

قياس رضا أعضاء هيئة التدريس و مساعديهم بالجامعات السودانية وفق مبادئ إدارة الجودة الشاملة

د. عمر عبد الله إبراهيم

مدير إدارة الرقابة و تأكيد الجودة

الهيئة السودانية للمواصفات و المقاييس

أ.د. الهادي التجاني

مدير مركز أبوظبي للجودة و التميز

أ.د. شميل عدلان

عميد كلية الهندسة

جامعة المعتريين

المستخلص:

تمت دراسة آراء واتجاهات أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السودانية عن مدى رضائهم في ما تقدمه الجامعة من إمكانات مادية و لوجستية لهم ، وفق استبيان تم تصميمه لهذا الغرض ومن ثم تبويب وتحليل البيانات التي تم الحصول عليها من عدد 416 عضو هيئة تدريس بالجامعات التي حددت كعينة للدراسة بواسطة برنامج spss لمعرفة مدى تحقيق فرضية الدراسة. كما أبرزت الدراسة أهم مفاهيم نظم الجودة في التعليم العالي.

إن عدد أعضاء هيئة التدريس ومساعديهم قد زاد من (6917) للعام الدراسي 2005-2006 إلى (12463) للعام الدراسي 2011-2012 ، حيث بلغت الزيادة نسبة 80.2%.

دلت نتائج الدراسة على أنَّ أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السودانية غير راضين عن ما يقدم لهم من إمكانات مادية و لوجستية كما كانت نسبة عدم الرضا في ما تقدمه الجامعة لأعضاء هيئة التدريس و مساعديهم حسب الدرجة الوظيفية ، 69% ، 65.8% ، 61.5% ، 60.1% و 55.8% لدرجة أستاذ مشارك، أستاذ مساعد ، أستاذ محاضر و مساعد تدريس على التوالي.

Abstract:

This study concern on opinions and trends of Sudanese universities teaching staff, regarding their satisfaction on the financial & logistical properties, using a questionnaire that was designed for this purpose. The data obtained from 416 respondents from the different universities teaching staff whom were identified as a sample was tabulated and analyzed by the spss program to know the extent to which the study hypothesis is approved. Also the study was reviewed the essential concepts of the quality, that should be used by the universities and high education in general .

The number of Sudanese universities teaching staff has increased from (6917) for academic year (2005 – 2006) to (12463) for the academic year (2011 – 2012) , where the increase was 80.2%.

Results of the study indicated that most Sudanese universities staff are not satisfied with the financial & logistical properties that provides by their universities.

The dissatisfactions of Sudanese universities teaching staff according to their teaching ranks are 69%, 65.8%, 61.5%, 60.1% and 55.8% for, Associate Professor, Assistant Professor, Professor, Lecturer and Teaching Assistant respectively.

مقدمه:

حظيت عمليات إصلاح التعليم باهتمام كبير في معظم دول العالم وحظيت الجودة الشاملة بجانب كبير من هذا الاهتمام إلى الحد الذي جعل المفكرين يطلقون على هذا العصر عصر الجودة باعتبارها إحدى الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الجديدة التي ظهرت لمسايرة المتغيرات الدولية والمحلية، ومحاولة التكيف معها فأصبح المجتمع العالمي ينظر إلى الجودة الشاملة والإصلاح التربوي باعتبارهما وجهين لعملة واحدة ، بحيث يمكن القول أن الجودة الشاملة هي التحدي الحقيقي الذي ستواجهه الأمم في العقود القادمة (إبراهيم ، احمد ، 2003).

بدأ الاهتمام باستخدام إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي بدرجة متزايدة، فيشير العاجز وبشوان، (حسونة ، محمد فخري نمر ، 2008)، إلى أن عدد مؤسسات التعليم العالي التي تقوم بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الولايات المتحدة الأمريكية قد ارتفع من (78) مؤسسة في العام 1980 إلى 2196 مؤسسة عام 1991 وفي نهاية عام 2000 تضاعف ذلك العدد عدة مرات. كما بدأت كلا من السعودية والكويت باستخدام وتطبيق هذا الأسلوب في المدارس.

هدف الدراسة:

اهتمت هذه الدراسة باتجاهات وآراء أعضاء هيئة التدريس و مساعديهم بالجامعات السودانية عن مدى رضائهم في ما يقدم لهم من إمكانيات مادية ولوجستية ، كما تهدف الدراسة إلى إبراز أهم مفاهيم ومتطلبات نظم الجودة في التعليم العالي.

فرضيات الدراسة:

تُقدّم هذه الدراسة عدة فرضيات لها علاقة برضاء أعضاء هيئة التدريس، و هي:

الفرضية الأولى: قلة الإمكانيات المادية من ضعف في المرتبات ونذرة وقلة الحوافز أحدثت عدم رضا لمعظم أعضاء هيئة التدريس بمعظم الجامعات السودانية.

الفرضية الثانية: هنالك اختلاف في درجة رضا أعضاء هيئة التدريس ومساعديهم بالجامعات السودانية لما يقدم لهم من إمكانيات مادية و لوجستية للقيام بمهامهم من جامعة لأخرى.

الفرضية الثالثة: هنالك اختلاف في درجة رضا أعضاء هيئة التدريس ومساعديهم بالجامعات السودانية لما يقدم لهم من إمكانيات مادية و لوجستية للقيام بمهامهم حسب النوع (ذكر/انثى).

الفرضية الرابعة: هنالك اختلاف في درجة رضا أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم بالجامعات السودانية لما يقدم لهم من إمكانيات مادية و لوجستية للقيام بمهامهم حسب الدرجة الوظيفية بالجامعة (أستاذ ، أستاذ مشارك ، أستاذ مساعد ، محاضر و مساعد تدريس).

المنهجية و طريقة التحليل الإحصائي:

تم تحديد أعضاء هيئة التدريس و مساعدتهم بالجامعات الحكومية كعينة لإثبات فرضيات الدراسة وذلك من خلال الاستبيان الذي صُمم لجمع البيانات من العينات المستهدفة لهذه الدراسة ، ومن ثم تم استخدام برنامج SPSS لإجراء التحليل الإحصائي للبيانات التي جمعت من مجتمع الدراسة.

استهدفت الدراسة أعضاء هيئة التدريس و مساعدتهم بالجامعات الحكومية بولاية الخرطوم للعام الدراسي 2011-2012 كمجتمع للدراسة. و تم تحديد أعضاء هيئة التدريس و مساعدتهم لجامعات الخرطوم ، السودان للعلوم والتكنولوجيا ، النيلين ، أم درمان الإسلامية ، القران الكريم والدراسات الإسلامية وجامعة الزعيم الأزهرى للعام الدراسي 2011 - 2012 . حيث تم تقسيمهم إلى شرائح طبقية حسب الدرجة الوظيفية الجامعية ومن ثم حصرهم وفق الجدول (1) . و قد شملت عينة الدراسة أعضاء هيئة التدريس من حملة درجة الأستاذية ، والأستاذ المشارك و الأستاذ المساعد والمحاضر بالإضافة لمساعدتي التدريس.

