

دراسة وتحليل مدى توفر مؤشرات الجودة الشاملة في انتقاء هيئة التدريس في الجامعات الجزائرية-دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-جامعة البليدة 2

Study and analyze the availability of total quality indicators in the selection of teaching staff in Algerian universities- Case Study of the Faculty of Economic Sciences, Business Sciences and Management Sciences - Blida University 2

لخضاري نسيمة

جامعة البليدة 2- لونيبي علي، الجزائر *

recherche_univ@hotmail.fr

تاريخ القبول: 2019-12-03

تاريخ الاستلام: 2019-09-28

مستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى إدراك وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في إنتقاء هيئة التدريس، من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، وذلك وفقا لمستويات تطوير العملية التعليمية، وقد تم التوصل إلى أن الأساتذة بكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، على وعي بفلسفة إدارة الجودة الشاملة ودورها الفعال في تحسين نوعية إنتقاء الأساتذة المكونين لهيئة التدريس، كما أن هناك العديد من المبررات التي تدفع بالجامعة إلى تبني هذا المنهج الناجح والعمل به.

الكلمات المفتاحية: الجودة، الجودة الشاملة، مؤشرات الجودة، التعليم العالي.

تصنيف JEL: I23 :G2 :A2

Abstract:

This study aims to determine the extent to which TQM was recognized and applied in the selection of teaching staff from the perspective of faculty members, depending on the level of development of the educational process. Professors from the Faculty of Economics, Business and Management Sciences were aware of management principles Total quality and its effective role in improving the quality of teaching staff selection and there are many reasons for the university to adopt this successful approach and implement it.

Keywords: Quality, Total Quality, Quality indicators, Higher Education.

Jel Classification Codes:I23 :G2 :A2

* المؤلف المراسل.

المقدمة :

إن تطوير التعليم الجامعي يعد ضرورة حتمية في ظل العصر الرقمي والعولمة التي جعلت من العالم قرية صغيرة لا مكان فيها لمن لا يتجاوب مع متغيرات العصر السريعة ، التي ألزمت مؤسسات التعليم الجامعي على ضرورة مواجهة التحديات التي يطرحها العصر الرقمي، لذا كان لابد من التوجه نحو تحقيق جودة التعليم الجامعي ، ومؤسساته وبرامجه كونه متطلباً ضرورياً لتطويره ، وما يؤكد ذلك كثرة المؤتمرات والندوات والدراسات التي تناولت جودة التعليم الجامعي وكيفية تحسينه.(سكر ناجي، 2006، صفحة 253) من خلال ضمان الجودة التي هدفها التقييم المؤسسي الشامل والموجه ،وبعبارة أخرى هي نوع من التسيير والتقييم والمراجعة الشاملة أو التقييم المستمر للمؤسسة الجامعية .

يؤدي تشخيص وتحديد معايير تحسين مكونات العملية التعليمية الجامعية من جانب وتنظيم وتوجيه العلاقة فيما بينها من جانب آخر في محصلته النهائية إلى تحسين أداء العملية التعليمية من حيث مكوناتها ومخرجاتها التعليمية ، التي تعد هيئة التدريس حجر الأساس فيها ، إذ يتحمل أعضاء هيئة التدريس عبء ومسؤولية تحقيق الجودة الشاملة، لذلك فهم يملكون مفاتيح النجاح أو الفشل في تحقيق الجودة وفقاً لثقافتهم ودافعيتهم واستعدادهم وإيمانهم بما يقومون به، كما وأكدت العديد من الدراسات على أهمية دور أعضاء هيئة التدريس كونهم عنصراً مستهدفاً في نظام الجودة ، وتقع على عاتقهم مسؤولية تحقيق العديد من المعايير الخاصة بجودة التعليم ، لأنهم يمثلون أهم المدخلات بحكم أدوارهم وبالتالي يتوقف على مدى جودتهم جودة المخرجات .

