معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة بسكرة

الباحثة: أمال عبادو ، جامعة ورقلة، الجزائر

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لموضوع الدراسة، حيث قامت الباحثة بتعديل بعض البنود التي جاءت في الأداة التي قام بتصميمها العضاضي (2012)، وذلك بعد الاطلاع على الدراسات والتجارب السابقة التي اتبعتها بعض الجامعات الأجنبية والعربية لتطبيق معايير الجودة الشاملة لتقويم أداء جامعاتها، بالإضافة إلى الاطلاع على ما كُتب نظريًا حول الموضوع، وشملت الأداة (49) فقرة تمثل المعوقات التي تحد من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي مقسمة إلى ست مجالات، معوقات تتعلق بـــ: (الإدارة العليا، الجوانب التنظيمية، أعضاء هيئة التدريس، البحث العلمي، خدمة المجتمع، خدمة الطلبة).

Abstract:

This study aimed to identify the obstacles to the application of comprehensive quality management in Algerian higher education institutions, And to achieve the objectives of the study, the researcher used the descriptive analytical method, as it fits the subject of the study; the researcher has designed a questionnaire, after reviewing studies and previous experiments followed by some foreign and Arabic universities, for the application of total quality standards for evaluating the performance of their universities as well as to see what has been written theoretically about the subject. The tool included (49) paragraphs representing obstacles that limit the application of comprehensive quality management in higher education institutions, divided into six areas: (obstacles relating to Higher administration, organizational aspects, teaching board members, scientific research, society services and students services).

مقدّمة:

لقد أصبح إنشاء نظام لضمان جودة التعليم العالي في الجزائر ضرورة حتمية لمواجهة مختلف التحديات والتغيرات المستمرة التي تعرفها الجامعة الجزائرية، والتي يمكن لها أن تنعكس سلبيا على مخرجات التعليم العالي متمثلة في اتساع نطاق العولمة، وتعاظم أعداد الطلبة المسجلين في التعليم العالي، وعدم الانسجام بين مخرجات العملية التعليمية ومتطلبات سوق العمل، ومحدودية التمويل، وانتشار مؤسسات التعليم العالي الخاصة، والتعليم الالكتروني، والهموم المرتبطة بنوعية وجودة التعليم، وعليه يتضح مدى أهمية إدارة الجودة الشاملة، ومدى أهمية تطبيقها في المجال التربوي، ولاسيما في مؤسسات التعليم العالي.

ومن هنا نستطيع أن نتفهم الانتقادات التي توجهها عدة هيئات دولية للتعليم العالي في الدول العربية باعتباره لا يرتقي إلى المستوى العالمي، حيث يرى تقرير المعرفة العربي للعام 2009 بعنوان "التعليم و تكوين راس المال المعرفي" أن هناك علامات استفهام كبيرة حول جودة راس المال البشري الذي تخرجه مؤسسات التعليم العالي في العالم العربي، بالإضافة إلى أن مؤسسات التعليم العالي في الدول العربية تضخ الكثيرين من الخريجين الذين ليس لديهم فرص حقيقية للعمل، بينما تفتقر أسواق العمل الداخلية إلى خريجين في اختصاصات عديدة.

كما جاء في نفس التقرير أن هناك غياب لخطط محددة في الجامعات العربية لتوجيه الطلبة و مقاربة أعداد الملتحقين في مختلف الميادين من زاوية العلاقة مع أسواق العمل الداخلية و الخارجية.

وفي التصنيف العالمي الصادر في عام 2013 لأول 500 جامعة عالمية احتلت جامعة عربية فقط هي جامعة الملك سعود المرتبة 420 وفي التصنيف العالمي الصادر في نفس العام لأول 700 جامعة عالمية فإضافة إلى جامعة الملك سعود فقد احتلت جامعة الملك عبد العزيز المرتبة 625، أما فيما يخص الجامعات

الجزائرية فقد احتلت جامعة منتوري بقسنطينة المرتبة 19 عربيا والمرتبة 2168 على المستوى العالمي.

(Ranking Web of World Universities , January 2013)

وهكذا فإن منظومة التعليم العالي الجزائرية مدعوة في كل مرحلة من مراحل تطورها إلى التكيف باستمرار مع هذه التحولات العميقة و أن تكون قادرة على استيعاب نتائج التحولات الاجتماعية و الاقتصادية التي ميزت البلاد من جهة، و التحولات الإقليمية و الدولية الملاحظة من جهة أخرى، و هذا ما دأبت عليه وزارة التعليم العالي و البحث العلمي منذ العام 2002 و ذلك بتبنيها للنظام الجديد (LMD). إضافة إلى ما أبدته الحكومة الجزائرية من استعداد لتحسين أوضاع الجامعة الجزائرية و ضمان الاستمرارية في التطور من خلال الندوات و الملتقيات التي أشارت إلى ضرورة تبني مدخل إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي .

ويبقى التعليم العالي بالجزائر في حاجة لوقفة تقويمية موضوعية من أجل الوقوف على أهم المعوقات التي تقف أمام التطبيق الفعلي لأسس إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية وتحديد أهمية هذه المعوقات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس،من أجل تداركها وهذا بالاعتماد على معايير متفق عليها تسمح لنا بمعرفة جودة التعليم في هذه الكليات.

