قياس إدراك و اتجاهات طلبة كلية إدارة الأعمال من تطبيق

إدارة الجودة الشاملة في التعليم الإداري – دراسة استطلاعية على طلبة كلية إدارة الأعمال بجامعة الأغواط-

Measuring The Perception And Attitudes Of The Students Of The Faculty Of Business Administration From The Application Total Quality Management In Administrative Education

- A Survey Study On the Students Of the Faculty Of Business - Administration, Laghouat University

من إعداد:

أ.د. معراج هواري

أستاذ

كلية إدارة الأعمال، جامعة غرداية – الجزائر

خلوي: ٠٠٢١٣٦٦٨٦٠٠٠٨٦ فاكس: ٠٠٢١٣٢٩٢٥٨١١٦

بريد الكتروني : m.houari@mail.lagh-univ.dz

hakouyoucefiyad@gmail.com

Mouraj Houari, Faculty of Business Administration, University of Ghardaia - Algeria

المحور ٢: محور جودة التعليم المستدام

ملخص البحث:

تعتبر جودة الخدمات وظيفية أساسية أصبح يتعين على أي إدارة إعطائها أكبر قدر من الأهمية و توفير المناخ الملائم و المناسب لتوفير أساسيات و متطلبات هذه الوظيفة ، للتوجه نحو الخدمات في هذا العصر، و إن الجامعة بطبيعة و وظائفها الخدمية يتعين عليها اليوم الاهتمام بجودة خدماتها التي تقدمها للمجتمع مرافقة لإنتاجها – الطالب – ووضع برامج البحث و التطوير و توفير التكوين و التدريب و التحفيز لضمان الجودة ، حيث أصبحت

الجودة العامة و جودة الخدمات الخاصة أمرا لا مفر منه في ظل التغيرات و التحولات العالمية ، حيث لابد من غرس فكرة أو ثقافة الجودة على كل مستويات الجامعة.

الهدف الذي تسعى له الجامعات العالمية هو التجديد و التطوير و التحديث، و لتخفيف ذلك لا بد بالأخذ بأسباب التغيير و أساليبه و إدارة الجودة الشاملة وتعتبر أهم أساليب التغيير و تحتاج هذه الأخيرة إلى إعادة هندسة المنظومة التعليمية عن طريق إدخال مجموعة جديدة من القواعد الفائض النجاح التنظيمي للجامعة، كما تحتاج إلى منظومة لجودة الخدمات التعليمية و البحثية و الإدارية والمالية من خلال مواصفات الايزو ، ولم تصبح الجامعة اليوم مسؤولة عن إعداد الخرجين و إعداد الأبحاث فقط و لكن أصبح يتعين عليها اليوم توفير البيئة التنظيمية و غرض العمل و حل المشكلات في المجتمع .

و نظرا لأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، والتأثير المباشر" للطالب " على إمكانية تطبيق هذه الإدارة من خلال موقفه الداعم أو الرافض لهذه الفلسفة الحديثة قمنا بدراسة تحليلية لمواقف طلاب كلية إدارة الأعمال بجامعة الأغواط من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الإداري. وفق إشكالية الدراسة التالية:

ما هو موقف طلاب كلية إدارة الأعمال في جامعة الأغواط من تطبيق إدارة الجودة الشاملة ؟

ونرى أن دراسة هذه الإشكالية تضع في طريقنا أهمية دراسة الإشكاليات الفرعية التالية:

١. ما مدى فهم ومعرفة الطلاب بفلسفة إدارة الجودة الشاملة ؟

٢. ما مدى مساهمة إدارة الجامعة من خلال مناهجها ومقرراتها في التأثير على موقف الطالب من تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة؟

٣. ما مدى فهم ومعرفة الطلاب بفلسفة إدارة الجودة الشاملة ؟

الكلمات الدالة : الجودة، الجودة الشاملة، التعليم العالي، إدارة الأعمال،إدراك، اتجاهات

: Abstract

Is the quality of services and basic job is to be given to any department of the utmost importance and providing the appropriate environment and appropriate to provide the basics and requirements of this post, to go towards services in this era, and a university course and service functions to be interest in it today that the quality of services provided by Community to accompany the production - the student - and research

المجلد : ٢ العدد : ٣ لسنة : ٢٠١٨

programs, develop and provide training and training and motivation to ensure quality, where the quality and the quality of public services is inevitable in light of global changes and transformations, which must inculcate a culture of quality or idea .at all Levels of the university

The goal is a global university is the development and renovation and modernization, and to reduce this must change and the introduction of the reasons for and methods of TQM is the most important methods of change and require the latter to re-engineering the education system by introducing a new set of rules surplus to organizational success Of the University, also needs a system for the quality of educational services and research and administrative and financial specifications in the ISO, the university has become today responsible for the preparation of graduates and the preparation of research, but only now have today is to provide the regulatory environment and the purpose of work and solve problems in society

Given the importance and application of TQM in universities, the direct impact of "student" on the applicability of this administration support through his or rejection of the philosophy of our modern analytical study of the positions of students of the College of Business Administration, University of Laghouat by the application of TQM in education administration. According to :the study the following problems

What is the position of students from the Faculty of Business Administration at the University of LAGHOUAT by the application of TQM؟

We believe that the study of this problem our way into the :importance of studying the problems of the following subsidiary

١. How understanding and knowledge of students Total Quality Management philosophy؟

٢. How contribution of the Department of the University through their decisions and to influence the position of a student by the application of total quality management philosophy؟

٣. How understanding and knowledge of students Total Quality Management philosophy؟

Key words: quality, comprehensive quality, higher education, business administration, Perception, Attitudes

المقدمة:

إذا كان تحقيق الجودة في كل الأعمال مرهون بمدى معرفته بظروف هذا العمل وتعلمه لطرق القيام به، فيجب أن تتوفر مصادر تلك المعلومات والمعارف وأماكن الحصول عليها بقدر عالي من الدقة والجودة من حيث المعلومة وطريقة إيصالها ، وهذا ما يجب أن تتمتع به المؤسسات التعليمية بجميع أطوارها إذ أنها تأتي في مقدمة المصادر التعليمية والمعرفية كالبيئة والتجارب التي يمر بها الفرد في حياته. وبتطور الحياة والتغيير المستمر نحو ما هو جديد ومميز و ذو جودة عالية والذي مس جميع جوانب الحياة، تجد المؤسسات التعليمية بصفة عامة والجامعة بصفة خاصة نفسها مجبرة على تقديم الأفضل والجيد هي الأخرى أي يجب أن يتصف ما تقدمه للمجتمع باعتباره المستفيد الأول وللطالب باعتباره المدخل الرئيسي وأهم مخرج في العملية التعليمية من خدمات ومناهج بالجودة العالية لضمان الإستمرارية والبقاء في ظل المنافسة التي تفرضها الجامعات الخاصة والعمومية الوطنية منها والأجنبية وإن كنا لا نرى هذا في بلادنا بشكل واسع مثل بعض البلدان العربية إلا أن الجـامعة الجزائرية ليست بمنأى عن جامعـات

العالم وفي المستقبل القريب ستواجه مثل هذه التحديات .

