واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر (دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة– أ نموذجا)

أ. فنيش حنان جامعة باتنة

أ. بحاش عبد الحق جامعة المسيلة

ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد استبانه ضمت أربعة مجالات وقد تم تطبيقها على عينة الدراسة البالغ عددها (**120**) عضوهيئة تدريس وإداري بالكلية، وتم تفريغ البيانات وتحليل النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي (**spss**) ولقد توصلت الدراسة إلى:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة في تطبيق الجودة الشاملة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة تعزى لنوع الوظيفة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة في تطبيق الجودة الشاملة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة تعزى للمؤهل العلمي".

- **مقدمة:**

من المتفق عليه أن التحولات العالمية التي استجدت في أواخر القرن الماضي قد ألقت بظلالها على العالم الإنساني، وفرضت عليه تغيرات حتمية طالت نشاطاته، وأنماطه الحياتية، فقد أملت ثورة المعلومات، وتوجهات العولمة والخصخصة، والتحولات الديمقراطية على المؤسسات التعليمية بكافة مستوياتها أن تستلم راية القيادة، وأن تقوم بدور محوري في التخطيط للموارد البشرية، وتأهيليها كي تكون قادرة على التكيف مع تلك المستجدات، وممارسة نشاطاتها بصورة تكفل الإفادة منها، أوالتحكم بخط سيرها. يلاحظ أن استجابة مؤسسات التعليم بصورة عامة، ومؤسسات العليم العالي على وجه الخصوص لم تعد اختيارية، بل ضرورة حتمية وحاجة ملحة لضمان كينونة المجتمعات وتقدمها، فالتعليم من المنافع معمرة الطابع، إذ أن المعارف والمهارات تصقل، وتزداد فعاليتها حينما يتم توظيفها، في حين أن معظم السلع يتم استهلاكها، وتتناقص قيمها بعامل الزمن (**جونز، 2006، 06**).

ويبرز في هذا المجال دور الجامعات في تبني رؤى تطويرية تستجيب لتلك التحولات، ونواتجها المعرفية في تحقيق الجودة المطلوبة في الأداء، والوصول إلى مخرجات تعليمية مؤهلة وقادرة على التنافس في الأسواق العالمية، مما يدفع بها نحوالتقدم بخطى واثقة ومتوازنة نحومواقع متقدمة في مؤسسات التعليم العالي المتحضر.

ويعد النهوض بالتعليم العالي إستراتيجية مجتمعية عالية الأفق تعتزمها الدولة الجزائرية بكل مؤسساتها الأكاديمية، هذه الأخيرة التي عملت على تحقيق ذاك الهدف عبر اعتمادها مبادئ جودة التعليم في مؤسسات التعليم العالي، لكن كون الجزائر ذات مميزات وظروف عدة تجعل تطبيق مبادئ جودة التعليم العالي بالجامعات الجزائرية تتأرجح بين الفشل والتمكين.

- **الإشكالية:**

ويعد موضوع إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة، وهي نتيجة تطور في فكر وفلسفة الإدارة الحديثة، حيث يتضمن المفهوم جودة العمليات بالإضافة إلى جودة المنتج، ويشجع على العمل الجماعي وتشجيع مشاركة العاملين واندماجهم بالإضافة إلى التركيز على المستفيدين من المجتمع والتواصل معهم.

وتعرف إدارة الجودة الشاملة (**TQM**) بأنها فلسفة تعزز مهمة مؤسسة ما وأهدافها باستخدام أدوات وتقنيات تحسين الجودة المستمر (**CQI**) كوسيلة لتحقيق الرضى المتبادل والمتزامن لجميع الأطراف المشاركة المعنية. ويتطلب هذا التعريف لإدارة الجودة الشاملة انتشارا واسع النطاق لفرق موجهة بالمعلومات، ومفوضة بالعمل ومتداخلة المهام لكي تقوم

بتحسين عمليات الصنع لتلبية احتياجات الأطراف المشاركة (**كوراسكي، 2000، 193**).

وبعد نجاح تطبيق هذه الفلسفة الإدارية في مجال الإنتاج تم توسيع تطبيقها على مجال الخدمات قصد تحسين الجودة وإرضاء كافة المتعاملين، ومن ضمن ذلك قطاع التعليم العالي الذي عادة ما يوصف كونه صناعة قائمة بذاتها لها- على غرار باقي الصناعات- مدخلاتها، عملياتها، مخرجاتها (**الطائي وآخرون، 2009، 185**).

وقد شهد التعليم العالي بالجزائر- على غرار باقي الدول العربية- عديدا من الصعوبات والمشاكل التي تحول دون وجود دور فاعل للجامعة في الحياة الاقتصادية والاجتماعية. فتدهور جودة نظام التعليم العالي متمثلا في ضعف مخرجاته إنما هوانعكاس للظروف الداخلية الصعبة التي تعيشها الجامعة الجزائرية.

