

إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية الرياضية:

معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة العلوم والتكنولوجيا بهران محمد بوضياف
(USTO.MB.) نموذجاً.

د.امحمد مولاي. الجامعة الإفريقية بأدرار.

الملخص:

نحاول من خلال هاته الدراسة توضيح تطبيقات مفاهيم الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي في ظل التحولات التي يعرفها هذا القطاع، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي المناسب لموضوع البحث، بتسليط الضوء على إمكانية تطبيق معايير الجودة الشاملة في عملية التدريس لدى طلبة معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة محمد بوضياف للعلوم والتكنولوجيا بهران، من حيث جودة التدريس والبحث عن المعلومة الجيدة، جودة المكتبة الجامعية، جودة البيئة والعلاقات الجامعية، وكان من بين أهم ما توصلت إليه الدراسة وجود بعض النقائص في مؤشرات الجودة الشاملة في معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة العلوم والتكنولوجيا بهران محمد بوضياف (USTO.MB.).

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة. المؤسسات الجامعية الرياضية. جامعة USTO.MB. الجزائر.

Abstract:

This study attempts to clarify the applications of the concepts of comprehensive quality in the sector of higher education in light of the transformations known by this sector. In order to achieve its objectives, this study uses the analytical and descriptive approaches that are appropriate to the subject of the research. This study highlights the possibility of applying the overall quality standards in the teaching process of the students of the Institute of Physical Education and Sports at Mohammed Boudiaf University of Science and Technology in Oran, in terms of quality of teaching, searching for relevant information, quality of the university library, quality of the environment and the university relations. The most important findings of the study deduced the presence of shortcomings in the overall quality indicators at the institution under study.

Key words: Overall quality management. Sports university institutions. University of USTO.MB. Algeria.

مقدمة:

تواجه المؤسسات في المجتمعات العربية العديد من التحديات المتزايدة في ظل التطور التكنولوجي، والانفتاح الاقتصادي والثقافي، وبهذا فرضت التحولات السريعة على المؤسسات ضرورة تطبيق أنظمة فعالة، واعتماد استراتيجيات ملائمة للتحديات التنافسية المتزايدة، وتعد إدارة الجودة الشاملة أحد أهم تلك الأنظمة التي يؤدي تطبيقها إلى امتلاك وتطوير ميزة تنافسية مستدامة، مع تحديات المناخ المعلوماتي الجديد، وبالتالي تتطلب مثل هاته التحديات مواجهة وتغييرا في أساليب ونظم العمل من خلال التحول من الأساليب التقليدية في العمل والإدارة، إلى أساليب حديثة تركز على الجودة الشاملة، في ظل عصر التدفق الحر للمعلومات، وبهذا تعد الجودة من أهم القضايا التي تهتم بها المؤسسات المتميزة مهما كانت طبيعة نشاطها، فهي تمثل أحد أهم السياسات الهادفة إلى تطوير الأداء والدخول إلى المنافسة التي يشهدها العالم المعاصر، في ظل انتشار تقنية المعلومات وشبكة الانترنت وهو ما أحدث تغييرات جذرية أثرت بشكل مباشر وغير مباشر على إنتاجية المؤسسات الربحية والخدماتية، وجلبت مزيدا من التنافس والتحدي سعيا وراء تحقيق جودة الخدمات المقدمة للمستفيد، عن طريق تغيير أساليب نظم العمل من الأساليب التقليدية إلى أساليب حديثة، وتعتبر المؤسسات التعليمية بصفة عامة والجامعية على وجه الخصوص إحدى المؤسسات المتأثرة بالتحديات السابقة الذكر التي فرضتها إدارة الجودة وهذا باعتبار أن التعليم التقليدي لا يلبي حاجات الطالب المتنوعة والمتجددة، هذه التحديات لا يمكن مواجهتها بالنمط التقليدي، ومن هذا المنطلق شهد قطاع التعليم العالي في الجزائر مجموعة من الإصلاحات تجسدت في نظام ل.م.د. الذي يهتم على الخصوص بنوعية وجودة التكوين وفقا لمتطلبات سوق العمل، بهدف نقلة نوعية في عملية التربية والتعليم والارتقاء بمستوى الطالب الجامعي من جميع الجوانب وفق معايير الجودة الشاملة.

الإشكالية:

إن الهدف الرئيسي للجودة الشاملة للعملية التعليمية هو إرضاء الزبون الداخلي المتمثل في الطالب والمعلم أو الأستاذ والربون الخارجي المتمثل في أولياء الأمور والمجتمع وسوق العمل بالتحسين المستمر للعمليات التعليمية والتربوية، وحيث أن الجودة الشاملة عملية إستراتيجية إدارية تركز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركته من المعلومات التي يتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق الجودة والتحسين المستمرين للمؤسسة، إذ أن الجودة الشاملة هي واحدة للعملية التعليمية ككل، ويشهد التعليم بصورة عامة والتعليم العالي بصورة خاصة في كثير من بلدان العالم خاصة الغربية منها خلال العقد الأخيرين، حركة إصلاح جذرية تتمثل في إدخال مفاهيم جديدة مثل مفهوم معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي لتحقيق التميز لدى الخريج الجامعي لمواجهة التحديات التي يفرضها القرن الحادي والعشرون، وقد جاءت هذه الإصلاحات نتيجة لتغير مفهوم التعلم من المفهوم التقليدي السلوكي الذي يتخذ فيه المتعلم موقفا سلبيًا من العملية التعليمية إلى المفهوم البنائي المعرفي الحديث الذي يتخذ فيه المتعلم موقفا إيجابيا وديناميكيا في العملية التعليمية، وقد استدعى هذا الإصلاح إعادة النظر في عملية التدريس التقليدية، لتشمل كل مرافق المؤسسة التعليمية من خلال تقوم تعلم الطالب، وتقويم الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس، والمنهاج، والمواد التعليمية، والمناخ التعليمي، والنشاطات الطلابية، والخدمات الطلابية، والمرافق والتجهيزات، والمختبرات، والمكتبة، والتنظيم داخل المؤسسة والإدارة وغيرها، فضلا عن ربط التقويم بالواقع ويمد قدرة الطالب واستعداده على أداء مهام فعلية في الحياة المهنية، وأصبح التقويم بهذا المفهوم عملية يتم من خلالها العمل على التحسين والتطوير المستمر لمؤسسات وبرامج التعليم العالي وربطها بالواقع و ذلك من خلال عمليتي التقييم الذاتي والتقييم الخارجي للمؤسسة وبرامجها التعليمية وهذه هي إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي.