1. إشكالية الدراسة:

لقد أصبحت قضية ضمان و توكيد الجودة في التعليم الجامعي هاجسا لكل المهتمين التربويين عربيا و عالميا، حيث يستدعي ضمان الاستفادة من البرامج التعليمية إيجاد أحدث النظم الإدارية التي تضمن تحقيق الجودة الشاملة في الأداء، فبالرغم من الجهد المبذول لتطوير مخرجات التعليم العالي، إلا أن هناك العديد من التساؤلات التي تطرح حول نوعية و أداء هذه المخرجات، لذا كان لزاما على المؤسسات الجامعية أن تتبنى أنظمة إدارية جديدة وأن تضع برامج تعليمية حديثة

لإعداد المتخصصين إعدادا مهنيا يتصف بالكفاية والاقتدار لتقديم أفضل خدمات مهنية في جميع المجالات إلى المجتمع المحلي والإقليمي.

وتعتبر التجربة الجزائرية في ضمان الجودة بالتعليم العالي حديثة النشأة إذ تمخضت الفكرة عن توصيات المؤتمر الوطني للتعليم العالي والبحث العلمي بتاريخ 19 و 20 ماي 2008 والندوة الدولية حول ضمان الجودة في التعليم العالي بتاريخ 01 و 02 جوان 2008 بالجزائر، وبصدور القرار الوزاري رقم 2010 المتضمن تأسيس لجنة وطنية لتنفيذ نظام / 05/ 167 المؤرخ في 31 الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي، ومنه تعيين مسؤولين عن ضمان الجودة في التعليم العالي على مستوى مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي.

وحتى يتم التطبيق الفعلي للجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية لابد من معرفة المعوقات التي تواجه تطبيقها .

وفي هذا الصدد يقول (Taylor and Bogdan, 1997) "لكي تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج مرضية لتحقيق الجودة الشاملة يجب وضع قاعدة عريضة من المعلومات و المؤشرات التي تمكن كافة الإدارات و متخذي القرار من الوقوف على مؤشرات القصور و القوة داخل المؤسسة التعليمية"[(1)].

في هذا المجال و تمهيدا لتوفير أفضل الشروط الكفيلة بإقامة نظام وطني فعال للتقويم وضمان الجودة في قطاع التعليم العالي جاءت هذه الدراسة الميدانية لتسلط الضوء على مجموعة المعوقات التي يمكن أن تحول دون تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالتطبيق على جامعة بسكرة.

من خلال هذا العرض لأبعاد المشكلة المطروحة، يمكن صياغتها في مجموعة من التساؤلات على النحو التالي:

1. ما المعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

2. هل يختلف تقدير درجة أهمية معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية من وجهة نظر عينة البحثوفقا للرتبة العلمية.
3. هل يختلف تقدير درجة أهمية معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في ا مؤسسات التعليم العالي لجزائريةمن وجهة نظر عينة البحث وفقا لسنوات الخبرة.

2. فرضيات الدراسة:

1. توجد مجموعة من المعوقات تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.
2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير درجة أهمية معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر عينة البحث وفقا للرتبة العلمية.
3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير درجة أهمية معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر عينة البحث وفقا لسنوات الخبرة.

3. أهداف الدراسة:

1. التعرف على المعوقات العامة التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.
2. التعرف على مدى اختلاف درجة أهمية معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس باختلاف الرتبة العلمية.
3. التعرف على مدى اختلاف درجة أهمية معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس باختلاف سنوات الخبرة.

4)- أهمية الدراسة:

1. إن أهمية البحث تنبع من أهمية الموضوع الذي نتناوله وحداثته وهو إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي , لأنها تمثل فلسفة إدارية وتنظيمية معاصرة لابد من العمل الجاد للتثقيف بمفهومها و أهميتها ومبادئها و الالتزام بتطبيق مضامينها ومجالاتها بهدف تطوير العملية التعليمية الجامعية للحصول على أفضل مخرجات تعليمية لمواكبة المتغيرات المتسارعة و تسهم في بناء المجتمع المعاصر وخدمته.
2. كما تبرز أهمية هذا البحث في أن الجامعات الجزائرية تسعى إلى تطبيق إدارة الجودة بسبب المنافسة التي ستواجه هذه الجامعات نتيجة متغيرات عدة منها انضمام الجزائر لمنظمة التجارة العالمية وتوجه القطاع الخاص للاستثمار في هذا المجال.
3. إن معرفة المعوقات التي تعوق تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي سيساهم في التشخيص العلمي لجوانب النقص في الجامعات الجزائرية، وبالتالي وضع الحلول المناسبة لاستكمال تلك الجوانب.

5. مصطلحات الدراسة:

1. المعوقات: هي جميع العوائق الإدارية، والمالية، والفنية، والاجتماعية، والشخصية التي تعوق المسؤول عن تحقيق برامجه الإدارية التي تساعد في تحسين عملية التعليم و التعلم و تطويرها[2].
2. إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي: هي عبارة عن أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع ومستويات الجامعة ليوفر للأفراد وفرق العمل الفرصة لإرضاء الطلاب والمستفيدين من التعليم والبحث العلمي. أو فعالية تحقيق أفضل خدمات تعليمية وبحثية بأكفأ الأساليب وأقل تكلفة وأعلى جودة ممكنة[3].