يشكل تحقيق جودة النوعية في التعليم تحدياً يواجه مسؤولي التعليم العالي ومدى تأثير ذلك على أعضاء هيئة التدريس بما يتناسب مع مدى أخذهم جودة النوعية بالحسبان، فهم عوامل مؤثرة في تطوير الأداء في الدوائر التي يعملون بها، وهذا بطبيعة الحال يساعدهم في الوصول إلى ما هو أبعد من مهاراتهم التقليدية ومهامهم في العمل.

من خلال ما تقدم تبين علاقة أعضاء هيئات التدريس بجودة النوعية في التعليم العالي، فهم يشكلون بمدخلاتهم وأدوارهم التي يقومون بها داخل الجامعة وخارجها أهم عوامل تحقيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي وتتلخص مشكلة الدراسة الحالية في الإجابة على السؤال الآتي:

❖ ما مدى توفر مؤشرات الجودة في إنتقاء هيئة التدريس في جامعة البليدة 2 ؟

❖ الإشكاليات الفرعية :

1. ما مدى توفر مؤشرات الجودة في إنتقاء هيئة التدريس في جامعة البليدة 2 ؟
2. ما دلالة الفروق في توفر مؤشرات الجودة في إنتقاء هيئة التدريس في جامعة البليدة 2 ؟

3. ما المعوقات التي تحول دون تطبيق مؤشرات الجودة في إنتقاء هيئة التدريس في جامعة البليدة 2 ؟

❖ فرضيات الدراسة :

1. نفترض أن مؤشرات الجودة في إنتقاء هيئة التدريس متوفرة في جامعة البليدة 2 ؟
2. نفترض أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في توفر مؤشرات الجودة في إنتقاء هيئة التدريس في جامعة البليدة 2 ؟

3. نفترض أن هناك معوقات تحول دون تطبيق مؤشرات الجودة في إنتقاء هيئة التدريس في جامعة البليدة 2 ؟

❖ أهمية الدراسة :

1. تعد دراستنا من الدراسات القليلة التي تهتم بدراسة مدى توفر مؤشرات الجودة في إنتقاء هيئة التدريس في جامعة البليدة 2.

2. يمكن الاستفادة من نتائج دراستنا في مسعى تطوير أداء جامعة البليدة 2 في مجال الجودة .

3. يمكن أن تستفيد من دراستنا الهيئات و المؤسسات المعنية بتطوير مؤسسات التعليم العالي في الجزائر .

4. قدمت الدراسة تأصيلاً نظرياً لبعض النماذج والمعايير العالمية لتقييم الأداء الجامعي .

5. تستمد دراستنا أيضاً أهميتها من كوننا اعتمدنا على المقاييس التي وضعها اتحاد الجامعات العربية.

❖ أهداف الدراسة :تستمد أهداف دراستنا من إشكالياتها التي تهدف الى معرفة مدى توفر مؤشرات الجودة في إنتقاء هيئة التدريس في جامعة البليدة 2.

❖ **حدود الدراسة:** تمحورت الدراسة على معرفة مدى توفر مؤشرات الجودة في إنتقاء هيئة التدريس في جامعة البليدة2 من وجهة نظر أساتذتها التابعين لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير، خلال الموسم الجامعي 2018/2019.

1. تحديد المصطلحات :

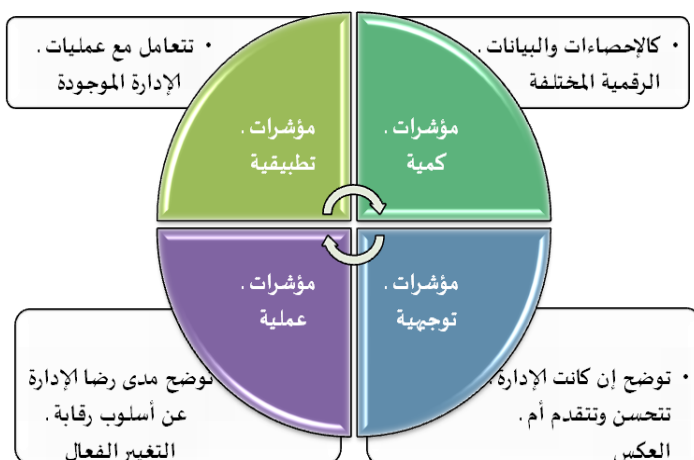
1.1 مؤشرات الأداء :