1. إدارة الجودة الشاملة (TQM) : Total Quality Management (TQM) (DETREIE, Ph., 2001, p. 21)

وقد ذهب إليس Elles في مقدمة كتابه "ضمان الجودة في التعليم العالي" إلى القول أن الجودة في حد ذاتها تعبير غامض إلى حد ما، لأنها تتضمن دلالات تشير إلى المعايير والتميز على حد ما، أما الموسوعة السوفيتية فقد عرفت الجودة على أنها مجموعة خواص المنتج تقرر قابليته على الإيفاء بالاحتياجات (الدراكة، 2005، ص.15)، وتعني إدارة الجودة الشاملة TQM Total Quality Management الإستراتيجية التي من خلالها تعمل المنظمة أو المؤسسة على تحقيق جودة عالية في منتجاتها أو خدماتها المعروضة، من أجل تلبية حاجيات المستهلكين، ومن هنا فإن إدارة الجودة إذن هي تطوير مفهوم الجودة لدى كل موظف في المنظمة (محبوب، 2003، ص.103)، ومعنى آخر، مفهوم إدارة الجودة الشاملة يعني تحميل المسؤولية لكل مصالح المنظمة مهما كانت وظيفتها و حجمها، للوصول إلى تحقيق منتج أو خدمة ذات نوعية عالية، وبذلك فهي أداة قياس ومراقبة من أجل الوصول إلى الجودة المرغوب فيها من طرف المنظمة والجودة المتوقعة من طرف المستعمل (جوفري، 1999، ص.09)، والجودة هي نظام متكامل موجه نحو تحقيق احتياجات العملاء وإعطاء صلاحيات أكبر للعاملين وتعني التحول الجذري في الممارسات الإدارية التقليدية لمختلف أوجه النشاط في المؤسسة وهي أيضا شكل تعاوني لأداء الأعمال بتحريك المواهب والقدرات لكل من الإدارة والعاملين لتحسين الإنتاجية وإحداث الجودة بشكل مستمر بواسطة فرق العمل (رشدي والبندري، 2004، ص. 430)، ونستخلص من خلال التعاريف المقدمة بأن إدارة الجودة الشاملة هي نظام يستخدم بشكل أمثل مجموعة من الفلسفات الفكرية المتكاملة والعمليات التسييرية والأدوات الإحصائية والموارد المالية والبشرية، بهدف تلبية احتياجات العميل الداخلي والخارجي على حد سواء، فهي نظام تسييري يلتزم بتقديم قيمة للعملاء من خلال إيجاد بيئة يتم فيها تحسين وتطوير مستمر لمهارات الأفراد ولنظم العمل، مع الالتزام بإرضاء العميل و دعم العمل الجماعي، وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة الإستراتيجية و امتلاك ميزة تنافسية مستدامة (بن حاوية، 2007، ص.155).

1.1. أنواع لجودة: تنقسم الجودة الى أربعة أصناف تتمثل في:

- **الجودة المدركة:** وتعلق بالمستعمل وما يتلقاه من خدمة، فالمعلومات حول الجودة المدركة نحصل عليها من خلال البحوث الميدانية عن طريق الاستمارة أو المقابلة أو الملاحظة في عين المكان، والجودة المدركة تعرف بأنها نتاج العلاقة بين ما يدركه ويتلقاه المستعمل من جودة في الخدمات المتوفرة من جهة وما كان ينتظره من خدمات أثناء أداء هذه الخدمات من جهة أخرى.
- **الجودة المتوقعة:** الجودة المتوقعة تعكس في الحقيقة ما يتمناه المستعمل، فهي لا تعني بالضرورة ما ينتظره المستعمل من جودة مثالية ولكن ما يراه المستعمل وما يأمل فيه من خدمات موضوعية وممكنة في تحقيقها (بدوي، 2008)، والتفكير في جودة الخدمات وإرضاء المستعملين يركز على مفهوم التوقع، فهو المقارنة بين المدركات والتوقعات من الخدمات.
- **الجودة المرغوبة:** الجودة المرغوبة وهي تقييم موضوعي للخدمة المقدمة للمستعمل من طرف المؤسسة، هذه الأخيرة ستحاول تحقيق الخدمة كما يريد المستعمل وتفادي المشاكل التي قد تقع فيها قدر الإمكان بذلك، وهي البعد الموجود بين الجودة المدركة للخدمة من طرف المستعمل والخدمة المحققة من طرف المنظمة، فهي تتعلق بما ينتظره المستعمل لكن أيضا بما تنتظره المؤسسة، فمفهوم الجودة المرغوبة يجب أن يأخذ بعين الاعتبار العوامل الاقتصادية قصد أخذ مكانة في عالم المنافسة مثل المعرفة، طريقة الأداء و اختيار الاستراتيجيات الممكنة من طرف المؤسسة.
- **الجودة المحققة:** الخدمة المحققة هي ما توصلت إليه المؤسسة من توفير للخدمة في الواقع، والخدمة المحققة قريبة من الخدمة المدركة إلا أن الأولى تنشأ من المستعمل أما الثانية فتنشأ من المؤسسة، والجودة حسب المؤسسة يمكن أن تقيم من خلال الفارق بين الجودة المرغوبة والجودة المحققة في الواقع، التكلم عن الجودة المرغوبة والجودة المحققة، يعني أننا في مجال المؤسسة، فهي لا تخص

المستعمل بصفة مباشرة ولكنها تهتم بتحديد وتسير أداء الخدمة من خلال مجموعة مقاييس لا بد من توفيرها (سمالي، 2003، ص.03).

2.1. مزايا إدارة الجودة الشاملة: إن تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة سيساعد المؤسسة في التعرف على جوانب الهدر في الوقت والطاقات الذهنية والمادية، وفي نفس الوقت يعد نظام إدارة الجودة الشاملة نظاما تحفيزيا حيث يمنح الصلاحيات للعاملين ويحثهم على النجاح، ومن مزايا إدارة الجودة الشاملة:

- توفير الجهد والوقت والمال والمواد، وتفاذي التأثيرات السلبية.
- حسن استثمار الموارد المتاحة للمؤسسة.
- أداء العمل بكفاءة عالية وفقا للمعدلات والمعايير المطلوبة.
- انجاز العمل بطريقة أفضل وتلافي الأخطاء.
- المحافظة على سمعة المؤسسة.
- تعزيز الثقة بين المؤسسة والعملاء وبين الأفراد داخل المؤسسة.
- ضمان استمرار تقديم مستوى متميز من الخدمة لكسب رضا العملاء (المستفيدين).
- تجنب إعادة العمل بآدائه بطريقة صحيحة من البداية (مقدم، 1430 هـ، ص.ص. 151-182).

2. إدارة الجودة الشاملة في التعليم والتربية: بدأ الاتجاه إلى تطبيق إدارة الجودة في المدارس وغرس القيم الجديدة المتلائمة في المراحل الدراسية المختلفة من الابتدائية إلى التعليم الجامعي، حيث أن مسؤولية المدرسة هي توفير التعليم الذي يجعل من الطلاب نافعين على المدى البعيد، وذلك بتدريسهم كيفية الاتصال بمحيطهم وكيفية تقويم الجودة في عملهم وعمل الآخرين، وكيفية استثمارهم لفرص التعليم المستمر على مدى الحياة لتعزيز تقديمهم، بالإضافة إلى هذا فإن المستفيد الثانوي من خدمات المدرسة هم الآباء وأولياء الأمور والمجتمع الذين من حقهم توقع نمو مدارك وقدرات ومهارات أبنائهم الطلاب، كما اشرنا إلى الجودة المتوقعة والمدرسة والمرغوبة والمحققة، وتطور شخصياتهم ليكونوا نافعين لذويهم ومجتمعهم، ويقع عبء تحقيق الجودة على كاهل المدرس والطلاب من جهة والمدرسة والمجتمع من جهة أخرى.