الطريقة و الإجراءات:

يتناول هذا الجزء وصفا لعينة الدراسة و الأداة المستخدمة لجمع المعلومات وطريقة بنائها والتحقق من صدقها وثباتها والمعالجات الإحصائية لبيانات البحث.

1)- عينة البحث:

لقد تم اختيار عينة عشوائية من بين أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة بسكرة.و قد تم توزيع 80 استبيانا و تم استرجاع 71 استبيانا، و فيمايلي جدول يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات البحث.

جدول رقم(1) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات البحث

المتغير		التكرار	النسبة
الرتبة العلمية	أستاذ مساعد	41	57.7
	أستاذ محاضر	30	42.3
سنوات الخبرة	أقل أو يساوي 6 سنوات	42	59.2
	أكثر من 6 سنوات	29	40.8

2)- أداة الدراسة:

ولتحقيق أهداف الدراسة، قامت الباحثة بتعديل بعض البنود التي جاءت في الأداة التي قام بتصميمها العضاضي(2012) وذلك بعد الإطلاع على الدراسات والتجارب السابقة التي اتبعتها بعض الجامعات الأجنبية و العربية لتطبيق معايير الجودة الشاملة لتقويم أداء جامعاتها بالإضافة إلى الإطلاع على ما كتب نظريا حول الموضوع، وشملت الأداة (49) فقرة تمثل المعوقات التي تحد من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي مقسمة إلى ست مجموعات معوقات تتعلق بـــ: الإدارة العليا، الجوانب التنظيمية،أعضاء هيئة التدريس، البحث العلمي، خدمة المجتمع، خدمة الطلبة.

وتتم الإجابة عن طريق إبداء المفحوص درجة الموافقة على وجود تلك المعوقات و ذلك عن طريق وضع علامة في خانة الرقم الذي يعبر عن درجة الموافقة (من 1 إلى 5)، حيث: (1) غير موافق مطلقا، (2) غيرموافق، (3) محايد، (4) موافق، (5) موافق بدرجة عالية.

3)- الخصائص السيكومترية للأداة:

1- صدق المحكمين:

بعد انتهاء الباحثة من إعداد الاستبيان في صورته الأولية، تم عرضه على مجموعة من أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة بسكرة وجامعة وهران، لإبداء رأيهم من حيث دقة العبارات، و مناسبتها لموضوع الدراسة ومدى انتمائها لمجالات الدراسة التي وردت فيها، وبناءً على ملاحظات المحكمين واقتراحاتهم؛ قامت الباحثة بتعديل بعض فقرات الاستبيان، وحذف العبارات غير الملائمة، وإضافة عبارات أخرى أكثر وضوحاً وملائمة.

2- الصدق الذاتي:

كما قامت الباحثة بحساب الصدق الذاتي للمقياس والذي يحدد بالجذر التربيعي لمعامل ثبات الأداة، أي ص= $\sqrt{\text{ثبات الأداة}}$

وعليه فإن الصدق الذاتي لهذه الأداة هو: $\sqrt{0.81} = 0.90$، وهو معامل صدق عال يمكننا من الثقة في الأداة والاعتماد عليها في هذه الدراسة.

ثبات المقياس:

كما قامت الباحثة بحساب ثبات مقياس معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بالطرق التالية:

1- ثبات التجزئة النصفية:

تم حساب ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية، وذلك بحساب معامل الارتباط بين درجات أفراد العينة الاستطلاعية على الفقرات الفردية، ودرجاتهم على

الفقرات الزوجية لكل بعد من أبعاد المقياس، ثم استخدمت معادلة سبيرمان براون التنبؤية لتعديل طول الأبعاد، وقد بلغت قيمة معامل الثبات بعد التعديل بتلك المعادلة:

جدول رقم (2): معاملات الثبات لأبعاد مقياس معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي باستخدام التجزئة النصفية:

الأبعاد	عدد الفقرات	معامل الارتباط	معامل الثبات بعد التعديل	مستوى الدلالة
الإدارة العليا	08	0.39	0.56	0.01
المجال التنظيمي	14	0.74	0.74	0.01
أعضاء هيئة التدريس	07	0.68	0.67	0.01
البحث العلمي	08	0.56	0.56	0.01
خدمة المجتمع	05	0.61	0.56	0.01
خدمة الطلبة	07	0.65	0.63	0.01

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الثبات تراوحت بين (0.56 - 0.74)، وهي قيم دالة إحصائيًا عند مستوى دلالة 0.01، الأمر الذي يدلل على درجة جيدة من الثبات.

