

## تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بالجزائر

يعقوبي خليفة\*

Doctorant

وبوطية فيصل\*

جامعة سعيدة

### الملخص:

تهدف الورقة البحثية إلى استطلاع آراء الطلاب في الجامعة الجزائرية إزاء جودة هيئة التدريس ومدى مطابقتها لمعايير إدارة الجودة الشاملة، وذلك من خلال دراسة ميدانية بجامعة الدكتور مولاي الطاهر بسعيدة؛ حيث تم اللجوء إلى أسلوب الاستقصاء بتوزيع مائة استمارة بصفة عشوائية على طلبة كلية الاقتصاد تم استرجاع 75 استمارة قابلة للتحليل أي بنسبة 75%. في ضوء أهداف الدراسة وفروضها، تم الإعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية بهدف اختبار الفرضيات من بينها ( معامل ألفا كرومباخ، مقياس ليكارت الخماسي، اختبار Student، اختبار Fisher، و معامل الارتباط Pearson)، و قد تمت معالجة البيانات بإستخدام البرنامج التطبيقي SPSS 19. من خلال الدراسة وتحليل النتائج، تُبين عدم التزام الأستاذ الجامعي بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة من منظور الطالب الجامعي.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة، التعليم العالي، الطالب، الأستاذ الجامعي، جامعة سعيدة.

### مقدمة:

يعاني نظام التعليم العالي بالجزائر على غرار باقي البلدان العربية العديد من الصعوبات والمشاكل التي تحول دون وجود دور فاعل للجامعة في الحياة الاقتصادية والاجتماعية. فتدهور جودة نظام التعليم العالي متملاً في ضعف مخرجاته إنما هو انعكاس للظروف الداخلية الصعبة التي تعيشها الجامعة الجزائرية.

والواقع أن الجزائر تشهد منذ بداية الألفية إصلاحات هيكلية لنظام التعليم العالي، تتمثل أساساً في تطبيق نظام جديد هو نظام (L.M.D) أي (ليمانس، ماستر، دكتوراه)، والذي يرمي إلى تعزيز جودة التعليم العالي ومن ثم تعزيز دور الجامعة المنوط بها.

تهدف هذه الورقة البحثية إلى استطلاع آراء الطلاب بخصوص جودة هيئة التدريس في جامعة سعيدة، وذلك قصد استشراف إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بالجزائر مستقبلاً، باعتبار التوجه العالمي في شتى بلدان العالم صوب تبني هذه الفلسفة الإدارية داخل أسوار جامعاتها وذلك بعدما تبين مدى فاعليتها في تحقيق جودة مخرجات التعليم العالي بشكل عام.

تشتمل الورقة البحثية على ثلاثة محاور حيث ينطرق المحور الأول إلى تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بينما يتناول المحور الثاني واقع إصلاح التعليم العالي بالجزائر أما المحور الثالث فيتضمن الدراسة الميدانية التي خصت جامعة سعيدة من خلال توزيع استبيان على طلاب كلية الاقتصاد، لتختتم الدراسة في الأخير باستعراض أهم النتائج وذكر بعض التوصيات ذات الصلة.

أولاً- تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

1. إدارة الجودة الشاملة: المفهوم والأهمية

\* أستاذ مساعد، قسم العلوم التجارية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر - سعيدة. [Yakoubi\\_k@yahoo.fr](mailto:Yakoubi_k@yahoo.fr)

\* أستاذ محاضر، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر - سعيدة. [faibou@yahoo.fr](mailto:faibou@yahoo.fr)

يجب أن يعامل الجميع سواسية حيث تنتفي جميع الفروقات بين المتعاملين مهما كانت، الجميع لهم حاجات سيكولوجية، فزيولوجية، اجتماعية وغير ذلك. ويتعين وضع قنوات اتصال منتظمة ومستمرة بين كافة الأفراد لحل النزاعات ودياً وتجسيد التسامح.

#### - التغذية الرجعية Feedback

إن نظام الإدارة الجودة الشاملة نظام متواصل، لذلك هناك حاجة ملحة لتقييم تحسين الأداء بشكل مستمر لكل النظم الفرعية والنظام ككل. حيث يمكن تحديد مقاييس الجودة مسبقاً ومقارنة الأداء سواء من منظور كمي أو كيفي.