وفق الجدول (1) ، تم تحديد نسب هيئة التدريس و مساعدتهم لكل جامعة من مجموع هيئة التدريس و مساعدتهم بجميع هذه الجامعات وفقاً لما جاء في موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي فقد تم حساب حجم العينة لكل جامعة جدول (1) و جدول (2).

جدول (1): نسبة وعدد أعضاء هيئة التدريس و مساعدتهم لكل جامعة بعينة الدراسة

الجامعة	نسبة حجم العينة	عدد هيئة التدريس و مساعدتهم	حجم العينة
الخرطوم	26.8	1671	120
امدرمان الإسلامية	19.3	1160	87
السودان للعلوم والتكنولوجيا	19.3	1219	87
القران الكريم والعلوم الإسلامية	9.3	530	42

النيلين	16.2	915	73
الزعيم الأزهرى	9.1	483	41
المجموع	100	5978	450

المصدر: إعداد الباحث من واقع الدراسة الميدانية، 2012م

جدول (2): عدد ونسب أعضاء هيئة التدريس و مساعديهم لعينات الدراسة حسب الدرجات

الوظيفية

الوظيفة	العدد بالجامعات	النسبة المئوية	حجم العينة
أستاذ	447	.28	37
أستاذ مشارك	861	15.1	68
أستاذ مساعد	1826	30.0	135
محاضر	2036	32.9	148
مساعد تدريس	808	13.8	62
المجموع	5978	100	450

المصدر: إعداد الباحث من واقع الدراسة الميدانية، 2012م

أما عينة الدراسة فقد تم اختيارها بطريقة عشوائية طبقية من مجتمع الدراسة، حيث قام الباحث بتوزيع عدد (450) استمارة استبيان على المستهدفين من الجامعات المختارة ، وقد استجاب (416) فرداً بإعادة الاستبيانات بعد ملئها بالمعلومات المطلوبة أي ما نسبته تقريباً (92%) من المستهدفين.

أرفق الباحث مع الاستبيان خطاب للمستهدفين ، تم فيه تنويرهم بموضوع الدراسة والغرض من الاستبيان و قد احتوى الاستبيان على قسمين رئيسين:

القسم الأول: تضمن عبارات عن البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة لتحديد النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي ، سنوات الخدمة و الدرجة الوظيفية.

القسم الثاني: أحتوي هذا القسم على عدد (12) عبارة الغرض منها التحقق من فرضيات الدراسة و ذلك من خلال معرفة الاتجاه العام لرضا أعضاء هيئة التدريس ومساعديهم و طُلب من أفراد عينة الدراسة أن يحددوا مدى استجابتهم عما تصفه كل عبارة وفق المقياس الخماسي

المتدرج الذي يتكون من خمس مستويات (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة).

و لتحقيق أهداف الدراسة ولتحقق من فرضياتها، تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

- التوزيع التكراري للإجابات.
- النسب المئوية
- الوسيط.
- اختبار مربع كاي لدلالة الفروق بين الإجابات.

الإطار النظري للدراسة:

الدراسات السابقة: قامت ناجي (1998) ، بدراسة تُهذَفُ إلى التَّعرُّفِ على مفاهيم وأساليب إدارة الجودة الشاملة ، وإمكانية تطبيقها ، في مؤسسات التعليم العالي في الأردن. وقامت بتطبيقها على جامعة عمان الأهلية، تم فيها استقراء آراء عمداء الكليات ورؤساء الأقسام ومدراء الدوائر والطلبة ، حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة. ودلت نتائج هذه الدراسة، أن مستوى رضا طلبة جامعة عمان الأهلية كان مرتفعاً فيما يخص تجهيزات الجامعة، ومنخفضاً بالنسبة للخطط الدراسية والكادر الأكاديمي والأنظمة والتعليمات الداخلية. كما أوضحت الدراسة أنه تتوافر لدى الجامعة القناعة والرغبة في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة كما أن الجامعة تقوم بالتطبيق الفعلي لبعض مبادئ إدارة الجودة الشاملة مثل تقديم الحوافز للموظفين والعمل على تلبية احتياجات الطلبة. و في دراسة بعنوان إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي و مجالات تطبيقها التي قدمها محمد لطرش مداح، في الملتقى الدولي لإدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات بجامعة منتوري - قسنطينة بالجزائر والتي ركزت فيها الدراسة على إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي و المعوقات التي تعترض تطبيقها ومجاهدات بعض الدول في تبني إدارة الجودة الشاملة نموذجاً للنجاح والتفوق ، حيث أخذ الباحث عدد من الدول كأمثلة للدراسة فنذكر تجربة الولايات المتحدة الأمريكية التي وصل فيها عدد الجامعات التي طبقت هذا النظام حتى عام 1998 م ما يزيد عن 146 جامعة، وقد اختار الباحث جامعة نورث وست ميسوري الولاية، مثلاً حيث ذكر ان هذه الجامعة بدأت بتطبيق إدارة الجودة الشاملة عام 1989م، و في عام 1991م قامت الجامعة بتطوير ثقافتها في ظل نظام الجودة

الشاملة مع دراسة الوثيقة الأصلية لبرنامج جائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة، حيث يعد "مالكوم بالدريج" (Malcolm Baldrige) وزير التجارة في الفترة (1981-1987) أحد رواد إدارة الجودة الشاملة الأمريكية، الذي خصصت جائزة باسمه، تم إقرارها بشكل قانوني في عام 1987 م في عهد الرئيس الأمريكي "رونالد ريجان" لتمنح للمؤسسات الأمريكية التي تتجح في تطبيق معايير نمودجه، ويشرف على هذه الجائزة "المعهد الوطني للمعايير والتكنولوجيا الأمريكية"، وفي عام 1994 م تقدمت جامعة نورث وست ميسوري الولاية بطلب الحصول على هذه الجائزة وبالفعل تحصلت الجامعة على جائزة مالكوم بالدريج في عام 1997 ولقد تم تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في جامعة نورث وست ميسوري الولاية على عدة خطوات تمثلت في إشراك عضو هيئة التدريس والطلاب في تصميم وتقييم البرامج التعليمية و التركيز على العميل ، وأنشأت الجامعة لجنة دائمة متخصصة لتحسين الجودة، تهدف الى تحديد أولويات تحسين الجودة، ووضع متطلبات ورغبات الطلبة واحتياجات المجتمع وسوق العمل موضع التنفيذ. كما ذكر محمد لطرش أن كل من الأردن ومصر والجزائر قد بدأت خطوات تنفيذية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي حيث ذكر ان الجزائر و اقتداء بالدول المتطورة، قامت بإنشاء الجائزة الجزائرية للجودة في مارس 2000 م وتم الإعلان عنها في 22 شوال عام 1422 هـ (يونيو 2002م). و تتألف هذه الجائزة من مسابقة مفتوحة للمؤسسات والأجهزة الحكومية التي تنشط بالجزائر ، حيث تمنح الجائزة في شكل مكافأة مالية قدرها مليوني دينار جزائري، جائزة استحقاق وهدية شرفية. وتهدف الجزائر من جائزة الجودة هذه تشجيع المجهودات التي تبذلها المؤسسات للتميز في مختلف النشاطات، و قد شكلت لجنة من الخبراء من أساتذة الجامعات المختصين في المجالات المحددة لتقييم المؤسسات المرشحة للجائزة. وفي دراسة تحليلية أخرى بعنوان جودة التعليم العالي نحو تحقيق التنمية المستدامة هدفت لاستطلاع آراء القيادات الإدارية في جامعة الموصل قام بها الطويل و عمر أغا (2010م) توصلوا إلى نتيجة مفادها، أنه توجد علاقة ارتباط معنوية بين متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة و ما يجب القيام به لإحداث