تعد مؤشرات الأداء أداة فعالة للتحقق من مدى تحقيق الأهداف وإحدى تقنيات قياس نجاح أداء الإدارات المستخدمة مع برامج الجودة والتطوير التنظيمي للإدارات الحديثة، ومن خلالها يتم التعرف على قدرة الإدارة على تحقيق أهدافها المحددة من خلال إستراتيجيتها، ويتم قياس وتحديد مؤشرات الأداء بناء على معايير تحددها طبيعة مهام ونشاطات الإدارات المتعددة (تجهيزات، تقنية، مباني، إدارية، إشرافية، ...الخ)، كما أن قياس هذه المؤشرات تستخدم عدة طرق فنية وإدارية وتقنية لتحديد هذه المؤشرات في قياس الأداء وأعمال هذه الإدارات (الحضيف، 2014/12/24).

(https://www.abegs.org/aportal/article/article_detail?id=6309145127944192).

كما تعتبر مؤشرات الأداء الرئيسية في الإدارات الحديثة اليوم مؤشرات قيمة لفرق العمل والمديرين والمسؤولين القياديين لتقييم التقدم المتحقق بشكل سريع باتجاه أهداف يمكن قياسها باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية. ويمكننا أن نلخص أنواع مؤشرات الأداء في الشكل التالي :

الشكل رقم 01 : أنواع مؤشرات الأداء



المصدر: من إعداد الباحثة.

2.1 تعريف المؤشرات التعليمية : عبارة عن إحصائيات يمكن استخدامها في أغراض المقارنة فهي تزودنا بالأسئلة المتعلقة بكيفية عمل النظام التعليمي ، وتسمح لنا بمقارنات عبر الزمن أو بين المناطق وبين الدول وهناك من يرى أن المؤشر التعليمي عبارة عن مقياس لحالة أو تغير في النظام التعليمي بالنسبة إلى أهدافه.

3.1 المعنى الاصطلاحي للمؤشرات التعليمية:هي أدوات للقياس والتشخيص لتقدير قيمة متغيرات النظام التعليمي سواء الكمية أو الكيفية بشكل مفرد أو بإدماج عدد من المتغيرات في نقطة معينة،أو في سلسلة زمنية أو مكانية، بشرط توفر الأسلوب العلمي في بنائها وحساب قيمتها ومع توفر مواصفات القياس كالصدق والثبات.

4.1 وظائف المؤشرات التعليمية :

- قياس مدى البعد أو القرب عن الهدف- تساعد في عمل مقارنات زمنية ومكانية.
- وصف النظام التعليمي، وذلك بتقديم صورة عن الوضع القائم لهذا النظام.
- المساهمة مع أدوات أخرى . في تقويم النظام التعليمي، والتعرف على مدى تحقيق النظام لأهدافه التربوية، وبالتالي تحقيق فعاليته.
- قياس التغير في متغيرات النظام التعليمي واتجاهات هذا التغير.
- للمؤشرات وظيفة تحذيرية ، ورقابية .
- هناك علاقة فعالة بين المؤشرات وقواعد المعلومات.المؤشرات يمكن اعتبارها إحدى ثمرات بنوك المعلومات.

5.1 استخدام المؤشرات التعليمية :

- عرض وتطوير السياسات حيث تصاغ السياسات وأهدافها ،غالباً في شكل ألفاظ عامة ومبهمه ولهذا فإن دمج الأهداف والمؤشرات يعد شرطاً أساسياً لأي تخطيط جاد ومن هنا تلعب المؤشرات دوراً هاماً لقياس مدى تحقق الهدف الخاص بأي خطة.
- مراقبة النظم التعليمية فهي تبين وتكشف بأسرع ما يمكن إلى تغير في معالم النظام.
- تطوير البحث في نظم التعليم.
- تصنيف نظم التعليم ، حيث تسهل المؤشرات التربوية انتشار تصنيف صالح ويعتمد عليه للنظم التعليمية.