#### 4. مقاربات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

إن إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي تتمتع بمرونة عالية، فبالنظر إلى المهام الممندة إلى مؤسسات التعليم العالي الحديثة، وتركيبها المعقدة، فإنه يكاد يكون مستحيلاً أن يتم تطبيق نموذج معد من قبل أحد الخبراء تطبيقاً كلياً على كل جزئية، ولعل المحاولات المبذولة لتحقيق ذلك ستنتهي بالفشل، فكل مؤسسة بمقدورها أن تطور نموذجها الخاص بها لإدارة الجودة الشاملة.<sup>1</sup>

ولكن بشكل علم - ومهما تبينت النماذج- ثمة ثلاثة مقاربات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي،<sup>2</sup> حيث تركز المراقبة الأولى على الزبون، أي أن فكرة خدمة الطالب تعزز من خلال تدريب العاملين staff كما يمكن الطالب من الاستقلالية والاختيار، بينما تركز المراقبة الثانية على العاملين من خلال تحسين مساهمتهم في فعالية عمل المؤسسة.

أما المقاربة الثالثة فتركز على وضعية اتفاقيات الخدمة بحيث يكون الهدف تحقيق مدى المطابقة بناء على معايير محددة للممارسات التعليمية.

في دراسة لـ Durlabhji & Fusilier (1999)، أكد على أن تمكين الزبون في التعليم يتطلب مدخلات أكبر من الطلاب ومؤسسات الأعمال التي من المحتمل أن توظفهم لاحقاً وهو ما من شأنه أن يجنب الجامعة أن تكون قطعة من عاج. أما دراسة Michael et al (1997) فتؤكد أن القيادة Leadership هي مفتاح أي برنامج لإدارة الجودة الشاملة والقوة المحركة إلى النجاح أو الفشل. على القيادة ألا تفرض البرنامج على العاملين بل ترغيبهم فيه، لذلك عليها أن تجعله جذاباً وضرورياً لهم.

أما Sangeeta et al (2004) فيعتبرون النظام التعليمي كعملية تحويلية تشمل مدخلات هي: الطلاب، الأساتذة، الإداريون والتسهيلات المادية، أما العمليات فتتمثل في التدريس، المتعلم والإدارة. بينما يتمثل المخرج في نتائج الامتحانات، العمالة، المدخول والرضا.

في نموذج لـ Osseo- Asare & Longbotton (2002) اقترحا معايير " تمكين " من شأنها التأثير على الأداء ومساعدة المؤسسات على تحقيق الامتياز التنظيمي. تتمثل هذه المعايير في القيادة، المياسة والإستراتيجية، إدارة الأفراد والموارد والشراكة والعمليات.

كما اقترحا معايير " النتيجة " تشمل رضا الزبون، رضا المجتمع والتأثير على نتائج الأداء لقياس فعالية تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

كما يعتبر Roffe (1998) أن المنافسة المفتوحة، جعلت من الطلاب زبائن يتوقع منهم رفع مساهمتهم في تكاليف التعليم، وهو ما يؤدي إلى قوى تنافسية لوضع أفضل البرامج التعليمية المختلفة لكافة الطلاب.

#### 5. معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

<sup>1</sup> روبرت كورنسكي، مرجع سابق ص 194.

<sup>2</sup> Murad Ali and Rajesh Kumer Shastri, Imptementation of Total Quality Managemant in Higher Education, Asian Journal of Business Management 2(1), 2010, P11.

- لا يوجد فرق بين العمال والمديرين، كل العاملين في المؤسسة التعليمية لهم أدوار منوط بهم، وكل دور له أهميته. لذلك يجب التأكيد على أن الجميع يعملون على تسهيل المهام facilitators وأنهم أعضاء فريق العمل، حيث يستحيل نجاح الفريق ما لم ينجح كل عضو في أداء دوره.
- الانخراط، وليس فقط المشاركة في الإدارة، هو الأساس. الانخراط يعني المشاركة بالإضافة إلى الالتزام والرضي، وهو ما يتطلب كلاً من تمكين العاملين والمراقبة أيضاً.
- كل عتصر عليه أن يحدد مكانه في المؤسسة، كما ينبغي أن تسود بين جميع العاملين علاقات ود كما لو أنهم يعيشون في أسرة واحدة.
- تتطلب إدارة الجودة الشاملة جملة من القيم مثل الانفتاح، الشفافية، الثقة، الصبر، الاحترام والنظام. كما أن هناك حاجة لأن يكون التفكير أطول مدى مركزاً على الأهداف بعيدة الأمد وكذلك يتعين الإبقاء على نظام المكافأة والعقوبة. وهكذا فإن أسلوب إدارة الجودة الشاملة هو ممارسة وأخلاق.