التنمية المستدامة في جامعة الموصل، كما يوجد تأثير معنوي قوى عند تطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة لدى القيادات الإدارية يدفع في طريق التنمية المستدامة في جامعة الموصل. وقد قام الباحثان باختبار فرضيات البحث باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS لتحليل البيانات والمعلومات التي جمعت من عينة البحث البالغ عددها 131 فرداً من القيادات الإدارية بالجامعة.

تعريف إدارة الجودة الشاملة: يعرف رودز (Rhodes)، (الترتوري، محمد واغادير جويحان، 2006)، مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات على أنها عملية إدارية إستراتيجية تركز على مجموعة من القيم، وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات النظم التربوية والتعليمية. ويمثل تعريف رودز إطاراً مرجعياً لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم من حيث المدخلات والعمليات والمخرجات مما يستدعي إعادة النظر في المؤسسة التعليمية وفي ما يتعلق برسالتها وغاياتها وأهدافها واستراتيجياتها والإجراءات والمعايير المتبعة للتقويم، واضعين في الاعتبار حاجات المستفيدين في المقام الأول، ومن ثم المجتمع والعاملين في مجال التعليم. كما عرفها البعض من المنظور التربوي على أنها " مجموعة الخصائص والسمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر العملية التعليمية و التربوية وحالتها، بما في ذلك كل أبعادها من مدخلات، ومخرجات، والتغذية الراجعة منها، وما بين العمليات الأخرى، (الملاح، منتهى، 2005). هنالك تعريف آخر يصفها بأنها عملية إدارية تحقق أهداف كل من سوق العمل والطلاب والعاملين، أي أنها تشمل جميع وظائف المؤسسة التعليمية ونشاطاتها الأخرى، والعمل على تحقيق رضا الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وزيادة ثقتهم وتحسين مركز المؤسسة التعليمية، محلياً وعالمياً وزيادة نصيبها في سوق العمل. إن كل استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، تعتمد على الجهود المشتركة التي من خلالها يمكن مشاركة جميع العاملين في التحسينات المستمرة، التي تمكن الجامعة من استخدامها في تحقيق الرضا والطموحات لدى المستفيدين. هذا بالإضافة إلى أن تطبيق هذا النظام في مؤسسات التعليم العالي، يتطلب ضرورة الحصول على الدعم من منظمات الأعمال والتجارة المختلفة، (الترتوري، محمد واغادير جويحان، 2006). وتشير نظم الجودة الشاملة (Total

(Quality، في المجال التربوي ، إلى مجموعة من المعايير والإجراءات ، يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المُنْتَج التعليمي ، كما تشير إلى الموصفات والخصائص المتوقعة في المُنْتَج التعليمي وفي العمليات والأنشطة التي تتحقق من خلالها موصفات الجودة الشاملة التي توفر أدوات وأساليب متكاملة تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج مرضية (Taylor & Rogdan, 1997). إنَّ الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، لا يعني أننا نخطط لجعل المؤسسات التعليمية وخصوصاً الجامعات، منشآت تجارية أو صناعية تسعى إلى مضاعفة أرباحها عن طريق تحسين منتجاتها، بل ينبغي أن نستفيد من مدخل إدارة الجودة الشاملة في التعليم كأداة لتطوير أساليب الإدارة التعليمية تحقيقاً لجودة المنتج وسعياً إلى مضاعفة إفادة المستفيد الأول من كافة الجهود التعليمية ألا وهو المجتمع بكل مؤسساته وجماعته و أفراده في مجال التعليم. ما أوجبنا أن نطلق شرارة المنافسة بين الجامعات من أجل تحقيق أفضل نتائج منتج يرضي الجهود التعليمية (ناجي، 1998). هناك العديد من الخبراء اهتموا بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات ، منهم العالم جوران ، وكروسبي، وبالدريج وادوارد ديمينج ، الذي اقترح أربعة عشرة مبدأ لتحسين جودة الجامعات ، نذكر منها ، خلق حاجة مستمرة للتعليم الجامعي، منع التفتيش والاهتمام بالتدريب المستمر في جميع الوظائف الجامعية وتبني فلسفة جديدة للتطوير المستمر وعدم بناء القرارات الجامعية على أساس التكاليف فقط ، (الشنواني، 1980).

هيئة التدريس: إن من أهم الموارد لبناء أى نظام وضمن فاعليته، هي الموارد البشرية والتي تُعتبر رأس المال الحقيقي لأي مؤسسة تعليمية تسعى للتطوير والتحسين وكسب سوق العمل. حيث يُعتبر الكادر البشرى الدينامي المحرك لمختلف متطلبات النظم الأخرى. إن الكادر البشرى يعتبر العميل الداخلي للمؤسسة والتي يجب عليها تحقيق الرضا الكامل له والعمل لتحقيق ذاته وتطلعاته من خلال موقعه الوظيفي بالجامعة. إن أعضاء هيئة التدريس و مساعديهم بالجامعات يعتبرون من أهم مدخلات العملية التعليمية والتربوية والمحور الرئيسى الذي تدور فى فلكه جميع المحاور والمتطلبات الأخرى للنظم التعليمية ، ممَّا يستوجب تحقيق الرضا الكامل لأعضاء هيئة التدريس و مساعديهم فى النواحي المادية والمتطلبات اللوجستية من تدريب وتوفير البنية التحتية المناسبة ومرونة النظم الإدارية المختلفة حتى يحقق ذاته ومن ثم تحقيق أهداف الجامعة (لئیس علی الذین آمنوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ جُنَّاحٌ فِيمَا طَعُمُوا إِذَا مَا