بطبيعة الحال أن ما تقدمه الجامعات للمجتمع يدور في مجال الخدمات ، وقد أصبحت هذه الأخيرة تولى اهتماما بالغا حيث أصبح الفرد يهتم بالخدمة أكثر من اهتمامه بالأشياء الأخرى من سلع وما شابه.

وبناءا على ما سلف فإن أفضل الطرق التي تمكن الجامعة في بلادنا من توفير الجودة في خدماتها هو تطبيقها لإدارة الجودة الشاملة وتبنيها لفلسفة هذه الإدارة ، إلا أنه لا يتم تبني

هذه الفلسفة في أي مؤسسة كانت إلا بعد التأكد من ملائمة مكونات وعناصر هذه المؤسسة لمتطلباتها ،ومواقف العناصر الداخلية والخارجية الفاعلة في الإدارة والتي لها الأثر في اتخاذ القرار، ويعتبر "الطالب" العنصر الأهم والمكون الرئيسي للمؤسسة التعليمية "الجامعة" والذي يؤثر ويتأثر بشكل كبير في القرارات التي تتخذ في الجامعة.

ونظرا لأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، والتأثير المباشر" للطالب " على إمكانية تطبيق هذه الإدارة من خلال موقفه الداعم أو الرافض لهذه الفلسفة الحديثة سنقوم بدراسة تحليلية تحت عنوان "دراسة تحليلية لمواقف طلاب كلية إدارة الأعمال بجامعة الأغواط من تطبيق إدارة الجودة الشاملة".

مشكلة الدراسة و أهميتها:

أصبح هاجس الجودة محط اهتمام جل المنظمات والأجهزة الإدارية، ونظرا لأن هذا الموضوع يطرح مجموعة من المتغيرات الواجب حدوثها في المنظمة أو الجهاز الإداري ، والإشكال المطروح هو أنه ونظرا لأن أي منظمة أو جهاز إداري تريد أن تقوم بالتغيير فإنه لابد أن تراعي أراء كل الأطراف الفاعلة في المنظمة ، والجامعة اليوم مطالبة كغيرها من المنظمات بإحداث التغيير اللازم في جميع ميادينها ، ويعد الطالب المحور الأساسي في العملية التعليمية المنوطة بالجامعة، لدى وعند القيام بأي تغيير على مستوى الجامعة لابد من مراعاة أراء الطلبة في ذلك، ويعتبر موضوع إدارة الجامعات بالجودة الشاملة من المواضيع المهمة لإحداث التغيير والذي يستدعي اهتمام جميع القوى الفاعلة في الجامعة والطالب هو العنصر المهم والفاعل بل والذي تقوم عليها جميع نشاطات الجامعة، لدى يجب أولا معرفة موقفه من تطبيق نموذج الإدارة الشاملة في الجامعة، وهذا هو الإشكال الرئيسي المطروح والذي يحتم علينا البحث عن إجابات لمجموعة من الأسئلة التي تتفرع عن هذا الموضوع وهي:

ما هو موقف طلاب كلية إدارة الأعمال في جامعة الأغواط من تطبيق إدارة الجودة الشاملة ؟

ونرى أن دراسة هذه الإشكالية تضع في طريقنا أهمية دراسة الإشكاليات الفرعية التالية:

١. ما مدى فهم ومعرفة الطلاب بفلسفة إدارة الجودة الشاملة ؟

٢. ما مدى مساهمة إدارة الجامعة من خلال مناهجها ومقرراتها في التأثير على موقف الطالب من تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة؟

٣. ما مدى فهم ومعرفة الطلاب بفلسفة إدارة الجودة الشاملة ؟

أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى:

المجلد : ٢ العدد : ٣ لسنة : ٢٠١٨

١. معرفة موقف الطالب من تطبيق إدارة الجودة الشاملة لكلية إدارة الأعمال بجامعة عمار الثليجي بالأغواط.

٢. مدى اكتساب الطالب للخبرات والمهارات وكذا المحفزات التي تمكنه من أخذ موقف من تطبيق هذا النموذج في الجامعة .

مجتمع الدراسة :

يشكل طلبة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بمختلف مستوياتهم السنة الأولى الثانية الثالثة الرابعة ويختلف تخصصاتهم (جدع مشترك علوم التسيير ، جدع مشترك علوم اقتصادية ، إدارة أعمال ، محاسبة ، مالية ، نقود ومالية وبنوك ، اقتصاد وتسيير المؤسسة ، إعلام آلي للتسيير) ، مجتمع الدراسة المقدر بـ(١٨٠) طالب .

منهجية الدراسة:

استخدمنا في هذه الدراسة المنهج الإحصائي الوصفي التحليلي، باستخدام المسح الميداني لآراء أفراد مجتمع الدراسة حيث اعتمد فيها على استبيان صمم لجمع البيانات الأولية من أفراد مجتمع الدراسة ، للوصول إلى معرفة مواقف أفراد مجتمع الدراسة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية إدارة الأعمال بجامعة الأغواط.

محددات الدراسة:

واجهتنا أثناء إجراء الدراسة بعض الصعوبات التي حالت دون الحصول على كافة المعلومات اللازمة، كان أهمها:

١. قلة الدراسات السابقة سواء كانت النظرية أو الميدانية؛

٢. كذلك تكتنف هذه الدراسة بعض الصعوبة في تعميم نتائجها على باقي كليات الجامعة لإقتصار الدراسة على كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة الأغواط.