2. معادلة ألفا كرونباخ:

كما تم كذلك تقدير ثبات المقياس بحساب معامل ألفا كرونباخ لفقرات المقياس بأبعاده، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول رقم (3): يبين معاملات الثبات لأبعاد مقياس معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي باستخدام معامل ألفا

الأبعاد	عدد الفقرات	قيمة ألفا	مستوى الدلالة
الإدارة العليا	08	0.66	0.01
المجال التنظيمي	14	0.82	0.01
أعضاء هيئة التدريس	07	0.78	0.01
البحث العلمي	08	0.74	0.01
خدمة المجتمع	05	0.66	0.01
خدمة الطلبة	07	0.77	0.01

يتضح من الجدول السابق أن قيم ألفا تراوحت بين (0.66 – 0.82)، وهي دالة عند مستوى دلالة0.01، وتفي بمتطلبات تطبيق المقياس على أفراد العينة.

ومما سبق اتضح للباحثة أن مقياس معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي موضوع الدراسة يتسم بدرجة عالية من الصدق و الثبات؛ تعزز النتائج التي سيتم جمعها للحصول على النتائج النهائية للدراسة.

4) المعالجة الإحصائية:

للإجابة عن أسئلة البحث تم إدخال البيانات في الحاسب الآلي، و تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) ومعالجتها إحصائيا، حيث استخدمت المعالجات الإحصائية التالية:

1- للإجابة عن السؤال الأول تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الاستبيان.

وللحكم على درجة التقدير لفقرات الاستبيان تم استخدام سلم ليكرت الخماسي وذلك من خلال:

إيجاد طول المدى (5-1=4), ثم قسمة المدى على عدد الفئات(4 /5= 0.80) وبعد ذلك يضاف(0.80) إلى الحد الأدنى للمقياس فتصبح الفئة الأولى (1 – 1.80)، و هكذا بالنسبة لبقية الفئات.

وقد تم اعتماد درجات التقدير على النحو التالي:

جدول رقم(4):

المدى	درجة التقدير
1.80 – 1	منخفضة جدا
2.61 – 1.81	منخفضة
3.42 – 2.62	متوسطة
4.23 – 3.43	مرتفعة
5 –4.24	مرتفعة جدا

2. للإجابة عن سؤالي البحث الثاني والثالث تم استخدام اختبار-ت (t- test) لمعرفة الفروق في تقدير أفراد مجتمع البحث لدرجة أهمية معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي وفقا لمتغير الرتبة العلمية و متغير سنوات الخبرة.

5)- **نتائج البحث:**

فيما يلي عرض للنتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذا البحث:

1- **النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول:**

* ما المعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟

وللإجابة عن هذا السؤال فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لجميع فقرات مجالات البحث، كما هو مبين في الجداول التالية:

الجدول رقم (5) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الإدارة العليا

المجال	الرقم	المعوقات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة
الإدارة العليا	1	وجود غموض لدى بعض القيادات حول آليات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.	3.40	1.22	5
	2	عدم توفير مقرات ملائمة لنشاط خلايا الجودة	3.19	1.37	6
	3	عدم وجود التزام لدى بعض القيادات الأكاديمية بتقديم الدعم	3.60	1.13	4

		لضمان الجودة			
	4	عدم قناعة بعض القيادات الأكاديمية بتطبيق إدارة الجودة الشاملة.	3.15	1.17	7
	5	غموض معايير اختيار القيادات الأكاديمية.	4.09	0.98	1
	6	وجود غموض حول دور الكليات في ضمان الجودة في الجامعة	3.60	1.44	4
	7	غموض استراتيجيات و سياسات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.	3.98	1.04	2
	8	عدم وجود سياسة واضحة للتعامل مع ظاهرة مقاومة التغيير	3.85	1.04	3

يتبين من الجدول رقم (5) أن المتوسطات الحسابية للفقرات رقم (4)، (2)، (1) لتقدير أفراد عينة البحث لأهمية معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة المتعلقة بمجال الإدارة العليا تقع ضمن مدى درجة موافقة متوسطة، أما بالنسبة لباقي

الفقرات رقم (3)، (6)، (8)، (7)، (5) فهي تقع ضمن مدى درجة موافقة مرتفعة.

كما يتضح من الجدول السابق أيضا أن الفقرة رقم(5) القائلة:" غموض معايير اختيار القيادات الأكاديمية" قد حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ 4.09 تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم(7) و التي تنص على: "غموض استراتيجيات و سياسات تطبيق إدارة الجودة الشاملة" بمتوسط حسابي مساو لـ 3.98، كما جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (4) القائلة:"عدم قناعة بعض القيادات الأكاديمية بتطبيق إدارة الجودة الشاملة" بمتوسط حسابي قدر بـ 3.15.