والواقع أن الجزائر تشهد منذ بداية الألفية إصلاحات هيكلية لنظام التعليم العالي والتي لا تزال جارية إلى اليوم. تتمثل هذه الإصلاحات في تطبيق نظام جديد هونظام ل.م. د، أي (ليسانس، ماستر، دكتوراه) والذي يرمي إلى تعزيز جودة التعليم العالي ومن ثم تعزيز دور الجامعة المنوط بها.

وتهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في واحدة من الجامعات الجزائرية، وذلك قصد استشراف إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بالجزائر مستقبلا، باعتبار التوجه العالمي في شتى دول العالم صوب تبني هذه الفلسفة الإدارية داخل أسوار جامعاتها، وذلك بعدما تبين مدى فاعليتها في تحقيق جودة مخرجات التعليم العالي باستمرار، وقد جاءت الدراسة الحالية للإجابة على التساؤلات التالية:

- هل يختلف تقدير أفراد عينة الدراسة بالكلية لواقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة باختلاف نوع الوظيفة؟
- هل يختلف تقدير أفراد عينة الدراسة بالكلية لواقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة باختلاف المؤهل العلمي؟

- **فرضيات الدراسة:**

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة في تطبيق الجودة الشاملة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة تعزى لنوع الوظيفة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة في تطبيق الجودة الشاملة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة تعزى للمؤهل العلمي".

- **أهداف الدراسة:**
- تهدف هذه الدراسة إلى:
- الوقوف على واقع تطبيق الجودة الشاملة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة.
- معرفة مدى تأثير متغيرات الدراسة في تحديد معوقات تطبيق الجودة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة.
- التعرف على أهداف تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.
- التوصل إلى بعض النتائج والتوصيات التي من شأنها المساهمة في تحقيق الجودة التعليمية المنشودة.

- **أهمية الدراسة:**

- قد تفيد الدراسة المسؤولين بوزارة التربية والتعليم العالي للارتقاء بمستوى جودة التعليم العالي بالجزائر.
- قد تقدم الدراسة تصورا مقترحا يمكن أن يسهم في تحسين تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالكلية.
- قد تفيد هذه الدراسة الباحثين في مجال التعليم العالي وتفتح أمامهم مجالات جديدة لدراسات أخرى.

- **الإطار النظري للدراسة:**
- **التعريف الاصطلاحي لمصطلحات الدراسة:**
- **الجودة: Quality**

الجودة في التعليم هي معايير عالمية للقياس والاعتراف، والانتقال من ثقافة الحد الأدنى إلى ثقافة الإتقان والتميز، واعتبار المستقبل هدفاً نسعى إليه، والانتقال من تكريس الماضي والنظرة الماضية إلى المستقبل الذي تعيش فيه الأجيال الآن (**الزواوي، 2003، 34**).

- **إدارة الجودة الشاملة: Total Quality Management (TQM)**

فلسفة إدارية حديثة تأخذ منهجا أونظاما إداريا شاملا قائما على أساس إحداث تغييرات إيجابية جذرية لكل شيء داخل المؤسسة بحيث تشمل تلك التغيرات الفكر، والسلوك، القيم، المعتقدات التنظيمية، المفاهيم الإدارية، ونمط القيادة الإدارية، للوصول إلى أعلى جودة في المخرجات. (**راضي، 2006، 13**).

ويعرفها معهد الإدارة الفيدرالي بأنها: "تأدية العمل الصحيح على نحوصحيح من الوهلة الأولى لتحقيق الجودة المرجوة بشكل أفضل وفعالية أكبر وفي وقت أقصر مع الاعتماد على تقويم المستفيد من معرفة مدى تحسن الأداء (**القحطاني، 1993، 07**).

وتعرف أيضا بأنها: "الحصول على منتج جيد من خلال تحسين مدخلات العملية التعليمية بوجه عام، بما تتضمنه من طالب وإدارة ومؤسسة، ومباني، ومرافق، ومناخ عام داخل المؤسسة، وتحسين أداء المعلم وأداء الطالب، وأداء المؤسسة، وإجراءات ومرجعيات العملية التعليمية بما يسهم في تحسين مخرجات العملية التعليمية، ومن أهمها خريج الجامعة (**شحاتة، 2005، 200**).

- **إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:**

تعرف إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي طريقة حياة جديدة داخل الجامعات أوالكليات تنظر إلى التنظيم الجامعي على أنه سلسلة جودة مستمرة تبدأ من المنتج إلى المستهلك مارة بعمليات الإنتاج نفسها، وهي شاملة لأنها تشمل كل جوانب العملية التعليمية (**الطائي وآخرون، 2009، 185**).

