوي على مزرعة

²⁵ المدرية الفرعية للمستخدمين ، مرجع سابق،

تجريبية بما 1200 من مختلف أنواع النخيل وأحواض لتربية المائيات (06) وبيوت بلاستيكية للتجارب التطبيقية وبيت زجاجي خاص بالبحث العلمي.

- أما المجمع الثالث (12.50 هـ): ويقع بجي النصر ويحتوي على معظم الهياكل الجديدة والمقدرة بعشرة آلاف (10.000) مقعد بيداغوجي، وكذلك على مسموع بقدرة استيعاب تقدر بـ 415 مقعد، ويضم الكليات التالية:

- 1- كلية الآداب واللغات،
- 2- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية،
- 3- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،
- 4- كلية الحقوق والعلوم السياسية.

- وفي الأخير المجمع الرابع 6000 مقعد بيداغوجي - طريق المنيعة - يحتوي على ثلاث كليات وهي كلية المحروقات والطاقات المتجددة وعلوم الأرض والكون وكلية التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال وكلية العلوم التطبيقية وتحتوي أيضا على مركز للبحث العلمي ومطعم مركزي ومركز صحي اجتماعي وعدة هياكل مازالت في طريق الدراسة أو الانجاز.

إن اختيار المكان الذي تقام فيه الدراسة الميدانية يكون وفقا لطبيعة المتغيرات وطبيعة العينة المراد تطبيق أدوات البحث المستعملة، ونظرة لطبيعة العلاقة الترابطية بين متغيرات البحث المتمثلة في واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي فكان لا بد من توفر شروط تطبيقها بين أفراد العينة إضافة إلى القرب المكان فوق اختيار الباحث على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة قاصدي مرباح .

التعريف بالكلية:

تعتبر كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية من أبرز الكليات التي تحتوي عليها جامعة قاصدي مرباح تتضمن ضمن هياكلها ميدانين هما :

- قسم العلوم الاجتماعية: افتتح في السنة الجامعية 2010/2009 ويضم الشعب التالية : شعبة جدع مشترك ميدان العلوم الاجتماعية ، شعبة علم النفس ، شعبة علوم التربية ، شعبة علم الاجتماع والانثروبولوجيا ، شعبة الديمغرافيا .

- قسم العلوم الإنسانية: افتتح في السنة الجامعية 2011/2010 ويضم الشعب التالية : شعبة جدع مشترك ميدان العلوم الإنسانية ، شعبة الإعلام والاتصال ، شعبة الفلسفة.²⁶

2-2 المجال الزمني :

دامت دراستنا الميدانية على المراحل التالية:

وقد استغرقت الدراسة الميدانية خلال الفترة (07 أبريل إل غاية 05 ماي 2014)

توزعت كما يلي :

- المرحلة الاولى (الاستطلاعية): واستغرقت هذه المرحلة مدة ثلاث أيام بالتقريب، ومن خلالها تعرف الباحث على العدد النهائي للأساتذة، كما تم التعرف على سير العمل في خلية جودة التعليم، وعدد المصالح الموجودة بها.
- المرحلة الثانية: تتمثل في إجراء الباحث لمقابلة مع رئيس خلية جودة التعليم حول واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة على مستوى الكلية والتعرف على مختلف الأمور الخاصة بها.
- المرحلة الثالثة: توزيع الاستمارة وإجراء المقابلة وذلك بتاريخ 13 أبريل إلى غاية 30 أبريل 2014 وقد تم جمع الاستمارة واسترجاعها وكذا تفريع البيانات في جداول إحصائية في نفس المدة.

2-3 المجال البشري:

أما عن المجال البشري للدراسة فقد ضمت الدراسة أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تخصص قسم علم الاجتماع والديمقراطية وقسم العلوم الإنسانية، فقد ضم قسم علم الاجتماع 41 أستاذ، أما قسم العلوم الإنسانية ضم 11 أستاذ موزعين على مختلف الرتب بمجموع نهائي قدر بـ 52 أستاذ تم توزيع الاستمارة على 47 أستاذ في حين تم رفض استمارتين لعدم استيفائها الشروط اللازمة أما 03 استمارة المتبقية أساتذة لم تشملهم الدراسة فقد كانوا في مهمة تريض في الخارج وأساتذة لم يعيدوا الاستمارة ليصبح المجموع الكلي للاستمارات الملقاة 05، والاستمارات المسترجعة 47 استمارة.

3- المنهج المستخدم في الدراسة :

يعتبر اختيار منهج علمي لإتباعه في البحث من الخطوات الأساسية إن لم تقل هو الأساس في أي بحث علمي مهما كانت طبيعته أو الموضوع المعالج .

ويتوقف اختيار نوع المنهج المستخدم في أي دراسة أو بحث علمي على طبيعة المتغيرات وأهداف البحث التي يعالجها والتساؤلات التي وضعت كحول مؤقتة لمشكلة البحث لمحاولة التأكد من صحتها وبتالي قبولها أو رفضه²⁷ .

وعلى اعتبار أن الدراسة التي يقوم بها الباحث بهدف الكشف عن طبيعة وواقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي فإن ذلك يدفعنا إلى استخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يعد أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كميًا على طريق جمع البيانات والمعلومات المقننة عن الظاهرة أو المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة والعلمية .

ويعتبر هذا المنهج (الوصفي التحليلي) أكثر المناهج استعمالًا وشيوعًا في العلوم الإنسانية والاجتماعية لما يقدمه من أدوات بحث تعتبر دليلًا للباحث في تفسير وتحليل البيانات والمعلومات التي يتحصل عليها في ضوء متغيرات الدراسة التي يسعى إلى التعرف على واقع هذه الدراسة وبالتالي الخروج بإجابات موضوعية على تساؤلات البحث والحكم عليها.

4- عينة الدراسة وكيفية اختيارها:

تعتمد البحوث الاجتماعية في الوقت الحالي على العينات وعلى نطاق واسع هذا لما من فوائد كونها أكثر اقتصاد النفقة على البحث، وقد اعتمد الباحث على المسح الشامل والذي يعرف على أنه " قيام الباحث بجمع بيانات بحثه من جميع الأفراد على التي تشكل مجتمع بحثه ومن كافة الحالات التي تنطبق عليها خصائص معينة دون ترك أي مفرد أو حالة"²⁸

ويرجع اختيار ذلك إلى :

- أن مجتمع الدراسة صغير مقارنة بكلليات أخرى إذ يتكون من 52 أستاذ من بين مختلف الرتب العلمية.

- الخصائص المشتركة بين مختلف أفراد الدراسة وكذا التجانس بينها ساهم بشكل كبير في قيام الباحث بعملية المسح الشامل.

²⁷ موريس انجرس ، ترجمة بوزيد صحراري وآخرون : منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، دار القصب لل نشر ، الجزائر ، 2006 ، ص 106 .
²⁸ على غربي: إبداعات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2006 ، ص 131 .

5- الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:²⁹

التكرارات : وتطلق على عدد الحالات من مجموع أو فئة معينة باعتبارها تكرارات بظهور الأفراد داخل العينة.

النسب المئوية: وهي معروفة ويرمز لها بالرمز (%) وتحسب بالعلاقة التالية:

النسب المئوية: وتحسب بالعلاقة التكرارات الاحتمال*100/مجموع التكرارات

المدى: أكبر قيمة – أصغر قيمة.

عدد الفئات: اختار الباحث 05 فئات.

طول الفئة : المدى /عدد الفئات

²⁹ موريس انجرس ، مرجع سبق ذكره،ص216

6- أدوات جمع البيانات:

يحتاج كل منهج إلى أدوات لجمع البيانات، فالقيام بالدراسة الميدانية يتطلب اختيار سليم للأدوات التي من شأنها أن تجعل العمل متكاملًا، لذا فدور اختيار الأدوات المناسبة عملية لا تقل أهمية عن باقي المعطيات الأخرى ولا يمكن تحت أي ظرف أن ننجز دراسة علمية من دون توفر أدوات مناسبة لطبيعة الموضوع ولنوع المنهج المختار تطبيقه في الدراسة ولما تكلمنا عن المنهج جاء دور الحديث عن الأدوات التي استخدمها الباحث في جمع البيانات وهي على النحو التالي:

6-1- الملاحظة: تعد من أهم أدوات جمع البيانات في كافة العلوم المختلفة فلا يقتصر استخدامها على علم دون آخر وهي ركيزة البحث العلمي في الكشف عن جوانب الظاهرة المبحوثة، مع ما سيتيح الكشف والتحليل والتفسير والتنبؤ، وكتعريف لما نقول: هي الأداة الأولية لجمع المعلومات وهي النواة التي يمكن أن يعتمد عليها للوصول إلى المعرفة العلمية، وفي أبسط تعار يفها النظر إلى الأشياء وإدراك الحالة التي هي عليها.³⁰

6-2- المقابلة: تعرف على أنها تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف مواجهة يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يستشير معلومات وأراء أو معتقدات شخص آخر أو أشخاص آخرين للحصول على بعض البيانات الموضوعية.