### 3. عملية إدارة الجودة الشاملة:

إن عملية إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة التعليمية تجلب معها الالتزام بالجودة، التزام العاملين والتزام التنظيم، حيث ينبغي أن يكون الجميع منخرطاً في النظام، وإعياً بالغرض منه في سبيل تحقيق النجاح في آخر المطاف. فتحسين الأداء يهدف إلى بلوغ الأهداف الوظيفية كالجودة، التكلفة، تنمية القوى العاملة، جودة الحياة المهنية وغير ذلك. هذه النشاطات ستقضي في النهاية إلى تحقيق رضا الطلاب والعاملين.

إن عملية إحام نظام إدارة الجودة الشاملة في الجامعات ينبغي أن يمر عبر المراحل التالية:1

#### - الرسالة والرغبة:

إن التعريف بالرسالة وإعلانها يعد المهمة الأولى والرئيسية التي يقوم عليها نظام إدارة الجودة الشاملة، حيث يسعى الجميع باستمرار لبلوغ الرؤية المثالية، فكل من الطلاب، الأساتذة، الإداريون، العاملون يدفع بالجامعة نحو الأمام.

#### - دور المدير:

ينبغي أن يدرك المدير أنه ملزم بالجودة الشاملة، وأن هذا الالتزام يجب أن يعلن عنه في اللقاءات مع الطلاب والعاملين. كما يجب أن يجسد فعلياً وبشكل مستمر أيضاً.

#### - عوامل البيئة المحيطة:

الخطوة الموالية تتمثل في تحديد عوامل البيئة الداخلية والخارجية التي لها تأثير على عمل المؤسسة. تشمل هذه العوامل كلاً من العوامل المؤثرة في محيط عمل المؤسسة ( الإضاءة، صرف المياه، المطاعم، المخابر، الرياضة، مساعدات الطلاب) وكذا العوامل المساعدة في تلميع صورة المؤسسة (تفاعل المؤسسة مع القطاع الصناعي والمؤتمرات، العلاقات العامة) فضلاً عن ذلك أنت العولمة إلى فرض بيئة تنافسية جديدة حيث أصبح ما يدرس في الجامعة وما هو مطلوب في سوق العمل ليس بالضرورة متطابقاً.

#### - المساءلة:

يجب تطوير نظام بحيث تصبح كل مجموعة ( طلاب ، أساتذة، باحثين، مديرين) محل مساءلة من قبل كل المجموعات، فالطالب مثلاً يكون مسؤولاً أمام الأستاذ وكذلك أمام دفع الضريبة، كما يكون الأستاذ مسؤولاً من قبل طلابه والإدارة.

#### - العلاقات الإنسانية:

<sup>1</sup> R. B. Salanki, op.cit.P10.

ثمة خصوصيات لمؤسسات التعليم العالي مقارنة بالمؤسسات الصناعية، الأمر الذي يجعل من تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي تحدوه بعض الصعوبات والمعوقات وهي أساساً:<sup>1</sup>

- القيادة:

إن القائمين على إدارة الجامعات من مدراء وعمداء ورؤساء لا يتمتعون بسلطة كبيرة في توظيف وتسريح العاملين وتخصيص الموارد، وهذا خلافاً للقائمين على إدارة مؤسسات الأعمال، صحيح أن المسؤولين في التعليم العالي يحددون أهدافاً وقيماً تنظيمية وتوقعات للأداء، ولكن بسبب محدودية سلطاتهم، فإنه من الصعوبة بمكان بالنسبة لهم تحقيقها بالمطلق.