6.1 الجودة :الجودة أو كما يسمّها البعض بالنوعية، وهي عبارة عن مقياس لتمييز المنتج أو الخدمة المقدمة بحيث تكون خالية من أيّ عيوب أو نواقص، ويتمّ تحقيق ذلك من خلال الالتزام الشديد بالمعايير التي يتمّ قياسها واعتمادها، بحيث تكون قابلة للإنجاز والتحقق، وهذا

كله يقاس على أساس إرضائها للزبائن والمستخدمين، وهناك تعريف قياسي وضعته المنظمة الدولية للتوحيد القياسي "ISO" على أنها مجموعة من السمات والميزات التي يتمتع بها المنتج أو الخدمة المقدمة، بحيث تكون قادرة على تلبية الاحتياجات المطلوبة بشكلٍ صريح أو بشكلٍ مضمون. لم يعدّ مفهومها مقتصرًا على جانب واحد من المؤسسة بل امتدّ ليشمل جميع وحداتها وجوانبها ابتداءً بالإدارة ووصولاً إلى الموارد والإنتاج والتدقيق، والمخازن، وحتى التوريدات والعمال، ويكون ذلك كله من خلال الالتزام بمجموعة من النظم المقسمة على الوحدات؛ بهدف الوصول إلى توافق وانتظام ما بين الأقسام والوحدات، وأبرز هذه النظم ما يلي: التخطيط، والضمان، والضبط، والتطوير. (الشركة العربية للإعلام العلمي، 1994).

تضمنت المواصفة القياسية الدولية لمصطلحات الجودة، تعريفًا للجودة باعتبارها: مجموعة الخواص والخصائص الكلية التي يحملها المنتج / الخدمة وقابليته لتحقيق الاحتياجات والرضاء أو المطابقة للغرض. - والصلاحية للغرض هو أكثر تعريفات الجودة ملائمة، ويمكن تحديد الصلاحية للغرض بالعوامل الستة التالية التي سنوجزها في الشكل التالي:

الشكل رقم 02: معايير مطابقة

الجودة



المصدر: من إعداد الباحثة.

7.1 مؤشرات الجودة لعضو هيئة التعليم العالي: مما سبق يمكننا القول أن مؤشرات الجودة في ميدان التعليم العالي هي كل المعايير الأساسية لمعرفة وتحديد إمكانية قبول عضو

الهيئة التعليمية في التعليم الجامعي بما يساهم في تحسين الأداء الأكاديمي ونتائجه، وفاعليته وقدرته على مواكبة أداء الجامعات وفق معايير الجودة .

8.1 أعضاء الهيئة التعليمية : وهم الأساتذة العاملون في جامعة البليدة 2 من حملة شهادة الدكتوراه بجميع رتبهم العلمية التابعين لكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير.

9.1 جامعة البليدة 2: أنشئت جامعة البليدة 2 لونيبي علي بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 162-13 المؤرخ في 15 أفريل 2013. تقع جنوب غرب الجزائر العاصمة على بعد 70 كلم، في سفح جبل تمزقيدة بجوار الطريق السيار شرق غرب. تتربع جامعة البليدة 2 على مساحة 200 هكتار وتضم 75627 طالب موزعين على أربعة كليات. (كلية الحقوق و العلوم السياسية ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، كلية الآداب و اللغات). (دليل الطالب، نيابة رئاسة الجامعة ، 2019)