الجدول رقم (6) يبين المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية للمجال التنظيمي

المجال	الرقم	المعوقات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة
الجانب التنظيمي	1	الافتقار إلى خطة تدريبية لتوعية العاملين بمفهوم ضمان الجودة.	4.16	0.99	1
	2	عدم وجود دعم للحريات الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس.	3.25	1.39	12
	3	طول إجراءات ترقية عضو هيئة التدريس.	3.23	1.44	13
	4	غياب الشفافية	3.09	1.36	14

		والنزاهة عند التوظيف			
	5	غلبة الطابع البيروقراطي على المناخ التنظيمي في الجامعة.	3.53	1.30	7
	6	ضعف الحوافز المادية و المعنوية .	3.46	1.50	10
	7	قلة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات.	4.04	1.07	2
	8	ضعف قنوات الاتصال بين الأقسام والكليات وإدارة الجامعة.	3.47	1.26	9
	9	عدم وجود تحفيز على العمل الجماعي.	3.52	1.26	8
	10	قلة الخدمات الاجتماعية المقدمة لعضو هيئة التدريس.	3.40	1.38	11
	11	عدم الحرص عند اختيار قيادات العمل على توفير معيار	4.00	1.05	3

		الكفاءة و الخبرة والإخلاص.			
	12	محدودية برامج التنمية المهنية لعضو هيئة التدريس.	3.91	0.85	4
	13	الافتقار إلى معايير موضوعية لقياس الأداء.	3.85	1.04	6
	14	غياب المناخ التنظيمي المشجع على التميز في الأداء.	3.90	1.11	5

يظهر الجدول رقم(6) أن المتوسطات الحسابية لتقدير أفراد عينة البحث لأهمية معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة المتعلقة بالمجال التنظيمي تقع ضمن مدى درجة موافقة مرتفعة، باستثناء الفقرات رقم (2)، (3)، (4)، (10) فهي تقع ضمن مدى درجة موافقة متوسطة.

كما يتضح من الجدول السابق أيضا أن الفقرة رقم (1) القائلة:" الافتقار إلى خطة تدريبية لتوعية العاملين بمفهوم ضمان الجودة " قد حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ 4.16 تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (7) والتي تنص على: " قلة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات " بمتوسط حسابي قدر بـ 4.04، كما جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم(4) القائلة: "غياب الشفافية والنزاهة عند التوظيف" بمتوسط حسابي مساو لـ 3.09.

الجدول رقم (7) يبين المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمجال أعضاء هيئة التدريس

المجال	الرقم	المعوقات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة
أعضاء هيئة التدريس	1	عدم امتلاك بعض أعضاء هيئة التدريس للمهارات والخبرات اللازمة لتوصيل المعارف.	3.80	1.09	3
	2	عدم الاعتماد في إيصال المعرفة على التقنيات الحديثة في التدريس .	3.85	1.08	1
	3	يتم تقييم الطلبة وفق معايير غير أكاديمية وغامضة من طرف بعض أعضاء هيئة التدريس.	3.39	1.22	6
	4	إهمال تنمية طرق التفكير النقدي العلمي لدى الطلبة	3.84	1.14	2
	5	الافتقار إلى آليات لتنمية	3.70	0.97	4

		سلوكيات المعرفة لدى الطلاب			
	6	عدم حرص بعض أعضاء هيئة التدريس على تزويد الطلبة بالمهارات اللازمة لسوق العمل.	3.59	1.20	5
	7	إهمال تشجيع الطلاب على التطوير المعرفي الذاتي	3.36	1.42	7

يتبين من الجدول رقم (7) أن المتوسطات الحسابية لتقدير أفراد عينة البحث لأهمية معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة المتعلقة بمجال أعضاء هيئة التدريس تقع ضمن مدى درجة موافقة مرتفعة، باستثناء الفقرات رقم (3) و(7) فهي تقع ضمن مدى درجة موافقة متوسطة.

كما يتضح من الجدول السابق أيضا أن الفقرة رقم (2) القائلة:" عدم الاعتماد في إيصال المعرفة على التقنيات الحديثة في التدريس " قد حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ 3.85 تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (4) والتي تنص على: " إهمال تنمية طرق التفكير النقدي العلمي لدى الطلبة " بمتوسط حسابي قدر بـ 3.84، كما جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم(7) القائلة: " إهمال تشجيع الطلاب على التطوير المعرفي الذاتي" بمتوسط حسابي مساو لـ 3.36.

الجدول رقم (8) يبين المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمجال البحث العلمي

المجال	الرقم	المعوقات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة
البحث العلمي	1	زيادة العبء التدريسي على حساب البحث العلمي	3.80	1.44	4
	2	قلة التعاون بين أعضاء هيئة التدريس لإجراء البحوث المشتركة.	3.97	1.13	2
	3	ضعف الدعم المالي المقدم للأبحاث العلمية	3.64	1.23	5
	4	قلة إصدارات المجلات العلمية المحكمة.	3.57	1.33	6
	5	قلة مشاركة أعضاء هيئة التدريس في الشراكة مع المراكز البحثية العالمية والمحلية	3.98	1.18	1
	6	غموض المعايير العلمية لتقييم الأبحاث	3.81	1.18	3

	7	ندرة الموارد البشرية المؤهلة العاملة في مراكز الأبحاث.	3.22	1.28	8
	8	افتقار الجامعة إلى مراكز بحثية متخصصة	3.53	1.26	7

يظهر الجدول رقم(8) أن المتوسطات الحسابية لتقدير أفراد عينة البحث لأهمية معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة المتعلقة بمجال البحث العلمي تقع ضمن مدى درجة موافقة مرتفعة، باستثناء الفقرة رقم (7) فهي تقع ضمن مدى درجة موافقة متوسطة.