كما تعد المقابلة إحدى أدوات جمع البيانات وتستخدم في البحوث الميدانية لجمع البيانات التي لا يمكن الحصول عليها من خلال الدراسة النظرية أو المكتبية، وتجري المقابلة في شكل حوار (حديث) مع المبحوثين في موضوع البحث، ويشترط أن يكون الحوار مبوبًا ومسيرًا من طرف الباحث، كما يفترض أن يقوم الباحث بتسجيل ملاحظات المبحوث وأرائه حول موضوع البحث³¹

وقد قام الباحث بزيارة خلية جودة التعليم العالي وإجراء مقابلة مباشرة مع رئيسها والتطرق بالتفصيل إلى جميع جوانب الموضوع وملاحظة المهام والأدوار التي تقوم بها هذه الخلية وكذا التعرف على كيفية سير عملها.

6-3- الاستبيان -الاستمارة:-

ثاني أداة تم الاعتماد عليها في بحثنا وهي الأداة الرئيسية فيه، وقد أخذت الكثير من الوقت والجهد في إعدادها، وكتعريف لها وجدنا أنها "أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد عن طريق استمارة يجرى تعبئتها من قبل المستجيب ويستخدم لجمع المعلومات بشأن رغبات المستجيبين وكذلك الحقائق التي هم على علم بها، إضافة إلى أنه يقرب الباحث من المبحوثين إذا كانوا متواجدين لأي أماكن متفرقة."³²

³⁰ محمد صبري، فؤاد النمر: التفكير العلمي في البحوث الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2003، ص ص 299-300

³¹ طلعت ابيراهيم لطفي: أساليب وأدوات البحث الاجتماعي، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، 1995، ص 86.85
³² فوزي غرايبية وآخرون، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، دار وائل للنشر، الأردن ط3، 2002، ص 71.

وجاء الاستبيان الذي تم وضعه بعد محاولات عدة لصياغته حيث تم عرض استمارة الدراسة للتحكيم أول الأمر من قبل 03 أساتذة والغرض منها معرفة مواطن الضعف والخلل فيها حيث أشار المحكم رقم 01 إلى ضبط أسئلة المحور الثاني الخاص بدرجة إلمام البرامج التعليمية للأساليب التحسين المستمر أما المحكم 02 و03 فكانت اقتراحاتهم حول إضافة بعض البدائل وكذا الجانب الشكلي للاستمارة وكذا حذف جملة من الأسئلة ودمج بعضها في احتمالات، إضافة أسئلة جديدة بناء على طلب الأساتذة، للعلم فلقد تم توزيعها شخصيا أي من طرف الباحث إلى الأساتذة مباشرة، أنظر الملحق الموجود فيه استمارة الدراسة .

تضمنت الاستمارة أربعة محاور:

المحور الأول: وضع فيه الباحث أسئلة خاصة بالمعلومات الشخصية المبحوث بلغ عددها ثلاثة أسئلة قصد التعرف على جزئيات المبحوثين لكل أفراد البعثة.

أما المحور الثاني: فتضمن جملة من الأسئلة بلغ عددها سبعة أسئلة وهذا حتى لا يكثر منها ولا يمل المبحوث من طولها مع تنوع في الأسئلة المفتوحة والمغلقة والأسئلة ذات الاحتمالات وهذه حتى تعطي المبحوث المجال ليعطي رأيه دون قيد.

المحور الثالث: متعلق بمدى استجابة هيئة التدريس لفلسفة التحسين المستمر وتضمن تسعة أسئلة متنوعة بين المفتوح والمغلق.

المحور الرابع: والمعنون بمعوقات تطبيق أساليب التحسين المستمر في الجامعة، وتضمن سبعة أسئلة تتعلق بمعوقات بتطبيق أساليب التحسين المستمر وقد تنوعت أيضا بين المغلق والمفتوح.

الفصل الثالث

01- عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالتساؤل الفرعي الاول.

02- عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثاني.

03- عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثالث.

04- النتائج العامة

تمهيد :

تعتبر عملية تحليل البيانات وتفسير النتائج من المراحل الأساسية التي يعتمد عليها البحث الاجتماعي ، فهي خطوة تلي عملية جمع البيانات من أفراد العينة المدروسة ، ومن خلال هذا الفصل يهدف الباحث إلى عرض وتحليل ومناقشة البيانات الميدانية التي جمعت بواسطة الاستمارة للإجابة على تساؤلات الدراسة وعرض مؤشرات كل محور ، ومدى تأثيره في متغيرات الدراسة، معتمدا في ذلك على العرض الجدولي البسيط ، والقيام بالعمليات الاحصائية الأساسية من تكرارات ونسب مئوية كما تهدف من خلال هذا الفصل إلى عرض وتفسير نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها ومناقشتها .

1- تفريغ وتحليل وتفسير النتائج:

الجدول رقم (02) متعلق بجنس أفراد وعينة البحث

النسبة	التكرار	الجنس
53.20%	25	ذكر
46.80%	22	انثى
100%	47	المجموع

التحليل:

ما يلاحظ من خلال الجدول رقم (01) والذي بين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الجنس فإن أغلبية الأساتذة ذكور موزعين بين قسيمي علم الاجتماع والديمقراطية والعلوم الإنسانية وعددهم (25) وقدرت النسبة بـ 53.20% على مختلف الرتب العلمية، في حين كان عدد الإناث بـ (22) أنثى بنسبة 46.80%، ولا يعد هذا فارقا كبيرا بين الجنسين، فقد تغلبت نسبة الإناث على نسبة الذكور في كليات وأقسام أخرى، ويرجع هذا التقارب بين الجنسين إلى التغيير الاجتماعي والتحول في ثقافة المجتمع والذي أدى إلى بروز دور المرأة في المجتمع واقتحامها مجالات كانت حكرا على مجتمع الرجال، فضلا على تشجيع الدولة للمرأة من خلال ترقيةها والدفع بها في مناصب ووظائف عليا باعتبارها عنصرا مهما في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية وما ارتفع نسبة الأساتذة من جنس الإناث في الجامعة الجزائرية إلا خير دليل على ذلك ومن هنا يتضح أن التمازج بين الجنسين يعطي دفعا للعملية التعليمية، كما لا يوجد اختلاف بين توجهات الذكور والإناث حول موضوع الجودة لأنه واقع معاش من كلى الطرفين وبالتالي فإن الوصول إلى جودة شاملة في مجال التعليم العالي يتحتم مشاركة كلا من الجنسين باعتبارهما عنصرا مكملان لبعضهما البعض وهو ما توصلت إليه دراسة الطالب " علي لرقط " المذكورة سابقا³³

³³ انظر في ذات الدارسة، عنصر الدراسات السابقة في الفصل الاول.

الجدول رقم (03) خاص بالرتب العلمية:

النسبة	التكرار	الرتبة
8.52%	4	أستاذ محاضر أ
48.94%	23	أستاذ مساعد أ
42.54%	20	أستاذ مساعد ب
100%	47	المجموع

التحليل:

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (02) أن نسبة 48.94% الخاصة بالأساتذة المساعدين صنف "أ" هي النسبة الغالبة على قسمي علم الاجتماع والديمقراطية والعلوم الإنسانية، أما نسبة الأساتذة المساعدين صنف "ب" 42.54%، فيما تليها نسبة الأساتذة المحاضرين صنف "أ" 8.52%، ويرجع ارتفاع نسبة الأساتذة المساعدين صنف "أ" إلى أغلبهم مسجلين في مشروع الدكتوراه إضافة إلى سعيهم إلى الارتقاء في الرتب العليا بعدما كانوا ضمن صنف أساتذة مساعدين صنف "ب" زيادة على ذلك عمليات التوظيف التي تقوم بها الجامعة كل موسم حسب احتياجاتها لكل اختصاص ضف على ذلك نسبة التحويلات الخاصة بالأساتذة والالتحاق بجامعة أخرى، والملاحظ لتنوع الرتب العلمية لدى الأساتذة إنما يدل على أهمية الرتبة العلمية كقياس يعبر عن درجة الوعي العلمي الذي وصل إليه الأستاذ الجامعي وهو ما ينعكس إيجاباً على تطبيق هذه الفلسفة لان ذلك أساس العملية التدريسية وبالتالي تدعيم العملية التعليمية بكل الأصناف حتى يكون مشروع الجودة الشاملة ذو نظام متكامل.

الجدول رقم (04) المتعلق بالخبرة المهنية.

النسبة	التكرار	الخبرة المهنية
51.07%	24]5-1]
25.53%	12]9-5]
18.52%	04]13-09]
10.63%	05]17-13]
04.25%	02]21-17]
100%	47	المجموع

التحليل:

ما يلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم(03) والخاص بالخبرة المهنية لدى الهيئة التدريسية يتبين أن نسبة 51.07 % تمثل الأساتذة الذين لديهم خبرة تتراوح ما بين (01-05) ومرد ارتفاع هذه النسبة إلى حداثة قسيمي علم الاجتماع والديمغرافيا والعلوم الإنسانية مقارنة مع أقسام أخرى، أما النسب الأخرى فكانت متقاربة إلى حد ما فقد شكلت نسبة 25.53% للأساتذة الذين لديهم خبرة تتراوح (5-9) أما الأساتذة تتجاوز (13-17) فمثلت نسبتهم بـ 10.63% ويعتبر هؤلاء الأساتذة نتاج خبرات سابقة استفادوا منها عند اشتغالهم في كليات أو جامعات أخرى جاؤوا لتدعيم العملية التعليمية وإعطاء الإضافة وتسخير الخبرة التعليمية والتي تفيدها جدا في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية مما يؤدي إلى إخراج منتج ذو جودة علمية.