1.2. تعريف إدارة الجودة الشاملة في التعليم: تعرف إدارة الجودة الشاملة في التعليم بأنها عملية إستراتيجية إدارية تركز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي نتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسن المستمر للمنظمة.

2.2. خصائص إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية: لقد أصبح المجتمع العالمي ينظر إلى الجودة الشاملة والإصلاح التربوي باعتبارهما وجهين لعملة واحدة ومن خصائصها المتميزة: الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية المتاحة، تقديم الخدمات بما يشبع حاجات المستفيد الداخلي والخارجي، توفير معنويات أفضل لجميع العاملين، توفير أدوات ومعايير لقياس الأداء، تخفيض التكلفة مع تحقيق الطلب الاجتماعي.

3.2. الفائدة المرجوة من الجودة الشاملة في العملية التعليمية: يرحى من عملية إدارة الجودة الشاملة مجموعة من الفوائد والتي تمثل في نفس الوقت أهداف تطبيق إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية نذكر من بينها: تحسين العملية التربوية ومخرجاتها بصورة مستمرة، تقليل الأخطاء، تطوير المهارات القيادية والإدارية لقادة المؤسسة المدرسية، تنمية مهارات ومعارف واتجاهات العاملين، التركيز على تطوير العمليات أكثر من تحديد المسؤوليات، العمل المستمر من أجل التحسين وتخفيض معدل الإهدار الناتج عن ترك المدرسة أو الرسوب، تحقيق رضا المستفيدين (الطلبة، أولياء الأمور، المعلمين، المجتمع).

4.2. دواعي تطبيق إدارة الجودة الشاملة في النظام التعليمي:

1. إن غالبية الدول النامية أخذت بإستراتيجية الكم لاستيعاب تدفق الأطفال في التعليم، إن هذه الإستراتيجية أدت إلى التضحية بنوعية العملية التربوية.
2. تحسين مخرجات العملية التربوية.
3. إن الثورة التكنولوجية الشاملة والقائمة على التدفق العلمي والمعرفي يمثل تحدياً للعقل البشري مما جعل المجتمعات تتنافس في الارتقاء بالمستوى النوعي لنظمها التربوية.
4. بما أن الطالب هدف ومحور العملية فيجب إرضائه كزبون أساسي في العملية التربوية.
5. ضرورة إجراء التحسينات في العملية التربوية بطريقة منظمة من خلال تحليل المعلومات باستمرار.
6. استثمار إمكانيات وطاقات جميع الأفراد العاملين في العملية التربوية.
7. طريقة لنقل السلطة إلى العاملين بالمؤسسة مع الاحتفاظ في نفس الوقت بالإدارة المركزية.
8. خلق الاتصال الفعال على المستويين الأفقي والعمودي.
9. للجودة الشاملة ثقافة إدارية خاصة وهذا يقتضي تغيير نمط الثقافة التنظيمية الإدارية في المؤسسة التعليمية وهذا يعني تغيير القيم والسلوك السائد بما يساعد على تحقيق الجودة الشاملة.
10. تغيير النمط الإداري إلى الإدارة التشاركية.

5.2. مصطلحات إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية: لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في العملية التربوية

لا بد من توضيح المصطلحات التي تتعامل معها الجودة الشاملة وما يقابلها في المجال التربوي والتعليمي، حيث يمثل مديرو المدارس والجامعات الإدارة أو القيادة، في حين يمثل المدرسون (المعلمون، الأساتذة) هم الموظفون والقادة والمديرون للطلبة في الصفوف الدراسية (الزبون الداخلي)، أما الطلاب ينظر إليهم على أنهم المنتج والطلبة (الزبون الداخلي)، كما ينظر إلى أولياء أمور الطلبة والمجتمع ككل على أنهم (الزبون الخارجي)، ويبقى واضعو السياسة التعليمية كمجلس التعليم أو المجالس البيداغوجية الوطنية حسب النظام في الدولة، ومن هنا فإن المدخلات هم (الطلبة) والعمليات (ما يدور في داخل المدرسة) والمخرجات (الطلبة المتخرجون) ومن هنا فإن الالتزام الكلي بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة التربوية يستدعي إعادة النظر في رسالة هذه المؤسسة وأهدافها واستراتيجيات تعاملها مع العمل التربوي ومعاييرها وإجراءات التقويم المتبعة فيها كما يجب التعرف على حاجات المستفيدين (الطلبة) أي ما هي نوعية التعليم والإعداد التي يرون أنها تحقق حاجاتهم وتلبي رغباتهم.

3. إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي: لقد مر مفهوم الجودة في التعليم الجامعي بثلاث مراحل متميزة تعبر كل

واحدة منها على التوجه الفلسفي للجامعة في المرحلة الأولى الجودة باعتبارها مرادفا للإمتياز، كان المفهوم التقليدي السائد في مؤسسات التعليم الجامعي على أن الجامعة لها ما يميزها وذات طبيعة خاصة أو مستوى عالي وبذلك إرتبطت هذه المرحلة بفلسفة النموذج الإنجليزي الذي يرى أن الجودة متأصلة في ذات الجامعة، ومكون من مكوناتها الطبيعية، وأنها لا تحتاج إلى للبرهنة على ذلك وفي مرحلة تالية لذلك إستخدم مفهوم الإمتياز بطريقة تبادلية مع مفهوم الجودة والذي يعني إما المعايير العالية أو الأخطاء الصفرية، فهو يعني الإمتياز والتفوق في المدخلات والمخرجات، بمعنى أنه لو كانت المدخلات متميزة على سبيل المثال لكانت المخرجات تتمتع بشيء من الإمتياز، أما المرحلة الثالثة لتطور مفهوم الجودة الجامعية، فإنها قامت على رفض فكرة الإمتياز وإستبدالها بالتركيز المباشر على مستوى المنتج الذي تقدمه الجامعة والذي يمكن تجويده من خلال المرور بمجموعة من عمليات

التحكم والرقابة العلمية للجودة إستنادا على مجموعة من المعايير المحددة أو المجدولة والتي تستخدمها المؤسسات والهيئات الخارجية لتقييم جودة المؤسسات الجامعية، هذه المعايير يجب أن تكون متطورة باستمرار لضمان إستمرارية الإرتقاء في مستوى الجودة.