- **الدراسات السابقة:**

من خلال الاطلاع على الأدب التربوي استطعنا العثور على بعض الدراسات التي لها علاقة بموضوع الدراسة وهي كالتالي:

- **دراسة "لرقط علي" (2008): جامعة باتنة– الجزائر.**

- **موضوعها: "إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر– المبررات والمتطلبات الأساسية–**

هدفت الدراسة إلى التعرف على إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر– المبررات والمتطلبات الأساسية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، تكونت عينة الدراسة من (**169**) عضوهيئة تدريس، و(**12**) عضوهيئة إداري، كما استخدم الباحث استمارة استبيان لجمع البيانات، كما تم تفريغ البيانات وتحليل النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي **SPSS**.

- **وقد أسفرت الدراسة على النتائج التالية:**
- توجد مبررات كافية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية، وهذه المبررات مرتبة حسب الأولوية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (**0.05**) لمبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإدارية حسب متغير (الجنس، المؤهل العلمي، الرتبة، سنوات الخبرة، الوظيفة الحالية).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (**0.05**) لمبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإدارية حسب متغير التخصص. وذلك في مجال المنافسة وسمعة الكلية.
- تتوفر المتطلبات الأساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية بنسة أقل من المتوسط.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (**0.05**) لمبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإدارية حسب متغير (الجنس، المؤهل العلمي، الرتبة، سنوات الخبرة، الوظيفة الحالية).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (**0.05**) لمبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإدارية حسب متغير (الاستمرارية في تطوير الإشراف على العمليات ومتابعتها، التحفيز).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (**0.05**) لمبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية من

وجهة نظر الهيئة التدريسية والإدارية حسب متغير (الاستمرارية في مجال الإشراف على العمليات ومتابعتها، التنظيم الإداري، البيئة المحيطة).

- **دراسة "يسعد فائزة" (2007): جامعة سطيف– الجزائر.**
- **موضوعها: "مدى تطبيق معايير الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإدارية–**

وقد هدفت الدراسة إلى الوقوف على مستوى معايير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة المذكورة، وكذا مقارنة مستويات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وفقا لمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة، الكلية، التسلسل الوظيفي)، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المقارن، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس العاملين في جامعة "فرحات عباس" المقدر عددهم (**1014**) عضوهيئة تدريس إضافة إلى الهيئات الإدارية ذات التسلسل الوظيفي والمقدر عددم بـ (**42**) إداري، وقامت الباحثة بانتقاء عينة الدراسة بالمعاينة الطبقية بنسبة (**10%**) حسب الشروط الإجرائية "لروسكو" فحصلت على عينة قدرت بـ (**103**) عضوهيئة تدريس و(**42**) إداري، كما قامت الباحثة باستخدام مقياس الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي للنعمان الموسي (**2003**).

- **وقد أسفرت الدراسة على النتائج التالية:**
- أن مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة "فرحات عباس" متوسطة بنسبة (**56.32%**).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في جامعة "فرحات عباس" من وجهة نظر هيئتها التدريسية حسب متغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في جامعة "فرحات عباس" من وجهة نظر هيئتها التدريسية حسب متغير الكلية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في جامعة "فرحات عباس" من وجهة نظر هيئتها الإدارية حسب متغيرات (التسلسل الوظيفي، الخبرة، الكلية).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في جامعة "فرحات عباس" من وجهة نظر هيئتها التدريسية والإدارية.
- **دراسة "راضي" (2006): جامعة غزة– فلسطين. موضوعها: "معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم التقني في محافظات غزة وسبل التغلب عليها".**

هدفت الدراسة إلى التعرف على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم التقني في محافظات غزة وسبل التغلب عليها، حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وتكون مجتمع وعينة الدراسة من جميع العمداء ونواب العميد ورؤساء الأقسام وأعضاء لجان الجودة بالكليات التقنية في محافظات غزة، والبالغ عددهم (**113**) موظفاً للعام الدراسي الأول **2007/2006**، استجاب منهم (**89**)، وتم تفريغ البيانات وتحليل النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي **SPSS**.

- **وقد أسفرت الدراسة على النتائج التالية:**
- وجود فروق بين استجابات أفراد العينة لمجالات الاستبانة الستة الخاصة بتحديد معوقات تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم تعزى للمتغيرات (المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، الجنس).
- كلية مجتمع العلوم المهنية والتطبيقية تطبق الجودة الشاملة بشكل جيد، يليها الكليات الخاصة، ثم التابعة لوكالة الغوث، وتأتي الكليات الحكومية في مستوى الضعيف في كافة مجالات الدراسة.
- أكثر مجالات الدراسة تطبيقا هي التواصل وخدمة المجتمع المتوسط (**4.2240**) لصالح الكليات العامة، وأضعفها مجال البحث العلمي بمتوسط (**2.1420**) لصالح كلية العلوم والتكنولوجيا بخانيونس.
- **دراسة "العطار" (2006): جامعة غزة– فلسطين.**

- **موضوعها: "الواقع الحالي لإدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة وسبل تطويره".**

هدفت إلى التعرف على الواقع الحالي لإدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة وسبل تطويره ولقد اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي وقام بتصميم استبانه مكونة من (**51**) فقرة موزعة على (**6**) أبعاد وتم توزيع الاستبانة على جميع رؤساء الأقسام الأكاديمية بجامعات قطاع غزة، والبالغ عددهم (**84**) رئيساً، وقد استجاب منهم (**75**). ولمعالجة البيانات الإحصائية تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (**SPSS**).