انْعَمُوا وَآمَنُوا وَاعْمَلُوا الصَّالِحَاتِ ثُمَّ انْعَمُوا وَآمَنُوا ثُمَّ انْعَمُوا وَأَحْسَنُوا وَاللَّهُ يُجِبُ الْمُحْسِنِينَ)، الآية رقم (93، سورة المائدة). هنالك تزايد كبير في عدد أعضاء هيئة التدريس بمختلف درجاتهم الوظيفية والذي كان نتاجاً طبيعياً للتوسع الأفقي و الرأسى في عدد وحجم الجامعات في الفترة الأخيرة في السودان . بالرجوع لموقع وزارة التعليم والبحث العلمي ([http:// mohe.gov.sd/](http://mohe.gov.sd/)) ، نجد ان هذا العدد قد زاد من (6917) للعام الدراسي 2005-2006 إلى (12463) للعام الدراسي 2011-2012 ، حيث بلغت الزيادة نسبة 80.2% ، كما طرأت زيادة ملحوظة على عدد أعضاء هيئة التدريس من الإناث لتبلغ (1320) للعام 2011-2012 عما كانت عليه في العام الدراسي 2005-2006 أى بزيادة بلغت 51%. و يلاحظ ان الزيادة قد طرأت على جميع الدرجات الوظيفية لأعضاء هيئة التدريس الأمر الذى يعزى إلى الزيادة في عدد الجامعات في السودان في تلك الفترة والتي بلغت 40.1% في الفترة من 2005 إلى 2012.

تطور التعليم العالي في السودان: ارتبط نمو وتطور التعليم العالي في الغرب باحتياجات المهن والصناعة و التكنولوجيا. وقد كان لنمو المدارس والجامعات أثر مباشر علي نمو الطبقات الوسطى و التي كانت بدورها نتاجاً مباشراً للتغيرات التكنولوجية والاقتصادية بالجامعات الغربية وقد واجهت الكثير من الدول النامية التي خضعت للاستعمار إشكاليات في نقل مؤسسات التعليم العالي الغربية وتوطينها او تكيفها مع مجتمعاتها وقد مر التعليم العالي في السودان بثلاث مراحل ، ([http:// mohe.gov.sd/](http://mohe.gov.sd/)):

أولاً: الفترة 1969-56 م: في هذه الفترة، ورث التعليم العالي جامعة الخرطوم وجامعة القاهرة فرع الخرطوم وكلية الدراسات العربية والإسلامية بعد استقلال السودان.

ثانياً : الفترة من 1990-69 م: تميزت هذه الفترة بدعم مسيرة التعليم العالي، إذ أُلْحِصَت غالبية الخطط بشأن تطوير التعليم العالي ، حيث أنشئت وزارة التعليم العالي في السودان لأول مرة في 1971 م وقد تم إنهاء تبعية مؤسسات التعليم العالي المختلفة للمصالح الحكومية والوزارات وتم ضمها لوزارة التعليم العالي ورفعت كلية الدراسات العربية و الإسلامية لتُصَنِّح جامعة أم درمان الإسلامية وقد برزت حقيقتان خلال هذه الفترة هي ، خروج مؤسسات التعليم العالي من نطاق العاصمة القومية إلى الأقاليم و ربط مناهج ومقررات تلك المؤسسات التعليمية بالبيئات التي انتقلت إليها أو أنشئت بها. يعتبر توزيع مؤسسات التعليم العالي علي مختلف أقاليم السودان من أهم الخطوات علي طريق تنمية تلك الولايات، وتمشيا مع الاتجاه الرامى

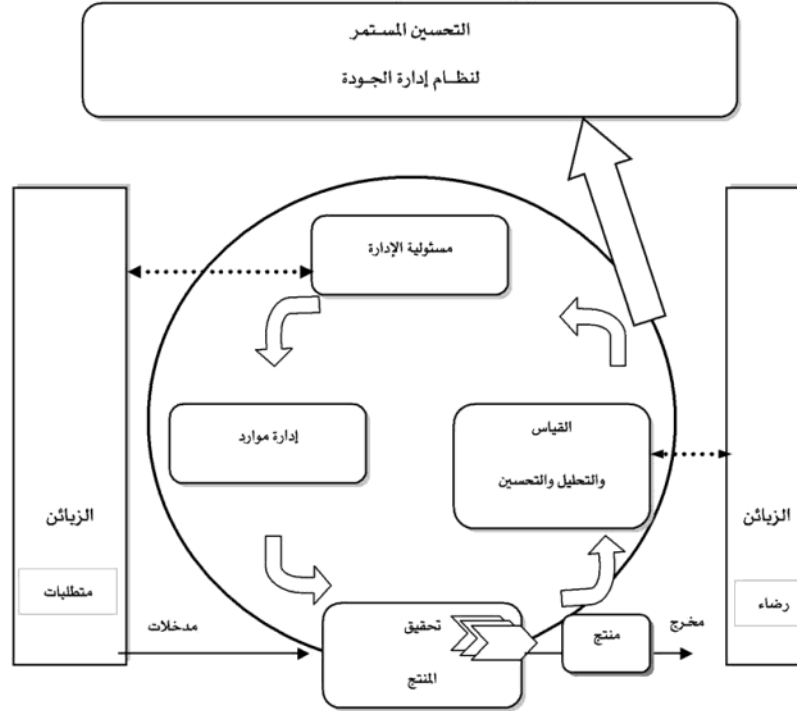
لتوزيع فرص التعليم العالي بين الأقاليم المختلفة. كما كان قرار إنشاء جامعتي جوبا والجزيرة كأول جامعات إقليمية بداية لانتشار الجامعات في جميع ولايات السودان ، وأيضاً خلال هذه الفترة تم اقتراح إجراء الدراسات الخاصة لإنشاء جامعات جديدة (جامعة دارفور ، جامعة الإقليم الشرقي و جامعة الإقليم الشمالي). إلا أنه لم يقدر لهذه المؤسسات أن تري النور ويمكن أن يُعزى السبب في عدم التنفيذ لأمرين هما ، التدهور الاقتصادي الذي بلغ مداه في أوائل الثمانينيات مما جعل الدعوة لقيام مؤسسات تعليمية جديدة يقابل بالرفض في ظل العجز الكبير عن مقابلة الحاجات الملحة للجامعات القائمة . و قد تحققت فكرة قيام الجامعة الأهلية والتي تعكس صورة تكامل الجهد الشعبي مع الجهد الرسمي والتي تم افتتاحها بصورة رسمية في أكتوبر 1986 م وقد تحددت أهدافها في الآتي:

- المساهمة في برامج التعليم وخطط التدريب القومية لمقابلة حاجات التطور الاجتماعي والاقتصادي بالبلاد.
 - إتاحة الفرص لخريجي المدارس الثانوية المؤهلين والراغبين للاستفادة مما تقدمه من تعليم عالٍ يتناسب وقدراتهم الأكاديمية، (البطري ، حسن ، (2008).
- ثالثاً : الفترة ما بعد 1990:** بعد ثورة الإنقاذ الوطني 1989م ، أخذ التعليم العالي بعداً آخرأ ، حيث ارتفع عدد الجامعات الحكومية إلى ست وعشرين جامعة ، تمنح الدبلوم وال بكالوريوس والماجستير والدكتوراه. وحتى نهاية الثمانينيات كانت هناك خمس جامعات فقط هي: جامعة الخرطوم – جامعة أم درمان الإسلامية – جامعة جوبا – جامعة الجزيرة وجامعة القاهرة فرع الخرطوم، بالإضافة إلى معهد الكليات التكنولوجية واحدي عشرة كلية أو معهد متخصص بمستوي الدبلوم وكان جملة الدارسين بهذه الجامعات والمعاهد 51445 . خلال هذه الفترة ، تم ترفيع معهد الكليات التكنولوجية إلى جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، وكلية القرآن الكريم إلى جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية ، وقد توسعت الجامعة بقيام كليات اللغة العربية والشريعة والقانون والدعوة والإعلام والتربية وفي الأعوام 90-1996م أضيفت 15 جامعة جديدة و بلغ عدد مؤسسات التعليم العالي الحكومي حتى العام الدراسي 2010 ، عدد 37 جامعة و الأهلي والأجنبي عدد 36 جامعة ، (البطري ، حسن ، (2008).