كما يتضح من الجدول السابق أيضا أن الفقرة رقم(5) القائلة:" قلة مشاركة أعضاء هيئة التدريس في الشراكة مع المراكز البحثية العالمية و المحلية " قد حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ 3.98 تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (2) و التي تنص على: " قلة التعاون بين أعضاء هيئة التدريس لإجراء البحوث المشتركة " بمتوسط حسابي قدر بـ 3.97، كما جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (7) القائلة: " ندرة الموارد البشرية المؤهلة العاملة في مراكز الأبحاث " بمتوسط حسابي مساو لـ 3.22.

الجدول رقم (9) يبين المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمجال خدمة المجتمع

المجال	الرقم	المعوقات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة
خدمة المجتمع	1	غياب استطلاعات الرأي الموجهة لجهات العمل لمعرفة رأي المسؤولين حول خريجي الجامعة	4.14	0.89	2
	2	عدم وجود دراسات لاستطلاع رأي الخريجين القدامى في تأهيلهم الأكاديمي وتأثيره على تقدمهم في مساراتهم الوظيفية.	3.91	0.93	5
	3	ضعف الاتصال بمؤسسات التوظيف لمعرفة احتياجاتهم	4.25	0.73	1
	4	قلة الاستشارات المتخصصة المقدمة للمؤسسات والهيئات المدنية.	4.12	0.67	3

	5	ضعف التنسيق مع مؤسسات التوظيف لتدريب وتأهيل الطلاب.	3.92	0.96	4

يوضح الجدول رقم (9) أن المتوسطات الحسابية لتقدير أفراد عينة البحث لأهمية معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة المتعلقة بمجال خدمة المجتمع تقع ضمن مدى درجة موافقة مرتفعة, باستثناء الفقرة رقم (3) فهي تقع ضمن مدى درجة موافقة مرتفعة جدا.

كما يتضح من الجدول السابق أيضا أن الفقرة رقم (3) القائلة:" ضعف الاتصال بمؤسسات التوظيف لمعرفة احتياجاتهم " قد حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ 4.25 تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (1) والتي تنص على: "عدم وجود دراسات لاستطلاع رأي الخريجين القدامى في تأهيلهم الأكاديمي و تأثيره على تقدمهم في مساراتهم الوظيفية " بمتوسط حسابي قدر بـ 4.14، كما جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (2) القائلة: " ندرة الموارد البشرية المؤهلة العاملة في مراكز الأبحاث "بمتوسط حسابي مساو لـ 3.91.

الجدول رقم (10) يبين المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمجال خدمة الطلبة

المجال	الرقم	المعوقات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة
خدمة الطلبة	1	عدم توفر المكتبات الالكترونية وقواعد البحث الالكتروني.	3.26	1.38	5
	2	قلة المجلات و الدوريات	3.36	1.48	4

		الحديثة و المتخصصة في المكتبة.			
	3	عدم توفر شبكة انترنت.	2.56	1.32	7
	4	قلة مختبرات الحاسوب.	2.70	1.39	6
	5	عدم توفر أجهزة نسخ خاصة بالطلبة.	3.49	1.19	3
	6	ضعف مستوى الخدمات المقدمة من قبل الكافتيريا.	3.59	1.30	2
	7	عدم توفر مركز إرشادي لمساعدة الطلبة في تحديد أهدافهم المستقبلية.	4.01	1.10	1

يظهر الجدول رقم (10) أن المتوسطات الحسابية بالنسبة للفقرات رقم (5)، (6)، (7) لتقدير أفراد عينة البحث لأهمية معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة المتعلقة بمجال خدمة الطلبة تقع ضمن مدى درجة موافقة مرتفعة، باستثناء الفقرات (1)، (2)، (4) فقد وقعت ضمن مدى درجة موافقة متوسطة، والفقرة رقم (3) ضمن درجة موافقة منخفضة.

كما يتضح من الجدول السابق أيضا أن الفقرة رقم(7) القائلة:"عدم توفر مركز إرشادي لمساعدة الطلبة في تحديد أهدافهم المستقبلية " قد حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ 4.01 تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم(6) و التي تنص على: " ضعف مستوى الخدمات المقدمة من قبل الكافتيريا " بمتوسط حسابي

قدر بـ 3.59. كما جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم(3) القائلة: "عدم توفر شبكة انترنت " بمتوسط حسابي مساو لـ 2.56..

2- **النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:**

* توجد فروق -ذات دلالة إحصائية- في تقدير درجة أهمية معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي لدى أعضاء هيئة التدريس وفقا للرتبة العلمية.

