تصورات الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة(إعاقة سمعية، إعاقة بصرية) لمعايير الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية

دراسة ميدانية بجامعة قسنطينة(2)

سيف الدين جديدي[1*] **زليخة جديدي**[2]

[1]جامعة قسنطينة (2)، الجزائر [2]جامعة الوادي، الجزائر

استلم بتاريخ: 29-10-2017 تمت مراجعته بتاريخ: 05-05-2018 نشر بتاريخ: 22-06-2018

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تصورات الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة "ذوي الإعاقة السمعية وذوي الإعاقة البصرية" لمدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بجامعة قسنطينة(2) عبد الحميد مهري، وكانت عينة هذه الدراسة 10 طلبة من ذوي الإعاقة السمعية وذوي الإعاقة البصرية. استخدم المنهج الوصفي الاستكشافي كمنهج مناسب لهذه الدراسة، والمقابلة النصف موجهة والاستبيان كأدوات لهذه الدراسة. وبعد معالجة بيانات الدراسة ونتائجها، ومناقشة الفرضيات، أسفرت الدراسة على النتائج التالية: تطبق معايير إدارة الجودة من وجهة نظر الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة" من ذوي الإعاقة السمعية و البصرية" بالمؤسسة الجامعية عبد الحميد مهري بقسنطينة بنسبة أقل من 50%، محققة جزئيا وذلك لتحقق الفرضيات الجزئية الثلاثة باستثناء الفرضية الجزئية الثانية والتي تنص على تطبيق معيار تطوير طرائق التدريس.

الكلمات المفتاحية: معايير نظام إدارة الجودة؛ مؤسسات التعليم العالي؛ ذوي الاحتياجات الخاصة؛ الإعاقة السمعية والبصرية.

The perceptions of students with special needs "With hearing and visual disabilities" about quality management standards at university of Abd Elhamid Mehri Constantine(2)

Seif Eddine DJEDIDI[*1] **Zoulikha DJEDIDI** [2]

[1] **Constantine (2) University, Algeria** [2] **El Oued University, Algeria**

Abstract

This study aims to identify the expectations of students with special needs “those with hearing or visual disabilities" about the application of quality management standards at the University of Constantine 2 Abdelhamid Mehri, where this study was applicated over 10 students with hearing or visual disabilities. The descriptive approach was used as a method in this study, also the semi-guided interview and the questionnaire where used as a tool, After processing the data of the study and its results and then discussing the hypotheses ,the results where as follows: The quality management standards according to the expectations of students with disabilities "with hearing or visual disabilities" at the University Abdelhamid Mehri, Constantine is applied by less than 50%.So the general hypothesis is partially realized because all the partial hypotheses are realized except for number two.

Keywords: quality management system standards; universities; Students with special needs with hearing and visual disabilities.

[*]**E. Mail:** seienpsy@gmail.com

مقدمـــــة:

يعتبر قطاع التعليم بصفة عامة من أهم القطاعات وخاصة التعليم العالي والبحث العلمي، لذلك نجده في قمة هرم التعليم بالجزائر، ونظرا للتطور الذي تشهده الأنظمة التربوية للدول المتصدرة في مجال التعليم العالي وجب على الوزارة المعنية مواكبة هذا التطور ومحاربة الظواهر السلبية التي تحد من بلوغ هذا المستوى، ولعل ابرز مقومات نجاح مؤسسات التعليم العالي العالمية تبنيها نظام إدارة الجودة كونها العامل الأساسي الذي يحقق النجاعة والنجاح بأقل جهد وفي أقل وقت وبدرجة عالية من الدقة.

ولتطبيق هذا النظام العالمي في المؤسسة الجامعية الجزائرية وجب الأخذ بعين الاعتبار خصائص الجامعة الجزائرية، الطلاب المسجلين بهذه المؤسسات على اختلاف شرائحهم وتخصصاتهم، ومن أبرز هذه الشرائح من الطلاب نجد طلبة ذوي الاحتياجات الخاصة، ولعل هذه الشريحة من أبرز المميزات التي أصبحت تميز الجامعة الجزائرية لتواجد الطلبة من هذه الشريحة بأعداد أكثر من ذي قبل، لذلك وجب على الوزارة الوصية تهيئة المتطلبات لهذه الشريحة التي تعتبر من التركيبة الأساسية للجامعة لتأهيلها وضمان الاستفادة منها في سوق العمل كفرد منتج لا عالة ومستهلك فقط، وهذا ما تطرحه هذه الورقة البحثية في الاستعانة بمدخل نظام إدارة الجودة في توفير وتحسين تكوين ذوي الاحتياجات الخاصة "ذوي الإعاقة السمعية والبصرية" بجامعة عبد الحميد مهري قسنطينة(2) بالجزائر.

الإشكالية:

اهتمت الجزائر بقطاع التعليم العالي، سواء من حيث الكم أو النوع منذ إستقلالها، حيث أصبح حاجة وضرورة ملحة أكثر من أي وقت مضى، وذلك في ظل الانفتاح العالمي الكبير وتأثر المنظومات التربوية ببعضها البعض وخضوعها لمعايير وتقييم من طرف منظمات عالمية متخصصة. وبرزت هذه المنظمات والمعايير التي تحددها في الألفية الثالثة خاصة بما يعرف بنظام إدارة الجودة، وذلك للحصول على أفضل النتائج.