- **وقد أسفرت الدراسة على النتائج التالية:**

واقع إدارة الجودة الشاملة في جامعات قطاع غزة (الإسلامية – الأزهر – الأقصى) لم يصل إلى الحد الأدنى لمقياس الجودة في الجامعات، حيث بلغت الدرجة الكلية للجامعات الثلاث ما نسبته (**67.44%**).

- **دراسة "الناظر" (2006):**
- **موضوعها: "الوقوف على مستوى الوعي لمفهوم إدارة الجودة الشاملة للعاملين في الأجهزة الحكومية ومدى ممارستها وتطبيقهم لها والمعوقات التي تحول دون تطبيقها".**

هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على مستوى الوعي لمفهوم إدارة الجودة الشاملة للعاملين في الأجهزة الحكومية ومدى ممارستها وتطبيقهم لها والمعوقات التي تحول دون تطبيقها، وهل هناك فروق ذات دلالة إحصائية للعاملين في الأجهزة الحكومية تعزى للمتغيرات الشخصية المتمثلة بالجنس والمؤهل العلمي والمستوى الوظيفي وسنوات الخبرة، وتم اختيار عينة الدراسة المكونة من العاملين في الأجهزة الحكومية في الأردن والتي بلغ عددها (**447**) موظفا تم اختيارهم من بين (**2981**) موظفاً.

- **وقد أسفرت الدراسة على النتائج التالية:**

وعي العاملين لمفهوم تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدرجة كبيرة مع وجود فروق ذات دلالة إحصائية للمؤهلات العلمية في حين كان التوجه لديهم بدرجة متوسطة لتطبيق هذا المفهوم، وبدرجة مشابهة لتكوين فرق العمل، أما فيما يتعلق بتقدير واحترام العاملين للتطبيق فقد أظهرت نتائج الدراسة وجود توجه متوسط أيضاً.

- **الإطار التطبيقي:**
- **التعريف الإجرائي لمصطلحات الدراسة:**
- **تعريف الجودة الشاملة في التعليم العالي إجرائيا:**

تعرف الجودة الشاملة في التعليم العالي إجرائيا بأنها: "الجهود العديدة المبذولة من قبل جميع العاملين الإداريين والأكاديميين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة "محمد بوضياف" بالمسيلة لتحسين مخرجات العملية التعليمية بما يتناسب مع رغبات الطلبة وقدراتهم وخصائصهم واحتياجاتهم، وبما يلبي متطلبات المجتمع الجزائري".

- **منهج الدراسة:**

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ويقصد بالمنهج الوصفي التحليلي:" هوالمنهج الذي يدرس ظاهرة أوحدثا، أوقضية موجودة حاليا يمكن الحصول منها على معلومات تجيب عن أسئلة الدراسة دون تدخل الباحث فيها" (**الأغا والأستاذ، 2000، 83**).

- **مجتمع وعينة الدراسة:**

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة "محمد بوضياف بالمسيلة"، والبالغ عددهم حوالي (**479**) موظفا وموظفة أكاديميا وإداريا، حيث بلغ عدد الأكاديميين (**354**) موظفا أكاديميا وعدد العاملين الإداريين (**125**) موظفا أكاديميا وذلك في الفصل الدراسي الثالث **2017/2016** م.

- **عينة الدراسة:**

تكونت عينة الدراسة من (**25%**) من المجتمع الأصلي والبالغ عددهم حوالي (**120**) من العاملين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، منهم (**88**) موظفا أكاديميا، (**32**) موظفا إداريا. والجدول (**01**) يوضح خصائص عينة الدراسة:

جدول (01): يوضح خصائص عينة الدراسة

المتغيرات		العدد	النسبة%
نوع الوظيفة	إداري	32	%26.7
	أكاديمي	88	73.3%
المؤهل العلمي	دكتوراه	40	%33.3
	ماجستير	51	% 42.5

- **أدوات الدراسة:**

بعد الاطلاع على الأدب التربوي، والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الاستبانة مثل دراسة "**يسعد فايزة**" (**2007**)، ودراسة "**لرقط علي**" (**2008**)، ودراسة "**الدقي**" (**2006**)، قمنا ببناء أداة الدراسة وفق الخطوات التالية:

1- تحديد المجالات الرئيسية للاستبانة والبالغ عددهم خمسة مجالات.

2- صياغة فقرات الاستبانة كل فقرة حسب انتمائها للمجال.