1.3. إدارة الجودة الشاملة في الجامعات العربية: إذا كانت الدول المتقدمة تشتكي من مستوى جامعاتها وتسعى إلى تطويرها فإن الجامعات العربية هي في أسوأ حال، وأحوج إلى التغيير، ففي الترتيب العالمي للجامعات عجزت الجامعات العربية على أن تكون ضمن الخمسمائة الأولى، وقد أدى هذا الوضع بالسياسيين والأكاديميين على حد سواء إلى رفع الراية الحمراء معلنين مستوى الخطر الذي بلغه مستوى التعليم عندنا، ففي المملكة العربية السعودية مثلاً ناقش أعضاء مجلس الشورى قبل سنتين وضع الجامعات السعودية بعد صدور هذا الترتيب، وهو نفس الترتيب بالنسبة للجامعات الجزائرية حيث كانت جامعة العلوم والتكنولوجيا هوارى بومدين بالجزائر العاصمة وجامعة تلمسان من بين الجامعات المصنفة إفريقيا وعالميا لكن بعد الألف، وهذه المؤشرات تدل على أن الجهود التي تبذل إلى حد الآن في إصلاح التعليم العالي في البلاد العربية هي جهود دون المستوى المطلوب، وذلك لكونها تطبق دون وجود نظرة شاملة للتطوير، فضلا على أن المقررات والمناهج يغلب عليها الجانب النظري، إضافة إلى قصور النظام التعليمي عن الاهتمام بالطالب من حيث ميوله ومواهبه وقدراته، وعدم فاعلية وسائل تقييم الطلبة وقد أكد هذا الوضع السيئ لمستوى التعليم الجامعي عدد من الباحثين ورجال التربية، وكان موضع بحث في عدة مؤتمرات، فقد جاء في التقرير الذي صدر عن المؤتمر التربوي الذي عقد في عمان عام 1990م. بعنوان "تعليم الأمة العربية في القرن الحادي والعشرين: الكارثة أو الأمل"، أنه إذا استمر التعليم يقدم خدمته في مستوى النوعية التي يقدمها الآن، فإن ذلك سيؤدي إلى كارثة محققة، ذلك لأن الخريجين لن يكونوا مؤهلين لأي عمل منتج أو خلاق وكما أكدت هذا وثيقة استشراف المستقبل للعمل التربوي لدول الخليج العربي الصادرة عن مكتب التربية العربي لدول الخليج 1999، فالدراسات التي أجراها المركز بينت أن واقع التعليم في اغلب دول الخليج العربي يغلب عليه الطابع النظري، والإدارة مستمرة في تصميم المناهج وإعداد الكتب والمواد التعليمية بالأساليب التقليدية التي تركز حفظ المعلومات واسترجاعها في عملية التقييم، وهذا يقلل الاهتمام بالمهارات العليا وتعويد الطلبة على حل المشكلات ومواجهة المواقف المستجدة، ومن هنا فإن هناك ضرورة لتبني سياسة علمية جريئة وشجاعة لإحداث تغييرات جذرية في سياسة التعليم الجامعي لمواجهة تحديات القرن الحادي والعشرين، وفي عام 1998 م. في ندوة التعليم الجامعي والقرن الحادي والعشرين بجامعة عين شمس طرح عدد من التحولات اللازمة في قطاع التعليم منها: ضرورة تحول التعليم الجامعي من الجمود إلى المرونة، ومن التجانس إلى التنوع، ومن ثقافة الحد الأدنى (بدر، 2006، ص.14).

2.3. معايير إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي: نحاول فيما يلي تسليط الضوء على بعض معايير إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي من خلال تناولنا لمجموعة من المعايير التي تناولها للباحث صالح عتوة والباحثة يمينة بن حاوية في بحث قدماه لنيل شهادة الماجستير، بالإضافة إلى معايير أخرى لمختصين آخرين في دراسات متعددة وردت في آخر هذا البحث، وتطبيقها على معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة محمد بوضياف للعلوم والتكنولوجيا بوهران كنموذج، حيث قمنا بمقابلة مع مدير المعهد والذي رحب بنا واستقبلنا أحسن استقبال ولم يخل علينا بالمعلومات التي ساعدتنا كثيرا في إعداد هذا البحث بالإضافة إلى مقابلة مع عينة عشوائية من الطلبة الدارسين بالمعهد.

- جودة الطالب الجامعي (العميل): يعتبر الطالب محور العملية التعليمية والغاية التي تتطلبها عملية التعلم والتعليم وتؤكد المناهج التربوية الحديثة على مبدأ هام في التعليم وهو إكساب المتعلمين الدافعية الكافية ومراقبة أدائهم، وتوفير العناية التربوية المتواصلة لكل متعلم قبل التعليم وأثناءه، حيث أن تعظيم جودة التعليم العالي يكون من خلال العناية بنشاط الإرشاد المهني لطلاب المرحلة الجامعية ومساعدتهم في إختيار التخصص، والعناية بنشاط الإرشاد الأكاديمي لهم، بالإضافة إلى العناية بالخدمات

الطالبة (غذاء، سكن، ترفيه، رعاية طبية)، وبالنشاط اللاصفي للطلبة ومساعدتهم في الحصول على عمل، ودراسة أسباب البطالة وخفض معدلها بين الخريجين (مقدم)، ثم دراسة آراء جهات التوظيف في نوعية ومستوى خريج الجامعة في جميع التخصصات لتحديد جوانب النقص في المهارات والعمل على معالجتها وتصحيحها.

– **جودة عضو هيئة التدريس:** إن الأستاذ الجامعي يتمتع بمكانة متميزة في الجامعة، وذلك لكونه يلعب دورا كبيرا لا يمكن الإستغناء عنه في تطوير فكر ومعارف الطلبة، فبالإضافة إلى كونه يساهم في إنتاج أو بناء المعارف، نجده أيضا مسؤولا على إيصالها إلى الطلبة ومحددًا لنوعها وحجمها وتسلسل تقديمها (عبد الله عبد الدائم وآخرون، 2005، ص. 72)، ومهما بلغت البرامج التعليمية من الجودة فإنها لا تحقق النتائج المرجوة منها إذا لم ينفذها معلمون أكفاء مدربون تدريبًا كافيًا، ومؤهلون تأهيلا مناسبًا، ثم إن إصلاح التعليم العالي وتطويره وتحديثه، لا يمكن أن يتم بمنأى عن الإهتمام بحجر الركيزة ومفتاح النجاح في العملية التعليمية الذي هو الأستاذ الجامعي الذي تغيرت الكثير من أدواره اليوم في ظل التحولات السريعة التي يشهدها العالم في مختلف المجالات، لذا فالإهتمام بأمور الأساتذة وتطوير مهاراتهم يستلزم تحسين أوضاعهم الإقتصادية والإجتماعية من أجل رفع كفاءة أداء الجامعات الجزائرية وذلك من خلال تطوير قدرات عضو هيئة التدريس عن طريق المشاركة في المؤتمرات والندوات والدورات المتخصصة وتشجيعه على التدريس المتميز والبحث العلمي الجاد من خلال النشر في مجالات علمية دولية متخصصة وتكوين مجموعات بحثية متخصصة داخل الأقسام العلمية دراسة أوضاع الأساتذة بصفة دورية والعمل إعادة النظر في جملة الحوافز المادية والمعنوية للأساتذة (بوسنة، 2004، ص. 157).

– **جودة البرامج التعليمية الجامعية:** ويقصد بجودة البرامج التعليمية شمولها وعمقها، مرونتها واستيعابها لمختلف التحديات العالمية والثورة المعرفية من خلال ربط النظرية بالتطبيق والاهتمام بالتعليم الذاتي والإعتماد على النفس وقدرتها على تنمية مهارات التعلم الذاتي وارتقاء المكتبة (السنبل، 2003، ص. 277).