ولنجاح تطبيق وتبني هذا النظام "نظام إدارة الجودة" وجب مراعاة خصائص جميع الفاعلين في المؤسسة الجامعية ونخص بالذكر فئة ذوي الاحتياجات الخاصة الذين يواجهون صعوبة في ممارسة نشاطاتهم اليومية بشكل طبيعي بدون تقديم يد المساعدة، لذلك وجب على الوزارة المعنية توفير الخدمات والاحتياجات والمتطلبات والرعاية اللازمة للطلاب والأساتذة المنتمين الى هذه الفئة لمزاولة نشاطاتهم بكل سهولة وبكل حرية داخل المؤسسة الجامعية دون الحاجة لمساعدة الغير. فعلى الرغم مما تبذله وزارة التعليم العالي ووزارة التربية الوطنية من جهود لدمج ورعاية هذه الشريحة من المجتمع الجزائري فالإحصائيات الرسمية للسكان والسكن تشير إلى ارتفاع نسبة ذوي الاحتياجات الخاصة بالجزائر يصل إلى"2مليون فرد من ذوي الاحتياجات الخاصة من بينهم 44% من ذوي الاحتياجات الحركية و31% من ذوي الإعاقة الذهنية و24%مكفوفين و1 %من الصم والبكم، ويشير البعض إلى

أن العدد الفعلي يصل إلى نحو 3 ملايين" (https//www.alaraby.co.uk)، وهذا ما جعل دمج وتعليم فئة ذوي الاحتياجات الخاصة ضرورة وحاجة ملحة، وإستغلال هذه الطاقات البشرية لتحقيق التوازن وبناء مستقبل أفضل.

لهذا تبنت الدولة الجزائرية من خلال مؤسساتها التربوية والتعليمية والمهنية هذه الفئة وذلك بتكريس الحق في التعليم ونصت قوانين واضحة بهذا الخصوص:

- المادة 14: يجب ضمان التكفل المبكر للأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة، ويبقى التكفل المدرسي مضمونا بغض النظر عن مدة التمدرس أو السن طالما بقيت الحالة تبرر ذلك.
- المادة15: يخضع الأطفال والمراهقون من ذوي الاحتياجات الخاصة إلى التمدرس الإجباري في مؤسسات التعليم والتكوين المهني.
- المادة16: يتم التعليم والتكوين المهني للأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة في مؤسسات متخصصة عندما تتطلب طبيعة الإعاقة ودرجتها ذلك، وتتكفل الدولة بهذه الأعباء.

كما أثبتت النتائج المحققة من طرف تلاميذ وطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في شهادات التعليم المختلفة حقهم في ممارسة حقوقهم على صعيد واحد مع التلاميذ والطلبة الأسوياء ورفع التهميش عنهم، وقد أشارت النتائج إلى تفوق التلاميذ من ذوي الاحتياجات الخاصة في التعليم الابتدائي 90.38% تحصلوا على شهادة التعليم الأساسي، و60.50% نسبة النجاح في شهادة التعليم المتوسط،و47.03%تحصلوا على شهادة البكالوريا.(https//www.alaraby.co.uk)

وبناء على هذا فقد ركزت اشكالية الدراسة على تصورات فئة ذوي الاحتياجات الخاصة لنظام إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر، دراسة ميدانية بجامعة عبد الحميد مهري قسنطينة(2)، وانحصرت مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤلات الآتية:

- **التساؤل الرئيسي:**

ماهي تصورات الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة "من ذوي الإعاقة السمعية والبصرية" لمستوى تطبيق معايير إدارة الجودة في جامعة عبد الحميد مهري بقسنطينة(2)؟

التساؤلات الجزئية:

- ماهي وجهة نظر الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة "من ذوي الإعاقة السمعية البصرية" لمستوى تطبيق معيار تهيئة الهيكلة الازمة في المؤسسة الجامعية عبد الحميد مهري بقسنطينة(2)؟
- ماهي وجهة نظر الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة" من ذوي الإعاقة السمعية البصرية" لمستوى تطبيق معيار تطوير طرائق التدريس في المؤسسة الجامعية عبد الحميد مهري بقسنطينة(2)؟
- ماهي وجهة نظر الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة "من ذوي الإعاقة السمعية البصرية" لمستوى تطبيق معيار المشاركة في التظاهرات العلمية في المؤسسة الجامعية عبد الحميد مهري بقسنطينة(2)؟

– ماهي وجهة نظر الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة "من ذوي الإعاقة السمعية البصرية" لمستوى تطبيق معيار التدريس بالوسائل البيداغوجية الحديثة في المؤسسة الجامعية عبد الحميد مهري بقسنطينة(2)؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة:

– تطبيق معايير إدارة الجودة من وجهة نظر الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة"من ذوي الإعاقة السمعية و البصرية" بالمؤسسة الجامعية عبد الحميد مهري بقسنطينة (2) بنسبة أقل من 50%؟

الفرضيات الجزئية:

– يطبق معيار تهيئة الهيكلة الأزمة "الموصيلية" حسب تصورات الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة"من ذوي الإعاقة السمعية البصرية" في المؤسسة الجامعية عبد الحميد مهري بقسنطينة (2) بنسبة أقل من" 50%".

– يطبق معيار تطوير طرائق التدريس حسب تصورات الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة "من ذوي الإعاقة السمعية البصرية" في المؤسسة الجامعية عبد الحميد مهري بقسنطينة(2) بنسبة أقل من المتوسط" 50%".