تحتوي جامعة البليدة 2 على هياكل بيداغوجية، مخابر للبحث، و مصالح مركزية ، تتنوع الشعب والتخصصات المعتمدة على مستوى جامعة البليدة 2 بما يجعلها منفتحة على آفاق رحبة سواء على المستوى الوطني و الإقليمي اعتمدت الجامعة على الشراكة مع المؤسسات من القطاع الاجتماعي. و تعلق جامعة البليدة 2 أهمية كبيرة على التكوين الاقتصادي، كما أنها تشجع على التعاون والتبادل مع الجامعات من داخل و خارج الوطن. (دليل الطالب، نيابة رئاسة الجامعة ، 2019)

2. الإطار النظري للدراسة :

1.2 نشأة و تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة :

تعود ولادة مفهوم الجودة الشاملة أوائل القرن العشرين على يد تايلور (Taylor) حيث نشأت اهتمامات حديثة بالكفاءة والمردودية والجودة، وفي بداية الخمسينات تبني اليابانيون مبدأ تطبيق الأسس الكمية - الإحصائية - للجودة، كوسيلة لإعادة بناء البنى التحتية الصناعية المدمرة في كافة المجالات، الأمر الذي كان له الأثر الأكبر في النجاح الذي حققته المؤسسات اليابانية أواخر السبعينات ، وساعد ذلك على انتشار استخدام الجودة خارج اليابان، حيث انتقلت الى المؤسسات الأوروبية الأمريكية التي بدأت أواخر الثمانينات الأخذ بأفكار ديمينج (Deming) حول كل من الجودة والإنتاجية والوضع التنافسي وأصبحت في منتصف التسعينات تدرس وتطبق في المعاهد والجامعات الأمريكية ، حيث تطورت إدارة الجودة

الشاملة بمعناها الحديث في الولايات المتحدة الأمريكية، إلا إنها نمتوازدهرت في اليابان كنظام إداري حديث. (بدح، 2003، ص 16)

2.2 مبررات ومتطلبات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي :

إن إدارة الجودة الشاملة يمكن أن تساعد وبشكل منظم الإدارات والمؤسسات التعليمية على إحداث عملية التغير والتحديث في النظام التعليمي فقد أشار العديد من الباحثين على أن المنافسة بين الجامعات سوف تزداد خلال السنوات القادمة، وأنها يمكن أن تحد من التحديات التي تواجهها الجامعات المتمثلة في: (بدوي، 2010، ص 334)

1. نقص نصيب المؤسسات الوطنية من السوق العالمي بسبب مواردها البشرية.
2. سيادة ظاهرة البيروقراطية الإدارية المتمثلة بالمركزية الحادة، والتفرد في صناعة القرار من قبل الإدارة الجامعية، وغياب المشاركة من قبل أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية والطلابية في عملية صنع القرار.
3. ارتفاع معدلات البطالة نتيجة زيادة عرض خريجي الجامعات عن طلب أسواق العمل، فالإنتاج لا يوفر عدد الوظائف الكافية والمناسبة للمخرجات التعليمية، أو العكس.
4. العجز التعليمي والمقصود به الاستثمار في التعليم دون العائد، نظرا لأن المخرجات التعليمية والنواتج التربوية لا تلقى الطلب الفعال في أسواق العمل بالمستوى المطلوب.
5. التركيز الكمي دون النوعي، مع التركيز على الاختبارات النهائية في عملية التقييم.
6. عدم مشاركة المنتجين والإداريين والمهنيين في تصميم البرامج التعليمية على جميع المستويات.
7. معاناة المديرين من أداء المرؤوسين والعمالة الجديدة، وكذلك معاناة الخريجين والعمالات الجديدة من الرؤساء، وتعاني كلا المجموعتين من تدهور التعليم والإنتاج.
8. التغير المستمر في احتياجات ومتطلبات سوق العمل، مما يتطلب القيام بالعملية التعليمية بأساليب جديدة ومتطورة.
9. تحول العديد من خريجي الجامعات من العمل في تخصصاتهم الأصلية، إلى تخصصات أخرى بعيدة عن مجال تخصصهم.