- التحول التنظيمي والثقافي:

خلافاً لمؤسسات الأعمال التي استطاعت تغيير ثقافتها بعد تطبيق إدارة الجودة الشاملة ( فريق عمل، مساهمة العامل، التركيز على الزبون)، فإن مؤسسات التعليم العالي لها ثقافات تقليدية متجذرة من الصعب تغييرها كما أن بها مقاومة للتغيير، فمثلاً الجامعات مهيكلة في شكل أقسام، كذلك تركيز الكلية منصب على الجانب الأكاديمي. أما متطلبات السوق لطلابها فيأتي في الدرجة الثانية بينما تقتضي ثقافة إدارة الجودة الشاملة التركيز على السوق لا على المنتج.

- تحديد الزبون:

في مؤسسات الأعمال يعتبر وفاء الزبون بالغ الأهمية لأن التصوق المتكرر للزبون الوفي من المؤسسة له أثره المباشر على الربحية، بينما في التعليم العالي الدراسة هي نشاط وحيد خلال حياة الطالب (الزبون). وإذا ما أُعتبر أرباب العمل هم الزبائن، فإن شراءهم المتكرر من الجامعة يعني توظيفهم سنوياً لخريجي هذه الجامعة.

6. حاجة الطالب لجودة الأستاذ:

إن توفر الجامعة على أستاذة ذوي جودة عالية يعتبر مؤشراً قوياً لتمكين الطلاب من مستوى علمي رفيع، فالأستاذ هو أساس نجاح الطالب والجامعة، حيث لا معنى لجودة المناهج إذا لم يكن الأستاذ ذو جودة عالية، ولتحقيق ذلك يجب توافر عدة سمات في الأستاذ أهمها:<sup>2</sup>

أ. السمات الشخصية: كامتلاك مهارات الاتصال الفعال والقدرة على الشرح والتوضيح، الثقة في النفس، مرونة التفكير وقبول الآخر.

ب. الكفايات المهنية: مساعدة الطلاب في إنجاز مهامهم، قبول اقتراحاتهم والاقتراب منهم، وتشجيعهم على التعاون الاجتماعي وإدراك مشاعرهم.

ج. الخبرات الموقفية: تمكن الأستاذ من مجال اختصاصه وقدرته على إدخال المهارات الفعلية في العملية التعليمية.

<sup>1</sup> . Murad Ali and Rajesh Kumer Shastri, Op.Cit P15.

<sup>2</sup> . يوسف حليم الطائي وآخرون، مرجع سابق ، ص275.

د. الكفاءة العلمية: إمام الأستاذ بالمعلومات والخبرات التي يحتاجها الطلاب ويقدم لهم تلك المعلومات بالشكل السليم والصحيح.

ه. الكفاءة الاتصالية: قدرة الأستاذ على استخدام الطرق المناسبة لتوصيل المعلومات للطلاب بالشكل الصحيح والقدرة على الاتصال مع كافة عناصر العملية التعليمية.

و. الرغبة في التعليم: إذا لم يملك الأستاذ الدافعية للتعليم، فلن ينجح في أداءه وبالتالي لن تنجح العملية التعليمية. إن تحقق جودة الأستاذ داخل الجامعة سيسهم في تحفيز الطلاب في تعليمهم وفاعليتهم ومن ثم تحقق الجودة فيهم هم أيضا وهو الأهم إذا ما تجسد عمليا، لأنهم هم غاية العملية التعليمية في الجامعة أو بتعبير إدارة الجودة الشاملة هم الزبون الداخلي الذي تسعى الجامعة لإرضائه.

ثانيا: إصلاح التعليم العالي في الجزائر:

1. دوافع الإصلاح:

عموما تظهر الحاجة إلى إصلاح وتطوير التعليم في أي بلد- عند حدوث أي خلل في التوازن بين مكونات النظام والعلاقات التي تحكم واقع مؤسسته ومصالح أفرادها وفئاته وفاعلية وظيفته وإجراءاته، ويتواجد هذه الأوضاع تصبح الحاجة إلى الإصلاح والتطوير ملححة بصورة مستمرة.1 وتتزايد الحاجة إلى الإصلاح في زمننا المعاصر بشكل أكثر بالنظر إلى سرعة التحولات في مناحي الحياة المختلفة محليا ودوليا. بالنسبة للجزائر، تعتبر من دوافع خوض إصلاحات جذرية في التعليم العالي خلال العشرية المنصرمة الاسباب التالية:2

1. ارتفاع معدلات الرسوب والتسرب في التعليم العالي.
2. نسبة تأطير غير كافية أدت إلى ضعف مردودية التكوين في ما بعد التدرج.
3. تكوين قصير المدى غير جذاب وغير مرغوب فيه.
4. هيكلية أحادية النمط.
5. تسيير غير عقلاني للزمن البيداغوجي.
6. مسارات تكوين مختلفة لا توفر المعابر.
7. اعتماد الالتحاق بالجامعة على نظام توجيه مركزي.