– يطبق معيار المشاركة في التظاهرات العلمية حسب تصورات الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة"من ذوي الإعاقة السمعية البصرية" في المؤسسة الجامعية عبد الحميد مهري بقسنطينة(2) بنسبة أقل من" 50%".

– يطبق معيار التدريس بالوسائل البيداغوجية الحديثة حسب تصورات الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة"من ذوي الإعاقة السمعية البصرية" في المؤسسة الجامعية عبد الحميد مهري بقسنطينة(2) بنسبة أقل من" 50%".

أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى:

– الوقوف على واقع تطبيق نظام إدارة الجودة بالمؤسسة الجامعية عبد الحميد مهري قسنطينة(2) حسب تصورات طلبة ذوي الاحتياجات الخاصة.

– التوصل إلى بعض النتائج والتوصيات التي من شأنها المساهمة في تحقيق الجودة التعليمية لطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة بالمؤسسة الجامعية عبد الحميد مهري قسنطينة(2).

– تحليل واقع تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة في الجزائر.

أهمية الدراسة:

تجلت أهمية الدراسة الحالية في الوقوف على تصورات الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة "الإعاقة السمعية والبصرية" لواقع تطبيق نظام إدارة الجودة في مؤسسة عبد الحميد مهري

قسنطينة(2)، وكذا التعرف على واقع هذا القطاع بالجزائر مقارنة بما هو حاصل دوليا في قطاعاتها التعليمية العالية والتركيز على نظام إدارة الجودة ومعاييره للمساهمة في تحسين وضع المؤسسات الجامعية وخدماتها لهذه الشريحة من الطلاب، والرفع من جودة مدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها ورضا المستفيدين على هذه المؤسسات.

كما لها أهمية واقعية ميدانية تتمثل في تقييم وفعالية تطبيق نظام إدارة الجودة في المؤسسة الجامعية عبد الحميد مهري قسنطينة(2) خاصة، ومؤسسات التعليم العالي بالجزائر ككل لهذه الشريحة "ذوي الاحتياجات الخاصة" بصفة عامة، والوقوف على نقاط القوة والضعف بها من خلال النتائج المتحصل عليها.

حدود الدراسة:

لكل دراسة مهما كان نوعها أو منهجها حدود تتقيد بها، أما في الدراسة الحالية كانت إجراءاتها ضمن حدود زمنية ومكانية معينة، وحدود ابستيمولوجية تتميز بها على غيرها.

- **الحدود المكانية للدراسة:** أجريت هذه الدراسة الميدانية بالمؤسسة الجامعية عبد الحميد مهري قسنطينة(2).
- **الحدود الزمانية:** أجريت هذه الدراسة على مستوى جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة(2)، في شهر ماي 2017.
- **الحدود الإبستمولوجية:** تعتبر هذه الدراسة كمحاولة لمعرفة تصورات الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة لواقع تطبيق معايير نظام إدارة الجودة في المؤسسة الجامعية عبد الحميد مهري قسنطينة (2)، وأعتمد في هذه الدراسة على طرح الظاهرة ودراستها بصيغة اجتماعية تربوية من أجل الإحاطة بموضوع الدراسة.

الإطار النظري للدراسة

1- مفهوم الجودة:

1-1-لغة: فالجودة في اللغة يردها المعجم الوسيط إلى فعلها الثلاثي جادَ ومصدره جُودةً بمعنى صار جيدا، ويقال جاد العمل فهو جيد وجاد الرجل أتى بالجيد من قول أو عمل (الثميمي، 2008، 13).

1-2-إصطلاحا: أما اصطلاحا فالجودة Qualité من الكلمة اليونانية Qualitas التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة صلابته وكانت تعني قديما الدقة والإتقان. (الدرادكة وشبلي، 2002، 15)

2- تعريف نظام إدارة الجودة:

2-1- عرف معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي الجودة على أنها: "أداء العمل الصحيح وبشكل صحيح من المرة الأولى مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسين الأداء"(السامرائي، 2007، 28)

2-2 - جوران عرف الجودة على أنها: "مدى ملائمة المنتج للاستخدام أي القدرة على تقديم أفضل أداء وأصدق صفات"(العزاوي، 2005، 15).

2-3-يعرف Sehcter إدارة الجودة الشاملة بأنها: "خلق ثقافة متميزة في الأداء حيث يعمل كافة أفراد التنظيم بشكل مستمر لتحقيق توقعات المستهلك وأداء العمل مع تحقيق الجودة بشكل أفضل و بفعالية عالية وفي أقصر وقت ممكن"(عليمات، 2004، 18).