٣. بالإضافة إلى اعتماد الدراسة على أسلوب الاستبيان لجمع البيانات و هذا الأسلوب عادة يعكس آراء مجتمع الدراسة في ما يجب أن يكون عليه الحال و ليس الواقع؛

I. الجزء النظري: الجودة الشاملة في الجامعات

I.1 مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم(١):

تشير الجودة الشاملة في مجال الحقل التربوي إلى قدرة المؤسسة التعليمية على تحقيق احتياجات المستفيدين من المؤسسات التعليمية(المجتمع) ورضاه التام عن المنتج (الخريجون). بمعنى آخر فالجودة في الحقل التعليمي تعني مدى تحقيق أهداف البرامج التعليمية في الخريجين بما يحقق رضا المجتمع بوصفه المستفيد الأول من وجود المؤسسات التعليمية.

ويقصد بإدارة الجودة الشاملة بالجامعات أنها مسؤولية جميع عناصر منظومة الجامعة من كتب ومكتبات وطلاب وأساتذة ومباني ومعامل وحواسيب إلكترونية وغيرها، ويجب مشاركة الجميع من قيادات إدارية وأساتذة في النجاح التنظيمي وتحقيق أهداف الجامعة، فأي خلل سوف يؤثر على فرص التطوير والقدرة التنافسية، فالجودة الشاملة عبارة عن إستراتيجية متكاملة للتطوير المستمر(٢).

و تتجلى أهمية الجودة في التعليم في تبني بعض المؤسسات التعليمية في العالم لفلسفة إدارة الجودة الشاملة والنتائج المهمة التي حققتها من خلال ذلك المنهج.

ويذكر بلاكيستون وسباتيلا (١٩٩٦م) أن عددًا من الإدارات التعليمية والمدارس في التعليم العام في الولايات المتحدة الأمريكية قد تبنوا بالفعل فلسفة إدارة الجودة الشاملة وحققوا نتائج إيجابية مذهلة. وتعد مدرسة ماونت إيدج كومب الثانوية في مدينة سيتكا بولاية آلاسكا في الولايات المتحدة الأمريكية أول مدرسة حكومية تطبق مفاهيم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة، حيث يقضي الطلاب ما يقرب من ٩٠ دقيقة أسبوعيًا في برنامج تدريبي في تطوير وتحسين الجودة وحل المشكلات، يستعرضون مستوى أدائهم، وطرق التعلم المختلفة لكل منهم، والعمل كفريق مع الإدارة والأساتذة في مشاريع التحسين المستمر لجودة التعليم . وقد أوضحت إحدى الدراسات التي أجريت على أكثر من ١٠٠ منطقة تعليمية في الولايات المتحدة الأمريكية تطبق أسلوب إدارة الجودة الشاملة في مؤسساتها التربوية والتعليمية نتائج جيدة في مستوى أدائها ، ومتفاوتة بين بعضها بعضًا (هورين ، هيلي ، وروباك ١٩٩٣ م ، شابيـــل ١٩٩٣م) ، كما أن نظام إدارة الجودة الشاملة أثبت نجاحه في التعليم العالي في الولايات المتحدة الأمريكية . فقد خلصت إحدى الدراسات التي أجريت على العديد من الكليات والجامعات الأمريكية التي تطبق أسلوب إدارة الجودة الشاملـــة إلـى زيادة تمكـين العامـلين، ورضـــا العملاء أو المستفيـديـــن،وفريق عمـل وتغيـير فـي ثقـافة الأفراد (هوري،هيلي،وروباك١٩٩٣م).

ومن خلال تجربة تطبيق نظام الجودة الأيزو ٩٠٠٠ التي قام بها مركز الأمير محمد بن فهد بن عبدالعزيز للجودة في بعض مدارس التعليم العام في محافظة الأحساء (نظام الجودة الأيزو ٩٠٠٠ أحد الأساليب التي تهدف إلى تحقيق إدارة الجودة الشاملة) يتضح أن المجال مشجع وخصب لتطبيق هذا الأسلوب بعد التوسع في تطبيقه في بيئات تعليمية مختلفة، يمكن من خلاله إيجاد أسلوب أمثل وفعال للجودة في التعليم وفق بيئة المملكة العربية السعودية(٣).

ويمكن أن نبرز أهمية إدارة الجودة الشاملة في النقاط التالية(٤):

- عالمية نظام الجودة وسمة من سمات العصر الحديث؛
- ارتباط الجودة بالإنتاجية وتحسين الإنتاج؛
- إنصاف نظام الجودة بالشمولية في كافة المجالات؛

- عدم جدوى بعض الأنظمة والأساليب الإدارية السائدة في تحقيق الجودة المطلوبة؛
- تدعيم الجودة لعملية تحسين المدرسة؛
- تطوير المهارات القيادية والإدارية لقادة الغد؛
- زيادة العمل وتقليل الهدر أو الفقد؛
- الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية.

عدى الحديث عن أهمية إدارة الجودة الشاملة في حقل التعليم وإثبات إمكانية تبني هذه الفلسفة من طرف المؤسسات التعليمية للوصول إلى تحقيق الأهداف وإرضاء جميع الأطراف الفاعلة في هذا المجال، ما هي المبادئ التي ترتكز عليها هذه الإدارة ؟ وبالتالي ما هي الأهداف المنشودة من خلال تطبيقها؟

يمكننا الإجابة عن هذين السؤالين في النقاط التالية(٥):

المبادئ التي ترتكز عليها إدارة الجودة الشاملة هي:

• التركيز على التعرف على احتياجات وتوقعات المستفيدين (الطلاب) والسعي لتحقيقها من خلال إعداد إستراتيجية تحسين الجودة؛

•التأكيد على أن التحسين والتطوير عملية مستمرة وتحديد معايير/ مستويات الجودة.

•التركيز على الوقاية بدلاً من التفتيش؛

•التركيز على العمل الجماعي / الفريقي؛

• اتخاذ القرارات بصورة موضوعية بناء على الحقائق؛

• تمكين العاملين وحفزهم على تحمل المسئولية ومنحهم الثقة و إعطاؤهم السلطة الكاملة لأداء العمل؛

• تخفيف البيروقراطية وتعدد مستويات الهيكل التنظيمي.

أما أهداف إدارة الجودة الشاملة فهي:

- حدوث تغيير في جودة الأداء؛
- التحفيز علي التميز وإظهار الإبداع؛
- تطوير أساليب العمل؛
- الإرتقاء بمهارات العاملين وقدراتهم؛

- تحسين بيئة العمل؛
- الحرص على بناء وتعزيز العلاقات الإنسانية؛
- تقوية الولاء للعمل في المؤسسة/ المدرسة؛
- التشجيع على المشاركة في أنشطة وفعاليات المؤسسة / المدرسة؛
- تقليل إجراءات العمل الروتينية و اختصارها من حيث الوقت والتكلفة.