المحور الثاني : والمتعلق بإلمام البرامج التعليمية لأساليب التحسين المستمر

الجدول رقم(05) خاص بمدى إجماع الهيئة التدريسية حول المناهج الدراسية المقترحة للطلبة

النسبة	التكرار	الاحتمال
6.39%	03	نعم
48.68%	23	لا
44.39%	21	أحيانا
100%	47	المجموع

التحليل

ما يلاحظ من خلال الجدول رقم(04) تبين أن نسبة 48.68% ترى أن المناهج الدراسية ليست محل إجماع من قبل الهيئة التدريسية ، كما عبرت نسبة 44.39% ب"أحيانا" فيما كانت نسبة 6.39% محل إجماع فيما يخص المناهج الدراسية المقترحة للطلاب ويرجع سبب ارتفاع نسبة الأساتذة الذين عبروا عن عدم رضاهم عن البرامج إلى اختلاف توجهاتهم وعدم إلمامهم الكامل بمحتويات وبرنامج نظام LMD الذي انتهجته الوزارة سنة 2002 كما أن المناهج المقترحة هي نتيجة اجتهادات شخصية من قبل لجنة مكونة من الأساتذة وقد لا يكون هذا الاجتهاد كافيا للإلمام بالبرامج التعليمية المقترحة للطلاب.

الجدول رقم(06) خاص بانتهاج الجامعة فلسفة ورؤية مستقبلية عند تحديد أهدافها.

النسبة	التكرار	الاحتمال
65.95%	31	نعم
34.05%	16	لا
100%	47	المجموع

التحليل:

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (05) يتضح أن نسبة 65.95% ترى أن الجامعة تنتهج فلسفة ورؤية مستقبلية عند تحديد أهدافها وهو ما يتضح جليا من خلال الجهود المبذولة من طرف الجامعة من تسخير للإمكانات المادية والبشرية لإنجاح العملية التعليمية وكذا انتهاج الجامع لمخططات بعيدة المدى لتحسين المنتج العلمي وتقديمه في أحسن صورة وهي تعتبر مبدأ مبادئ إدارة الجودة الشاملة وهي تحديد الأهداف والغايات من العملية التعليمية، فيما عبرت نسبة 34.05% عن عدم وجود رؤية واضحة بانتهاج الجامعة لرؤية مستقبلية ويرجع تفسير ذلك إلى المرحلة الانتقالية التي تمر بها الجامعة بالانتقال من النظام الكلاسيكي إلى نظام LMD مما أدى إلى عدم وضوح الأهداف الإستراتيجية التي وضعتها الجامعة.

الجدول رقم(07)خاص بالبرامج التعليمية و مدى ارتباطها بمتطلبات الطلاب.

النسبة	التكرار	الاحتمال
38.30%	18	نعم
61.70%	29	لا
100%	47	المجموع

التحليل:

من خلال النتائج التي أسفر عنها الجدول رقم(06) والتي تمثل البرامج والمناهج وضعت وفقا لمتطلبات الطلاب ورغبتهم نجد نسبة 61.70% والتي تمثل الذين أجابوا ب "لا" ويعود تفسير ذلك إلى مؤشرات تدل على ذلك من خلال نتائج الطلبة في بعض المقاييس والتي كانت ضعيفة أو دون المستوى مقارنة بمقاييس أخرى وهو مؤشر على عدم الأخذ بعين الاعتبار اتجاهات الطلبة ورغبتهم نحو المناهج والمقاييس التي يفضلونها وكذلك عزوف الطلبة عن حضور المحاضرات بداعي أنها لا تلائمهم مع تخصصهم العلمي ، في حين أجابت نسبة 38.30% للذين أجابوا ب " نعم " أن المناهج ضمن متطلبات الطلبة ، وبالرجوع إلى مبادئ ديمنج الأربعة عشرة التي صاغها في إطار الجودة الشاملة نجد مبدأ فهم الزبون وذلك بفهم الطالب الجامعي وإدراك حاجاته التعليمية وينبغي عدم النظر إلى الحاجات ودراستها من منظور هذا الطالب فقط بل من منظور حاجات سوق العمل أيضا، وبالتالي إرضاء الزبون مبدأ أساسي في إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي.

الجدول رقم(08) خاص بدور المقترحات التعليمية في الرفع من المستوى المعرفي والعلمي للطلبة.

النسبة	التكرار	الاحتمال
72.34%	34	نعم
27.66%	13	لا
100%	47	المجموع

التحليل:

يتضح من خلال الجدول رقم(07) أن نسبة 72.34% ترى أن المقترحات التعليمية الخاصة بأسلوب التحسين المستمر تساعد على الرفع من المستوى المعرفي والعلمي ويرجع تفسير ذلك إلى أن هذه المقترحات العلمية أفرزت كوادرات علمية أثبتت نفسها في المجال العلمي، كما ساعدت على تطوير دراسات وبحوث علمية تمثلت في إصدارات علمية أما بالنسبة للذين أجابوا "لا" وقدرت نسبتهم بـ 27.66% فيرون أن هذه المقترحات يجب مراجعتها وربطها بالجانب الميداني لأنه الاختبار الحقيقي الذي يقاس به مدى قدرة هذه البرامج في الرفع من مستوى الطالب المعرفي والفكري وحجتهم في ذلك هو إعادة تكوين الطلبة الذين التحقوا بعالم الشغل من طرف الشركات نظرا للقصور الواضح في المجال المعرفي والعلمي.

الجدول رقم(09) خاص بعلاقة البرامج التعليمية بأساليب التحسين المستمر.

النسبة	التكرار	الاحتمال
10.69%	05	نعم
38.30%	18	لا
51.07%	24	أحيانا
100%	47	المجموع

التحليل:

من خلال قراءة نتائج الجدول رقم(08) الخاص بعلاقة البرامج التعليمية وتطابقها مع أسلوب التحسين المستمر يتضح أن نسبة 51.07% والتي أجابت بـ "أحيانا" ترى أن البرامج تتماشى وتطبيقات التحسين المستمر ومرد ذلك يعود إلى أن هناك نوع من الاختلال بين تلك البرامج وبين هذه الفلسفة وأن تلك البرامج في بعض الأحيان لا تعكس تطبيقات هذه الفلسفة، في حين أجابت نسبة 38.30% بـ "لا" ويرجع تفسير ذلك إلى عدم تبني الجامعة إدارة الجودة الشاملة بشكل كامل ونهائي وتطبيق كامل لقواعده ومبادئه وهو ما أدى إلى جزم الهيئة التدريسية بأن البرامج ليست مطابقة لمبادئ وأساليب التحسين المستمر ، أما نسبة 10.69% والتي أجابت بـ نعم فيعود تفسير ذلك أن هذه البرامج التعليمية عند مقارنتها بتطبيقات التحسين المستمر يتبين أنها مستنبطة من تطبيقات التحسين المستمر وهو دليل على تماشيها مع هذا الأسلوب، ويعتبر تطابق البرامج التعليمية مع نظام فلسفة التحسين المستمر من بين العناصر الأساسية لتطبيق هذا النظام بشكل سليم.

الجدول رقم(10) خاص بمسايرة البرامج التعليمية للتطورات العلمية والأساليب التكنولوجية.

النسبة	التكرار	الاحتمال
80.85%	38	نعم
19.15%	9	لا
100%	47	المجموع

التحليل:

من خلال النسب الموضحة في الجدول رقم (10) والخاص بمسايرة البرامج التعليمية بالتطورات التكنولوجية والأساليب العلمية نجد نسبة 80.85% أجابت بنعم ويرجع تفسير ذلك إلى أن الجامعة كمؤسسة حسب ما عرفها بارسونز" هي وحدات اجتماعية أو تجمعات إنسانية تبنى ويتم إعادة بنائها لتحقيق أهداف معينة³⁴ من مضمون هذا التعريف يتضح أن الجامعة كنسق مفتوح على المحيط الداخلي والخارجي تؤثر وتتأثر به، وهو ما حملها على مسايرة التطورات العلمية والأساليب التكنولوجية لأنها تعتبر مركز لصناعة ونشر العلم والمعرفة وهو ما يتوجب عليها من خلال تحديث معلوماتها وبرامجها التعليمية، فتم عقد اتفاقيات ومعاهدات بينها وبين الجامعات الغربية المتقدمة علميا، وكذا إرسال بعثات علمية في سبيل الرفع من المستوى العلمي والمعرفي وتبادل البرامج والخبرات مما يسهل عليها في صياغة برامج تعليمية تسير تطورات وأساليب العصر التكنولوجية، أما نسبة 19.15% الذين عبروا ب "لا" فيرجع تفسير ذلك أن تلك البرامج التعليمية تأخذ وقتا لاستيعابها نظرا لخاصية التعقيد التي قد تتميزها، وهو ما يؤثر على عملية تحديث وتجديد البرامج التعليمية مما يجعلها قديمة مقارنة بالبرامج الحديثة علما أن هذا العصر وما يمتاز به من سرعة يجعل الجامعة في تحد صعب في سبيل مسايرة برامجها التعليمية لتطوراتها وتقدمه، وهو ما يحقق لنا نظام جودة تعليمية شاملة.