– **جودة الإدارة الجامعية:** تلعب الإدارة الجامعية دورا أساسيا في إنجاح العملية التعليمية، إذ أن مسؤوليتها الأساسية الرئيسية تكمن في تنظيم العملية التعليمية، وتخطيطها ومتابعتها وتقويتها وفوق ذلك تهيئة الإيجابية والتجهيزية المساعدة على التعلم، حيث أن إدارة الجامعة مطالبة بربط الطالب الجامعي بكل ما هو جديد في تخصصه ومحيطه الجامعي من خلال إعلامه بمختلف النشاطات والمؤتمرات في مختلف المؤسسات الجامعية وطنيا ودوليا.

– **جودة الموارد المالية للتعليم الجامعي:** إن قضية الإرتقاء بمستوى الجودة في نظام التعليم الجامعي بجميع مراحله بدءا من مدخلاته ومرورا بنظم العمل التعليمية والبحثية والإدارية وانتهاء بمستوى جودة مخرجاته القادرة على المنافسة في السوق المحلية والعالمية رهينة بقضية التمويل والموارد المالية، فالتطوير النوعي للتعليم وربطه بالمستويات العالمية وبمتطلبات القرن الحالي، يتطلب توفير موارد وموازنات لتمويله بشكل فعال لذلك فعليه إيجاد مصادر تمويل بديلة وحسن إستخدام الموارد المتاحة المالية منها والبشرية إضافة إلى تمويل الحكومة وتعزيز مبدأ المشاركة والتنسيق بين التربية والمجتمع المدني.

– **جودة الهياكل التعليمية وتجهيزاتها:** المبنى التعليمي وتجهيزاته محور هام من محاور العملية التعليمية، حيث يتم فيه التفاعل بين مجموع عناصره، وجودة المباني وتجهيزاتها أداة فعالة لتحقيق الجودة الشاملة في التعليم، لما لها من تأثير فعال على العملية التعليمية وجودتها ويشكل إحدى علاماتها البارزة وذلك بتوفير عوامل السلامة والأمان في المؤسسات الجامعية بالإضافة إلى الصيانة الدورية، توفير الظروف المادية والطبيعية كالتهووية، الإضاءة، الصوت، المساحة المخصصة للإطلاع بالمكتبة والملاعب وقاعة التدريس (سعيد والسيد، 2003، ص. 409).

4. معايير إدارة الجودة الشاملة بمعهد التربية البدنية والرياضية بجامعة العلوم والتكنولوجيا بوههران: تأسس معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة محمد بوضياف للعلوم والتكنولوجيا بوههران في الموسم الجامعي 2003-2004 وتمت الانطلاقة في المعهد بالنظام الكلاسيكي في نفس الموسم الجامعي وفي الموسم الموالي أي الموسم الجامعي 2004-2005 تم اعتماد نظام ل.م.د. (ليسانس، ماستر، دكتوراه) الجديد وكان المعهد من إحدى المعاهد السبابة الى تطبيق نظام ال ل.م.د. على مستوى الغرب الجزائري حيث تخرجت أو دفعة من المعهد في الموسم الجامعي 2005-2006 وهذا بالموازاة مع دفعة النظام الكلاسيكي أي أن دفعة نظام ال ل.م.د. التحقت بدفعة النظام الكلاسيكي، يقع مقر المعهد بجامعة محمد بوضياف للعلوم والتكنولوجيا بمدينة وهران وبالضبط في المركب الرياضي، يتكون المعهد من قاعتين للتدريس ومدرجين خارج المعهد في المعاهد المجاورة داخل الجامعة، أما بالنسبة للمرافق التطبيقية فللمعهد ملعب لكرة القدم به عشب اصطناعي نوعيته لائس بها بالإضافة الى مسبح كبير وملعب لكرة اليد وكرة السلة، يغطي الجانب العلمي بالمعهد 11 أستاذ دائم وأستاذ واحد متعاقد بالإضافة الى 19 أستاذ مؤقت، يبلغ عدد الطلبة بالمعهد حاليا 201 طالب جامعي موزعة على ثلاثة مستويات 45 طالب في السنة الأولى، و75 طالب في السنة الثانية، و81 طالب في السنة الثالثة، التخصص المدرس بالمعهد هو تخصص التربية البدنية في إطار نظام ل.م.د. (قاسمي، 2010).

1.4. جودة الطلبة الجامعيين بمعهد التربية البدنية والرياضية بجامعة العلوم والتكنولوجيا بوههران: لقد أبدت إدارة معهد التربية البدنية والرياضية متمثلة في السيد مدير المعهد حرصا كبيرا على اهتمامها بالطالب الجامعي والوقوف على مختلف متطلباته، حيث وجدنا مختلف المشاكل التي يعني منها الطلبة حاضرة حتى في ذاكرة السيد مدير المعهد من خلال الأسئلة التي وجهناها له بواسطة استمارة المقابلة وهذا أمر مهم جدا في إدارة الجودة الشاملة بصفة عامة وفي التعليم الجامعي على وجه الخصوص، وعي مدير المعهد بمختلف مشاكل الطلبة حيث أنه رغم النقص الكبير الذي يعاني منه المعهد في كثير من الجوانب إلا أن مدير المعهد ينسق من حين لآخر مع معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم خاصة في مجال تكوين الطلبة في مرحلة الماستر، بالإضافة الى هذا يعتني مدير المعهد بالتنسيق مع مديرية التربية بصفتها المؤسسة الوحيدة التي تستقبل الطلبة المتخرجين من المعهد الى حد ألان وهذا لأن التخصص المدرس بالمعهد هو التربية البدنية وهذا التخصص مطلوب على وجه الخصوص في مؤسسات التربية والتعليم، وفي المستقبل إذا توفرت الإمكانيات يعزم المعهد على تكوين الطلبة في مختلف التخصصات الأخرى التي تطلبها مؤسسات خارج قطاع التعليم كالصحة وسوناطراك والشركات الأجنبية مثلا لأن تخصص التربية البدنية والرياضية ليس حكرا فقط على التربية بل يحتاج الكثير من مؤسسات المجتمع الى خريجي معاهد التربية البدنية والرياضية، لمسنا أيضا عناية كبيرة بالطلبة من طرف مدير المعهد حيث انه يغوص ويردك جيدا محيط الطالب الجامعي رغم أن هذا ليس من مهامه حيث أن هناك مديرية الخدمات الجامعية هي التي تتكفل بهذا، وهذه من أهم العمليات في إدارة الجودة الشاملة بالنسبة للطالب الجامعي بصفته عميلا، وانطلاقا من مقابلتنا للطلبة فان الطالب الجامعي في معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة محمد بوضياف للعلوم والتكنولوجيا بوههران يعاني من عدة مشاكل لا تسمح بجودة الطالب الجامعي تتمثل في:

- انعدام سيارة إسعاف خاصة بالمعهد رغم وجود سيارة إسعاف في الجامعة إلا أنها تعتبر غير كافية في جامعة بحجم جامعة العلوم والتكنولوجيا بوههران، وحتى لو كانت هناك سيارات إسعاف كافية بالجامعة يجب توفير سيارة على الأقل بالمعهد لان طلبة التربية البدنية والرياضية يقومون من حين لآخر بعمليات التدريب سواء على مستوى ملعب كرة القدم أو المسبح أو كرة اليد، ...، وهذا لتجنب الإصابات التي قد يتعرض لها الطلبة أثناء التدريب أو التطبيقات الرياضية، حيث كما سبق واشترنا أن المعهد يتكون من ثلاثة مستويات سنة أولى وثانية وثالثة.