3- إعداد الاستبانة بصورتها الأولية، وقد شملت حوالي (**70**) فقرة، وسؤالا مفتوحا عن سبل تطوير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة من وجهة نظر العاملين فيها.

4- عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين التربويين، والبالغ عددهم (**10**) محكمين.

وبعد إجراء التعديلات التي أوصى بها المحكمون، تم حذف بعض الفقرات من الاستبانة، وتعديل لبعض المجالات، ودمج مجالات أخرى، وكذلك تعديل وإضافة وإعادة صياغة لفقرات أخرى، وأصبح عدد فقرات الاستبانة بعد التعديل (**61**) فقرة، موزعة على (**04**) مجالات، وقد أعطى لكل فقرة وزن مدرج وفق سلم متدرج خماسي (كبيرة جدا، كبيرة، متوسطة، صغيرة، صغيرة جدا).

- **الخصائص السيكومترية للاستبانة:**
- **الصدق:**
- **أولا: صدق المحكمين:**

تم التحقق من صدق الاستبانة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين في الميدان التربوي، والبالغ عددهم عشرة (**10**) محكمين، وذلك لإبداء آرائهم حول مدى انتماء كل فقرة إلى كل مجال من مجالات الاستبانة، وكذلك وضوح صياغتها اللغوية، وفي ضوء تلك الآراء تم تعديل مجالات الاستبانة، وفقرات بعض الاستبانة، وإعادة صياغة لبعض الفقرات، وتم حذف بعض الفقرات، ودمج لبعض المجالات.

- **ثانياً: صدق الاتساق الداخلي:**

تم توزيع الاستبانة على عينة استطلاعية قوامها حوالي (**30**) موظفا من العاملين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة، وهم من خارج العينة الأصلية وذلك للتحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة، وذلك بحساب معامل ارتباط "**بيرسون**" بين درجات كل بعد من أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة، كما تم حساب معامل ارتباط "**بيرسون**" بين كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (**SPSS**) والجداول التالية توضح ذلك:

جدول (02) معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المجال الأول مع الدرجة الكلية للمجال الأول:

"اقتناع إدارة الكلية بتطبيق إدارة الجودة الشاملة"

الفقرة	معامل ارتباطها	مستوى الدلالة	الفقرة	معامل ارتباطها	مستوى الدلالة
1	0.649	دالة عند 0.01	14-	0.471	دالة عند 0.01
2	0.576	دالة عند 0.01	15-	0.576	دالة عند 0.01
3	0.564	دالة عند 0.01	16-	0.317	غير دال إحصائيا
4	0.675	دالة عند 0.01	17-	0.747	دالة عند 0.01
5	0.564	دالة عند 0.01	18-	0.464	دالة عند 0.01
6	0.688	دالة عند 0.01	19-	0.602	دالة عند 0.01
7	0.610	دالة عند 0.01	20-	0.624	دالة عند 0.01
8	0.692	دالة عند 0.01	21-	0.738	دالة عند 0.01
9	0.645	دالة عند	22-	0.579	دالة عند

			0.01		0.01
10	0.646	دالة عند 0.01	-23	0.734	دالة عند 0.01
11	0.544	دالة عند 0.01	-24	0.491	دالة عند 0.01
12	0.532	دالة عند 0.01	-25	0.484	دالة عند 0.01
13	0.802	دالة عند 0.01	-26	0.515	دالة عند 0.01

جدول رقم (03)

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المجال الثاني مع الدرجة الكلية للمجال الثاني:

" تطوير أداء العاملين في الكلية"

الفقرة	معامل ارتباطها	مستوى الدلالة	الفقرة	معامل ارتباطها	مستوى الدلالة
1	0.578	دالة عند 0.01	8	0.567	دالة عند 0.01
2	0.651	دالة عند 0.01	9	0.635	دالة عند 0.01
3	0.780	دالة عند 0.01	10	0.575	دالة عند 0.01
4	0.661	دالة عند 0.01	11	0.767	دالة عند 0.01
5	0.780	دالة عند 0.01	12	0.456	دالة عند 0.01
6	0.792	دالة عند 0.01	13	0.545	دالة عند 0.01
7	0.627	دالة عند 0.01			

جدول رقم (04)

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المجال الثالث مع الدرجة الكلية للمجال الثالث:

"علاقة الكلية مع المجتمع الخارجي"

الفقرة	معامل ارتباطها	مستوى الدلالة	الفقرة	معامل ارتباطها	مستوى الدلالة
1	0.669	دالة عند 0.01	7	0.788	دالة عند 0.01
2	0.571	دالة عند 0.01	8	0.830	دالة عند 0.01
3	0.800	دالة عند 0.01	9	0.822	دالة عند 0.01
4	0.717	دالة عند 0.01	10	0.813	دالة عند 0.01
5	0.762	دالة عند 0.01	11	0.737	دالة عند 0.01
6	0.880	دالة عند 0.01	12	0.661	دالة عند 0.01
			13	0.705	دالة عند 0.01