2-4-وقد عرف جوزيف جابلونسكي: لإدارة الجودة الشاملة على أنها شكل تعاوني لأداء الأعمال، يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الإدارة والعاملين تهدف إلى تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية بصفة مستمرة من خلال فرق العمل.(جابلونسكي، 1996، 26)

3- مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

تتمثل مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة فيما يلي:

3-1- مرحلة الإعداد: وهي بمثابة مرحلة التهيئة، ويتم خلالها بتعميق الإحساس بأهمية التطوير، واتخاذ القرار بتطبيق إدارة الجودة الشاملة وصياغة الرؤية التي تعتمد على متطلبات إدارة الجودة الشاملة، وتحديد المستفيدين وحاجياتهم ومتطلباتهم وتوقعاتهم الحالية والمستقبلية، وتدريب المديرين وتوفير الدعم والالتزام والمساندة من الإدارة العليا(الشرقاوي، 2003، 42)

3-2- مرحلة التخطيط: ويتم في هذه المرحلة نشر ثقافة الجودة داخل المنظومة، وتشكيل مجلس الجودة والقيام بالتنمية والتوجيه وإنشاء فرق الجودة لحلقات الجودة وتوفير الموارد وتنسيق البرامج التدريبية، وتقديم تغذية راجعة وفحص مقترحات التحسين المستمر.(محجوب، 2003، 143)

3-3- مرحلة التقويم التكويني: ويتم توفير المعلومات لدعم جميع المراحل، والكشف على نواحي القوة والضعف، وذلك من خلال مسح الوضع الراهن وتوفير التغذية الراجعة عن رضا المستفيدين ومدى صلاحية برامج التدريب.

3-4- مرحلة التطبيق: ويتم خلالها تفعيل الاتصال، وعمل فرق الجودة ومهارات حل المشكلات ويتم تحديد المسؤوليات والأدوار، ويمكن حل المشكلات من خلال دورة (خطط – نفذ- راجع – أعمل).

3-5- مرحلة التقويم الختامي: ويتم مقارنات تحسينية مع إنجاز منظومات أخرى عالمية والعمل على التحسين المستمر من خلال المسؤولين، ثم يتم إعادة مراحل التخطيط وهكذا.

الدراسات السابقة:

دراسة درباس أحمد سعيد:"إدارة الجودة الكلية- مفهومها وتطبيقاتها التربوية وإمكانية الإفادة منها في القطاع التعليمي السعودي 1994"، والمعوقات التي تواجه ذلك، وهدفت الدراسة إلى تعريف وإيضاح مفهوم الجودة في السياق التربوي، والتعريف بنماذج إدارة الجودة الكلية وتطبيقاتها في القطاع التربوي مع الإشارة لتجربة ديترويت في ولاية متشجن الأمريكية في تطبيقها لنموذج إدارة الجودة الشاملة في الإدارة المدرسية، وكذلك هدفت إلى التعرف على إمكانية تحقيق النماذج والتطبيقات التربوية لمفهوم إدارة الجودة الكلية في القطاع التربوي السعودي.

– مناقشة الدراسة: خلصت الدراسة إلى أنه من الضروري تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات المختلفة، وأن الظروف مهيأة للبدء بتطبيق مفاهيم وأساليب إدارة الجودة الشاملة في النظام التربوي السعودي، كما وجدت الدراسة أن المسئولين التربويين السعوديين أمامهم نماذج وأساليب عديدة لإدارة الجودة الشاملة يمكنهم اختيار المناسب منها للتطبيق في المدارس السعودية بعد إجراء التعديل اللازم وبما يتناسب مع البيئة السعودية، مع إمكانية تذليل الصعاب التي قد تعوق تطبيق هذه المفاهيم في هذا القطاع الحيوي.

–**دراسة يسعد فائزة:** "مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإدارية، دراسة ميدانية في جامعة "فرحات عباس" – سطيف – 2007"، وقد هدفت الدراسة إلى الوقوف على مستوى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعة المذكورة وكذا مقارنة مستويات تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة وفقا لمتغيرات(الجنس، الخبرة، المؤهل العلمي، الكلية، التسلسل الوظيفي)، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المقارن لمحاولة إبراز مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة "فرحات عباس" ومحاولة الكشف عن الاختلافات في مستوى التطبيق حسب المتغيرات الديموغرافية السالفة الذكر، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس العاملين في جامعة "فرحات عباس" المقدر عددهم بـــ(1014) عضو هيئة تدريس إضافة إلى الهيئة الإدارية ذات التسلسل الوظيفي والمقدر عددهم بـــ(42) إداري وقامت الباحثة بانتقاء عينة الدراسة بالمعاينة الاحتمالية الطبقية بنسبة 10% حسب الشروط الإجرائية لروسكو فتحصلت على عينة قدرت بـــ(103) عضو هيئة تدريس و42 إداري، وقامت الباحثة باستخدام مقياس الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي للنعمان الموسوي(2003) ويهدف هذا المقياس إلى قياس مدى تحقق عناصر الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وبالتالي التعرف على مواطن القوة والضعف في أدائها والعمل على اتخاذ الإجراءات اللازمة، وبعد فرز فقرات المقياس تم دمجها في أربع مجالات هي:

1- تهيئة متطلبات الجودة في التعليم العالي.
2- متابعة عملية التعليم و التعلم وتطويرها.
3- تطوير القوى البشرية.
4- اتخاذ القرار و خدمة المجتمع.

وقد شملت استمارة الباحثة 40 فقرة، وبعد التأكد من صدق الأداة وثباتها أجرت الباحثة الدراسة الميدانية واستخدمت الأساليب الإحصائية (النسب المئوية، مربع كاي) لتفريغ البيانات وتحليل النتائج ومناقشتها في ضوء الفرضيات وأسفرت الدراسة على النتائج التالية:

–أن مستوى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في جامعة "فرحات عباس" متوسطة بنسبة 31.39% على مجال تهيئة متطلبات الجودة، وكان مستوى تطبيق مجال متابعة العملية التعليمية وتطويرها قليلة بنسبة 53.72 %،أما بالنسبة الى تطوير القرى البشرية فكان مستوى التطبيق قليل بنسبة 07.82%،ومجال اتخاذ القرار وخدمة المجتمع فكان مستوى التطبيق بنسبة 27.58 % وبناء على

هذه النتائج أفادت الباحثة أن جامعة "فرحات عباس" تطبق معايير إدارة الجودة الشاملة بمستوى قليل بنسبة 32.56%.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في جامعة "فرحات عباس" من وجهة نظر هيئتها التدريسية حسب متغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة).

-توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر هيئتها التدريسية حسب متغير الكلية.

-توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر هيئتها الإدارية حسب متغيرات (التسلسل الوظيفي، الخبرة، الكلية).

-توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر هيئتها التدريسية والإدارية.

- مناقشة الدراسة: لقد أفاد الباحث من هذه الدراسة العديد من المعطيات التي أسهمت في بلورة سيرورة هذه الدراسة سواء من الجانب النظري والاستفادة من المراجع المتوفرة في مجال الجودة في التعليم العالي ومجال التعليم العالي في الجزائر، إضافة إلى الجانب الميداني، حيث استعان الباحث في بناء الاستبانة على مقياس الموسوي خاصة في ما تعلق بمحور تهيئة متطلبات الجودة في التعليم العالي، كما أمكنته الدراسة التعرف على دلالة الفروق الإحصائية لأفراد عينة الدراسة حسب بعض المتغيرات الديمغرافية، أما عن الاختلافات الموجود بين هذه الدراسة والدراسة الحالية فتتمثل في:(عنوان الدراسة، الهدف، متغير الوظيفة والكلية، المنهج، حجم مجتمع العينة والمعاينة، الجامعة والكلية، الأساليب الإحصائية).

إجراءات الدراسة الميدانية

منهج الدراسة:

نظرا لطبيعة الدراسة فقد أعتمد على المنهج الوصفي الاستكشافي لأنه هو الأنسب لهذا النوع من الدراسات، وذلك لوصف واستكشاف البيانات كما هي فالواقع، وعلى ضوئها يكون التفسير وتحليل النتائج.

مجتمع الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة "ذوي الإعاقة البصرية والسمعية" بجامعة عبد الحميد مهري قسنطينة(2).

عينة الدراسة:

تم اختيار عينة البحث بالطريقة القصدية، وشملت العينة شريحة الطلبة من ذوي الاحتياجات البصرية والسمعية بجامعة قسنطينة(2)، وقدر عددهم بـــ10طلبة.

أداة الدراسة:

نظرا لطبيعة الموضوع محل الدراسة وأهميته تم تحديد المقابلة النصف موجهة والاستبيان كوسيلتين لجمع البيانات لانهما الأنسب لطبيعة هذه الدراسة.

كما استخدمت البدائل: منعدم، قليل، متوسط، كبير، عالي، ونظرا للاستجابة المتقاربة بين البدائل منعدم وقليل تم دمجها معا في التحليل والتفسير بضعيف، وكبير وعالي جدا بعالي، ومنه ففي التحليل نجد التحليل يحتوي في تفسيره على: ضعيف، متوسط وعالي.

الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة:

الثبات: للتوصل إلى قيمة ثبات الاستبيان تم توزيع الاستبيان على عينة استطلاعية قدرت ب10طلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة، وتم الاستعانة بنظام Spss وذلك باختيار اختبار (ألفا كرونباخ) للتوصل إلى أحسن قيمة لثبات الأداة، فتحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول:

جدول (1) معامل ثبات استبيان تصورات الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة

مقياس	معامل الفا كرونباخ
تصورات الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة "ذوي الإعاقة البصرية والسمعية"	0.72

يتضح من النتائج في الجدول أعلاه أن معامل الثبات حسب اختبار (ألفا كرونباخ) 0.72 وهي قيمة دالة على أن الاستبيان ثابت.

الصدق: أعتمد في قياس صدق الاستبيان على تجذير معامل الثبات فتحصلنا على0.84 وهي قيمة دالة على أن الاستبيان صادق.

إجراءات تطبيق الأساليب الإحصائية:

تمثلت الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة في:

- التكرارات والنسب المئوية.

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

تحليل وتفسير نتائج الفرضية الأولى:

جدول (2) يوضح نتائج المحور الأول:تهيئة الهيكلة اللازمة"الموصيلية"

البدائل	ضعيف		متوسط		عالي	
الرقم / التكرار	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
سؤال 1	09	%90	00	%00	01	% 10
سؤال 2	08	%80	02	%20	00	%00
سؤال 3	07	%70	01	%10	02	%20
سؤال 4	08	%80	01	%10	01	%10
سؤال 5	09	%90	00	%00	01	%10
سؤال 6	08	%80	00	%00	02	%20
سؤال 7	07	%70	02	%20	01	%10
سؤال 8	10	%100	00	%00	00	%00
سؤال 9	10	%100	00	%00	00	%00
المجموع	76	%84.44	06	%6.67	08	%8.89

نصت الفرضية الجزئية الأولى على أن معيار تهيئة الهيكلة الأزمة "الموصيلية" حسب تصورات الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة عبد الحميد مهري بقسنطينة مطبق بنسبة أقل من المتوسط" 50%"، ومن خلال الرجوع إلى النتائج في الجدول للفرضية الأولى أعلاه والنسب المئوية والتكرارات نجد أن84.44 %من الطلبة أجابوا بأن تهيئة الهيكلة الازمة الموصلية بجامعة عبد الحميد مهري قسطينة(2) مطبق بنسبة ضعيفة أي أقل من 50% وبالتالي فالفرضية محققة، وهذا يعود الى أقلية هذه الشريحة في المجتمع الجامعي، والاهتمام بالهيكلة والديكور للمؤسسة الجامعية على حساب حقوق هذه الشريحة وإن كانت قليلة، وكذلك غياب تجهيز النقل الجامعي بالمرافق والتجهيزات الازمة يعكس مستوى الخدمات للشركاء الاجتماعيين والمؤسسات الفاعلة مع المؤسسة الجامعية.