نظام إدارة الجودة (ISO 9001): في أول يناير 1993م استيقظ العالم على السوق الأوروبية الموحدة الجديدة، (الاتحاد الأوروبي (EU) European Union) وانتشرت كلمة طنانة جديدة

بسرعة في أوروبا كلها ثم في العالم أجمع ألا وهي أيزو 9000 (ISO) وهي تمثل سلسلة من
 نمطيات الجودة أعدتها ونشرتها المنظمة العالمية للتمهيط (INTERNATIONAL
 ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO) منذ 1987م. وتُعرف الأيزو
 (بالمنظمة الدولية للتقييس) و هي عبارة عن اتحاد دولي لهيئات التقييس الوطنية التي تُمثل
 الدول الأعضاء في (منظمة الأيزو - منظمة التقييس العالمية ، (2008). تم أول إصدار
 لمواصفة أيزو 9001 في عام 1987 ثم تلتها إصدارات لاحقة في أعوام 2000 و 2005 ثم
 2008 حيث يتم تنقيح هذه المواصفة بعد كل مدة تحددها منظمة أيزو. وتهدف هذه المواصفة
 لتطوير نظام إدارة الجودة (Quality Management System – QMS) ومن أهم متطلباتها
 تعزيز رضا الزبون الداخلي والخارجي ، حيث يقصد بالزبون الداخلي العاملون بالمؤسسة
 (أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم).

شكل (1): أساسيات نظم إدارة الجودة



المصدر: منظمة التقييس العالمية (ISO)، (2008): نظم إدارة الجودة - المتطلبات ، الإصدار الرابع ، ، الرقم المرجعي ايزو ، جنيف ، سويسرا

إن إدارة الجودة الشاملة عبارة عن فلسفة وقواعد فنية وإدارية تُوضع لتُساعد في تحويل المؤسسة المعنية لتحقيق النجاح ومواجهة التحديات والتحريك نحو المستقبل المشرق لعملاء المؤسسة الداخليين والخارجيين (Co Design, 1998) و ذلك من خلال التركيز على رضا العاملين وتطوير وتحسين العمليات والموارد والإيفاء بمتطلبات العملاء وتهيئة بيئة العمل والتحسين المستمر كمنهج عام لكل الأنشطة بالمؤسسة. يقول جوزيف كيلادا ، (2004) ، أن هناك 15% معدل خطأ في أدوية المستشفيات ، أما أنها تعطى في أوقات خطأ أو بكميات خطأ أو لمرضى خطأ. كما كشفت دراسة أخرى من خلال تشريح 2000 جثة إن 34% من تشخيصات الأطباء احتوت على أخطاء بشرية ونتجت وفاة المريض عن ثلث هذه الأخطاء. مما يعني ضرورة الاهتمام البالغ بعميل المنظمة الداخلي (العاملين).

فريق العمل: المقصود بفريق العمل هو مجموعة من الأفراد يشتركون في أداء عمل موحد وفق أدوار ومسؤوليات وصلاحيات محددة وبانسجام تام من أجل تحقيق الأهداف ، مع التأكد من مؤهلات وقدرات أفراد الفريق والعمل على تدريبهم بصورة كافية لضمان تحقيق الأهداف. و يعتبر أعضاء هيئة التدريس و مساعديهم بالجامعات خير مثال لفريق العمل الذي يقوم بخلق الأدوار المتكاملة في الجامعة لتحقيق الأداء الأمثل.

نتائج الدراسة:

أولاً: الخصائص الشخصية لعينة الدراسة: من خلال إجراء التحليل الإحصائي لتحديد وقياس الخصائص الشخصية لعينة الدراسة توصل الباحث للنتائج ادناه:

- **النوع:** يوضح الجدول رقم (3) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير النوع.

جدول (3): التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير النوع

النوع	العدد	النسبة المئوية
ذكر	285	68.5%
أنثى	131	31.5%
المجموع	416	100.0%

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2012م

- يبين الجدول (3) أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم من الذكور، حيث بلغ عددهم (285) فرداً ونسبة (68.5%)، وتضمنت العينة على (131) فرداً ونسبة (31.5%) من الإناث.
- العمر: يوضح الجدول رقم (4) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر.

جدول (4): التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر

النوع	العدد	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	91	21.9%
من 30 - 39 سنة	133	32.0%
من 40 - 49 سنة	107	25.7%
50 سنة فأكثر	85	20.4%
المجموع	416	100.0%

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2012م

- يبين الجدول (4) أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم من الفئة العمرية (30-39) سنة، حيث بلغ عددهم (133) فرداً ويمثلون ما نسبته (32.0%) من العينة الكلية، ثم يليهم من حيث العدد أفراد عينة الدراسة من الفئة العمرية (40-49) سنة، إذ بلغ عددهم (107) فرداً ونسبة (25.7%) من العينة الكلية، ثم أفراد عينة الدراسة من الفئة العمرية أقل من 30 سنة، والبالغ عددهم (91) فرداً ونسبة (21.4%)، وأخيراً الفئة العمرية 50 سنة فأكثر، والبالغ عددهم (85) فرداً ونسبة (20.4%) من العينة الكلية.
- الحالة الاجتماعية: يوضح الجدول رقم (5) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير الحالة الاجتماعية.

جدول (5): التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	العدد	النسبة المئوية
متزوج	251	60.3%
غير متزوج	165	39.7%
المجموع	416	100.0%

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2012م

يبين الجدول (5) أن غالبية أفراد عينة الدراسة متزوجون، حيث بلغ عددهم (251) فرداً ونسبة (60.3%)، وأحتوت العينة على (165) فرداً من غير المتزوجين ونسبة (39.7%).

- **المؤهل العلمي:** يوضح الجدول رقم (6) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي.