- من حيث السكن فان الإقامات الجامعية اليوم أصبحت عائقا كبيرا في سير البرنامج التعليمي للطلاب بل إن البعض منها غير قابل للإقامة تماما، وهذا من خلال ما أشار به علينا الطلبة حيث يشغل الطابور في المطعم مثلا وقتا كبيرا على حساب نشاطات أخرى للطلاب كالمطالعة وغيرها، بالإضافة الى هذا فإن الإقامات الجامعية غير مؤمنة بالصفة اللازمة حيث يتعرض الطلبة من حين لآخر الى الاعتداء والسرقة داخل الحرم الجامعي، دون أن ننسى أن معظم الإقامات الجامعية التي يسكن فيها الطلبة الدارسين بالمعهد لا تتوفر على مرشات وان وجدت فهي تفتقر الى النظافة والماء الساخن.

- أما بالنسبة لجانب الإطعام فان المطعم المركزي بالجامعة لا يلبي رغبات الطلبة من حيث الوجبة حيث أن طلبة التربية البدنية والرياضية لا يمكن تشابه وجبتهم الغذائية وجبة الطلبة الآخرين وهذا بسبب قيامهم بنشاطات رياضية تتطلب وجبة رياضية كافية وحسب إشارة السيد مدير المعهد فان إدارة المعهد طالبت من الجامعة توفير وجبات رياضية تتماشى والمجهودات التي يبذلها الطلبة لكن لم يتم بعد تلبية هذا الطلب، والمشكل الآخر الذي يعاني منه المطعم المركزي الطابور الذي لا يسمح للطلاب بإلقاء فيه مدة طويلة ولا فيفوت على نفسه فرصة الحضور الى المحاضرات وهنا يبقى الطالب بين المطرقة والسندان إما أن يتغيب من أجل وجبة لا رياضية أو أن يحضر المحاضرة أو التدريب جائعا، أما مطاعم الإقامات الجامعية فان الوضعية فيها كارثية حقا إلا في بعض الإقامات الجامعية أحيانا، وما تأكدت منه هو أن الوجبات المقدمة في هاته أحيانا ترمى ولا يأكل منها الطلبة شيئا هذا عن الطلبة العاديين فكيف بطلبة التربية البدنية والرياضية.

- يشكل النقل عائقا كبيرا أما الطالب الجامعي بالمعهد حيث أجمع الطلبة على نقص النقل سواء الطلبة المقيمين خارج وهران أي الضواحي التابعة للولاية أو الطلبة المقيمين بالإقامات الجامعية وهو ما يتطلب من الطالب الدفع على حسابه الخاص على الرغم من انه دفع مصاريف النقل في بداية كل موسم جامعي.

وكل هاته الجوانب الأخيرة التي أشرنا لها سواء النقل أو الإطعام أو الإيواء الديوان الوطني للخدمات الجامعية تابع لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي وهي نفس الوزارة التي شرف على الجوانب البيداغوجية للطلاب والأستاذ ولكن الواقع يثبت العكس حيث لا يوجد تنسيق بين مديرية الخدمات الجامعية والجامعة وهو ما يؤثر كثيرا على السير البيداغوجي العادي للجامعة سواء على مردودية الطالب أو على قضية التدريس بالنسبة للأستاذ.

2.4. جودة الأساتذة الجامعيين بمعهد التربية البدنية والرياضية بجامعة العلوم والتكنولوجيا بوههران: يغطي

معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة محمد بوضياف للعلوم والتكنولوجيا بوههران 31 أستاذا منها أستاذ واحد متعاقد و 19 أستاذا مؤقتا ويبدو من الوهلة الأولى أن عدد الأساتذة بالنسبة لعدد الطلبة كافي الى حد كبير حيث يبلغ عدد الطلبة بالمعهد حاليا 201 طالب وهو ما يسمح بالتدريس بالطريقة الممتازة وإيصال المعرفة الى الطالب بأحسن وجه، كما أن هذا العدد يسمح بتوفير جو مريح بالنسبة للأستاذ الجامعي، ومن هنا فان جودة الأساتذة الجامعيين بهذا المعهد م هاته الناحية جيدة رغم أننا لم نتمكن من مقابلة كل الأساتذة إلا أن العينة التي قابلناها كانت كافية لإعطاء صورة عن أساتذة المعهد من حيث المعاملة مع الطلبة وكيفية التدريس وما يؤكد هذا هو المعلومات التي إسترجعناها من الطلبة الذين ابدوا ارتياحا كبيرا لأساتذتهم بالمعهد، ولكن المشاكل التي تعيق إدارة الجودة الشاملة من هاته الناحية هي:

- أساتذة المعهد كلهم لا يملكون سكنات وظيفية بما فيهم مدير المعهد، وكيف نطالب أستاذا جامعيًا بجودة شاملة في التدريس وهو لا يمتلك سكنا، حيث أن السكن يشكل جانبا مهما في استقرار الأستاذ ورفع مردوديته في العمل وبالتالي تحسين ورفع كفاءة المعهد من حيث تكوين طلبة يواكبون التطورات التكنولوجية الحديثة.

- بالإضافة الى هذا فان معظم أساتذة المعهد لا يملكون سيارات ولا توجد حافلة أو سيارة للمعهد مثلا خاصة بهم وهذا ما يعيق التزام الأستاذ بالبرنامج الدراسي من حين لآخر، وبالتالي انعكس هذا على جودة الطالب الجامعي وجودة التدريس أيضا.

- الموارد المالية أن عدد الأساتذة الدائمين بالمعهد ليس كافيا والدليل على هذا هو استعانة المعهد بأساتذة مؤقتين يضاعف تقريبا عدد الأساتذة الدائمين، ومن هنا فانه إذا كان راتب الأستاذ الدائم غير كافى بالنسبة له، فكيف بالأستاذ المؤقت الذي يتقاضى راتبه في آخر الموسم الجامعي وأحيانا الى دخول الموسم الجامعي الموالي وهذا ما يؤثر سلبا على تأدية الأستاذ لواجبه التعليمي.

- ونضيف الى هذا أن معظم الأساتذة الجامعيين بالمعهد لا يمتلكون شبكة انترنت في منازلهم والأكثر من هذا هو عدم توفر المعهد على قاعة انترنت خاصة بالأساتذة، وهذا ما يؤثر على مواكبة الأستاذ لمختلف المناهج والبرامج الخارجية والداخلية، حيث أن شبكة الانترنت تحتوي اليوم على الكثير من المواقع المتخصصة في مجال الرياضة التربية البدنية منها المجالات الالكترونية المتخصصة في الرياضة بالإضافة الى مواقع أقسام التربية البدنية والرياضية في العالم وهو ما يسمح لهم بالاطلاع على آخر ما توصل إليه العلم في مجال الرياضة والتربية البدنية، كما أن شبكة الانترنت تمكن الأساتذة أيضا من تكوين مكتبة رقمية عن طريق تحميل مختلف الرسائل الجامعية في مجال الرياضة والكتب والمجلات المتخصصة في شكل الكتروني، إضافة الى تبادل الآراء والاتصال بالخبراء والمتخصصين في المجال، ومن هنا نستنتج أن مختلف عمليات التغيير على مستوى أنظمة التدريس يجب أن تتم بالموازاة مع مراعاة ظروف الأساتذة الاجتماعية والاقتصادية ومن هان وجب التكفل بمختلف مشاكل الأستاذ الجامعي على جميع الأصعدة، وبالتالي فان جودة الأستاذ الجامعي بالمعهد موجودة من حيث قيامه بواجبه لكن بالمقابل من ناحية حقوقه فهي تكاد تكون منعدمة الجودة.