تحليل وتفسير نتائج الفرضية الثانية:

جدول (3) يوضح نتائج المحور الثاني: تطوير طرائق التدريس

البدائل	ضعيف		متوسط		عالي	
الرقم / التكرار	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
سؤال 10	09	%90	00	%00	01	%10
سؤال 11	00	%00	04	%40	06	%60
سؤال 12	00	%00	00	%00	10	%100
سؤال 13	00	%00	01	%10	09	%90

سؤال 14	01	%10	04	%40	05	%50
سؤال 15	00	%00	03	%30	07	%70
سؤال 16	01	%10	01	%10	08	%80
سؤال 17	08	%80	00	%00	02	%20
سؤال 18	09	%90	00	%00	01	%10
سؤال 19	09	%90	00	%00	01	%10
سؤال 20	03	%30	06	%60	01	%10
المجموع	40	%36.36	19	%17.28	51	%46.36

نصت الفرضية الجزئية الثانية على أن معيار تطوير طرائق التدريس حسب تصورات الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة عبد الحميد مهري بقسنطينة مطبق بنسبة أقل من المتوسط" 50%"، ومن خلال الرجوع الى النتائج في الجدول للفرضية الثانية أعلاه والنسب المئوية والتكرارات نجد أن46.36 %من الطلبة أجابوا بأن تطوير طرائق التدريس بجامعة عبد الحميد مهري قسطينة2 مطبق بنسبة عالية أي أكثر من 50% وبالتالي فالفرضية غير محققة، أي أن الأساتذة والمؤسسة الجامعية ككل تطور طرائق تدريسية تتناسب مع متطلبات هذه الشريحة، وذلك راجع إلى خصوصية التعامل مع هذه الشريحة وبالتالي التدريس بالطرق الحديثة أو الكلاسيكية أو ما يحدده الأستاذ للطلبة ككل ولكن مع ذلك يراعي الأساتذة حالة ذوي الاحتياجات الخاصة في تقديم دروسه وبذل مجهود مع هذه الشريحة خاصة.

- تحليل وتفسير نتائج الفرضية الثالثة:

جدول (4) يوضح نتائج المحور الثالث: المشاركة في التظاهرات العلمية

البدائل	ضعيف		متوسط		عالي	
الرقم / التكرار	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
سؤال 21	08	%80	01	%10	01	%10
سؤال 22	06	%60	02	%20	02	%20
سؤال 23	07	%70	03	%30	00	%00
سؤال 24	09	%90	01	%10	00	%00
سؤال 25	08	%80	01	%10	01	%10
سؤال 26	09	%90	01	%10	00	%00
سؤال 27	07	%70	03	%30	00	%00
سؤال 28	01	%10	07	%70	02	%20
المجموع	55	%68.75	19	%23.75	06	%7.6

نصت الفرضية الجزئية الثالثة على أن معيار المشاركة في التظاهرات العلمية حسب تصورات الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة عبد الحميد مهري بقسنطينة مطبق بنسبة أقل من المتوسط" 50%"، ومن خلال الرجوع إلى النتائج في الجدول للفرضية الثالثة أعلاه والنسب المئوية والتكرارات نجد أن68.75%من الطلبة أجابوا بأن المشاركة في التظاهرات العلمية بجامعة عبد الحميد مهري قسطينة(2) مطبق بنسبة ضعيفة أي أقل من 50% وبالتالي فالفرضية محققة، وذلك راجع إلى أن هذه الشريحة في حاجة إلى تشجيع ودعم وتوفير كل المستلزمات، كما أنه يجب أن تكون الرغبة والقدرة من طرف الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة على المبادرة وتولي زمام الأمور لا التخاذل وترك الأمور والعمل على النجاح فقط لا التميز والتفوق، برغم كل التظاهرات العلمية والثقافية داخل الجامعة أو مع الشركاء لكن ملاحظة غياب هذه الشريحة بصورة متكررة أصبح أمرا عاديا سواء من نقص الدافعية لدى الطلبة أو لأمور خارج نطاق سيطرتهم وقدرتهم.