جدول (6) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية
بكالوريوس	56	13.5%
ماجستير	155	37.3%
دكتوراه	200	48.1%
اخرى	5	1.2%
المجموع	416	100.0%

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2012م

يتبين من الجدول (6) أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم من ذوي المؤهل العلمي الدكتوراه، حيث بلغ عددهم (200) فرداً ونسبة (48.1%)، وتضمنت العينة على (155) فرداً ونسبة (37.3%) من ذوي المؤهل العلمي الماجستير، كما تضمنت العينة على (56) فرداً ونسبة (13.5%) مؤهلهم العلمي بكالوريوس، وتضمنت العينة على (5) أفراد ونسبة (1.2%) لهم مؤهلات علمية أخرى.

- **سنوات الخدمة بالتدريس الجامعي:** يوضح الجدول رقم (7) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخدمة بالتدريس الجامعي.

جدول (7) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخدمة بالتدريس الجامعي

سنوات الخدمة بالتدريس الجامعي	العدد	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	122	29.3%
من 5-10 سنوات	125	30.0%
من 11-20 سنة	123	29.6%

21 سنة فأكثر	46	11.1%
المجموع	416	100.0%

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2012م

يتبين من الجدول (7) أن غالبية أفراد عينة الدراسة سنوات خدمتهم بالتدريس الجامعي من (5-10) سنوات، حيث بلغ عددهم في العينة (125) فرداً ونسبة (30.0%)، ثم يأتي بالمرتبة الثانية من حيث العدد، أفراد عينة الدراسة الذين لهم سنوات خبرة من (11-20) سنة، حيث بلغ عددهم (123) فرداً ونسبة (29.6%)، يليهم أفراد عينة الدراسة الذين لهم سنوات خبرة أقل من 5 سنوات، حيث بلغ عددهم (122) فرداً ونسبة (29.3%)، وأخيراً أفراد عينة الدراسة الذين لهم سنوات خبرة أكثر من 20 سنة، حيث بلغ عددهم (46) فرداً ونسبة (11.1%).

• **الدرجة الوظيفية:** يوضح الجدول رقم (8) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المركز الوظيفي.

جدول (8): التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المركز الوظيفي

المركز الوظيفي	العدد	النسبة المئوية
مساعد تدريس	56	13.5%
محاضر	142	34.1%
أستاذ مساعد	127	30.5%
أستاذ مشارك	60	14.4%
أستاذ	31	7.5%
المجموع	416	100.0%

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2012م

يتبين من الجدول (8) أن غالبية أفراد عينة الدراسة يشغلون وظيفة محاضر، إذ بلغ عددهم في العينة (142) فرداً ونسبة (34.1%)، ثم يأتي بالمرتبة الثانية من حيث العدد الذين يشغلون وظيفة أستاذ مساعد، حيث بلغ عددهم في العينة (127) فرداً ونسبة (30.5%)، كما ضمنت

العينة على (60) فرداً ونسبة (14.4%) في وظيفة أستاذ مشارك، و(56) فرداً ونسبة (13.5%) مساعد تدريس، و(31) فرداً ونسبة (7.5%) أستاذ.
ثانياً: قياس نسبة الرضا العام لأعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم

جدول(9): قياس درجة رضا أعضاء هيئة التدريس في ما يتعلق بتوفير معينات واتخاذ القرار والشفافية بالجامعة

م	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	جميع معينات العمل متوفرة بالكمية ووفق الزمن المطلوب	9	53	60	195	99
	النسبة المئوية	%14.9		%14.4		%70.1
2	دائماً توفر المراجع والوسائل المطلوبة للعملية التعليمية بالجامعة	20	109	90	135	62
	النسبة المئوية	%30		%21.6		%47.4
3	راضى تمام الرضى عن مستوى الشفافية والمحاسبة بالجامعة	10	77	117	125	87
	النسبة المئوية	%21		%28		%51
4	توفر لي جميع الصلاحيات في مجال مسؤولياتي وتتاح لي الحرية الكاملة في صنع القرار في مجال نشاطي	57	124	95	88	52
	النسبة المئوية	%43.5		%22.8		%33.7
5	أشارك دائماً في صناعة القرارات التي تتعلق بعملتي	81	131	122	42	40

					النسبة المئوية	
55	78	89	155	39	دوماً أجد قنوات اتصال للقيادة العليا بالجامعة	6
32		21.4%	46.6%		النسبة المئوية	
109	161	87	41	18	دائماً يوفر لي التدريب المطلوب في الزمان والمكان المناسب	7
64.9%		20.9%	14.2%		النسبة المئوية	

المصدر : إعداد الباحث

من الجدول (9)، يلاحظ ان هنالك رضا لغالبية أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم في ما يتعلق بالصلاحيات الممنوحة في مجال عملهم وصنع القرار المتعلق بنشاطهم في الجامعة وأنه توجد قنوات اتصال بين أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم والإدارة العليا بالجامعة. وان هنالك عدم رضا في ما يتعلق بتوفير معينات العمل و المراجع والتدريب والشفافية بالجامعة

ثالثاً: التحقق من فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى : إن قلة الإمكانيات المادية من ضعف في المرتبات وندرة وقلة الحوافز أحدثت عدم رضا لمعظم أعضاء هيئة التدريس بمعظم الجامعات السودانية و من خلال تفريغ وتبويب وتحليل بيانات الاستبيان تم التوصل للنتائج أدناه:

جدول (10): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع عبارات فرضية الدراسة والنسبة المئوية لكل منها

العنصر	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة	
	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%
راضى عن الوضع المادي لى بالجامعة	14	3.36	52	12.50	67	16.10	126	30.28	157	37.74
ما تقدمه الجامعة لعضو هيئة التدريس وفق طموحاتي واعتبره منصف	7	1.68	64	15.38	82	19.71	164	39.42	99	23.79
تحل جميع مشاكل العمل التي تعوق أدائي	23	5.52	85	20.43	86	20.67	158	37.98	64	15.38
دوما تتناسب المعلومات ذات العلاقة بعملتي في الوقت وبالكم المطلوب	16	3.84	104	25.00	84	19.20	157	37.74	55	13.22
أرى إن نظم الحوافز والمكافآت المادية والمعنوية منسجمة مع الأداء لجميع العاملين بالجامعة	10	2.40	37	8.89	77	18.50	177	42.54	115	27.64
المجموع	70		342		396		782		490	2080

%	3.3	16.4	19.0	37.5	23.5
موافق محايد و غير موافق	19.7%		19.0%	61.1%	100%

المصدر : إعداد الباحث من واقع الدراسة الميدانية، 2012م

يتبين من الجدول رقم (10) أن عدد و نسبة الإجابات الايجابية و السلبية والمحايدين لعبارات الفرضية الاولى كانت كالآتي :

- عدد ونسبة إجابات غير الموافقين وغير الموافقين بشدة: (1272) إجابة ونسبة (61%)

- عدد ونسبة إجابات الموافقين و الموافقين بشدة: (412) إجابة ونسبة (19.7%)

- عدد ونسبة إجابات المحايدين : (396) إجابة ونسبة (19.0%)