I.2 أدوات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات(٨):

من أهم أدوات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات استخدام القائمة التالية:

١ التدريب والتعليم المستمر. ٢ التقييم الذاتي.

٣ التركيز على خدمة المجتمع. ٤ المشاركة في اتخاذ القرار.

٥ التخطيط والتوجيه. ٦ القيادة الديمقراطية.

٧ حلقات الجودة وروح الفريق. ٨ الإتصالات.

٩ المكافآت والحوافز. ١٠ التعاون بين القيادات والكليات.

١١ التجديد والتحسين المستمر. ١٢ قياس الجودة بصفة دورية.

١٣ الإعتراف بالأداء الفعال. ١٤ الرؤية الثاقبة.

١٥ المقارنات التجديدية. ١٦ التكامل مع العمل .

١٧ إدارة العمليات والتحسينات. ١٨ المنافسة مع الجامعات الأخرى.

١٩ تطبيق التفكير المنتظم. ٢٠ مراقبة وتوكيد الجودة.

يجب أن تعمل الجامعات على إدخال تلك الآليات الجديدة والمعايير النمطية في كل جانب أو مستوى إداري بالجامعات حتى تضمن البقاء و الإستمرار و الوقوف أمام المنافسة المحلية و الإقليمية والعالمية.

I.3 أساليب تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات.

١ - كيفية تنفيذ إيزو التعليم الجامعي وإدارة الجودة الشاملة(١٨) :

عادة ما تقوم الجامعات الراغبة في إدارة العملية التعليمية بأساليب الجودة الشاملة بطرح سؤالين رئيسيين:

س١: ماذا يحتاج طالب الجامعة خريج المستقبل؟، س٢: ما هي متطلبات وحاجات الجامعة لتقديم تلك الخدمة؟

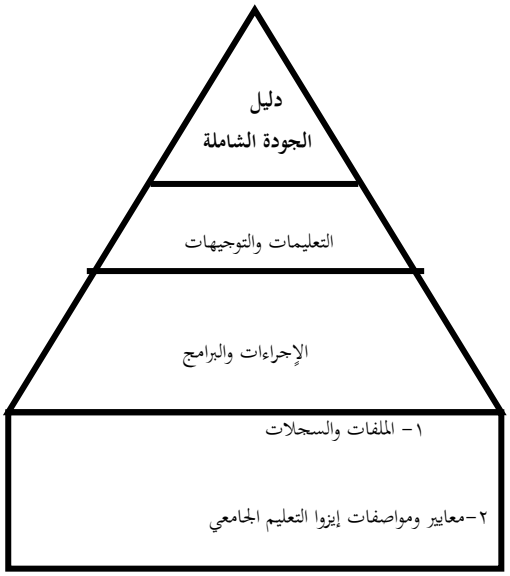
وتقوم كل جامعة بعد ذلك بمراجعة منظومتها وهياكلها التنظيمية للتحقق من إمكانية تنفيذ الخطوات السابق ذكرها في السؤالين ١،٢ ،وبعدها تأخذ الجامعات بواحد من البدائل للتطبيق :

أولا: تكوين فريق عمل لإعداد سلسلة المواصفات اللازمة لإدارة جودة التعليم الجامعي. توفير التدريب اللازم لهم للقيام بعمليات الإستشارات والإدخال والتنفيذ والمراجعة.

ثانيا: أو الإعتماد على استشاري خارجي لتشخيص المشاكل والإحتياجات واقتراح شبكة المواصفات اللازمة لإدارة جودة التعليم الجامعي.

وفي كلا الحالتين يجب أن يؤدي الأسلوب المطبق لبرامج إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي إلى تعديل وتطوير السلوك الجامعي تجاه تعظيم الجودة الإنتاجية والإلتزام والتمسك وروح الفريق والتكامل والتنسيق.

وفيما يلي هيكل الملفات اللازمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي:



الشكل رقم ٠١: هيكل ملفات الجودة الشاملة

٢ - كيف تقوم الجامعة ببناء سلسلة من مواصفات الجودة الشاملة (١٩(؟

١. فحص البيئة العالمية والإقليمية والمحلية .

٢. تحديد منظومة قيم الجامعة .

٣. تحديد رؤية مستقبلية .

٤. التعرف بالرسالة الجامعية في المدى القصير والمتوسط والطويل.

٥. الإتفاق على جدول أهداف.

٦. إعداد مجموعة إستراتجيات .

٧. مناقشة المواصفات النمطية للجودة.

٨. بناء مواصفات الجودة الجامعية .

٩. إعادة هندسة الجامعة.

١٠. إدخال المواصفات النمطية لجودة الجامعة في الأنشطة والكليات .

١١. التدريب على إيزو الجامعة .

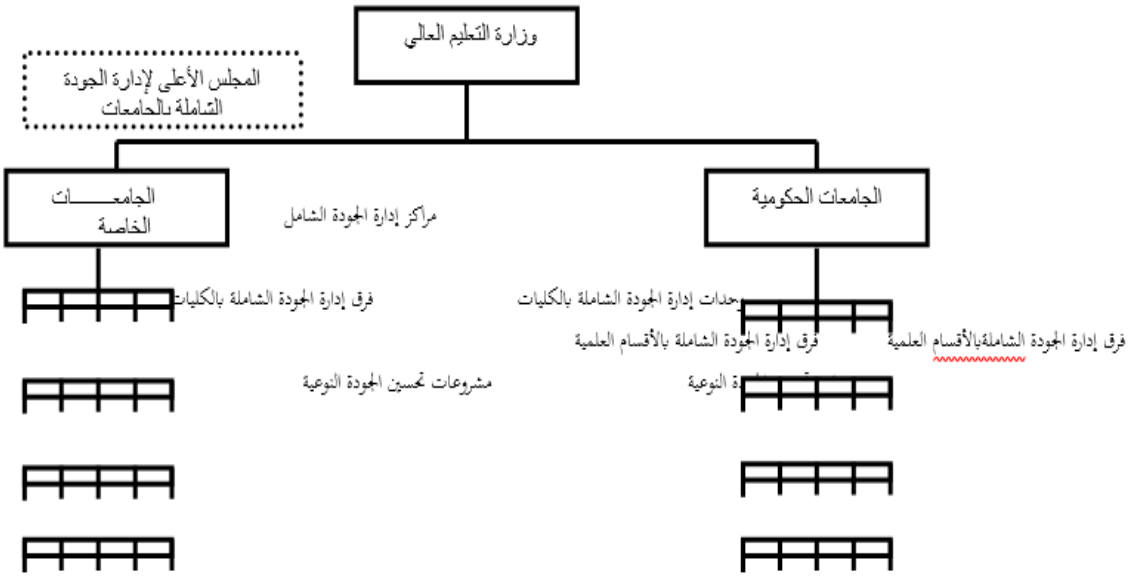
١٢. إعادة هيكلة الوظائف والأنشطة وفق المواصفات الجديدة للجودة ومستويات الأداء التنافسية.