³⁴ عبد الغفار حنفي، حسين قزاز: السلوك التنظيمي وإدارة الافراد، الدار الجامعية، مصر ط1، 1996، ص200.

الجدول رقم (11) خاص بالمعايير التي تنتهجها الجامعة في تقييم البرامج التعليمية ومدى توافقها مع فلسفة التحسين المستمر

النسبة	التكرار	الاحتمال
42.55%	20	نعم
57.45%	27	لا
100%	47	المجموع

التحليل:

من خلال قراءة البيانات الموضحة في الجدول رقم (11) يتضح أن نسبة 57.45% ترى أن المعايير التي تنتهجها الجامعة في تقييم البرامج التعليمية لا تتوافق مع فلسفة التحسين المستمر، في حين أقرت نسبة 42.55% بوجود معايير محددة تنتهجها الجامعة في تقييم برامجها التعليمية ضمن فلسفة التحسين المستمر، ويعود سبب ارتفاع نسبة الذين أجابوا بـ "لا" إلى عدم وضوح رؤية حول معايير فلسفة التحسين المستمر في التعليم العالي وهو ما أكده رئيس خلية الجودة أثناء قيام الباحث بإجراء مقابلة معه أنه إلى حد الآن هناك مشاورات ولقاءات وملتقيات تقام حول نظام الجودة في التعليم العالي بغية الوصول إلى نتائج نهائية من أجل وضع أرضية صحيحة تقام عليه نظام الجودة وبالتالي صياغة معايير تكون ذات مواصفات عالمية ضع أسس سليمة تقاس عليها البرامج التعليمية.

المحور الثالث : متعلق بمدى استجابة الهيئة التدريسية لمبادئ وفلسفة التحسين المستمر

الجدول رقم(12) متعلق بمدى استيعاب لفلسفة التحسين المستمر من طرف هيئة التدريس من طرف الجامعة.

النسبة	التكرار	الاحتمال
31.91%	15	نعم
23.40%	11	لا
44.67%	21	أحيانا
100%	47	المجموع

التحليل :

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (12) أن نسبة 44.67% أجابت بـ "أحيانا" فيما رأت نسبة 31.91% والتي أجابت بنعم أما الذين أجابوا بـ "لا" فقدرت نسبتهم 23.40% ويعود سبب ارتفاع نسبة الذين أجابوا بـ "أحيانا" إلى حداثة موضوع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي خاصة على مستوى الجامعة الجزائرية ، وكذا يمكن أن يكون هناك تعارض في مبادئ الجودة الشاملة مع ميولات واتجاهات الهيئة التدريسية ، كما يلعب نقص الوعي لدى الهيئة التدريسية لأهداف وغايات نظام الجودة إلى عدم استيعابه بشكل كامل مع عدم الترويج الجيد للجودة من طرف إدارة الجامعة ، أو قد يعود إلى مشاكل تنظيمية أخرى.

الجدول رقم (13) خاص باستجابة هيئة التدريس لمهارات التدريس وأساليبه.

النسبة	التكرار	الاحتمال
42.55%	20	نعم
14.89%	07	لا
42.55%	20	أحيانا
100%	47	المجموع

التحليل :

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (13) يتبين أن نسبة 42.55% والتي أجابت بنعم قد تساوت نسبة الذين أجابوا بـ "لا" ويرجع سبب ذلك إلى وجود وعي لدى الهيئة التدريسية بضرورة التحكم في مهارات التدريس وأساليبه ومسايرة تطورات العصر وباعتبار التحكم في مهارة التدريس وأساليبه جزءاً أساسياً من فلسفة التحسين المستمر باعتبار أن الأستاذ الجامعي يتعامل مع الطالب يجب أن تكون له آلية واضحة في توصيل الرسالة العلمية وإفادة الزبون (الطالب الجامعي) بكل ما يحتاجه من المواد العلمية والتقنية لأنه محور العملية التعليمية ، لذلك شرع العديد من الأساتذة الذين لديهم نقص في التحكم في أساليب التدريس ومهاراته إلى الانضمام إلى دورات تكوينية وتدريبية خاصة تساعد على الرفع من مستوى التحكم في أسلوب التدريس وهو ما يساعد على بناء فلسفة شاملة للتحسين المستمر، في حين إذا جمعنا النسبتين 44.55% و 14.98% واللذان يمثلان (لا و أحيانا) تصبح نسبة كبيرة تصب تقريباً في الاتجاه السالب ، خاصة وأن المهارة التدريسية والأسلوب تعتبر عمود العملية التدريسية.

الجدول رقم (14) خاص بتشجيع الأساتذة على المشاركة في المؤتمرات والندوات العلمية .

النسبة	التكرار	الاحتمال
57.44%	27	نعم
21.27%	10	لا
19.14%	09	أحيانا
100%	47	المجموع

التحليل:

يتبين من خلال الجدول رقم (14) أن نسبة 57.44% ترى أن إدارة الجامعة تشجعهم على المشاركة في المؤتمرات والملتقيات العلمية في حين رأت نسبة 21.27% أن الإدارة لا تشجعهم ، بينما رأت نسبة 19.14% بأنه أحيانا أنه هناك تشجيع وأحيانا العكس ، ويعود سبب ارتفاع نسبة الذين أجابوا "بنعم" إلى الجهود التي تقوم بها الجامعة من خلال برمجة مجموعة ملتقيات وأيام دراسية على مستوى كل كلية وقسم في كل موسم دراسي وقد يصل إلى تنظيم ملتقيين في موسم واحد ضمن كلية واحدة ومحاولة تسمين والاخذ بالتوصيات التي تخرج بها الملتقيات ، وكذا حرص الإدارة على تشجيع الأساتذة ذوي الاختصاص في تقديم المداخلات أثناء تنظيم الملتقيات.

الجدول رقم (15) خاص باستثمار آراء الأساتذة بشكل جدي في تطوير وتحسين الجامعة

النسبة	التكرار	الاحتمال
27.65%	13	نعم
29.78%	14	لا
42.55%	20	أحيانا
100%	47	المجموع

التحليل:

يتضح من خلال قراءة النتائج الموضحة في الجدول أن نسبة 42.55% ترى أن آراء الأساتذة "أحيانا" تستثمر بشكل جدي في تحسين وتطوير الجامعة ، في حين مثلت نسبة 27.65% والتي ترى أن آراء الأساتذة تستثمر بشكل جدي ، بينما ترى نسبة 29.78% أن آراء الأساتذة لا تستثمر بشكل جدي ويعود السبب في ذلك أن الأغلبية اعتبرت أن آراء الأساتذة تعتبر كمرجع أخير يمكن أن يأخذ به العامل الرئيسي يعود إلى مركزية القرارات التي تسيير الجامعة والتي معظمها من الوزارة الوصية أو المديرين التنفيذيين وهي الهيئة المؤهلة التي ترى نفسها مخولة لإصلاح الجامعة فيما تبقى آراء الأساتذة مجرد اقتراحات تؤخذ بعين الاعتبار إذا كان هناك قانون يتوافق مع مضمونها.

الجدول رقم(16) خاص بمدى إيمان الهيئة التدريسية بالمشاركة في اتخاذ القرار ودوره في صنع جودة عملية اتخاذ القرار

الاحتمال	التكرار	النسبة
نعم	32	68.08%
لا	07	14.89%
أحيانا	08	17.02%
المجموع	47	100%

التحليل:

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (15) أن نسبة 68.08% الذين أجابوا ب "نعم" تؤمن أن المشاركة في اتخاذ القرار يساهم في جودة عملية صنع القرار ، في حين كانت نسبة 17.02 % للذين أجابوا ب "أحيانا " وكذا نسبة 14.89% للذين أجابوا ب"لا" ويعود تفسير ذلك إلى أن الهيئة التدريسية تدرك أهمية المشاركة في اتخاذ القرار يعود بالنفع على كل الأطراف المشاركة في العملية التعليمية وأن عدم إقصاء أي طرف من شأنه أن يساهم في زيادة المسؤولية والولاء التنظيمي للجامعة ، وكذا زيادة احتمالية تنفيذ القرارات وبالتالي المساهمة في حل المشكلات التي تقف عائقا أما تطبيق نظام فلسفة التحسين المستمر في التعليم العالي.

الجدول رقم (17) متعلق بتشجيع هيئة التدريس للعمل الجماعي في أداء المهام والمسؤوليات.