3.2 أسباب إتباع أسلوب الجودة الشاملة في التعليم العالي :

- ◀ الزيادة المتتالية والمستمرة في التحاق الطلاب بالتعليم العالي.
- ◀ الحاجة إلى تحقيق أداء عال في العملية التعليمية.

- ◀ امتداد الحاجة للاستمرار في التعليم و تحصيل المعرفة الى ما بعد التخرج "التعليم مدى الحياة"، مما يتطلب تعليم الطلاب كيفية الاعتماد على النفس في تحصيل المعرفة.
- ◀ ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما يترتب عليها من تأثير على العملية التعليمية.
- ◀ الاستمرار في تقديم الخدمة التعليمية بأسلوب لا يحقق الطموحات المطلوبة.
- ◀ المنافسة الشديدة بين المؤسسات التعليمية مع ضرورة ترشيد الإنفاق ، ووضع أولويات له(الترتوري، وآخرون، 2006، ص 110)

4.2 متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي :

لكي تحقق الجودة الشاملة في المؤسسة الجامعية، فهي بحاجة إلى إحداث متطلبات أساسية حتى تستطيع تقبل مفاهيم الجودة بصورة سليمة قابلة للتطبيق العملي، ومن هذه المتطلبات نجد:(الطائي، 2008، ص ص 236-237):

أ- مجلس الجودة : يمثل المستوى القيادي الأعلى لاتخاذ القرارات، و إعطاء السلطة اللازمة لتوجيه ودعم عملية إدارة الجودة الشاملة، ويتولى المسؤوليات التالية:

- تحديد المسؤول عن إقامة الجودة الشاملة وإدارتها .
- تحديد كيفية مراقبة ومراجعة النظام من قبل الإدارة.
- تحديد المهام المطلوبة والإجراءات المحددة لكل مهمة.
- تحديد كيفية مراقبة تلك الإجراءات .
- تحديد كيفية تصحيح الإخفاق في تنفيذ الإجراءات.

ب- فريق تصميم الجودة و تنميتها : وتشمل المهام التالية: التسجيل ، تقديم المشورة،تخطيط المنهج ، عمليات التقويم ، مواد التعليم ، إنتقاء وتعيين العاملين ، تطوير العاملين.

ج- توجيه الجودة: يجب أن تكون تعليمات العمل واضحة ومفهومة وقابلة للتطبيق.

د- المراجعة: وهي الوسيلة التي يمكن للمؤسسة أن تتأكد من تنفيذ الإجراءات من خلالها.

هـ- قياس الجودة و تقويمها : هو تصحيح ما تم إغفاله أو ما تم عمله بطريقة غير صحيحة.

و- الخطوات الإجرائية: وضع معايير لتطبيق إدارة الجودة الشاملة مثل نظام الايزو ISO9002 في الميدان التربوي.

3. الجزء التطبيقي للدراسة :

1.3 منهج الدراسة:

قمنا باستخدام المنهج الوصفي التحليلي ملائمته لطبيعة الدراسة وأهدافها ، كونه يهتم بدراسة الظاهرة كما هي.

2.3 مجتمع وعينة الدراسة :

تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير في جامعة البليدة2 من حملة شهادة الدكتوراه للعام الجامعي (2018- 2019) والبالغ عددهم (200) .

تم إنتقاء عينة الدراسة بالطريقة العشوائية الطبقية من أعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير لجامعة البليدة2، بحيث تكونت عينة الدراسة من (120) أستاذ وأستاذة ، حيث شكلت هذه العينة نسبة (60%) من المجموع الكلي لأعضاء هيئة التدريس .

3.3 أداة الدراسة :

اعتمدت الدراسة التطبيقية على إعداد إستبيان و التحليل الإحصائي لبيانات الإجابة على الإستبيان بالإعتماد على تكرارات إجابات أفراد العينة على الإستبيان و الوسط الحسابي المرجح لها.