جدول (05)

Section 1.01 معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المجال الرابع مع الدرجة الكلية للمجال الرابع:

Section 1.02 "تشجيع البحث العلمي"

الفقرة	معامل ارتباطها	مستوى الدلالة
1	0.714	دالة عند 0.01
2	0.660	دالة عند 0.01
3	0.705	دالة عند 0.01
4	0.723	دالة عند 0.01
5	0.694	دالة عند 0.01
6	0.761	دالة عند 0.01
7	0.809	دالة عند 0.01
8	0.746	دالة عند 0.01
9	0.844	دالة عند 0.01

يتضح من خلال الجداول السابقة أن جميع الفقرات دالة إحصائيا عند مستوى (**0.01** و**0.05**) عدا الفقرة (**16**) فقد كانت غير دالة إحصائيا، وقد تم حذف هذه الفقرة عند تطبيق الاستبانة على العينة الفعلية، وهذا يؤكد أن الاستبانة تتمتع بدرجة اتساق داخلي عالية، وللتحقق من الصدق البنائي للمجالات قمنا بحساب درجة كل مجال مع الدرجة الكلية للمجالات والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (06)

مصفوفة معامل ارتباط كل مجال من مجالات الاستبانة مع الدرجة الكلية للاستبانة

الرقم	المجالات	المجال الأول	المجال الثاني	المجال الثالث	المجال الرابع	الدرجة الكلية
01	اقتناع إدارة الكلية بتطبيق إدارة الجودة الشاملة	1.0	-	-		-
02	تطوير أداء العاملين في الكلية	0.747**	1.0	-		-
03	علاقة الكلية مع المجتمع الخارجي	0.710**	.799**	1.0		-
04	تشجيع البحث العلمي	0.0.73**	0.721**	0.745**	1.0	-
-	الدرجة الكلية	0.910**	0.901**	0.901**	0.862**	1.0

****دالة عند مستوى دلاله 0.01**

يتضح من الجدول السابق أن كل مجال من مجالات الاستبانة ترتبط مع الدرجة الكلية عند مستوى دلالة (**0.01**) هذا يؤكد أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي.

- **الثبات:**

تم استخدام طريق ألفا كرونباخ لحساب ثبات الاستبانة كما هوموضح في الجدول (**07**):

جدول (07)

معامل ثبات الاستبانة

الرقم	المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
01	اقتناع إدارة الكلية بتطبيق إدارة الجودة الشاملة	26	0.75
02	تطوير أداء العاملين في الكلية	13	0.7588
03	علاقة الكلية مع المجتمع الخارجي	13	0.7703
04	تشجيع البحث العلمي	9	0.7769
-	المجموع	61	0.8347

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للاستبانة كانت (**0.83**)، هذا يدل على أن ثبات الاستبانة عالي.

- **حدود الدراسة:**

تتحدد الدراسة الحالية بالحدود التالية:

- **الحدود الزمانية:** تم القيام بالدراسة الميدانية في الفصل الثالث من العام الدراسي 2016/ 2017م.
- **الحدود المكانية:** أجريت الدراسة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة "محمد بوضياف بالمسيلة".
- **الحدود البشرية:** تكونت عينة الدراسة من (**120**) موظفا أكاديميا وإداريا بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة "محمد بوضياف" بالمسيلة.
- **عرض وتحليل نتائج الدراسة:**
- **الإجابة على التساؤل الأول:**
- **ينص السؤال الأول على: "هل يختلف تقدير أفراد عينة الدراسة بالكلية لواقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة باختلاف نوع الوظيفة؟**

وللإجابة عن السؤال السابق ستتم الإجابة عن الفرضية التالية:

- **ينص الفرض الأول من فروض الدراسة على:** "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$ **0.05**) في متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة تعزى لنوع الوظيفة".

وللإجابة على هذا الفرض قمنا بإيجاد المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية وقيمة "ف" ومستوى الدلالة لكل مجال من مجالات الاستبانة. والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (08)

جدول يوضح: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة "ف" لاستجابة أفراد عينة الدراسة حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة تعزى لمتغير نوع الوظيفة.