النسبة	التكرار	الاحتمال
53.20%	25	نعم
10.63%	05	لا
36.17%	17	أحيانا
100%	47	المجموع

التحليل :

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم(16) تبين أن نسبة 53.20% تشجع العمل الجماعي في أداء المهام والمسؤوليات في حين ترى نسبة 36.17% أنه "أحيانا" يمكن أن تؤدي الأعمال في شكل عمل جماعي وفي بعض الأحيان لا يمكن وهي تدل على التردد في الإيمان به هكذا مبدأ ، وهذا شيء سلبي على هذا المستوى بالأخص وأن نسبة معتبرة من الأساتذة يشغلون الرتبة (أ)مساعد ، كما أن أكثر من 50% لهم خبرة تفوق الخمس سنوات وهذا يفترض أن يكون كفيلا بادراك مدى الوعي بأهمية العمل الجماعي ، أما الذين أجابوا ب"لا" فقدرت نسبتهم ب10.63% ويرجع تفسير ارتفاع نسبة الذين أجابوا بنعم إلى إيمانهم بأن أداء المهام والمسؤوليات لا يكون إلا بتكاتف الجهود من أجل الوصول إلى عمل منظم وفي أقل وقت وأقل تكلفة وكذا تصحيح الأخطاء وتصويبها وتقبل المخاطر والتقدم للأمام بروح الفريق وبالتالي تحقيق الهدف المنشود وهي بالتالي تعد مبدأ من مبادئ الأربعة عشرة التي صاغها إدوارد ديمنج، أما بالنسبة للذين أجابوا ب "لا" فيرجع تفسيرهم إلى العمل الجماعي له تأثيره السلبي من خلال تضارب المصالح الشخصية مع الأهداف العامة وبالتالي يؤثر على القيام بأداء المهام بشكل أفضل وسليم.

الجدول رقم (18) متعلق بدور فلسفة التحسين المستمر في ثقافة وفلسفة الجامعة.

النسبة	التكرار	الاحتمال
80.85%	38	نعم
19.15%	09	لا
100%	47	المجموع

التحليل:

من خلال النسب الموضحة في الجدول رقم (17) يتضح أن نسبة 80.85% والتي أجابت 'نعم' ترى أن فلسفة التحسين المستمر في مجال التعليم العالي هي تغيير كبير في ثقافة وفلسفة المنظمة ويعود سبب ذلك أن الثقافة التنظيمية (فلسفة التحسين المستمر) لها تأثير كبير على سلوك الأفراد داخل المنظمة وقد ينعكس بالسلب أو بالإيجاب على المنظمة باعتبارها تحتل مركزاً تنافسياً في السوق، وبتبني الجامعة فلسفة التحسين المستمر فإن ذلك يعد نقلة نوعية في زيادة أدائها وتميزها من خلال سعي هذه الثقافة إلى إشباع حاجات المستفيدين، وكذا التمييز في الأداء و إخراج منتج علمي ذو جودة شاملة، وزيادة الولاء الوظيفي والانتماء لموظفيها، كل ذلك يعد طموحاً للهيئة التدريسية في الوصول إليه وقد أدى بالجامعات الكبرى والتي تعتبر مثالا في تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة إلى التمييز بثقافة تنظيمية جد محكمة كانت السبب من بروزها هو نظام الجودة الشاملة، أما نسبة 19.15% والتي أجابت بـ"لا" فيرجع تفسير ذلك إلى عدم ثقتهم بان فلسفة التحسين المستمر تعتبر تغيير في ثقافة المنظمة لأن المشكل قد يعود إلى عدم التطبيق الجيد لهذه الفلسفة أو أن مبادئها قد لا تتماشى والبيئة التي تطبق عليها هذه الفلسفة.

الجدول رقم (19) متعلق بمدى زيادة الحرية للهيئة التدريسية ودورها في تقديم أداء أفضل على المستوى الفكري والمعرفي.

الاحتمال	التكرار	النسبة
نعم	29	61.70%
لا	13	27.65%
أحيانا	05	10.63%
المجموع	47	100%

التحليل:

من خلال الجدول رقم (18) يتضح أن نسبة 61.70% للذين أجابوا بـ "نعم" أن منح مزيد من الحرية يؤدي إلى تقديم أداء أفضل لأن هناك من يؤمن أن الفضاء واسع من الحرية سوف يؤدي إلى تعزيز الثقة لدى الهيئة التدريسية وبالتالي يؤدي إلى الإبداع والابتكار وهو ما ينعكس إيجاباً على العملية التعليمية وبالتالي تقديم أداء أفضل في حين مثلت نسبة 27.65% والتي أجابت بـ "لا" والتي رأت عكس ذلك أنه يجب تقييد حرية الأستاذ وجعله يخضع لجملة القوانين التي توظف هذه الحرية حتى لا يكون هناك مجال للانحياز أو الخطأ والحياد عن جادة الصواب وهذه النسبة يمكن أن ممثلة للإدارة، ثم إذا جمعنا نسبة (27.65% + 10.63%) ستعطينا نسبة تفوق 38% وهي نسبة تقترب من النصف، وهذا يتعارض جملة وتفصيلاً مع مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وعليه فمن الأفضل منح مزيد من الحرية و الثقة للأستاذ الجامعي لأنها نعتبر نقطة مهمة في مبادئ نظام الجودة الشاملة مع والاختد بعين الاعتبار حدود الحرية الممنوحة لهم.

الجدول رقم(20) متعلق بدور فلسفة التحسين المستمر كأسلوب إداري قادر على تلبية حاجات ورغبات الهيئة التدريسية.

النسبة	التكرار	الاحتمال
76.60%	36	نعم
23.40%	11	لا
100%	47	المجموع

التحليل :

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم(19) يتبين أن نسبة 76.60% والتي أجابت ب "نعم" ترى أن نظام فلسفة التحسين المستمر هو الأسلوب القادر على تلبية حاجات ومتطلبات الهيئة التدريسية ، في حين ترى نسبة 23.40% والتي أجبت ب "لا" أنها غير قادرة على تلبية جميع رغبات الهيئة التدريسية ويعود سبب ارتفاع نسبة الذين أجابوا ب "نعم" من ما يميز نظام الجودة الشاملة من أنه من ضمن مبادئه مبدأ تلبية احتياجات العميل أو الزبون والهيئة التدريسية باعتبارها العنصر الأساسي في هذا النظام فإن ما يساعدها على أداء مهامها هو تلبية رغباتها المتجددة ولعل قيام نقابة الأساتذة في التعليم العالي بالإضراب الموسم الفارط(2012-2013) دليل على دور إشباع الاحتياجات والرغبات للأساتذة مما يعزز الاستقرار النفسي والاجتماعي لدى هيئة الأساتذة.

الجدول رقم (21) خاص بعلاقة زيادة الطلبة وتأثيرها على العملية التدريسية.

النسبة	التكرار	الاحتمال
63.83%	30	نعم
27.66%	04	لا
8.51%	13	أحيان
100%	47	المجموع

التحليل:

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (20) أن نسبة 63.83% ترى أن زيادة عدد الطلبة تؤثر في العملية التدريسية وتفسيرهم في ذلك أن الحركة تزداد والفوضى واللامبالاة وبالتالي يعرقل عملية أداء الأستاذ الجامعي وهي توصيل الرسالة العلمية كما تعتبر هذه الزيادة بمثابة عائق يحد من قدرات الأستاذ الجامعي وتجعله غير قادر على مواجهة هذه الزيادة وبالتالي زيادة الجهد العضلي والفكري مما ينعكس على الجانب النفسي والاجتماعي للأستاذ ، أما بالنسبة للذين أجابوا ب "لا" فقدرت نسبتهم بـ 27.66% وهم يرون أن هذا الزيادة لا يمكن أن تكون عاملا يقف أمام أداء الأستاذ لمهامه التعليمية وإنما من يعاني مشكلا في هذا فعليه الخضوع لدورات تكوينية في كيفية استقطاب أعداد الطلبة دون تأثير زيادتهم على أداء الأستاذ الجامعي

الجدول رقم (22) متعلق بمدى التزام الإدارة برقابة الطالب لمردود السلوكي والعلمي أثناء العملية التدريسية.

الاحتمال	التكرار	النسبة
نعم	30	63.80%
لا	07	14.89%
أحيانا	10	21.27%
	47	100%

التحليل :

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (21) يتضح أن نسبة 63.80% للذين أجابوا " بنعم " يرون أن الإدارة يجب أن تلعب دورا رئيسيا في الحفاظ على الهدوء والاستقرار وكذا تطبيق القوانين للحد من التجاوزات التي قد تطال الهيئة التدريسية أو غيرها من طرف الطلبة التي قد تصدر منها سلوكيات منافية للأخلاق أو خرق لبعض القوانين التي تعطل السير العام للدراسة أو أداء الهيئة التدريسية لمهامها وبالتالي فإن تطبيق هذا المبدأ من شأنه أن يسهم من تقليل العيوب وهو مبدأ تركز عليه إدارة الجودة الشاملة، في حين كانت نسبة 21.27% للذين أجابوا ب"أحيانا" ورأيهم في ذلك هو تغاضي الإدارة عن بعض التجاوزات الحاصلة من طرف الطلبة وبالتالي ضعف عامل الرقابة المنتهج من طرف الإدارة وهو ما يعرقل العملية التعليمية.