يضاف إلى هذه الأسباب التي أدت إلى تدهور جودة التعليم أسباب أخرى تتمثل في:

1. ضعف الصلة بين مخرجات التعليم العالي وحاجة سوق العمل والذي يؤدي إلى نتائج سلبية عديدة من ضمنها ارتفاع معدلات بطالة المتعلمين.
2. تبني الجزائر إصلاحات شاملة في كافة القطاعات الاقتصادية وهو ما يستدعي إصلاح التعليم العالي مجاراة لباقي الإصلاحات.
3. تنامي ظاهرة هجرة الأدمغة بسبب تدهور الجامعة وظروف الأستاذ الاجتماعية.
4. مقتضيات التحولات الخارجية متمثلة في "عولمة التعليم العالي".

1. محمد صبري الحوت، إصلاح التعليم بين واقع الناحل وضغوط الخارج، مكتبة الأمل المصرية القاهرة، 2008، ص 20.

2. كروش رمضان، البحث عن ضمان جودة التعليم العالي الجزائري من خلال تطبيق نظام ل.م.د، ص 3.  
(www.alazhar.edu.ps/arabic/Planning/Images/lib-arb/115.pdf)

## II. مضمون الإصلاح:

من أجل النهوض بالجامعة الجزائرية وتحقيق الجودة في أداها، تم تطبيق مشروع جديد هو نظام L.M.D (ليسانس، ماستر، دكتوراه) الذي تمخض عن جهود اللجنة الوطنية لإصلاح المنظومة التربوية، التي خرجت بتوصيات مهمة صادق عليها مجلس الوزراء المنعقد في 20 أفريل 2002 حيث تم تحديد العديد من الأهداف تدور أساساً حول تحقيق الجودة في التعليم. وقد انطلق المشروع في عينة من الجامعات سنة 2004 بحيث تم تخيير الطلبة الجدد بين النظام القديم والجديد ليتحول تدريجياً إلى نظام مُلزم للجميع بعد أن يتلاشى النظام القديم بشكل تدريجي.

يقدم النظام الجديد L.M.D رؤية جديدة للتكوين الجامعي الذي يركز على:1

1. استقلالية الجامعة على أساس تسيير أنجع.
2. إعداد مشروع جامعة يشمل الانشغالات المحلية والجهوية والوطنية على المستوى الاقتصادي، والعلمي والاجتماعي والثقافي.
3. عروض تكوين متنوعة ومنظمة بالتشاور مع القطاع الاقتصادي.
4. بيداغوجية نشطة يشرف فيها الطالب على تكوينه، وتكون الفرقة البيداغوجية بمثابة دعم ودليل ونصيحة تراقبه طيلة مساره التكويني.
5. تقييم مستمر ودائم لمؤسسات التعليم وبرامجها.
6. تعبئة كل الأسرة الجامعية والتحامها.

## III. معوقات الإصلاح:

لكن وعلى الرغم من جدية الإصلاح وحجم الإمكانيات التي وفرتها الدولة لنجاح العملية الإصلاحية إلى أن هناك بعض الإشكالات والصعوبات التي تكتنف هذا الإصلاح:2

1. استنساخ النظام من بلدان غربية، وهو نظام قائم على فلسفة ليبرالية حيث يتولى الطالب دفع تكاليف دراسته وبالتالي يتحمل مسؤوليته تجاه مستقبله الدراسي. وعلى العكس من ذلك، في الجزائر الدولة هي من يتحمل كل النفقات الأمر الذي ينعكس سلباً على جانب تحمل المسؤولية من طرف الطالب.
2. عدم إشراك المعنيين مباشرة بالإصلاح (مجالس علمية، أساتذة، طلبة).
3. تعيين لجان جهوية ووطنية تسهر على تقييم عروض التكوين بطريقة إدارية دون مراعاة الخبرة العلمية والتخصص.
4. التأخر الكبير في تقريب الجامعة من المحيط الخارجي بسبب عدم إنشاء اتفاقيات بين الجامعة والمؤسسة الاقتصادية، فالتكوين الغالب الآن هو ذو طابع أكاديمي، ولأن أعداد الطلبة هائلة، فإنه يتعذر على الجميع مواصلة الدراسة في الماستر والدكتوراه، كما يتعذر عليها مباشرة أعمال مهنية في المؤسسات بحكم تكوينها الأكاديمي وليس المهني إلا نادراً. وهذا ما يجعل الجامعة الجزائرية تخرج بطالين.