الرقم	المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسطات المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
01	اقتناع إدارة الكلية بتطبيق إدارة الجودة الشاملة	بين المجموعات	587.334	1	587.334	3.176	غير دال إحصائيا
		داخل المجموعات	21819.991	118	184.915		
		المجموع	22407.325	119			
02	تطوير أداء العاملين في الكلية	بين المجموعات	20.750	1	20.750	0.314	غير دال إحصائيا
		داخل المجموعات	7792.241	118	66.036		
		المجموع	7812.992	119			
03	علاقة الكلية مع المجتمع الخارجي	بين المجموعات	119.702	1	119.702	1.849	غير دال إحصائيا
		داخل المجموعات	7638.298	118	64.731		
		المجموع	7758.000	119			
04	تشجيع البحث العلمي	بين المجموعات	99.002	1	99.002	2.384	غير دال إحصائيا
		داخل المجموعات	4942.298	118	41.884		
		المجموع	5041.300	119			
05	المجموع الكلي	بين المجموعات	2468.201	1	2468.201	2.327	غير دال إحصائيا
		داخل المجموعات	125178.966	118	1060.839		
		المجموع	127647.167	119			

قيمة " ف" الجدولية عند درجة حرية (166) وعند مستوى دلاله (0.05) = 1.96

قيمة " ف" الجدولية عند درجة حرية (166) وعند مستوى دلاله (0.01)= 2.58

يتضح من الجدول (**08**) أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة " ف" الجدولية في جميع الأبعاد وفي الدرجة الكلية للاستبانة، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تلك الأبعاد والدرجة الكلية تعزى لمتغير نوع الوظيفة، لذا نقبل بالفرضية التي تنص على: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة في تطبيق الجودة الشاملة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة تعزى لنوع الوظيفة".

وتفسر هذه النتيجة ذلك بأن أفراد عينة الدراسة من الإداريين والأكاديميين برغم اختلاف عملهم إلا أنهم قد أجمعوا على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية وهذا يدل على أنهم جميعا يرون الجودة من منظور متقارب، ولعل لهذا السبب يرجع إلى التعاون بين الهيئات التدريسية والهيئات الإدارية، إضافة إلى الاهتمام الكبير والمتزايد من طرف الجهات المعنية الذي أصبح اليوم يسلط أضواءه على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة، وذلك بسبب تزايد التحاق الطلبة بهذه الكلية، وتتفق الدراسة الحالية مع دراسة كل من (**لرقط علي، 2008**)، و(**راضي، 2006**) والتين أوضحتا عدم وجود فروق بين أفراد العينة تعزى لمتغير نوع الوظيفة، حيث أن جميعهم على إطلاع وعلم بما يجرى في الكلية بمختلف برامجها.

- **الإجابة على التساؤل الثاني:**
- **ينص السؤال الثاني على: "هل يختلف تقدير أفراد عينة الدراسة بالكلية لواقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة باختلاف المؤهل العلمي؟**

وللإجابة عن السؤال السابق ستتم الإجابة عن الفرضية التالية:

ينص الفرض الثاني من فروض الدراسة على: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة في تطبيق الجودة الشاملة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة تعزى للمؤهل العلمي".

وللإجابة على هذا الفرض قمنا بإيجاد المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية وقيمة "ف" لكل مجال من مجالات الاستبانة. والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (09)

جدول يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

الرقم	المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسطات المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
01	اقتناع إدارة الكلية بتطبيق إدارة الجودة الشاملة	بين المجموعات	104.298	3	34.766	.181	غير دال إحصائيا
		داخل المجموعات	22303.027	116	192.267		
		المجموع	22407.325	119			
02	تطوير أداء العاملين في الكلية	بين المجموعات	50.595	3	16.865	.252	غير دال إحصائيا
		داخل المجموعات	7762.396	116	66.917		
		المجموع	7812.992	119			
03	علاقة الكلية مع المجتمع الخارجي	بين المجموعات	209.896	3	69.965	1.075	غير دال إحصائيا
		داخل المجموعات	7548.104	116	65.070		
		المجموع	7758.000	119			
04	تشجيع البحث العلمي	بين المجموعات	134.205	3	44.735	1.057	غير دال إحصائيا
		داخل المجموعات	4907.095	116	42.303		
		المجموع	5041.300	119			
-	المجموع الكلي	بين المجموعات	1009.358	3	336.453	.308	غير دال إحصائيا
		داخل المجموعات	126637.809	116	1091.705		
		المجموع	127647.167	119			

وقيمة"ت" لاستجابة أفراد عينة الدراسة حول تطبيق الجودة الشاملة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

قيمة"ف" الجدولية عند درجات حرية (4، 136) وعند مستوى دلالة (0.05)=2.37

قيمة" ف" الجدولية عند درجة حريات (4، 136) وعند مستوى دلالة (0.01)=3.32

يتضح من الجدول السابق أن قيمة " ف" المحسوبة أقل من قيمة " ف" الجدولية في جميع الأبعاد وفي الدرجة الكلية للاستبانه، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تلك الأبعاد والدرجة الكلية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، لذا نقبل بالفرضية التي تنص على: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$) في متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة في تطبيق الجودة الشاملة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المسيلة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

وهذا يدل على أن الكلية حريصة على تطبيق إدارة الجودة وتوفير المناخ المناسب للجودة بين جميع العاملين بغض النظر عن مؤهلهم العلمي حيث أنها تقدم الدورات والخبرات للجميع دون استثناء.