3.4. جودة البرامج التعليمية بمعهد التربية البدنية والرياضية بجامعة العلوم والتكنولوجيا بوهران: من خلال مقابلتنا مع السيد مدير المعهد والاطلاع على مختلف المقاييس المدرجة بالمعهد فإنها تتماشى ومتطلبات سوق الشغل، حيث أن مختلف البرامج المعتمدة بالمعهد تلبي طلبات مؤسسات التربية والتعليم عبر الوطن، فيدرس الطلبة سنة كاملة في الجذع المشترك تتضمن مقاييس متنوعة منها: الإعلام الآلي والانجليزية، ولا أدري لماذا اختيرت اللغة الانجليزية كلغة أجنبية للطلبة هل عملا بالرياضي الأمريكي الأب الروحي لإدارة الجودة الشاملة كما اشرنا سابقا في بداية البحث أم جاءت صدفة، هناك مقياس البيداغوجيا العامة وعلم النفس العام أيضا، بالإضافة الى منهجية العمل والاتصال، مورفولوجية الرياضة، هذا عن السنة الأولى جذع مشترك، أما بالنسبة للتخصص فيدرس بالمعهد تخصص التربية البدنية والرياضية، ومن بين المقاييس المبرمجة هي منهجية البحث وهذا لتحضير الطلبة الى كيفية إعداد مذكرة التخرج في السن الثالثة، بالإضافة الى مقياس البيداغوجية التطبيقية، هذا بالإضافة الى التبرص من شهر أكتوبر الى غاية شهر ماي ومذكرة تخرج في السداسي الأخير، ومن هنا يمكن القول أن البرامج التعليمية بمعهد التربية البدنية والرياضية بجامعة محمد بوضياف للعلوم والتكنولوجيا بوهران ذات جودة جيدة حيث أنها تتماشى ومتطلبات سوق الشغل رغم النقائص التي يشهدها المعهد من حيث جودة حقوق الطلبة الجامعيين والأساتذة ناهيك عن نظام ل.م.د. الذي يعتبر من الأنظمة التدريسية الجديدة المطبقة في الكثير من الدول والمتقدمة منها خاصة في ظل التطورات التكنولوجية الحاصلة على جميع القطاعات.

4.4. جودة الإدارة الجامعية بمعهد التربية البدنية والرياضية بجامعة العلوم والتكنولوجيا بوهران: تطرقنا في الجزء النظري من الدراسة الى ضرورة وعي الجهات العليا في المؤسسة بأهمية إدارة الجودة الشاملة وهذه النقطة هي من بين أهم المشاكل التي يعاني منها المعهد حيث أن المعهد غير مستقل إداريا رغم أننا لمسنا قناعة كبيرة وأرضية خصبة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة لدى مدير المعهد من خلال تعاونه معنا وانه رغم الإمكانيات المحدودة للمعهد يسعى الى تحسين صورة المعهد ودعم نوعية تكوين الطلبة، إلا أن هذا لا يكفي حيث يجب إقناع الجهات المعنية في الجامعة بضرورة السير الحسن للمعهد من خلال تزويده بمختلف الحاجيات، حيث أن هناك مشاكل تعوق حتى السير العادي للمعهد والتي من بينها مثلا انعدام الأوراق من اجل طباعة أوراق الامتحان للطلبة ناهيك عن الإعلانات التي تخص الأساتذة من حيث المؤتمرات والندوات المتخصصة في الرياضة، دون أن

ننسى السير الإداري العادي للمعهد والذي يتوقف على الورق والورق، ومن هنا نستنتج انه رغم القابلية الجيدة لدى مدير معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة محمد بوضياف للعلوم والتكنولوجيا بوهـران لتطبيق إدارة الجودة الشاملة إلا أن عدم استقلالية المعهد حتى في نشاطاته العادية وعدم وعي الهيئات العليا بأهمية إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتكوين طلبة المعهد يمنع ذلك.

6.4. جودة الموارد المالية للتعليم بمعهد التربية البدنية والرياضية بجامعة العلوم والتكنولوجيا

بوهـران: تعتبر الموارد المالية عصب الحياة في أي مؤسسة مهما كان نوعها وفي معهد التربية البدنية والرياضية بوهـران لاحظنا نقصا كبيرا في مختلف الأصعدة من ناحية الطالب الجامعي والأستاذ والإدارة وكل هاته العناصر مرتبطة ارتباطا وطيدا بجودة الموارد المالية للمعهد وهاته الأخيرة هي التي بإمكانها حل مختلف المشاكل التي يعاني منها المعهد إذا تم حسن تسييرها وهو ما سيؤدي الى تجويد نوعية الطلبة الذين يكوّنهم المعهد، حيث أن تجويد نظام التعليم الجامعي في إطار نظام ال.م.د. بجميع مراحله وفي ظل المنافسة في التكوين التي يفرضها سوق العمل كل هذا يتوقف على الموارد المالية المتاحة للمؤسسات الجامعية.

7.4. جودة الهياكل التعليمية وتجهيزاتها بمعهد التربية البدنية والرياضية بجامعة العلوم والتكنولوجيا