1. إصلاح التعليم العالي، وثيقة داخلية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، الجزائر، 2004، ص3.

2. كرهوش رمضان، مرجع سابق، ص11.

### ثالثاً: الدراسة الميدانية

1. الهدف من الدراسة الميدانية: التعرف على مدى التزام الأستاذ الجامعي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة د. الطاهر مولاي بسعيدة بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة من منظور محور الطالب.

2- منهجية الدراسة: تم استخدام المنهج الوصفي في البحث الميداني، حيث أخذت عينة من طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قصد استطلاع آرائهم من خلال استبيان، وهو الأداة الوحيدة المستخدمة في هذه الدراسة، وذلك بهدف الحصول على البيانات اللازمة من خلال الإجابة على الأسئلة. وقد نُدر عدد الاستبيانات الموزعة بمائة استبيان؛ أسترجع منها 75 استبياناً. ولمعالجة هذا الاستبيان قمنا باستخدام برنامج SPSS النسخة 19.

ولقد قُسم الاستبيان إلى قسمين:

الجزء الأول: متعلق ببيانات أولية خاصة بالطلاب ومتكون من أربعة فقرات.  
الجزء الثاني: متعلق بمدى التزام الأستاذ الجامعي بتطبيق معايير الجودة الشاملة.

### 3. فرضيات البحث:

#### الفرضية الأولى:

H0: الأستاذ الجامعي لا يلتزم بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة.

H1: الأستاذ الجامعي يلتزم بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة.

#### الفرضية الثانية:

H0: لا يوجد فروق إحصائية لالتزام الأستاذ بمعايير الجودة الشاملة تعود لمتغير الجنس.

H1: يوجد فروق إحصائية لالتزام الأستاذ بمعايير الجودة الشاملة تعود لمتغير الجنس.

#### الفرضية الثالثة:

H0: لا يوجد فروق إحصائية لالتزام الأستاذ بمعايير الجودة الشاملة تعود لمتغير التخصص.

H1: يوجد فروق إحصائية لالتزام الأستاذ بمعايير الجودة الشاملة تعود لمتغير التخصص.

#### الرابعة:

H0: لا يوجد فروق إحصائية لالتزام الأستاذ بمعايير الجودة الشاملة تعود لمتغير النظام.

H1: يوجد فروق إحصائية لالتزام الأستاذ بمعايير الجودة الشاملة تعود لمتغير النظام.

### 4. المعالجة الإحصائية:

4-1 قياس ثبات وصدق الأداة: للتحقق من صدق الاستمارة بمحاورها الرئيسية وضمن ملاءمتها لهدف الدراسة تم حساب معامل ألفا كرونباخ:

جدول يبين صدق الأداة

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,805	10

من الجدول يتضح أن ألفا كرونباخ يساوي 0,805 وهذا يؤكد صلاحية الاستبيان للتوزيع على كامل العينة.

الدراسة الوصفية للمتغيرات المتعلقة بالبيانات الأولية:

يوضح الجدول أن نسبة الطالبات المستلمات للأستبيان تمثل 77,3% بينما نسبة الطلبة ذكور هي 22,7% وهذا

أمر طبيعي يبرره نسبة الطالبات المرتفعة في الجامعة الجزائرية.

جدول يوضح بيانات الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide homme	17	22,7	22,7	22,7
femme	58	77,3	77,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

يوضح الجدول أن نسبة الطلاب المستجوبين في تخصص العلوم الاقتصادية يمثل 72,00% بينما تمثل هذه النسبة فيما يتعلق بتخصص العلوم التجارية 28,00%، وما يبرر ذلك هو تخصصات الـ ل.م.د مفتوحة باسم العلوم الاقتصادية، والكلية تشرف على السنة الرابعة من الانطلاق في نظام ل.م.د.