وللتحقق من صحة فرضية الدراسة ، ينبغي معرفة اتجاه آراء عينة الدراسة بخصوص كل عبارة من العبارات المتعلقة بهذه الفرضية و لقد تم حساب الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة ، والوسيط هو أحد مقاييس النزعة المركزية الذي يستخدم لوصف الظاهرة والذي يمثل الإجابة التي تتوسط جميع الإجابات بعد ترتيب الإجابات تصاعدياً أو تنازلياً وكانت نتيجة الوسيط ، كما في الجدول الآتي:

جدول رقم (11):الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الفرضية الاولى

م	العبارات	الوسيط	التفسير
1	راضى عن الوضع المادي لي بالجامعة	2	غير موافق
2	ما تقدمه الجامعة لعضو هيئة التدريس وفق طموحاتي واعتبره منصف	2	غير موافق
3	تحل جميع مشاكل العمل التي تعوق أدائي	2	غير موافق
4	دوماً تتناسب المعلومات ذات العلاقة بعملتي في الوقت وبالكم المطلوب	2	غير موافق
5	أرى إن نظم الحوافز والمكافآت المادية والمعنوية منسجمة مع الأداء لجميع العاملين بالجامعة	2	غير موافق

المصدر : إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2012م

يتبين من الجدول رقم (11) ما يلي:

بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع العبارات لقياس رضا العميل ، (2)، وتعني هذه القيمة ظاهرياً أن غالبية أفراد العينة غير موافقين على ما جاء في هذه العبارات. إن النتائج أعلاه تعني أن جميع أفراد عينة الدراسة ظاهرياً متفقون على عدم رضا عضو هيئة التدريس و مساعديه لما يقدم له من الجامعة من إمكانيات مادية ولوجستية ، وفق ما جاء في الجداول (10) والجدول (11) . ولكي نتحقق من ذلك، لابد أن نتعرف على جميع إجاباتهم إحصائياً ، لتحديد الفروق بينها، لذا تم استخدام اختبار مربع كاي لدلالة الفروق بين الإجابات على كل عبارة من عبارات هذه الفرضية للتحقق إن كانت الفروق بين هذه الإجابات ذات دلالة معنوية أم لا ، الجدول رقم (12) يلخص نتائج الاختبار لهذه العبارات حسب مربع كاي:

جدول رقم (12): نتائج اختبار مربع كاي لدلالة الفروق للإجابات على عبارات الفرضية الأولى

م	العبارات	درجة الحرية	قيمة مربع كاي	قيمة مربع كاي الجدولية
1	راضى عن الوضع المادي لي بالجامعة	4	159.89	13.28
2	ما تقدمه الجامعة لعضو هيئة التدريس وفق طموحاتي واعتبره منصف	4	155.71	13.28
3	تحل جميع مشاكل العمل التي تعوق أدائي	4	115.37	13.28
4	دوماً تتناسب المعلومات ذات العلاقة بعملتي في الوقت وبالكَم المطلوب	4	134.50	13.28
5	أرى إن نظم الحوافز والمكافآت المادية والمعنوية منسجمة مع الأداء لجميع العاملين بالجامعة	4	208.42	13.28

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2012م

يمكن تفسير نتائج الجدول أعلاه كالآتي:

بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة غير الموافقين على ما جاء بالعبارات (1) ، (2) ، (3) ، (4) و (5) ، بالجدول (11) ، عند درجة حرية (4)

ومستوى دلالة (1%) : (159.89) ، (155.71) ، (115.37) ، (134.50) و (208.42) على التوالي وهذه القيم أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28).

واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (10)، وقيم مربع كاي كما جاء في الجدول أعلاه ، فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح غير الموافقين على ما جاء في جميع العبارات : (1) ، (2) ، (3) ، (4) و (5) الواردة في الجدول (12) ، من ما يقود لتحقيق فرضية الدراسة ، والتي نصت على أن قلة الإمكانات المادية من ضعف في المرتبات وندرة وقلة الحوافز أحدثت عدم رضا لمعظم أعضاء هيئة التدريس بمعظم الجامعات السودانية .

الجدول رقم (13) يتضمن إجابات أفراد عينة الدراسة لغرض قياس رضا أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم حسب الجامعة ، النوع والدرجة الوظيفية لما تقدمه الجامعة لهم.

جدول رقم (13): إجابات أعضاء هيئة التدريس حسب الجامعة، النوع والدرجة الوظيفية لعبارة ما تقدمه الجامعة وفق طموحاتي

الجامعة	موافقين وموافقين بشدة		غير موافقين وغير موافقين بشدة		محايثون		ممتنعون		
الخرطوم	11	8%	94	75%	12	17%	0	0%	126
السودان للعلوم والتكنولوجيا	30	28%	54	50%	21	19%	3	3%	108
النيلين	5	21%	16	67%	3	12%	0	0%	24
امدرمان الإسلامية	14	14%	63	62%	23	22%	2	2%	102
القران الكريم	4	25%	10	63%	2	12%	0	0%	16
الزعيم الازهرى	6	16%	25	68%	6	16%	0	0%	37

حسب النوع									
	موافقين وموافقين بشدة		غير موافقين وغير موافقين بشدة		محايدون		ممتنعون		
ذكر	52	18%	176	62%	51	18%	4	2%	283
أنثى	18	14%	82	64%	26	20%	2	2%	128
حسب الدرجة الوظيفية									
	موافقين وموافقين بشدة		غير موافقين وغير موافقين بشدة		محايدون		ممتنعون		العدد الكلى
أستاذ	1	7.7%	8	61.5%	4	30.8%	0	0%	13
أستاذ مشارك	7	8.3%	58	69%	19	22.6%	0	0%	84
أستاذ مساعد	15	12.8%	77	65.8%	21	17.9%	4	3.4%	117
محاضر	33	22.3%	89	60.1%	24	16.2%	2	1.4%	148
مساعد تدريس	14	26.9%	29	55.8%	9	17.3%	0	0%	52

الفرضية الثانية : هنالك اختلاف فى رضا أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم بالجامعات السودانية لما يقدم لهم من إمكانيات مادية ولوجستية حسب الجامعة.

يتضح من الجدول (13) أنَّ غالبية أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم يرون ما تقدمه الجامعات السودانية لم يرضى طموحهم وقد بلغت نسبة عدم الرضا 75% ، 50% ، 67% ، 62% ، 63% و 68% من أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم بكل من جامعة الخرطوم ، السودان للعلوم والتكنولوجيا ، النيلين ، ام درمان الإسلامية ، القران الكريم والدراسات الإسلامية والزعيم الأزهري على التوالي. ممَّا يقود لتحقق فرضية الدراسة الثانية ، والتي نصت على أنَّ هنالك اختلافاً فى رضا أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم بالجامعات السودانية لما يقدم لهم من إمكانيات مادية حسب الجامعة، ممَّا يعنى أنَّ الإمكانيات المادية واللوجستية تختلف من جامعة لأخرى بالسودان.