4.3 عرض النتائج ومناقشتها :

يهدف الحكم على مدى تحقق مؤشرات الجودة في إنتقاء اعضاء هيئة التدريس من وجهة نظر أساتذتها، اعتمدنا في دراستنا على تحديد المعايير الآتية وفق الجدول التالي :

جدول رقم 01 :معيار الحكم على مدى توفر مؤشرات الجودة في إنتقاء هيئة التدريس

في جامعة البليدة2

>80%	79.9%<70%	69.9%<60%	59.9%<50%	50% <
متوفر بدرجة جيد جدا	متوفر بدرجة جيدة	متوفر بدرجة متوسطة	متوفر بدرجة ضعيفة	متوفر بدرجة ضعيفة جدا

أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول "معرفة ما مدى توفر مؤشرات الجودة في إنتقاء هيئة التدريس في جامعة البليدة2 من وجهة نظر أساتذتها " ومن اجل التحقق من ذلك قمنا باستخراج الوسط الحسابي المرجح والنسبة المئوية لإجابات أعضاء هيئة التدريس و هذا ما نوضحه في الجدول التالي:

جدول رقم 02: الوسط الحسابي المرجح والنسب المئوية مرتبة تنازلياً لاستجابات أعضاء هيئة التدريس
لمدى توفر مؤشرات الجودة في إنتقاء هيئة التدريس في جامعة البليدة2

ترتيب الفقرات	الفقرات	الوسط الحسابي المرجح	%	درجة التوفر
1.	هل توفر الكلية العدد الكافي من أعضاء هيئة التدريس المؤهلين لتنفيذ البرامج والخدمات العلمية؟.	2,9	95	جيد جداً
2.	هل تعتمد الكلية معيار الدرجات العلمية لهيئة التدريس في تحديد الأعباء البيداغوجية؟.	2,4	80	جيد جداً
3.	هل تنظم الكلية إحصاءات وبيانات لأعضاء هيئة التدريس ، والهيئة المساعدة موزعة حسب المؤهلات الأكاديمية ، الدرجات العلمية ، الخبرة ... الخ؟.	2,5	82	جيد جداً
4.	هل تشجع الكلية اعضاء هيئة التدريس على المبادرة بتنظيم النشاطات العلمية و تحفزهم للمساهمة في البحث العلمي ، التدريس و النشاطات الأخرى المرتبطة بها؟	2,4	80	جيد جداً
5.	هل تتيح الكلية الفرصة لمشاركة اعضاء هيئة التدريس في اللجان و المجالس العلمية داخل الكلية وخارجها؟	2,6	85,6	جيد جداً
6.	هل للكلية خطة واضحة لحاجاتها من اعضاء هيئة التدريس مستندة الى رؤيتها ورسالتها واهدافها؟.	2,3	78	جيد
7.	هل تعتمد الكلية معايير واضحة وشفافة لإنتقاء عضو هيئة التدريس؟.	2,3	77,4	جيد
8.	هل تتيح الكلية الفرصة لاعضاء هيئة التدريس فيها لتحسين كفاءتهم المهنية؟.	2,3	75	جيد
9.	هل توفر الكلية لهيئة التدريس برنامج للتريصات داخل و خارج الجزائر؟	2,2	74,3	جيد
10.	هل توفر الكلية لأعضاء هيئة التدريس التسهيلات الكافية وتشجعهم على النشر في المجالات العلمية المحكمة؟	2,2	72,6	جيد
11.	هل توفرالكلية لأعضاء هيئة التدريس الإمكانيات للمشاركة في المؤتمرات والندوات والأيام الدراسية داخل وخارج الجزائر؟.	2,1	71,2	جيد
12.	هل تمنح الكلية إجازات التفرغ العلمي لأعضاء هيئة التدريس؟	2,1	69	متوسط
13.	هل تعتمد الكلية خطة محددة لتنمية قدرات اعضاء هيئة التدريس؟.	2,1	68,2	متوسط
14.	هل توفر الكلية برامج التطوير المهني والتعليم المستمر لأعضاء هيئة التدريس فيما؟.	2,0	66	متوسط
15.	هل توجد لجان معاينة مختصة لإنتقاء اعضاء هيئة التدريس المرشحين للعمل في الكلية؟.	1,6	52,3	ضعيف