جدول يوضح بيانات التخصص

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide économique	54	72,0	72,0	72,0
commerce	21	28,0	28,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

يوضح الجدول أن نسبة الطلاب المستجوبين في نظام ل.م.د يمثل 61,30% بينما تمثل هذه النسبة بالنسبة للنظام الكلاسيكي 38,70%، وما يبرر ذلك هو توجه التعليم الجامعي في الجزائر في أغلب تخصصاته نحو تطبيق هذا النظام.

جدول يوضح بيانات النظام

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide classique	29	38,7	38,7	38,7
LMD	46	61,3	61,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

ان نسب السنوات المتفاوتة تتناسب مع عدد الطلبة في كل سنة.

جدول يوضح بيانات المستوى

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide deuxième année	29	38,7	38,7	38,7
troisième année	13	17,3	17,3	56,0
quatrième année	17	22,7	22,7	78,7
Master	10	13,3	13,3	92,0
Magister	6	8,0	8,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

5- اختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى: حيث تنقسم إلى فرضيتين:

H0: الأستاذ الجامعي لا يلتزم بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة  
H1: الأستاذ الجامعي يلتزم بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة.  
تقوم الفرضية الرئيسية على مقارنة الوسط الحسابي للمحور لمعرفة مدى التزام الأستاذ الجامعي بتطبيق معايير الجودة الشاملة على أساس سلم ليكارت الخماسي بحيث تكون دلالة المقياس كالآتي:

المتوسط الحسابي	من 1 إلى	من 1.8 إلى	من 2.6 إلى	من 3.4 إلى	من 3.2 إلى 5
	1.79	2.59	3.39	3.19	
المستوى	ضعيف	متوسط	جيد	جيد جدا	ممتاز

جدول يبين متوسط المحور

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
axeprof	75	1,00	5,00	2,5200	,90210
N valide (listwise)	75				

من الجدول أعلاه يتضح لنا أن الأستاذ الجامعي يلتزم بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بصفة متوسطة، ويقرب من الجيد.

اختبار Student:

من خلال جدول اختبار ستودنت فإن مستوى الدلالة المحسوب عند  $\text{Sig} = 0$  كان أقل من 0.05 وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة، الأستاذ الجامعي لا يلتزم بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة.

جدول يبين اختبار Student

	Valeur du test = 0					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
axeprof	24,192	74	,000	2,52000	2,3124	2,7276

الفرضية الثانية:

H0: لا يوجد فروق إحصائية لالتزام الأستاذ بمعايير الجودة الشاملة تعود لمتغير الجنس

H1: يوجد فروق إحصائية لالتزام الأستاذ بمعايير الجودة الشاملة تعود لمتغير الجنس

من الجدول التالي، يتضح لنا أن المجتمعين (الرجال والنساء) غير متجانسين حيث أن مستوى الدلالة المحسوب sig هو أكبر من 0.05، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، والتي تنص على وجود فروق إحصائية لالتزام الأستاذ بمعايير الجودة الشاملة تعود لمتغير الجنس.

جدول يبين الفروق بين المحور ومتغير الجنس

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Intervalle de confiance 95% de la différence	
	F	Sig.	Inférieure	Supérieure
axeprof Hypothèse de variances égales	3,851	,054	-,01857	,95569
Hypothèse de variances inégales			-,11432	1,05144

الفرضية الثالثة:

H0: لا توجد فروق إحصائية للالتزام الأستاذ بمعايير الجودة الشاملة تعود لمتغير التخصص  
H1: توجد فروق إحصائية للالتزام الأستاذ بمعايير الجودة الشاملة تعود لمتغير التخصص  
من الجدول أعلاه، يتضح لنا أن المجتمعين (العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية) غير متجانسين حيث أن مستوى الدلالة المحسوب sig هو أكبر من 0.05، وبناء عليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أنه يوجد فروق إحصائية للالتزام الأستاذ بمعايير الجودة الشاملة تعود لمتغير التخصص.  
جدول يبين الفروق بين المحور ومتغير التخصص