تحليل وتفسير نتائج الفرضية الرابعة:

جدول (5) يوضح نتائج المحور الرابع: التدريس بالوسائل البيداغوجية الحديثة

البدائل	ضعيف		متوسط		عالي	
الرقم / التكرار	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
سؤال 29	08	%80	02	%20	00	%00
سؤال 30	09	%90	01	%10	00	%00
سؤال 31	10	%100	00	%00	00	%00
سؤال 32	10	%10	00	%00	00	%00
سؤال 33	09	%90	01	%10	00	%00
سؤال 34	09	%90	01	%10	00	%00
سؤال 35	09	%90	01	%10	00	%00
المجموع	64	%91.42	06	%8.58	00	%00

نصت الفرضية الجزئية الرابعة على أن معيار التدريس بالوسائل البيداغوجية الحديثة حسب تصورات الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة عبد الحميد مهري بقسنطينة مطبق بنسبة أقل من المتوسط" 50%"،ومن خلال الرجوع إلى النتائج في الجدول للفرضية الرابعة أعلاه والنسب المئوية والتكرارات نجد أن91.14%من الطلبة أجابوا بأن التدريس بالوسائل البيداغوجية الحديثة بجامعة عبد الحميد مهري قسطينة2 مطبق بنسبة ضعيفة أي أقل من 50% وبالتالي فالفرضية محققة، وذلك لأن هذه الشريحة تكون قليلة في الصف وعدم توفير الوسائل في بعض الأحيان من طرف المسؤولين أو الاقتصاد في استعمالها أو تكلفة بعض هذه الوسائل، كلها عوامل تؤدي إلى تضرر هذه الشريحة خاصة والطلبة عامة. كما أن الأستاذ في بعض الأحيان يستخدم أجهزة بيداغوجية حديثة ولكنها لا تخدم هذه الفئة بل تخدم الطلبة ككل مثل جهاز العرض.

تحليل وتفسير الفرضية العامة:

نصت الفرضية العامة على أن معايير إدارة الجودة حسب تصورات الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة عبد الحميد مهري بقسنطينة تطبق بنسبة أقل من المتوسط 50%.

بتحقق كل من الفرضيات الجزئية(1) و(3) و(4) نخلص بأن الفرضية العامة للدراسة محققة بشكل جزئي، وذلك لعدم تحقق الفرضية الجزئية الثانية، وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على نقص الجهود المبذولة لصالح تعليم ودمج هذه الشريحة لما لها من خصوصية في التعامل والاهتمام والرعاية، مع وجود عوائق منها العزلة لهذه الشريحة وانغلاقها على نفسها أو بتجنب باقي الطلبة هذه الشريحة وكل هذا يؤدي إلى الانقطاع عن الدراسة أو التوقف عند مستويات أولى منها، ولكن السبب الأساسي والجوهري غياب معايير نظام إدارة الجودة في المؤسسة الجامعية التي تسهل وتضمن لهذه الشريحة حقها على غرار ما حققته الدول المتقدمة وحتى بعض الدول العربية في هذا المجال.

خلاصة:

نظرا لخصوصية هذه الشريحة وجب التركيز على بعض الأساسيات والمعايير التي بإمكانها تحسين وضع هذه الشريحة ويمكن تلخيصها فيما يلي:

- تنمية الكفاءات الشخصية لذوي الاحتياجات الخاصة.
- تنمية الكفاءات الاجتماعية لذوي الاحتياجات الخاصة.
- تنمية الكفاءات التعلمية والمهنية لذوي الاحتياجات الخاصة (الليثي،2009، 58).

إن تجويد وتحسين نوعية التعليم وذلك بالتطبيق الجيد لمعايير إدارة الجودة أصبح أولوية ملحة لتحقيق التعليم النوعي والكمي لجميع الطلبة ولشريحة ذوي الاحتياجات الخاصة خصوصا، وهذا للاستثمار في الرأس المال البشري بطريقة إيجابية وحل إشكالية تعليم وتأهيل الطلبة والعاملين من ذوي الاحتياجات الخاصة، لذلك وجب تطوير نظام يخدم مصالح هذه الشريحة باعتبارها جزء من هذا المجتمع ولها حقوق على غرار باقي المجتمع، ومنه فلابد من وضع خطة أو مشروع عمل منظم هادف على المدى القريب والمتوسط والبعيد مؤسسا على مدخل الجودة الشاملة للسمو بالتعليم كافة وتعليم شريحة ذوي الاحتياجات ودمجها خاصة، كما يمكن الاستعانة بالتجارب العالمية والعربية في هذا المجال والجهود المبذولة لرفع التحدي في هذه القضية، ولكن يجب مراعاة الفلسفة التربوية والاجتماعية وخصوصية الطالب الجزائري وحاجياته ثم بناء برنامج أو استحداث معايير انطلاقا مما سبق ذكره، لأن خصائص كل طالب أو فرد على وجه عام تختلف باختلاف البيئة والمجتمع والعادات والمعتقدات.

قائمة المراجع

الثميمي، فواز(2008). *إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل ايزو9001*. عمان: عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع.

جابلونسكي، جوزيف(1996). *مركز الخبرات المهنية للإدارة*، ترجمة: سيد عبد الفتاح النعماني. مصر.

الدرادكة، وآخرون(2001). *إدارة الجودة الشاملة*. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

درباس، أحمد سعيد(1994). *إدارة الجودة الكلية، مفهومها وتطبيقاتها التربوية وإمكانية إفادة منها في القطاع التعليمي السعودي. مجلة رسالة الخليج العربي*. العدد 50.

السامرائي، مهدي(2007). *إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي*. عمان: دار جرير للنشر والتوزيع.

الشرقاوي، مريم محمد ابرهيم(2003) *دراسات في الإدارة التعليمية*. مصر: مكتبة النهضة المصرية.

العزاوي، محمد عبد الوهاب(2005). *إدارة الجودة الشاملة*. عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع.

عليمات، صالح ناصر(2004). *ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية*. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.

الليثي، رشا جمال نور الدين(2009). *الجودة الشاملة في تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة*. مصر: دار الفكر العربي.