١٣. مراجعة الجودة والنتائج وتصويب الأخطاء.

١٤. إعادة دورة الأعمال الجامعية وفق البرامج الجديدة للمواصفات.

٣ كيف تطبق الجامعات برنامج إدارة الجودة الشاملة؟:

وفيما يلي استعراض لهيكل مراكز الجودة المقترحة في قطاع التعليم العالي من منظور أن الجودة أحد مكونات التخطيط الإستراتيجي المستقبلي:



الشكل ٢: برنامج الجودة الشاملة في الجامعة

.الجزء التطبيقي:

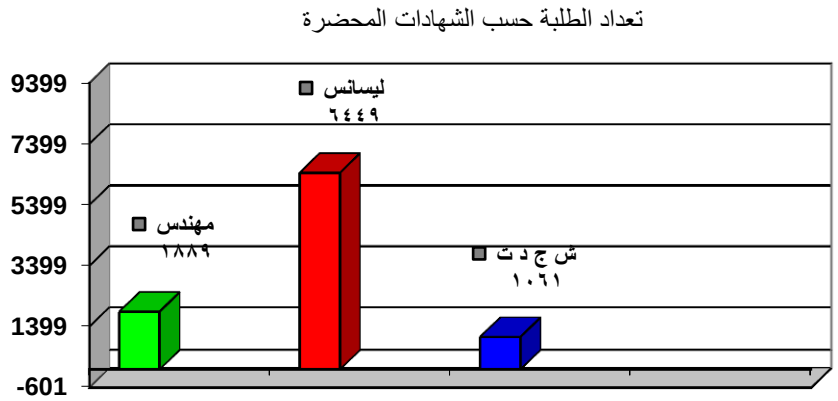
II.1 إحصائيات جامعة الأغواط للموسم الجامعي: ٢٠٠٦/٢٠٠٥

بلغ عدد الطلبة المسجلين خلال السنة الجامعية ٢٠٠٦/٢٠٠٥، ٩٣٩٩ طالب بالتدرج يتوزعون على ثلاث كليات على النحو التالي:

الجدول رقم ١٠: توزيع الطلبة حسب الكليات

الرقم	الكلية	تعداد الطلبة
١.	كلية الحقوق والعلوم الاجتماعية	٤٥٤٢
٢.	كلية العلوم وعلوم الهندسة	٢٨٥٣
٣.	كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير	٢٠٠٤
المجموع		٩٣٩٩

أما تعداد الطلبة المسجلين في التدرج حسب الأطوار كان كما يلي:



*

في حين بلغ تعداد الطلبة المسجلين في ما بعد التدرج :

الجدول رقم ٢٠: توزيع الطلبة حسب الدراسات ما بعد التدرج

التخصص	العدد
الهندسة المدنية/مواد وهياكل	٠٥
الهندسة المدنية/مواد/مواد الهندسة المدنية	٠١
الإعلام الآلي/أنظمة الإعلام الآلي والاتصال	٠٦
الهندسة المعمارية/بناء حضري وبيئة	١٠
علوم تسيير/إدارة الأعمال	٠٢
علوم تسيير/محاسة ومالية	١٤
الهندسة الكهربائية/ Optoélectronique et systéme	٠٥
الهندسة الكهربائية/ Compatibilité électromagnitique	٠٨
الهندسة الكهربائية/Réseaux	٠٤
الأدب العربي/النص الأدبي في ضوء المناهج الحديثة والمعاصرة	١٢
المجموع	٦٧

II.2 التأطير البيداغوجي:

تتوفر جامعة الأغواط على موارد بشرية جد هامة إذ بلغ مجموع الأساتذة المتكلفين بالتعليم العالي والبحث العلمي على مستوى جامعة عمار ثليجي للسنة الجامعية ٢٠٠٦/٢٠٠٥ : ٣١٤ أستاذ دائم في مختلف الرتب. أما بالنسبة للسنة الجامعية ٢٠٠٦/٢٠٠٥ فقد خصت جامعة الأغواط بـ : ١١٩ منصب أستاذ مساعد، تم توظيف ٥٢ أستاذ مساعد من بينهم. فتعداد الأساتذة الدائمين حسب الرتب (٢٠٠٦/٢٠٠٥) :

الجدول رقم ٣٠: توزيع الأساتذة حسب الرتب العلمية

تعيين الرتب	المجموع
أستاذ	٠٧
أستاذ محاضر	٣٠
أستاذ مكلف بالدروس	١٣٨
أستاذ مساعد	١٣٤
مساعد	٠١
أستاذ مهندس	٠٤
المجموع	٣١٤

II.3 توزيع الاستبيان واسترجاعه:

تم توزيع (٢٥٠) نسخة من الاستبيان على مجتمع الدراسة وذلك على مستوى كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، وشمل هذا الاستبيان شريحة الطلبة بالكلية فقط بمختلف مستوياتهم وتخصصاتهم الدراسية ، فيما تم استرجاع (٢٠٠) استبيان من أفراد مجتمع الدراسة أي بنسبة(٨٠%) من مجموع الاستبيانات الموزعة، وكان عدد الاستبيانات المعتمدة في التحليل الإحصائي (١٨٠) استبيانا بنسبة (٧٢%) من المجموع الكلي ، تم استبعاد(٢٠) نسخة لعدم اكتمالها ، ويبين الجدول التالي عدد الاستبيانات الموزعة و المسترجعة حسب المستويات .

الجدول رقم(٣): الأعداد والنسب المؤوية للاستبيانات الموزعة والمستردة المعتمدة في التحليل .

	عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المستردة من المجموع الكلي	النسبة المؤوية للاستبيانات المستردة	عدد الاستبيانات المعتمدة للتحليل	النسبة المؤوية للاستبيانات المعتمدة للتحليل
سنة أولى	52	50	25%	49	27%
سنة ثانية	25	22	11%	17	9%
سنة ثالثة	105	60	30%	48	27%
سنة رابعة	68	68	34%	66	37%
المجموع الكلي	250	200	100%	180	100%

هذا الجدول يمكننا من ملاحظة المستويات التي ساهمت في هذا الاستبيان حيث كانت الحصة الأكبر لطلبة السنة الثالثة بـ (١٠٥) نسخة إلا أن نسبة الاسترداد والتي كانت تمثل (٣٠%) بعدد(٦٠) كانت أقل من نسبة الاسترداد مقارنة بطلبة السنة الرابعة حيث تم استرداد نفس عدد الاستبيانات الموزعة المقدر ب(٦٨) نسخة بنسبة(٣٤%)من مجموع الإستبانات المستردة ، فيم كان نصيب المستويين الأولى والثانية (٥٢) و(٢٥) نسخة بنسبة استرداد (٢٥%) ،(١١%) على التوالي ، وكانت الاستبيانات المعتمدة في التحليل في كل المستويات كالتالي : السنة الأولى (٢٧%) السنة الثانية (٩%) السنة الثالثة (٢٧%) السنة الرابعة (٣٧%) .

- وصف خصائص مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من مجموعة من طلبة كلية العوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، بمختلف المستويات ، السنة الأولى الثانية الثالثة والرابعة، في التخصصات الموجودة بالكلية جدع مشترك علوم التسيير بفروعه إدارة أعمال ،مالية، محاسبة ، جدع مشترك علوم اقتصادية بفروعه نقود ومالية وبنوك ،اقتصاد وتسيير المؤسسة، إضافة إلى تخصص الإعلام الآلي للتسيير، ولقد تناولنا في الجزء الأول من الاستبيان معلومات عامة خاصة بالطالب يمكننا وصفها كالآتي:

أولا : التخصص

الجدول (٤) توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب التخصصات الدراسية

	التكرار	النسبة المؤوية
جدع مشترك علوم التسيير	47	26%
محـاسبة	15	8%
مـالية	17	9%
إدارة أعمال	45	25%
جدع مشترك علوم اقتصادية	5	3%
نقود ومالية وبنوك	14	8%
اقتصاد وتسيير المؤسسة	18	10%
إعلام آلي للتسيير	14	8%
المجمـوع الكلي	175	97%

المجلد : ٢ العدد : ٣ لسنة : ٢٠١٨

يوضح الجدول رقم (٤) توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب التخصص الذي ينتمي ‘ليه كل فرد، ما يلاحظ أن التوزيع كان عشوائيا بنسب مختلفة من تخصص لآخر تتراوح مابين (٨%) و(١٠%) لكل من تخصصات محاسبة، مالية، نقود مالية وبنوك إعلام آلي للتسيير، والحصة الأكبر كانت للتخصص إدارة الأعمال و الجدع المشترك للعلوم التسيير بنسبة (٢٥%) و(٢٦%) على التوالي، فيما كان أضعف تكرار لتخصص الجدع المشترك علوم اقتصادية بنسبة (٣%).

ثانيا : العمر

الجدول (٥) توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب العمر

	التكرار	النسبة المؤوية
من ١٩ إلى ٢٤	159	88%
من ٢٥إلى٣٥	21	12%
المجموع الكلي	180	100%

يوضح الجدول أعلاه توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الفئة العمرية التي ينتمي إليه الفرد، ويظهر أن نسبة (٨٨%) من الأفراد تتراوح أعمارهم من ١٩إلى ٢٤ سنة في حين أن الأفراد الذين تتراوح أعمارهم من ٢٥ إلى ٣٥ سنة يمثلون فقط (١٢%) من أفراد المجتمع

ثالثا: استخدام الحاسب الآلي.

الجدول (٦) توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب ما إذا كان الفرد يستطيع استخدام الحاسب الآلي أم لا

	التكرار	النسبة المؤوية
نعم	148	82%
لا	26	14%
المجموع	174	96%

الجدول رقم (٦) توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب ما إذا كان الطالب يستطيع استخدام الحاسب الآلي أم لا ، ويظهر نسبة (٨٢%) من الطلبة يستطيعون استخدام الحاسب الآلي،فيما يمثل الأفراد الذين لا يستطيعون استخدامه نسبة (١٤%) من أفراد مجتمع الدراسة، ويمتنع (٤%) من الأفراد عن الإجابة على هذا السؤال .

رابعا: العمل .

الجدول (٧) توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب ما إذا كان الفرد قد مارس عملا ما من قبل أم لا.

	التكرار	النسبة المؤوية
نعم	51	28%
لا	124	69%
المجموع	175	97%

يظهر الجدول رقم (٧) توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب ما إذا كان الفرد قد عمل من قبل أم لا ، نلاحظ أن نسبة (٩٧%) قد أجابوا عن هذا السؤال منهم (٦٩%) لم يمارسوا أي عما من قبل فما أجاب الآخرون بنعم بنسبة (٢٨%).

- تحليل ومناقشة النتائج:

تتضمن الإجابة عن أسئلة الاستبيان أراء الطلبة ومواقفهم من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة عمار ثليجي بالأغواط، وسنقوم بتحليل ومناقشة كل إجابة على حدى وخلال هذا التحليل نقوم بعرض النتائج في جداول إحصائية تبين بالأرقام والنسب المؤوية الإجابات عن الأسئلة المطروحة في الاستبيان، وقد كانت الأسئلة تنقسم إل ى قسمين الأول تتطلب الإجابة "بعم" أو "لا" والقسم الثاني يتطلب الإجابة بأحد الاقتراحات المطروحة مع السؤال والتي يراها الطالب مناسبة للإجابة :

الجدول رقم (٨)

المستوى						
	الرابعة	ثالثة	الثانية	الأولى		
	نعم	نعم	نعم	نعم		
الجزء الأول						
ج١	57	39	11	41	148	82%
ج٢	10	17	4	20	51	28%
الجزء الثاني						
ج١	37	43	13	14	107	59%

ج٥	2	3	2	5	12	7%
ج٦	1	3	2	8	14	8%
ج٧	4	8	4	11	27	15%
ج٨	54	44	14	41	153	85%
ج٩	42	37	15	35	129	72%
ج١٠	49	42	16	40	147	82%
ج١١	49	40	16	40	145	81%

يظهر هذا الجدول الإجابات بـ"نعم"

الجدول رقم (٩)