الفرضية الثالثة: هنالك اختلاف في رضا أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم بالجامعات السودانية لما يقدم لهم من إمكانيات مادية ولوجستية حسب النوع (ذكر/أنثى) . كانت نسبة الإناث من أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهن اللاتي أبدين عدم رضاهن لما تقدمه الجامعة لهن 64% في حين بلغت نسبة الرجال من أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم الذين أبدوا عدم رضاهم لما تقدمه الجامعة لهم 62% جدول (13). من ما يقود لتحقيق فرضية الدراسة الثالثة

الفرضية الرابعة : هنالك اختلاف في رضا أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم بالجامعات السودانية لما يقدم لهم من إمكانيات مادية ولوجستية حسب درجة الوظيفة بالجامعة ،(أستاذ ، أستاذ مشارك ، أستاذ مساعد ، محاضر و مساعد تدريس) .

بالرجوع للجدول (13) ، نجد أن نسبة عدم الرضا في ما تقدمه الجامعة لأعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم من إمكانيات مادية ولوجستية حسب الدرجة الوظيفية كانت ، 69% ، 65.8% ، 61.5% ، 60.1% و 55.8% لدرجة أستاذ مشارك، أستاذ مساعد ، أستاذ ، محاضر ومساعد تدريس على التوالي. يتضح من هذه النسب ان هنالك اختلاف في درجة الرضا لأعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم حسب درجة الوظيفة الجامعية لما تقدمه الجامعة لهم من ما يدل على تحقيق فرضية الدراسة الرابعة.

الخلاصة:

نخلص من النتائج التي تم الحصول عليها وتحليلها ومناقشتها، أن أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم بالجامعات السودانية غير راضين عما يقدم لهم من إمكانيات مادية و لوجستية ، مما يُعتبر مؤشراً خطراً لاستقرار نظام الإدارة والجودة بهذه الجامعات ، الشيء الذي سوف يؤثر سلباً على مخرجات العمليات التعليمية .

التوصيات:

لكي تتمكن الجامعات السودانية من تحقيق الرضا الكامل لأعضاء هيئة التدريس ومساعدتي التدريس و بالتالي ضمان تطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة ومن خلال مخرجات هذه الدراسة والمراجع التي اعتمدت عليها، نوصي بالآتي:

- توفير جميع متطلبات أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السودانية من إمكانيات مادية و لوجستية ، لتمكينهم من أداء رسالتهم على أكمل وجه لفائدة التطور الاقتصادي و الاجتماعي وتحقيق رفاهية المجتمع.

- تدريب وصقل القيادات والكوادر المختلفة بالجامعات السودانية ، لتحديد الرؤية المستقبلية، لأي نشاط وفق الرسالة الجامعية والعمل على تنفيذها ، لتحقيق الأهداف الاستراتيجية وفق متطلبات نظم أدرّة الجودة لتنمية المجتمع.
- الحرص دوماً، على المشاركة الشاملة، لجميع أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم في وضع الاستراتيجيات واتخاذ القرارات للعمليات التعليمية والإدارية بالجامعة وفق نظم الجودة الشاملة ومتطلبات تنمية وتطوير المجتمع.
- تحديد الأهداف و المسؤوليات والصلاحيات والموارد اللازمة في اطر العمليات و المعاملات والمعايير والخصائص العالمية ، لإنجاز الأعمال التعليمية والإدارية بالجامعة لتفادى الإخفاق وتقليل التكاليف المختلفة، من مال ووقت وموارد.
- على وزارة التعليم العالي والبحث العلمى تبنى تطبيق متطلبات ادارة الجودة الشاملة والتتوير والترويج لها بجميع مؤسسات التعليم العالى بالسودان والعمل على احداث شركة مع شركاء التعليم العالى من مؤسسات القطاع العام والخاص الذين يستفيدون من منتج هذه الجامعات من خريجين وبحوث علمية وذلك للمساهمة المادية فى تطبيق هذه المتطلبات.

المصادر و المراجع العربية:

1. القرآن الكريم
2. إبراهيم ، احمد ،احمد (2003):الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية ، الإسكندرية : دارا لوفاء لدنيا للطباعة والنشر
3. الشنوانى، صلاح (1980) : التنظيم والإدارة فى قطاع الأعمال . الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة للطباعة والنشر
4. البطرى ، حسن ، (2008): التعليم العالى في السودان ،(العدد :الأحد، 22 يونيو 2008 :20:15) ، صحيفة الأنباء
5. الترتورى، محمد واغادير جويحان ،(2006): إدارة الجودة الشاملة فى مؤسسات التعليم العالى والمكتبات ومراكز المعلومات دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، الأردن ، (ص 77)

6. الملاح، منتهى ، (2005): درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس" رسالة ماجستير غير منشورة جامعة النجاح الوطنية ، نابلس فلسطين، (ص 32)
7. أ.د. أكرم احمد رضا الطويل و م.م. احمد عوني احمد عمر أغا ، دراسة تحليلية لأراء القيادات الإدارية في جامعة الموصل، المؤتمر العلمي الرابع لجامعة عدن - جودة التعليم العالي نحو تحقيق التنمية المستدامة 11-13 أكتوبر 2010 ، الكتاب الثاني بحوث المؤتمر ، 2010، دار جامعة عدن للطباعة والنشر ، اليمن
8. حسونة ، محمد فخري نمر ، (2008): مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية حالة: جامعة بوليتكنيك - فلسطين، بحث مقدم للحصول على درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال من جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
9. محمد لطرش ، لخضر مداح ، إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي ومجروبات تطبيقها ، الملتقى الدولي لإدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات ، جامعة منتوري - قسنطينة ، 10 - 11 مايو 2011 ، الجزائر
10. ناجي، فوزية محمد (1998) إدارة الجودة الشاملة والإمكانيات التطبيقية في مؤسسات التعليم العالي، حالة دراسية، جامعة عمان الأهلية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك
11. منظمة التقييس العالمية ، (2008): نظم إدارة الجودة -المتطلبات ، الإصدار الرابع ، الرقم المرجعي ايزو ، جنيف ، سويسرا
12. جوزيف كيلادا، (2004) : تكامل إعادة الهندسة مع إدارة الجودة الشاملة، تعريب د. م / سرور على إبراهيم سرور، مراجعة: د. محمد يحيى عبد الرحمن، تقديم: د. عبد الله بن سليمان العزاز، دار المريخ، ص.ب 10720 - الرياض: 11443 - فاكس 4657939 المملكة العربية السعودية

المصادر و المراجع الأجنبية :

1. Co Design Corporation for Quality،(1998): Total Quality Management (TQM)• Canada
2. Taylor, Steve and Bogadan, Robert (1997): Introduction to Qualitative Research Methods. New York, John Wiley Sons.

المصادر و المراجع من الشبكة العنكبوتية :

1. موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي السودانية (http:// mohe.gov.sd/)