الجدول (23) متعلق بمدى كفاية الخدمات المقدمة من طرف مكتبة الجامعة.

النسبة	التكرار	الاحتمال
36.18%	17	نعم
17.02%	08	لا
46.80%	12	أحيانا
100%	47	المجموع

التحليل:

من خلال قراءة النتائج الموضحة في الجدول رقم (22) تبين أن نسبة 46.80% غير راضون أحيانا وفي بعض الأحيان هم راضون عن هذه الخدمات المقدمة من طرف المكتبة ويرجع سبب ذلك إلى افتقار المكتبة لبعض الكتب التي تدخل ضمن احتياجات الأساتذة أو تحديد عدد الكتب المعارة لهم أو جعل يوم مخصص للأساتذة من أجل الاستفادة من خدمات المكتبة أما فيما يخص الذين أجابوا ب"لا" فقدرت نسبتهم بـ 17.02% ويرجع سبب ذلك إلى عدم رضاهم التام عن الخدمات المقدمة ولعل ما استنتجه الباحث أثناء مقابلاته لهم هو قيام إدارة المكتبة بمنع الإعارة للأساتذة مما جعلهم غير راضين عن هذا السلوك الذي حسبهم يعرقل العملية التعليمية أو تحضير مذكراتهم وبحوثهم العلمية.

الجدول رقم(24) متعلق بدور قنوات الاتصال في عملية التواصل بين هيئة التدريس

النسبة	التكرار	الاحتمال
36.17%	17	نعم
17.02%	08	لا
46.80%	22	أحيانا
100%	47	المجموع

التحليل :

من خلال الجدول رقم (23) تبين أن نسبة 46.80% والتي أجابت ب "أحيانا" راضية عن قنوات الاتصال التي تستخدمها الجامعة للتواصل مع الهيئة التدريسية وأحيانا غير راضية ، في حين نجد نسبة 17.02% بأنها غير راضية ويرجع تفسير ذلك إلى أن القنوات الاتصالية التي تستخدمها الجامعة دائما ما تكون رسمية في شكل أوامر أو تعليمات أو في شكل إعلانات وهي غير كافية مقارنة مع التطور التكنولوجي في مجال الاتصال الذي أصبح يستخدم الانترنت ووسائل أخرى ، في حين أقرت نسبة 36.17% للذين أجابوا "بنعم" أن قنوات الاتصال التي تستخدمها الجامعة للتواصل فيما بينها كافية لتوطيد العلاقات وإزالة المشاكل العالقة بينها.

الجدول رقم (25) متعلق بمدى استجابة الهيئة التدريسية للتقييم الدوري للعملية التعليمية.

النسبة	التكرار	الاحتمال
40.42%	19	نعم
14.89%	07	لا
44.68%	21	أحيانا
100%	47	المجموع

التحليل :

من خلال النتائج الموضحة في الجدول تبين أن نسبة 44.48% والتي أجابت أحيانا في حين نجد نسبة 40.42% والتي أجابت " بنعم" وهي نسبتان متقاربتان ويرجع تفسير ذلك إلى إيمانهم بالموضوعية والنقد البناء للعملية التعليمية حتى تكشف الأخطاء فتتم معالجتها أما نسبة 14.89% والتي أجابت ب"لا" فتري أن اللجنة التي تشرف على التقييم يمكن أن يغلب عليها الذاتية وقد يتم محاسبة الأطراف المقصرة في أداء مهامها وهو ما يؤدي إلى الهيئة التدريسية إلى التعرض للانتقادات وبالتالي تنجر عنها مشاكل إدارية.

الجدول رقم (26) متعلق بمدى توفير الجامعة للتجهيزات اللازمة للعملية التعليمية.

النسبة	التكرار	الاحتمال
34.04%	16	نعم
14.89%	07	لا
51.06%	24	أحيانا
100%	47	المجموع

التحليل :

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (25) تبين أن نسبة 51.06% والتي أجابت بـ " أحيانا " فتري أن توفر بعض التجهيزات الخاصة بالعملية التدريسية وغياب بعضها مما يجعلهم غير راضين نوعا ما عن هذا الخلل في التجهيز بالمستلزمات التدريسية ،وأما نسبة 34.4% للذين أجابوا بـ "نعم ويرجع تفسير ذلك إلى الجهود التي تقوم بها الجامعة كل عام من اقتناء للأجهزة ومستلزمات العملية التعليمية وبالتالي استفادة الهيئة التدريسية منها وهو ما ينعكس على الأداء أما بالنسبة للذين أجابوا بـ"لا" فيرجع تفسير ذلك إلى افتقار بعض قاعات الدراسة لبعض التجهيزات أو وضع عراقيل إدارية من أجل الحصول عليها والاستفادة منها.

الجدول رقم(27) متعلق بالحلول اللازم توفرها لتطبيق سليم لفلسفة التحسين المستمر في الجامعة .

الاحتمال	التكرار	النسبة
تفعيل قنوات التواصل بين مختلف الاطراف	12	25.54%
تشجيع العمل الجماعي بين جميع الفاعلين	07	14.89%
المشاركة في اتخاذ القرار	15	31.91%
تقويم البرامج التعليمية	09	19.14%
تكوين الاستاذ الجامعي	04	8.52%
المجموع	47	100%

التحليل :

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (25) والمتعلق بأهم الحلول اللازمة لتطبيق فلسفة التحسين المستمر يتضح أن نسبة 31.91% والتي أحابت بضرورة المشاركة في اتخاذ القرار من الإدارة وإشراك الهيئة التدريسية فيها كعنصر أساسي وليس كطرف ثانوي ،أما نسبة 25.54% فمثلت نسبة الذين أجابوا بضرورة فتح قنوات التواصل بين مختلف الأطراف سواء الهيئة التدريسية أو الإدارة أو الطلبة دون إقصاء أي طرف من الأطراف ،أما نسبة 19.14% فعبرت عن الذين أجابوا ب ضرورة تقويم البرامج التعليمية بما يتلائم ومتطلبات تطبيق فلسفة التحسين المستمر وكذا دراسة مدى تلائمتها مع احتياجات سوق العمل ، في حين عبرت نسبة 14.89% عن الذين صرحوا بفعالية العمل الجماعي بين جميع أطراف العملية التعليمية وعدم احتكاره في مجموعة أو فئة معينة ، بينما عبرت نسبة 08.52% عن أهمية تكوين الأستاذ الجامعي وتدريبه على التحكم في الأساليب التدريسية وكذا البرامج التعليمية.

من خلال عرض الحلول التي أقرت بما عينة الدراسة الموضحة في الجدول أعلاه يتبين أن هذه الحلول ما هي إلا جملة من المبادئ والقواعد التي تركز عليها فلسفة التحسين المستمر والتي أوصى المفكر ادوارد ديمنج بتطبيقها ، وهذه الحلول المستقاة من الاستمارة إنما تنم عن وعي الهيئة التدريسية واستيعابها لمبادئ فلسفة التحسن المستمر و إيمانها منها بضرورة تكريسها للنهوض بالجامعة الجزائرية وبالتالي زيادة التطور والرقى في مختلف مجالات الحياة .

2- عرض نتائج الدراسة:

نتائج الاسئلة الفرعية:

نتائج السؤال الفرعي الأول:

والذي يتمحور حول مدى إلمام البرامج التعليمية لمبادئ وأسس إدارة الجودة الشاملة ،فلقد توصلنا من خلال النتائج المتحصل عليها من مجتمع الدراسة إلى أن البرامج التعليمية لا تلم بمبادئ وأسس إدارة الجودة الشاملة ، باعتبار أن تلك البرامج غير قائمة على معايير محددة مسبقا ،وكذلك ليست ملمة برغبات ومتطلبات الطلاب باعتبارهم محور العملية التعليمية ،إضافة إلى عدم اتفاق الهيئة التدريسية بشأن تلك البرامج مما يجعلها تتفرق بين مؤيد لها ومعارض، كل هذه المؤشرات السابقة الذكر تبين عدم إلمامها ببرنامج إدارة الجودة الشاملة وهو ما بينته النسب التي تحصل عليها الباحث من الإجابات المتعلقة بالسؤال الفرعي الأول.

نتائج السؤال الفرعي الثاني:

والمتعلق بمدى استجابة الهيئة التدريسية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة، ومن خلال النتائج المتحصل عليها من إجابات المبحوثين تبين أن هناك شبه استيعاب لفلسفة إدارة الجودة الشاملة والمبادئ التي تقوم عليها من طرف الهيئة التدريسية وهو ما تبين من خلال إجابات المبحوثين في تبنيهم وممارستهم لبعض المبادئ التي تقوم عليها إدارة الجودة الشاملة من معرفتهم لدور مبدأ الحرية وتوسيعها في العمل، الشيء الذي يساعد على الإبداع والتميز ، وكذا استجابتهم للمشاركة في المنتقيات والمؤتمرات التي تنظمها الجامعة وبالتالي تشجيعهم على البحث العلمي ، وكذا وعيهم بدور المشاركة في اتخاذ القرار كل هذه المبادئ جعلتهم يتفوقون على أن إدارة الجودة الشاملة هي الأسلوب الإداري القادر على تغيير ثقافة الجامعة وهو ما عبرت عنه النسب الموضحة سابقا.