محجوب، بسمان فيصل(2003). *دراسة تطبيقية لكليات العلوم الإدارية والتجارة*. المنظمة العربية للتنمية الإدارية، إدارة الجامعات العربية في ضوء المواصفات العالمية، القاهرة، مصر.

يسعد، فايزة(2007). *مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإدارية*، دراسة ميدانية بجامعة فرحات عباس، رسالة ماجستير غير منشورة، سطيف.

–https//www.alaraby.co.uk/2017/03/03 /15.05Pm

الملاحق

أداة الدراسة "الاستبيان"

أخي الطالب، أختي الطالبة، تحية طيبة وبعد:

الرجاء من سيادتكم الموقرة التكرم بمنح تقديركم الشخصي إلى مدى تطبيق كل معيار من معايير إدارة الجودة بالجامعة، المبينة في هذا الاستبيان.

ونحيطكم علما بأن المعلومات التي ستتكرمون وتدلون بها ستبقى في إطار البحث العلمي ولكم خالص شكري وتقديري.

ضع علامة (X) في الخانة التي تناسب رأيك، مع ضرورة اختيار إجابة واحدة من بين البدائل.

البيانات الشخصية:

الجنس:

ذكر: انثى:

المستوى الجامعي:

لسانس: ماستر: دكتوراه:

بنود الاستبيان	منعدم	قليل	متوسط	كبير	عالي
1-توفر المؤسسة الجامعية فصولا دراسية ومخابر علمية وفق معايير السلامة تراعي الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة.					
2-تضع المؤسسة الجامعية معايير محددة للإلتحاق بالجامعة تراعي الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة.					
3-تتخذ المؤسسة الجامعية إجراءات محددة لتسهيل التسجيل للطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة ورعايتهم.					
4-المباني مصممة ومجهزة وفقا لمعايير الصحة و السلامة للطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة.					
5-يتضمن تصميم المباني السير الحسن للدروس وسهولة التنقل للطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة.					
6-تتكفل المؤسسة الجامعية بتدريس الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة.					
7- تتكفل المؤسسة الجامعية بتأهيل الموظفين من ذوي الاحتياجات الخاصة.					
8-الهيكلة البنائية"الموصيلية" للمؤسسة الجامعية تتضمن ممرات و مرافق للطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة.					
9-النقل الجامعي مزود بآليات تراعي حالة الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة.					
10-تستحدث المؤسسة الجامعية آليات تدريسية ضمن معايير إدارة الجودة ومراعاة حالة الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة.					
11-يراعي الأستاذ حالة الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة اثناء عملية تواصله داخل الصف.					
12-يبدي الأساتذة استعدادا في التعامل مع الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة داخل الصف.					
13-يعتمد الأستاذ مبدأ تكافئ الفرص بين الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة والطلبة الاخرين .					
14-يتم تقييم الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة من طرف الأستاذ بصفة دورية"التقويمات الدورية".					
15-يفّعل ويثمن الأستاذ دور الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة في الاعمال الموجهة و الورشات و المخابر.					
16-يرافق الأستاذ الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة خارج أوقات التدريس.					
17-يستفيد الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة من الخدمات المكتبية .					
18- يستفيد الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة من خدمات المكتبة السمعية.					
19- يستفيد الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة من خدمات المكتبة السمعية البصرية.					
20-تستقبل إدارة المؤسسة الجامعية الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة وتجيب عن استفساراتهم.					
21-يشارك الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة في التظاهرات الثقافية بالمؤسسة الجامعية.					
22- يشارك الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة في التظاهرات االعلمية بالمؤسسة الجامعية.					
23-ينخرط الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة في الجمعيات بالمؤسسة الجامعية.					
24- ينخرط الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة في النوادي الرياضية بالمؤسسة الجامعية.					

25-تشجع المؤسسة الجامعية الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة في المشاركة و المساهمة في الأنشطة ذات الطابع الاجتماعي.					
26-تشجع المؤسسة الجامعية وتثمن مشاركة الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة في الأنشطة التحسيسية للمجتمع الجامعي.					
27-يشارك الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة في الملتقيات العلمية.					
28-تسمح المؤسسة الجامعية للطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة بالقيام بالتدريبات والاعمال الميدانية.					
29-يستعين الأستاذ بوسائط التربية الخاصة في تدريس الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة.					
30-توفر المؤسسة الجامعية مجالا رقميا يستجيب للطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة .					
31-يزود الأستاذ المنصة الالكترونية بدروسا تكميلية للطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة.					
32-يستعين الأساتذة بالوسائل السمعية في تدريس الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة.					
33-يستعين الأساتذة بالوسائل البصرية في تدريس الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة..					
34-توفر المؤسسة الجامعية نظام الكتروني يسمح للطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة الاطلاع على النتائج.					
35-يستعين الأستاذ في تدريس الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة بالهواتف الذكية وتطبيقاتها "هاتف ذكي-لوح الكتروني (تابلات).."					

كيفية توثيق المقال:

جديدي، سيف الدين وجديدي، زليخة(2018). تصورات الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة(إعاقة سمعية، إعاقة بصرية) لمعايير الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية دراسة ميدانية بجامعة قسنطينة(2). *مجلة العلوم النفسية والتربوية*. 6(2). 325-340.