	المستـوى					
	الرابعة	ثالثة	الثانية	الأولى		
	لا	لا	لا			
الجزء الأول						
ج١	5	9	5	7	26	14%
ج٢	54	30	12	28	124	69%
الجزء الثاني						
ج١	27	5	3	35	70	39%
ج٥	3	7	2	10	22	12%
ج٦	4	7	2	9	22	12%
ج٧	1	2		5		4%
ج٨	6	3	2	6	17	9%
ج٩	15	15	1	10	41	23%
ج١٠	10	7		8	25	14%
ج١١	10	9		7	26	14%

يوضح هذا الجدول الإجابات بـ "لا"

من خلا ل ما سبق يمكننا عرض تحليل ومناقشة النتائج في النقاط التالية :

١ مدى تمكن الطالب من استخدام الحاسب الآلي، هذا ما حاولنا معرفته خلال طرح السؤال التالي: هل تستطيع استخدام الحاسب الآلي (حتى وإن كنت لا تجيد استخدامه تماما) ؟ كان هذا السؤال في الجزء الأول من الاستبيان وقد أظهرنا نتائجه في المطلب السابق في وصفنا للجدول (٨)، ولهذا السؤال أهمية كبيرة تظهر في تأثير مدى تمكن الطالب من هذه التكنولوجيا ذات العلاقة الوطيدة بإدارة الجودة الشاملة بصفتها أسلوب من أساليب التغيير الحديثة التي تعتمد بدرجة كبيرة على التكنولوجيات الحديثة.

٢ هل سبق وأن عملت من قبل ؟ هذا سؤال من الجزء الأول من الاستبيان قمنا بوصف نتائجه في المطلب السابق التي تظهر في الجدول رقم (٩)، ويظهر تأثير هذا الجانب على رأي الطالب وموقفه من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة في الخبرة والتجربة الذين يكتسبهما الطالب من خلال مارسته للعمل، وخاصة ما إذا كان منصب العمل الذي شغله أو يشغله الطالب منظمة أو جهاز إداري تماشى إدارته مع المتغيرات الحديثة وتجعل من إدارة الجودة الشاملة من اهتماماتها .

٣ هل سمعت عن نموذج إدارة الجودة الشاملة قبل تسلمك لهذا الاستبيان ؟ كان هذا أول سؤال في الجزء الثاني من الاستبيان، وتظهر نتائجه في الجدول رقم(٨والجدول رقم (٩)، حيث نجد أن ٣٩% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا بـ"لا" أي عدم سماعهم بهذا النموذج من قبل، بينما أجاب ٥٩% منهم بـ"نعم" ، وهذه الإجابة تظهر مدى فهم الطالب أو معرفته لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ، ما يؤثر على موقفه الداعم أو الرافض لتطبيق هذا النموذج بالجامعة .

٤ معظم أفراد مجتمع الدراسة الذين أجابوا أنهم قد عملوا من قبل ، وهذا من خلال الجدول(٩) قد أجابوا بـ"لا" عن ما إذا كانت المنظمات أو الأجهزة الإدارية التي عملوا بها تطبق مفهوم إدارة الجودة الشاملة ، وكذلك عما إذا كانوا راضين عن الأداء في هذه المنظمات والأجهزة الإدارية ، وهذا ما لا يمكنهم من اكتساب خبرات أو معرفة مسبقة عن هذا النموذج ، الأمر الذي قد يؤثر في موقف الطالب من تطبيق إ.ج.ش في الجامعة .

٥ هل تفضل العمل في منظمة أو جهاز إداري يطبق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بعد تخرجك ؟ أجب معظم الطلبة بـ"نعم " وبنسبة ٨٥% وتعزى هذه النتيجة إلى من خلال ما استنتاجه من تقربنا من أفراد مجتمع الدراسة إلى ما تحمله عبارة الجودة من معنى إضافة إلى تطلع الطالب إلى التغيير والتحسين ، وبالرغم من أن الأغلبية يؤيدون العمل بمثل هذه المنظمات إلا أن البعض أجابوا بـ "لا" وبنسبة ٩% ويمكننا إن نرجع هذه النسبة لغياب المقررات الدراسية التي تتيح للطالب فهم هذا النموذج .

٦ نسبة لا يستهان بها هي نسبة ٢٣% من الطلبة الذين شملهم الاستبيان لا يؤيدون الانضمام لدورات تدريبية لاكتساب المهارات الأساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في العمل الجديد بعد التخرج ، وكذلك هي نسبة ١٤%من الطلبة الذين لا يؤيدون تدريس مادة حول مفاهيم إدارة الجودة الشاملة ضمن الخطة الدراسية في الجامعة تعد هامة ، ومن خلا احتكاكنا

المجلد: ٢ العدد: ٣ لسنة: ٢٠١٨

المباشر بالطلبة في الجامعة لا نرجع هذا الرفض أو ذاك إلا بإحساس الطالب بكثرة المقررات الدراسية و كثافتها ، إضافة إلى عدم توفر الفهم والوعي الكاملين بأهمية الإدارة بالجودة الشاملة .

الجدول رقم(١٠) الجوانب التي تحتل أهمية أكبر من حيث الحاجة لتحسين

	الفنية	الإجتماعية	الإدارية	الجميع
الأولى	4	2	10	33
الثانية			2	15
الثالثة		1	7	37
الرابعة		2	16	46
	4	5	35	131
	2%	3%	19%	73%

يظهر هذا الجدول الجوانب التي تحتل أهمية أكبر من حيث الحاجة إلى التحسين حصلتا هذه النتائج بعد طرح السؤال التالي : أي من الجوانب التالية تحتل أهمية أكبر من حيث الحاجة للتحسين في المنظمات أو الأجهزة الإدارية في نظرك : الجوانب الإدارية ، الجوانب الاجتماعية ، الجوانب الفنية ، أو جميع الجوانب السابقة ؟ وتظهر النتائج شبه إجماع على ضرورة أن يشمل التحسين جميع الجوانب بنسبة٧٣%، إذ يتعين على الجامعة بذل مجهودات أكبر لإحداث التغيير في جميع الجوانب.