بوهـران: تعتبر الهياكل التعليمية عنصرا أساسيا في العملية التدريسية حيث أن جودة الهياكل ينعكس بالضرورة على مناهج التدريس والمدرسين والطلاب على حد سواء وهذا باعتبار أن الوسط الذي تتم فيه مختلف تفاعلات العملية التعليمية ومن خلال الزيارة الميدانية التي قمنا بها لمعهد التربية البدنية والرياضية بجامعة محمد بوضياف للعلوم والتكنولوجيا بوهـران لاحظنا أن وضعية الهياكل تشكل مشكلا بالنسبة للسير البيداغوجي للمعهد حيث أن القاعات المخصصة للتدريس غير كافية تماما حيث تتوفر المعهد على قاعتين فقط بالمركب الرياضي ومدرجين خارج المعهد في المعاهد المجاورة داخل جامعة محمد بوضياف، بالإضافة الى هذا فان عدد القاعات والمدرجات المخصصة للتدريس تطرح مشكلة أخرى أيام الامتحانات وهو ما يؤثر على السير العادي للامتحانات وتوقيتاتها، وكل هذا سببه أن المعهد لم يبنى بعد وكل الهياكل المخصصة للمعهد هي فقط هياكل المركب الرياضي وليست هياكل معهد التربية البدنية والرياضية، وهذا المشكل ينعكس على كل المجالات بالمعهد، فلو أخذنا على سبيل المثال مكتب مدير المعهد لا تتوفر أدنى الشروط وهو عبارة عن قاعة تابعة للمسبح بالإضافة الى القاعات الأخرى المخصصة للبيداغوجيا وغيرها كلها قاعات ومخازن تابعة للمركب الرياضي الكثير منها لا تتوفر على نوافذ ولا على تهوية، ففي الوقت الذي نتكلم فيه اليوم عن الجودة الشاملة للتعليم عن طريق تكنولوجيا المعلومات واستغلال أجهزة الإعلام الآلي ووسائل الاتصال في التدريس كالمحاضرة بواسطة أجهزة العرض فيديوجكتور vidéoprojecteur يواجه الطلبة بمعهد التربية البدنية والرياضية بوهـران مشكلة القاعات والمدرجات وهياكل التسيير الإداري للقسم والوسائل الضرورية اللازمة لذلك والتي تصل في الكثير من الأحيان متأخرة كالورق والأقلام وغيرها، هذا بالإضافة الى توفر المعهد على تسعة (09) أجهزة حواسيب فقط أجهزة حواسيب فقط وهذا العدد قليل مقارنة بعدد الطلبة الذي يقدر بـ 201 طالب وبعدها الأساتذة المقدر بـ 31 أستاذ وهذه النقطة تؤثر أيضا على نوعية التدريس خاصة في مقياس الإعلام الآلي المبرمج للطلبة في عدة سدايسات حيث لا يسمح هذا العدد من الأجهزة على الإطلاق بتطبيقات الإعلام الآلي وكيف لو احتاج الطلبة الى كتابة مذكرات التخرج للسنة النهائية، ورغم أن توفر شبكة الانترنت بواسطة لاسلكيا (الويفي) بالمعهد يعد نقط إيجابية جدا إلا أن نقص الأجهزة كما اشرنا يجعل ايجابية الانترنت ضعيفة حيث أن الانترنت بواسطة الويفي تتطلب أجهزة حواسيب نقالة وهو ما لا يستطيع الطلبة والأساتذة توفيره على حد سواء وخاصة مع الأسعار الجديدة لأجهزة الإعلام الآلي.

8.4. جودة المكتبة الجامعية بمعهد التربية البدنية والرياضية بجامعة العلوم والتكنولوجيا بوهـران: من الأمور

الضرورية والأساسية التي تهتم الطلبة في الجامعات المكتبة حيث أن الطالب يحتاج الى المكتبة في عملية التدريس وفي إعداد بحوثه

بالإضافة الى إعداد مذكرة التخرج في السنة النهائية ومن خلال المعلومات المسترجعة بواسطة المقابلة تبين لنا أن رصيد المكتبة بالمعهد غير كافى سواء مقارنة مع حجم الطلبة أو بالنسبة لنوعية الرصيد وملائمته للتخصص، بالإضافة الى هذا فان المكتبة لا تتوفر على برنامج للبحث الآلي رغم وجود هذا البرنامج في المكتبة المركزية بالجامعة وهذا ما يجعل الطالب يبذل الكثير من الجهد والوقت في البحث عن المعلومة التي يحتاجها، وهذا ما يتنافى وجود خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية التي تسعى الى إرضاء المستفيدين منها والمتمثلين في الأساتذة والطلبة الجامعيين باستخدام مختلف وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وما توصلنا إليه أيضا هو أن المعهد يمتلك قاعدة معطيات تتيح بعض المعلومات للطلبة لكنها تبقى ناقصة مادام المعهد لا يتوفر على موقع خاص به على شبكة الانترنت تكون من بين أقسامه مكتبة المعهد التي تتيح مختلف أوعية المعلومات التي يحتاجها الطالب والأستاذ الجامعي على حد سواء ويربطه بمختلف أقسام التربية البدنية والرياضية عربيا ودوليا كما تخبره بمختلف المؤتمرات والملتقيات الرياضية وطنيا ودوليا.

الخاتمة: حاولنا من خلال هاته الدراسة توضيح أهمية الجودة الشاملة في العملية التعليمية بمعهد التربية البدنية والرياضية بجامعة العلوم والتكنولوجيا بهران، وقد بينت الدراسة مجموعة من النقائص على مختلف محاور العملية التعليمية بالجامعة الطلبة الجامعيين الأساتذة الجامعيين البرامج التعليمية جودة الإدارة الجامعية الموارد المالية للتعليم الجامعي الهياكل التعليمية وتجهيزاتها المكتبة الجامعية، وجب التكفل بماته النقائص من أجل الإرتقاء بالعملية التعليمية داخل معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة العلوم والتكنولوجيا بهران إلى مستويات تساهم في رقي الجامعة الجزائرية وترتيبها بين مختلف الجامعات في العالم.

مراجع البحث:

1. بسمان فيصل محبوب. (2003). إدارة الجامعات العربية في ضوء المواصفات العالمية، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
2. بن حاوية يمينه. (2007). جودة الخدمات المعلوماتية وتلبية احتياجات المستعملين: المكتبة المركزية للمركز الجامعي لمعسكر نموذجاً، رسالة ماجستير، وهران: جامعة السانبة قسم علم المكتبات.
3. جوفري دوهري. (1999). تطوير نظم الجودة في التربية، ترجمة عدنان الأحمد، وآخرون، دمشق: المركز العربي للتعريب والترجمة والتأليف والنشر، الإلسكو.
4. حامد أحمد رمضان بدر. (2006). تطوير مناهج التعليم الإداري التجاري الجامعي في الوطن العربي، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
5. رشدي طعيمة ومحمد البندري (2004). التعليم الجامعي بين رصد الواقع ورؤى التطوير، القاهرة: دار الفكر العربي.
6. سعيد، طه محمود والسيد محمد ناس. (2003). قضايا في التعليم العالي والجامعي، القاهرة: مكتب النهضة المصرية.
7. سمالي يحييه. (2003). إدارة الجودة الشاملة مدخل لتطوير الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، 23 أفريل الملتقى الوطني الأول حول "المؤسسة الاقتصادية الجزائرية و تحديات المناخ الاقتصادي الجديد".
8. عبد الحفيظ سعيد مقدم. (1430 هـ). الاتجاهات الحديثة في تقويم الطلاب من منظور الجودة والاعتماد الأكاديمي، المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، مج. 24، ع. 49، س. 24، الرياض: جامعة نايف للعلوم الأمنية.
9. عبد العزيز، بن عبد الله السنبلي. (2003). التربية في الوطن العربي على مشارف القرن الحادي والعشرين، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
10. عبد الله عبد الدائم وآخرون. (2005). التربية والتنوير في تنمية المجتمع العربي، بيروت: مركز دراسات المستقبل العربي.

11. عبد المحسن بدوي محمد أحمد. (2008). الجودة الشاملة في العمل الشرطي العربي، الدورة التدريبية: تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في مجال الإعلام الأمني من 24 الى 28 فيفري 2008، الرياض: جامعة نايف للعلوم الأمنية.
12. مأمون سليمان الدراكة. (2005). إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
13. محمود بوسنة. (2004). التقويم والبيداغوجيا في النسق التربوي، جامعة الجزائر: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
14. مقابلة مع الأستاذ: قاسمي بشير . (2010). مدير معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة محمد بوضياف للعلوم والتكنولوجيا بوهران.

15. DETRIE, Ph.(2001). Conduire une démarche qualité, Paris: Editions d'Organisation.