وبذلك تتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من "**لرقط علي**" (**2008**)، و"**يسعد فائزة**" (**2007**) اللتين توصلتا إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في جامعة "فرحات عباس" من وجهة نظر هيئتها التدريسية حسب متغير المؤهل العلمي، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة كل من (**راضي، 2006**)، و(**العطار، 2006**)، و(**الناظر، 2004**) التي توصلت جميعها إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح حملة شهادة الدبلوم حيث أن حملة الدبلوم يحتاجون دائما إلى دورات تدريبية وخبرات إضافية لزيادة قدراتهم وخبراتهم في مجال الجودة.

- **خلاصة:**

إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتطلب ضمان تكوين ذوجودة يستجيب لتطلعات الطالب، وعلى الجامعة العربية بصفة عامة والجزائرية بصفة خاصة أن تتأقلم مع التغيرات البيئية، حيث عليها أن تمتلك نظم تعليمية سريعة الانسجام لتطورات التكنولوجيا ومرونة في إعداد تصميم مناهجها الدراسية من خلال تنفيذ برامجها التعليمية وفق المواصفات المطلوبة لمستوى الإعداد المعرفي والمهاري في الوقت المحدد، بالاعتماد على نظام أوإستراتيجية اليقظة، بدون إهمال دورها التقليدي في تعزيز مهمتها الثقافية من خلال ترقية القيم العالمية مثل: التسامح، التربية، السلم والتفتح على الغير، م النضال من أجل تعاون دولي متوازن.

- **توصيات الدراسة:**

من خلال العرض السابق يوصي كل من الباحث والباحثة بما يلي:

1. نشر ثقافة الجودة الشاملة داخل الكلية بصورة أكثر فعالية وذلك بتفعيل أنشطة وحدة الجودة في الكلية لكل من الإداريين والأكاديميين على حد سواء وإعطائها صلاحيات واسعة لتحسين تطبيق الجودة في الكلية.

2. إشراك وانخراط جميع عناصر العملية التعليمية (أساتذة، إدارة، طلبة...) في المجموعة الجامعية تعزيزا للمبدأ الديمقراطي من خلال نظام الاقتراحات.

3. زيادة اهتمام المسئولين في الكلية بتحسين وتطوير جودة المخرجات مع تطبيق المرونة وعدم الجمود الفكري في أدائها لأعمالها.

4. تطبيق البحوث العلمية المتجددة للتعرف على حاجات ورغبات المستفيدين من الخدمات التي تقدمها كلية المجتمع.

5. تعزيز دور وحدة البحث العلمي في الكلية من خلال تشجيع وتحفيز العاملين وتوفير كافة متطلبات البحث المادية والمالية وتخفيف العبء الأكاديمي للتفرغ البحثي، وزيادة الميزانية المخصصة لوحدة البحث العلمي.

6. قيام الكلية بدراسات مسحية باستمرار على المؤسسات الخارجية لتحديد احتياجاتهم المتجددة من العملية التعليمية.

7. التواصل بين إدارة الكلية وخريجيها العاملين والعاطلين عن العمل لمعرفة حجم تشغيل الخريجين بتخصصهم والاستفادة منها في دراسات البحث العلمي.

8. تفعيل دور التعليم المستمر في الكلية لخدمة المجتمع والتنمية الاقتصادية بصورة أكثر فعالية.

9. الاهتمام بعملية التقييم الذاتي لبرامج الكلية مع اعتماد أساليب تقويم حديثة تعتمد آلياتها وفق مبدأ إدارة الجودة الشاملة.

10. توفير دليل للجودة يلتزم بمعايير الهيئة الوطنية للاعتماد

11. والنوعية والجودة الجزائرية.

- **قائمة المراجع:**

1- الزواوي خالد محمد (**2003**): **الجودة الشاملة في التعليم**، مجموعة النيل العربية، القاهرة.

2- الأغا إحسان، الأستاذ محمود (**2000**): "**مقدمة في تصميم البحث التربوي**"، دط، الرنسيتي، فلسطين.

3- الطائي يوسف حجيم وآخرون (**2009**): **إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي** ، دط، دار الوراق، عمان.

4- راضي ميرفت محمد (**2006**). " **معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم التقني في محافظات غزة وسبل التغلب عليها**" ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة– فلسطين.

5- كوارسكي روبرت وآخرون (**2000**): **تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في التعليم والتدريب "في التعليم والعالم العربي"**– تحديات الألفية الثالثة– مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية، أبوظبي.

6- القحطاني سالم سعيد (**1993**): **إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعلم الحكومي**، مجلة الإدارة العامة، العدد 78، الأردن.

7- شحاتة حسن (**2005**): **ثقافة المعايير والتعليم الجامعي**، الجمعية المصرية للمناهج وطرق التدريس، المجلد 01، جامعة عين شمس، مصر.

8- جونز قرنت (**2006**): **اقتصاديات التعليم**، ترجمة: أنور السعيد، الجامعة الأردنية، عمان.