نتائج السؤال الفرعي الثالث :

والذي يتمحور حول المعوقات التي تعيق تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة فقد تبين من خلال النتائج الحاصل عليها أن أهم المعوقات تبين أن هناك معوقين رئيسين ، معوق متعلق بالجانب البشري ويتمثل في غياب أو نقص الإيمان بالعمل الجماعي لدى الهيئة التدريسية في أداء المهام والمسؤوليات ،وكذا افتقارها لأساليب ومهارات التدريس إلى حد ما، وعدم استجابتها لنظام التقييم الدوري الذي تقوم به الجامعة دوريا ،أما المعوق الثاني والمتعلق بالجانب المادي ويتمثل في غياب ونقص بعض التجهيزات التي تستلزمها العملية التعليمية ،وكذا نقص في خدمات مكتبة الجامعة التي تقدمها لزيائنها ، كل هذه المعوقات من شأنها أن تقف في طريق تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة وهو ما عبرت عنه النسب التي استخلصها الباحث من مجتمع الدراسة.

3- النتيجة العامة :

من خلال تحليل واستقراء النتائج التي أقرتها أسئلة الدراسة " واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية " توصل الباحث إلى نتيجة مفادها أن هذا الواقع لا يحمل دلالات أو مؤشرات تدل على تطبيق تام لمثل هذه الفلسفة لوجود عدة أسباب جعلتها غير واضحة في الواقع، رغم أن الوزارة تبنت نظام LMD والذي يعد نموذجا من نماذج الجودة والإصلاح إلا أن عدم توضيح الآليات التي تقوم عليها هذا النظام أو عدم تطبيقه على أرضية صحيحة بما يتوافق مع خصائص ومميزات الجامعة الجزائرية جعلت تطبيقه يقوم على أسس غير متوازنة، بالإضافة إلى أن تطبيق نموذج إدارة الجودة الشاملة والذي يعد نموذج حديث بالنسبة للجامعة الجزائرية ومحاولة دراسته وتطبيقه يأخذ وقتا بغية تأسيسه على معايير محددة وعالمية يمكن أن تساعد على صياغة برامج ذو جودة تعليمية .

كما استنتج الباحث من خلال الدراسة أن التوجهات الفكرية الأساتذة لا تعكس تبني تطبيق هذا النظام رغم وجود بعض المؤشرات التي تدل على أن الهيئة التدريسية لها القابلية في تبني هذه الفلسفة رغم ما تحمله هذه الأخيرة من مبادئ صارمة يمكن أن تتناقض مع ميولات وتوجهات بعض أعضاء الهيئة التدريسية، لان تطبيقها في الأخير سوف ينعكس إيجابا على كل الفئات المشاركة في هذه الفلسفة .

ومما استنتجه الباحث أيضا حرص إدارة الجامعة ممثلة في خلية جودة التعليم على القيام بعدة مبادرات للتعريف بهذا النظام والمساعدة على تغيير ذهنيات كل من الهيئة التدريسية من خلال القيام بدراسات ومشاورات تضم الأساتذة تحمل في مضمونها مبادئ إدارة الجودة الشاملة حتى تتوافق مع فلسفة هذا النظام الذي يقوم على حشد كل الإمكانيات المادية والبشرية لإنجاحها.

الخلاصة

الخاتمة :

يعد تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي حدثا بارزا في المنظومة التعليمية والتكوينية لما تركه من نتائج تعكس تطبيق هذا النظام على كل النواحي والمجالات ، مما استدعى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في تبني هذا النظام وتطبيقه محاولة منها في تغيير واقع الجامعة الجزائرية التي تعيش تدهورا كبيرا على المستوى العلمي والتكنولوجي .

إن بؤرة تركيز إدارة الجودة الشاملة في الجامعة ينصب أساسا في تقويم المؤسسة الجامعية بقصد تطويرها وتحسينها باعتبار هذا الأسلوب أحد الأساليب الحديثة المستخدمة في تقويم المؤسسات بشكل عام والمؤسسات التعليمية الجامعية بشكل خاص ، إذ يضع حجر الأساس لرؤية فلسفية جديدة لأهداف الجامعة ورسالتها ، ويرفع معنويات العاملين فيها ويمنحهم فرصة التعبير ، ويعبر اهتماما كبيرا لقيمهم واتجاهاتهم نحو المهنة مما يضيف على البيئة التعليمية مناخا منتجا .

كل هذه الأهداف المذكورة سابقا استدعت الباحث إلى تسليط الضوء على واقع تطبيق هذا النظام في الجامعة الجزائرية ومحاولة دراسته من وجهة نظر الهيئة التدريسية التي تعتبر الفاعل الرئيسي في تطبيق هذا النظام ، واستقراء الواقع وما خلفه من نتائج جراء تبني هذا النظام.

فلقد توصل الباحث من خلال بحثه إلى النتائج التالية

- أظهرت النتائج المحصل عليها من إجابات الباحثين.

بالنسبة للسؤال الفرعي الأول: أظهرت النتائج المتحصل عليها من إجابات الباحثين وتحليلها أن :

أن أغلبية الباحثين يرون أن أغلب البرامج والمناهج التعليمية ليست ضمن مبادئ وأسس إدارة الجودة الشاملة لان أسس ومبادئ تطبيق هذا النظام مازالت في مرحلة الصياغة والإعداد باعتبار أن هذا النظام جديد على مستوى منظومة الجامعة الجزائرية .

بالنسبة للسؤال الفرعي الثاني

أظهرت النتائج المتحصل عليها من إجابات الباحثين أن هناك نوع من الاستجابة من قبل الهيئة التدريسية لمبادئ وأسس إدارة الجودة الشاملة من خلال ممارستهم وتبنيهم لبعض المبادئ التي يدركونها على اعتبار أن هناك من الهيئة التدريسية من يجهد هذه الفلسفة أو كيفية تطبيقها أو المبادئ التي تقوم عليها.

أما بالنسبة للسؤال الفرعي الثالث

فقد أظهرت النتائج المستخلصة أن من أهم المعوقات التي تعيق تطبيق هذا النظام هو وجود معوقين :

معوق متعلق بالجانب البشري: والمتمثل في غياب أو نقص الإيمان بفلسفة التحسين المستمر لدى الهيئة التدريسية ، وكذا عدم تحديد معالم هذه الفلسفة من طرف الإدارة العليا التي كان من المفروض أن تحدد المسار الذي تنتهجه بكل موضوعية وتلقائية .

معوق متعلق بالجانب المادي : والمتمثل في نقص الإمكانيات التي من المفروض أن تكون في مستوى تطبيق هذا النظام ، خاصة فيما يتعلق بتجهيزات التي تخص العملية التعليمية وهو من شأنه أن يقف حائلا أما تطبيق هذا النظام.

وعلى كل فإن واقع الجامعة يقر أنه لا يوجد أثر واضح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية (جامعة قاصدي مرباح -

ورقلة - نموذجاً)

وكما قلنا سابقا فإن الغاية الكبرى من هذا البحث هو الوصول إلى أجوبة للتساؤلات المطروحة في إشكالية البحث والتي تعتبر نتائجها غير نهائية ، مما يفتح المجال أمام الباحثين لتعميق البحث حول هذا الموضوع والاحد بكل جوانبه بنوع من الدقة في البحث لمعرفة الأسباب التي أدت إلى عدم تطبيق هذا النظام بالشكل الذي يراد به.

4- الاقتراحات :

- تدريب الهيئة التدريسية على مفاهيم ومعايير إدارة الجودة الشاملة وذلك عن طريق عقد الندوات و ورشات العمل لبت الوعي بأهمية وفوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة
 - العمل على توفير الإمكانيات المادية والبشرية التي تساعد على تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة من حواسيب ووسائل اتصالات متنوعة تتوفر فيها المصادر المعرفية المتنوعة
 - تصميم برامج تدريبية للهيئة التدريسية للرفع من مستوى جودة الأداء وإشراك جميع الفاعلين المعنيين فيها.
 - إيجاد برنامج تقييم مستمر للبرامج التي تقدمها الجامعة بما يتفق مع سوق العمل ،وتلقي التغذية الرجعية من مؤسسات المجتمع المختلفة وذلك بتقييم مخرجات الجامعة
 - تطبيق اللامركزية في العمل الإداري وتشجيع العمل التعاوني والتخلص من الرتابة التي تعوق تطبيق إدارة الجودة الشاملة
 - إجراء دراسات مقارنة بين مؤسسات التعليم العالي التي طبقت معايير إدارة الجودة الشاملة وبين المؤسسات الأخرى المشابهة التي لم تطبق هذه المعايير بهدف معرفة الفروق في مخرجات الفئتين لتصحيح الأخطاء التي تعرقل الأداء المتميز.
 - توسيع مساحة الحرية للفاعلين في العملية التعليمية من شأنه أن يساعد على الإبداع والتميز وهو ما ينعكس إيجابا على كل الجوانب .
 - غرس روح الفريق والعمل الجماعي بين الهيئة التدريسية من أجل الرفع من مستوى الأداء.
 - إعطاء هيئة التدريس فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات الأكاديمية الهامة من خلال فرق العمل.
- كما أن الباحث يعتبر دراسته كبحث يمكن لبعض الباحثين الذين يهتمون بهذا الموضوع مستقبلا الاستفادة منه لكن عليهم توسيع هذه الدراسة لتمثيل عدد أكبر من الأفراد على أكبر قدر ممكن من مؤسسات التعليم العالي المنتشرة في ربوع الوطن.