وللإجابة عن هذه الفرضية, تمحساب اختبار-ت (t- test) وفيما يلي جدول يوضح ذلك:

جدول رقم(11) يوضح دلالة الفرق في تقدير درجة أهمية معوقات تطبيق إدارة

الجودة الشاملة لدى أفراد عينة البحث وفقا للرتبة العلمية

المجالات	أستاذ مساعد		أستاذ محاضر		درجة الحرية	قيمة ت	دلالة ت	الدلالة الإحصائية
	م	ع	م	ع				
الإدارة العليا	29.26	4.75	28.43	5.67	69	0.67	0.5	غير دالة
المجالالتنظيمي	51.31	8.10	50.30	9.00	69	0.49	0.62	غير دالة
أعضاء هيئة التدريس	25.75	5.32	25.30	5.95	69	0.33	0.73	غير دالة
البحث العلمي	30.04	4.94	28.90	7.12	69	0.80	0.42	غير دالة
خدمة المجتمع	20.46	2.64	20.23	3.00	69	0.34	0.73	غير دالة
خدمة الطلبة	23.36	5.86	22.50	6.33	69	0.59	0.55	غير دالة

يتضح من الجدول رقم (11) أن الفروق في متوسط تقدير درجة أهمية معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة لأفراد عينة البحث وفقا لمتغير الرتبة العلمية ليست لها دلالة إحصائية، و هذا ما يؤكد أن الفروق ليست جوهرية، ومنه فقد تم رفض فرضية البحث وتم قبول الفرض الصفري، والذي ينص على أنه لا توجد فروق – ذات دلالة إحصائية – لدى أعضاء هيئة التدريس في تقدير درجة أهمية معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وفقا للرتبة العلمية.

3- **النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية:**

* توجد فروق –ذات دلالة إحصائية– في تقدير درجة أهمية معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي لدى أعضاء هيئة التدريس وفقا لسنوات الخبرة.

وللإجابة عن هذه الفرضية تم حساب اختبار–ت (t- test) وفيما يلي جدول يوضح ذلك:

جدول رقم (12) يوضح دلالة الفرق في تقدير درجة أهمية معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة لدى أفراد عينة البحث وفقا لسنوات الخبرة

المجالات	أقل أو يساوي 6 سنوات		أكثر من 6 سنوات		درجة الحرية	قيمة ت	دلالة ت	الدلالة الإحصائية
	م	ع	م	ع				
الإدارة العليا	29.47	4.80	28.10	5.47	69	1.10	0.27	غير دالة
المجال التنظيمي	51.71	8.41	49.68	8.50	69	0.92	0.32	غير دالة
أعضاء هيئة	25.97	5.45	24.96	5.76	69	0.75	0.45	غير دالة

التدريس								
البحث العلمي	30.26	5.07	28.55	6.98	69	1.19	0.23	غير دالة
خدمة المجتمع	20.57	2.70	20.06	2.91	69	0.74	0.45	غير دالة
خدمة الطلبة	23.59	5.97	22.13	6.12	69	0.92	0.32	غير دالة

يتضح من الجدول رقم (12) أن الفروق في متوسط تقدير درجة أهمية معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة لأفراد عينة البحث وفقا لمتغير سنوات الخبرة ليست لها دلالة إحصائية، و هذا ما يؤكد أن الفروق ليست جوهرية، ومنه فقد تم رفض فرضية البحث وتم قبول الفرض الصفري، والذي ينص على أنه لا توجد فروق – ذات دلالة إحصائية – بين أعضاء هيئة التدريس في تقدير درجة أهمية معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وفقا لسنوات الخبرة.

6)- مناقشة نتائج الدراسة:

فيما يلي مناقشة النتائج المتعلقة بالبحث، و سوف تتم مناقشة نتائج البحث وفقا للأسئلة التي حاولت الباحثة الإجابة عليها:

- مناقشة النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول:

لقد كشفت النتائج المتعلقة بهذا السؤال على أن الفقرة القائلة:" ضعف الاتصال بمؤسسات التوظيف لمعرفة احتياجاتهم", التابعة لمجموعة معوقات خدمة المجتمع , جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مساو لـ 4.25.

كما حلت في المرتبة الثانية فقرة "الافتقار إلى خطة تدريبية لتوعية العاملين بمفهوم ضمان الجودة" التابعة لمعوقات المجال التنظيمي بمتوسط حسابي قدر بـ 4.16.

أما في المرتبة الثالثة فقد حلت الفقرة " غموض معايير اختيار القيادات الأكاديمية" التي تنتمي لمجال معوقات الإدارة العليا بمتوسط حسابي مساو لـ 4.09.

وفي المرتبة الرابعة جاءت فقرة "عدم توفر مركز إرشادي لمساعدة الطلبة في تحديد أهدافهم المستقبلية"، و التي تنتمي لمجال معوقات خدمة الطلبة بمتوسط حسابي مساو لـ 4.01.

وجاءت فقرة " قلة مشاركة أعضاء هيئة التدريس في الشراكة مع المراكز البحثية العالمية و المحلية" و التي تنتمي لمجال معوقات البحث العلمي، في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي قدر بـ 3.98.

وأخيرا حلت في المرتبة السادسة الفقرة القائلة " عدم الاعتماد في إيصال المعرفة على التقنيات الحديثة في التدريس" و تنتمي لمجال معوقات أعضاء هيئة التدريس بمتوسط حسابي مساو لــ 3.85.