الجدول رقم (١١) الهدف الرئيسي من تطبيق نموذج إدارة الجودة الشاملة في المنظمات والأجهزة الإدارية

	زيادة الإنتاج	زيادة الربح	تحسين أداء المنظمة بشكل عام
الأولى		8	38
الثانية		3	14
الثالثة	1	8	39
الرابعة	4	7	47
	5	26	138
	3%	14%	77%

وفي محاولتنا لإبراز مدى فهم الطالب لنموذج إدارة الجودة الشاملة ، وكما نعلم أن الجودة الشاملة هي القيام بجميع الأعمال والوظائف في المنظمة أو الجهاز الإداري بشكل صحيح ومتقن في جميع مراحله أي من بداية العمل إلى نهايته طرحنا التساؤل التالي : هل الهدف الرئيسي من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات أو الأجهزة الإدارية هو: زيادة الإنتاج، زيادة الأرباح ، أم تحسين أداء المنظمة بشكل عام، فأجاب ٧٧%من الذين شملهم الاستبيان أن الهدف الرئيسي هو تحسين أداء المنظمة بشكل عام ، وتظهر هذه النتيجة غالبية الطلبة، وبالرغم من ذلك لا نلاحظ أن هناك فهم حقيقي لمفهوم هذا النموذج .

النتائج العامة :

مما سبق يمكننا عرض بعض النتائج المتوصل إليها ومنها:

- لابد من انتهاج أسلوب جودة واضح لضمان تقديم خدمات بجودة عالية.
- تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعة يقوم على سلسلة من المواصفات الدولية النمطية .
- القيام بتدريب و تكوين كل القوى الفاعلة بالجامعة و غرس ثقافة الجودة بالجامعة لضمان التغيير .

الاقتراحات:

بناءا على ما سبق يمكننا تقديم الاقتراحات التالية:

- الأخذ بأسباب التغيير الجدري على كل مستويات الجامعة.
- توفير الإمكانات و الوسائل الضرورية لمساعدة الطالب على مواكبة التطورات وفهم طرق و أساليب التغيير.
- توفير التأطير المناسب و الكفاءات العالية لضمان إنتاج جيد.
- اعتماد الوسائل التكنولوجية الحديثة في جميع وظائف الجامعة.
- توفير الظروف المناسبة لضمان مناخ تعليمي جيد.
- اعتماد المقررات الحديثة والمواكبة لتطورات العصر.
- توسيع نشاط الجامعة ليشمل المحيط الخارجي بتوفير بيئة نظيفة و فرص للعمل و حل المشكلات.
- تنظيم المؤتمرات و الكفاءات و المحاضرات الهادفة و المثمرة لغرس ثقافة الجودة.
- مراعاة الخصوصية الاجتماعية وللطالب.

المجلد : ٢ العدد : ٣ لسنة : ٢٠١٨

قائمة لمراجع باللغة العربية:

١. أحمد صقر عاشور، الأسس السلوكية وآداب البحث التطبيقي ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر ،١٩٨٣.

٢. أحمد فتحى سرور، إستراتيجية تطوير التعليم، مطابع الجهاز المركزى للكتب الجامعية والمدرسية الوسائل التعليمية، القاهرة ١٩٨٧.

٣. توفيق محمد عبد المحسن ، تخطيط ومراقبة جودة الخدمات ، ندخل لإدارة الجودة ، دار النهضة العربية القاهرة ، ط١، ١٩٩٥.

٤. حسين عبدالله التميمي،إدارة الإنتاج والعمليات ، دار الفكر الأردن ،ط١ ،١٩٩٧.

٥. حسين عمار، إدارة شؤون الموظفين ، مطابع معهد الإدارة العامة ، السعودية، ١٩٩٠.

٦. عبد العظيم أنيس، "مقترحات لتحسين الجودة فى التعليم"، فى مؤتمر التعليم العالى فى مصر وتحديات القرن ٢١ ، المنوفية، ١٩٩٦

٧. قرين سمير، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الدراسات العليا الجامعية التطبيقية، دور إدارة الجودة في تحسين أداء البنوك التجارية، جامعة التكوين المتواصل ،مركز التكوين المتواصل غارداية، دفعة جوان ٢٠٠٣.

٨. محمد توفيق عبد المحسن، تخطيط ومراقبة جودة المنتجات، مدخل لإدارة الجودة الشاملة، دار النهضة العربية، القاهرة، الطبعة الأولى ،١٩٩٥.

٩. محمد سعيد سلطان ، إدارة الموارد البشرية ،المكتبة الإدارية ،بيروت ، ١٩٩٣.

١٠. محمد عبد الوهاب ، العنصر الإنساني في إدارة الإنتاج ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٨٤.

١١. محمد فريد الصحن ، قراءات في إدارة التسويق ، الدار الجامعية،٢٠٠٥ .

١٢. محمود عابدين، "الجودة واقتصادياتها فى التربية دراسة نقدية" فى مجلة دراسات تربوية، الجزء ٤٤، المجلد السابع، عالم المكتب، القاهرة، بدون سنة.

١٣. مراد صالح مراد، "موقف الصحافة المصرية من قضيتى مجانية التعليم وتطويره خلال الفترة من عام ١٩٩٠ حتى ١٩٩٥"، فى صحفية التربية، العدد الأول، ١٩٩٦.

المراجع باللغة الأجنبية:

١٤. Shattov., M., “The University of the Future”, July 1995, Vol.7, No.2, P.757-764.

١٥. Markay, L. et. al., “Restructured and differentiated? Institutional responses to the Changing Environment of UK higher education”, July, 199 , Vol.7, No.2, P.193-206.

١٦. Watson, D., “Quality Assurance in British Universities systems and outcomes”, March 1995, Vol.7, No.1, P.25-38.

١٧. El-Khowas E., “External Review, Alternative models Based on us experiences”, March 1995, Vol.7, No.1, P.39-48.

١٨. Linke, R. D., “Improving quality assurance in Australian higher education”, March 1995, Vol.7, No.1, P.49-62.

١٩. Massaro, V., “Quality measurement in Australian An assessment of the holistic approach” March 1995, Vol.7, No.1, P.81-100.

٢٠. Beattie, J. F., “Assessment in higher education”, November 1995, Vol.7, No.3, P.281-296.

٢١. Vander wened, M., and K. Kowwenaar, “In Search of Quality: The International comparison of higher education programmers for purposes of Internationalization”, July 1994, Vol.6, No.2, P.241-260.

٢٢. Sizer, J. and D. Mackie, “Greater accountability the price of Autonomy”, November 1995, Vol.7, No.3, P.323-334.

٢٣. Teichler, U., “Students and employment: The issues of University Management”, July 1994, Vol.6, No.2, P.217-226.

٢٤. ROBERT¬¬-FEY ET JEAN Maries Gouge (La Matrice De La Qualité), Ed d’organisation, 1980.