الملاحق

قائمة المراجع:

القواميس والمعاجم

1- ابن منظور لسان العرب، الجزء 2، دار الكتاب العالمية للنشر، بيروت، لبنان، 1987.

الكتب :

- 1- انجرس موريس ، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون :منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية ،دار القصة للنشر،الجزائر،2006.
- 2- الخطيب أحمد :التعليم العالي الاشكاليات والتحديات ،دار عالم الكتاب الحديث ،الاردن،2009.
- 3- الدرداكة مأمون ،الشلي طارق، الجودة في المنظمات الحديثة،دار الصفاء للنشر والتوزيع ،عمان ط،2002.
- 4- بن سعيد خالد سعد عبد العزيز:إدارة الجودة الشاملة : تطبيقات على القطاع الصحي، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض ط،1997
- 5- جودة محفوظ أحمد :إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات ،دار الوائل للنشر والتوزيع ، عمان ، ط1 2004.
- 6- حداد عواطف ابراهيم :إدارة الجودة الشاملة ،دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان ،2009.
- 7- حنفي عبد الغفار ، قزاز حسين :السلوك التنظيمي وإدارة الافراد ، الدار الجامعية ،مصر ط1 ،1996.
- 8- دليو فضيل وآخرون ، : إشكالية المشاركة الديمقراطية في الجامعة الجزائرية ، مخبر علم الاجتماع الاتصال+ مخبر التطبيقات النفسية والتربوية ،منشورات جامعة منتوري ،قسنطينة،ط1،2001 .
- 9- دليو فضيل وآخرون:أسس المنجية في العلوم الاجتماعية ،منشورات جامعة منتوري ،ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر 104،1999.
- 10- سليمان عبد الفتاح محمود :الدليل لتطبيق إدارة الجودة الشاملة ،دار ايتراك للطباعة،القاهرة،2004.
- 11- صبري محمد ، النمرؤاد: التفكير العلمي في البحوث الخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث الاسكندرية ،2003 .
- 12- عريقج سامي سلطي : الجامعة والبحث العلمي ، دار الفكر للنشر ،الاردن ،عمان ط1 ،2001.
- 13- عشيبه فتحي درويش محمد :الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري ،دراسة تحليلية ،دار وائل للنشر والتوزيع .

- 14- غرايبيّة فوزي وآخرون : أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والانسانية ، دار وائل للنشر الاردن ط3 ، 2002.
- 15- غربي علي: أبحديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، جامعة منتوري قسنطينة ، 2006.
- 16- طلعت ايبراهيم لطفي : أساليب وأدوات البحث الاجتماعي ، دار غريب للطباعة والنشر ، القاهرة 1995،
- 17- مرسي جمال :الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية ، الدار الجامعة ،الاسكندرية ،مصر ، 2003.
- النجار فريد :ادارة الجامعات لجودة الشاملة،ايتراك للنشر ،للقاهرة،ط1 ، 1999.
- 18- الهيجان عبد الرحمان أحمد محمد :المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الكلية،مجلة الادارة العامة ،المجلد 34، العدد الثالث ، الرياض ،ديسمبر ، 1994.

الملتقيات والمؤتمرات

- 1-بوفولة بوخميس ،بركو : الاستاذ الجامعي والاعلام الاكاديمي بين الواقع والافاق مداخلة في الملتقى الوطني حول الحاسوب وتكنولوجيات المعلومات في التعليم العالي وذلك يوم 09-10 مارس 2011 بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة قاصدي مرباح ،ورقلة ، الجزائر

المراسيم التنفيذية

- 1- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، القانون رقم 99-05، 1999
- 2- مرسوم تنفيذي 19-09 المؤرخ في 12 صفر عام 1430 الموافق 17 فيفري 2009 المتعلق باعادة هيكلة الكليات

المديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين - مصلحة التكوين وتحسين المستوى وتجديد المعلومات ، مديرية جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2013

المواقع الالكترونية

.10:25، www.uni.ourgla.dz، 2014-04-13



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديمغرافيا

استمارة استبيان

واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية

دراسة ميدانية لعينة من أساتذة جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

أستاذي أستاذتي السلام عليكم ورحمة الله

في إطار إنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تحتوي على مجموعة من الأسئلة نرجو منكم وضع علامة (x) في الخانة التي تناسبك مع الإجابة على كل الأسئلة دون استثناء

تأكد أن هذه المعلومات ستحظى بالسرية التامة ولن تستخدم إلا للغرض العلمي

إعداد الطالب : بن حمودة م السعيد

السنة الجامعية

2014/2013

المحور الأول: البيانات الشخصية.

01- الجنس ذكر أنثى

02- الرتبة:

03- الخبرة المهنية:

المحور الثاني : متعلق بدرجة إمام البرامج التعليمية للجامعة لأساليب التحسين المستمر.

04- حسب رأيك هل ترى أن المناهج الدراسية المقترحة للطلاب محل إجماع من قبل الهيئة التدريسية؟

نعم لا أحيانا

05- هل ترى أن إدارة الجامعة تنتهج فلسفة ورؤية مستقبلية مدروسة عند تحديد أهدافها ؟

نعم لا

06- هل تعتقد أن البرامج والمناهج التعليمية ضمن متطلبات ورغبات الطلاب؟

نعم لا

07- هل تساعد المقترحات التعليمية للجامعة على الرفع من المستوى المعرفي والفكري للطلبة؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة "لا" فماذا:.....

.....

08- هل تعتقد أن البرامج التعليمية للجامعة تتماشى وتطبيقات أسلوب التحسين المستمر؟

نعم لا أحيانا

إذا كانت إجابتك "لا" فما رأيك:.....

.....

09- هل البرامج التعليمية المقدمة تساهم في التطورات العلمية والأساليب التكنولوجية؟

نعم لا

10- حسب رأيك هل ترى أن هناك معايير محددة تنتهجها الجامعة في تقييم البرامج التعليمية؟

نعم لا

المحور الثالث: متعلق بمدى استجابة هيئة التدريس لمبدأ التحسين المستمر.

11- حسب رأيك هل هناك استيعاب لفلسفة التحسين المستمر من طرف هيئة التدريس في الجامعة؟.

نعم لا أحيانا

إذا كانت "لا" لماذا؟

.....

12- هل يستجيب هيئة التدريس لمهارات التدريس وأساليبه؟

نعم لا أحيانا

13- حسب رأيك هل هناك تشجيع للأساتذة للمشاركة في المؤتمرات والندوات العلمية؟

نعم لا أحيانا

14- هل ترى أن آراء الأساتذة تستثمر بشكل جدي في تحسين وتطوير أوضاع الجامعة؟

نعم لا أحيانا

إذا كانت إجابتك "لا" فما رأيك:.....

.....

15- هل تؤمن بأن المشاركة في اتخاذ القرار يساهم في جودة عملية صنع القرارات في الجامعة؟

نعم لا أحيانا

16- هل تشجع هيئة التدريس العمل الجماعي في أداء المهام والمسؤوليات الموكلة إليهم ؟

نعم لا أحيانا

17- هل تؤمن بأن تطبيق فلسفة التحسين المستمر في مجال التعليم العالي هو تغيير كبير في ثقافة

وفلسفة الجامعة؟ نعم لا أحيانا

18- هل ترى أن منح هيئة التدريس مزيد من الحرية والثقة تؤدي إلى تقديم أداء أفضل على المستوى

المعرفي والفكري؟ نعم لا أحيانا

19- هل ترى أن إدارة الجودة هي الأسلوب الإداري القادر على تلبية جميع رغبات ومتطلبات الهيئة

التدريسية؟ نعم لا

المحور الرابع : متعلق بمعوقات تطبيق فلسفة التحسين المستمر في الجامعة.

20- حسب اعتقادك هل ترى أن زيادة عدد الطلبة يؤثر على العملية التدريسية ؟

نعم لا أحيانا

21- هل تلتزم إدارة الجامعة برقابة الطالب لمردوده السلوكي والعملي أثناء العملية التدريسية ؟

نعم لا أحيانا

إذا كانت الإجابة "لا" علل ذلك.....

.....

22- هل ترى أن مكتبة الجامعة تقدم خدمات كافية لتلبية احتياجات العملية التعليمية ؟

نعم لا

23- هل ترى أن قنوات الاتصال التي تستخدمها الجامعة تساعد على عملية التواصل بين هيئة أعضاء

التدريس؟ نعم لا أحيانا

إذا كانت الإجابة "لا" فما رأيك:.....