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Intervalle de confiance 95% de la différence	
	F	Sig.	Inférieure	Supérieure
axeprof Hypothèse de variances égales	,012	,912	-,85809	,05386
Hypothèse de variances inégales			-,84539	,04116

الفرضية الرابعة:

H0: لا يوجد فروق إحصائية للالتزام بمعايير الجودة الشاملة تعود لمتغير النظام.  
H1: يوجد فروق إحصائية للالتزام الأستاذ بمعايير الجودة الشاملة تعود لمتغير النظام.  
من الجدول التالي، يتضح لنا أن المجتمعين (النظام الكلاسيكي، نظم ل،م،د) غير متجانسين حيث أن مستوى الدلالة المحسوب sig هو أكبر من 0.05، وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أنه يوجد فروق إحصائية للالتزام الأستاذ بمعايير الجودة الشاملة تعود لمتغير النظام.  
جدول يبين الفروق بين المحور ومتغير النظام

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Intervalle de confiance 95% de la différence	
	F	Sig.	Inférieure	Supérieure
axeprof Hypothèse de variances égales	,002	,963	,02883	,86173
Hypothèse de variances inégales			,03682	,85374

خاتمة:

إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتطلب ضمان تكوين ذي جودة يستجيب لتطلعات الطالب، وعلى الجامعة الجزائرية بصفة خاصة أن تتأقلم مع التغيرات البيئية حيث عليها أن تمتلك نظم تعليمية سريعة الانسجام للتطورات التكنولوجية ومرونة في إعادة تصميم مناهجها الدراسية من خلال تنفيذ برامجها التعليمية وفق المواصفات المطلوبة لمستوى الإعداد المعرفي والمهاري في الوقت المحدد، وذلك بالاعتماد على نظام أو إستراتيجية اليقظة، بدون إهمال دورها التقليدي في تعزيز مهمتها الثقافية من خلال ترقية القيم العالمية مثل التسامح، التربية، السلم والتفتح على الغير، مع النضال من أجل تعاون دولي متوازن.  
إن النتيجة المستخلصة من هذه الدراسة المتمثلة في كون الأستاذ الجامعي لا يلتزم بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة من منظور الطالب الجامعي، تجعلنا نقدم بعض التوصيات التي نراها ضرورية؛

إشراك هيئة التدريس والبحث في مشاريع وبرامج على المستوى الوطني والدولي،  
إعادة النظر في أساليب تخطيط المناهج وبناتها وكيفية تعاملها مع المعرفة من حيث طرق تدريسها و أسلوب  
تعامل الطلاب وأعضاء هيئة التدريس،  
ضرورة تدريب عضو هيئة التدريس بعد تعيينه،  
التقييم الممتد لمؤسسات التعليم العالي،  
تحديد مؤشرات للكفاءة لضمان جودة العرض التعليمي حسب المقاييس الوطنية والدولية.

#### قائمة المراجع:

- \_ روبرت كورنسكي، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في التعليم والتدريب، في: التعليم والعالم العربي: تحديات الألفية الثالثة، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية، أبو ظبي 2000.  
يوسف حبيب الطائي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، دار الورق للنشر والتوزيع، عمان 2009.  
عيسى قداة وآخرون، ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان 2010.  
محمد صبري الحوت، إصلاح التعليم بين واقع الداخل وضغوط الخارج، مكتبة الأنجلو المصرية القاهرة، 2008.  
كربوش رمضان، البحث عن ضمان جودة التعليم العالي الجزائري من خلال تطبيق نظام ل.م.د.  
([www.alazhar.edu.ps/arabic/Planning/images/lib-arb/115.pdf](http://www.alazhar.edu.ps/arabic/Planning/images/lib-arb/115.pdf))  
إصلاح التعليم العالي، وثيقة داخلية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، الجزائر، 2004.

- R.B. Solanki, TQM in Higher Education, Delhi Business Review, Vol. 5, No. 1, January-June 2004.  
- Murad Ali and Rajesh Kumer Shastri, Implementation of Total Quality Management in Higher Education, Asian Journal of Business Management 2(1), 2010.  
- Walton Owens, Higher Education and TQM.  
([www.amstat.org/sections/srms/proceedings/papers/1993\\_215.pdf](http://www.amstat.org/sections/srms/proceedings/papers/1993_215.pdf))