وترى الباحثة أن هذه النتيجة جاءت منطقية إلى حد كبير حيث أن من أهم المشاكل التي تعاني منها الجامعات الجزائرية هو غياب التنسيق مع جهات العمل لمعرفة احتياجاتهم مما فاقم من مشاكل البطالة بين أوساط الخريجين وهذا ما أشار إليه تقرير المعرفة العربي للعام 2009 تحت عنوان "التعليم وتكوين رأس المال المعرفي" الصادر عن منظمة اليونسكو على أن " هناك غياب خطط محددة في الجامعات العربية لتوجيه الطلبة و مقاربة أعداد الملتحقين في مختلف الميادين من زاوية العلاقة مع أسواق العمل الداخلية والخارجية" " و يضيف نفس التقرير بأنه "حصل في العديد من الدول العربية توسيع للجامعات و أنشئت فروع و جامعات جديدة في كثير من المدن و بدون ترتيب مستوعب للحاجات الفعلية في هذه البلدان, الأمر الذي ضاعف من إشكالات التعليم العالي فيها" [(4)].

ويشير كل من مجيد والزيادات (2008) إلى أن من أهم خطوات تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم الجامعي التوعية و نشر مفهوم الجودة الشاملة بصورة مستمرة ودائمة من خلال إجراء دورات تدريبية عن الجودة الشاملة[(5)].

ويرى كل من الترتوري وجويحان (2009) أنه يجب على مؤسسات التعليم العالي والمتمثلة بالجامعات خصوصا، أن تعمل على التحقق من أن

حاجات المستفيدين تمت تلبيتها أو تجاوزها، و لتحقيق هذا الهدف يجب أن تقوم الجامعة بقياس رضى المستفيدين عن أداء خريجيها، والفهم الكامل لحاجات المستفيدين على المستويين القريب والبعيد، وذلك من خلال استخدام التغذية الراجعة وتوظيف جميع المعلومات المتعلقة بحاجات المستفيدين وإدارتها[6].

ويضيف كل من مجيد و الزيادات(2008) بأن من بين خطوات تطبيق الجودة استبيان لجهات العمل التي يتوجه لها الخريج لاستطلاع رأي المسؤولين حول خريج الجامعة بخصوص المعارف و المهارات التي تعلمها وأتقنها هؤلاء الخريجون, والتعرف على المهارات التي تحتاج إليها جهات العمل المختلفة لكي تزود الكلية طلابها بها مستقبلا[7].

وتتفق نتائج هذا التساؤل مع دراسة حيث أظهرت الدراسة أن للتدريب أثرا ايجابيا على المحاضرين والطلبة في تطبيق الجودة في التعليم الجامعي.كما تتفق نتائج الدراسة جزئيا مع دراسة، والتي أظهرت نتائجها عدم توفر الكوادر المؤهلة في مجال إدارة الجودة[8].

الخاتمة:

وبشكل عام يمكن أن نستخلص من نتائج هذا التساؤل أن هناك إجماع لدى أعضاء هيئة التدريس على وجود جميع المعوقات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيها.

- مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:

ان نتيجة اختبار صحة الفرضية الأولى و التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير درجة أهمية معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي لدى أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغير الرتبة العلمية تتسم حسب الباحثة بالواقعية حيث نجد أن أعضاء هيئة التدريس سواء أكانوا أساتذة مساعدين أو أساتذة محاضرين لديهم دراية كافية ووعي بمجموعة المعوقات التي تقف أمام التطبيق الفعلي لإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

- مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية:

لقد أظهرت نتيجة اختبار صحة الفرضية الثانية عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير درجة أهمية معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي لدى أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغير سنوات الخبرة وهي نتيجة حسب الباحثة منطقية إلى حد كبير إذا ما أدركنا واقع الجامعات الجزائرية حيث يخضع جميع الأساتذة إلى نفس القوانين والأنظمة و يعانون من نفس المشاكل إن وجدت بغض النظر عن سنوات خبرتهم.

وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع دراسة مدوخ(2008) والتي توصلت نتائجها إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير درجة أهمية معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

كما جاءت نتائج الدراسة متوافقة مع ما توصل إليه العلاونة (2004) في دراسته حيث توصل إلى أنه لا يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية عند تطبيق مبادئ

إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تبعا لعدد سنوات الخبرة.

وتتفق أيضا هذه النتائج مع دراسة العضاضي(2012) والتي أظهرت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير درجة أهمية معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

❖ **هوامش البحث:**

(1) سعيد بن علي العضاضي (2012): **معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي**، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد الخامس، العدد9 ص70.

(2) نصر الدين حمدي سعيد مدوخ(2008): **معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة و سبل التغلب عليها**، رسالة ماجستير منشورة في الإدارة التربوية في كلية التربية بالجامعة الإسلامية، غزة، ص08.

(3) فريد النجار(2000): **إدارة الجامعات بالجودة الشاملة**، إيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة ص73.

(4) تقرير المعرفة العربي للعام 2009، **التعليم و تكوين راس المال المعرفي**، الفصل الثالث، منظمة اليونسكو، ص103.

(5) سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات (2008): **الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان ص206.

(6) محمد عوض الترتوري، أغادير عرفات، جويحان(2009): **إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي و المكتبات و مراكز المعلومات**، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان، ص79.

(7) مجيد، الزيادات: مرجع سبق ذكره، ص225.

(8) نصر الدين حمدي سعيد مدوخ: مرجع سبق ذكره، ص139.