16.	هل تخصص الكلية المكافآت التشجيعية والشهادات التقديرية للمبدعين والمتميزين من اعضاء هيئة التدريس في مجالات التدريس ، البحث العلمي ، وخدمة الكلية؟.	1,3	44	ضعيف جدا
17.	هل تحدد الكلية لكل عضو هيئة تدريس مجموعة من الطلبة لمرافقتهم علميا خلال سنوات دراستهم؟.	1,2	40	ضعيف جدا
18.	هل تتعاقد الكلية مع اعضاء هيئة التدريس المتقاعدين للعمل معها؟.	1	33.3	ضعيف جدا

يلاحظ من الجدول (2) أن درجة توفر مؤشرات الجودة في إنتقاء هيئة التدريس في جامعة البليدة2 جاءت بوزن مئوي قدره ،(69,10%) وهذه النسبة متوسطة حسب المقياس الذي حددناه للدراسة لكهما مقبولة قياسا إلى حداثة اعتماد خلية الجودة في التعليم العالي في الجامعات الجزائرية وهذا يدل على بداية وعي كادر الجامعة بأهمية الجودة الشاملة ، وأن الجودة في التعليم فرصة تصنعها الإدارات الجامعية العليا وهيئات الأساتذة والتي تسخر لها كل ما تستطيع من وقت ومال ومثابرة ، وكذلك وعيها بسياستها الواضحة والمحددة والمبنية على أساس الجودة وكفاءة التنظيم الإداري، مع وجود بعض المؤشرات الضعيفة والتي تعود أغلبها لمركزية إتخاذ القرار في قطاع التعليم العالي و بالتالي للكلية صلاحيات مؤطرة ومحددة.

ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني "معرفة دلالة الفروق في توفر مؤشرات الجودة في إنتقاء هيئة التدريس في جامعة البليدة2 من وجهة نظر أساتذتها . " ومن اجل التحقق من ذلك قمنا باستخراج (X^2) لاستجابات أعضاء هيئة التدريس والجدول (3) بين ذلك.

جدول رقم 03 :يبين قيمة (X^2) الاستجابات اعضاء هيئة التدريس لمدى توفر مؤشرات

الجودة في إنتقاء هيئة التدريس في جامعة البليدة2

الترتيب الفقرات	الفروق	قيمة X^2 المحسوبة		القيمة المجدولة
		نعم	لا	
1.	18	73	29	69,10
2.	32	36	52	
3.	24	53	43	
4.	44	40	36	
5.	43	37	39	
6.	27	66	27	
7.	35	33	40	
8.	11	76	29	
9.	34	48	38	
10.	9	82	29	

	0.33	37	52	31	.11
	2.1	26	71	23	.12
	0.78	27	83	10	.13
	7.1	23	88	9	.14
	4.8	30	79	11	.15
	0.45	17	86	7	.16
	5.2	41	65	14	.17
	7.8	26	21	72	.18

* درجة الحرية (2) عند مستوى الدلالة (0.05)

** ذات دلالة معنوية عند درجة الحرية (2)

نلاحظ من الجدول (3) إن قيمة (X^2) المحسوبة اصغر من الجدولية مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مدى توفر مؤشرات الجودة الشاملة في أعضاء هيئة التدريس فيما عدا الفقرات (1) هل للكلية خطة واضحة لحاجاتها من أعضاء هيئة التدريس مستندة إلى رؤيتها ورسالتها وأهدافها؟ و(3) هل تعتمد الكلية خطة محددة لتنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس؟ حيث كانت قيمة (X^2) المحسوبة أكبر من الجدولية، أي توجد فروق ذات دلالة إحصائية يرجع ذلك إلى أن صياغة أهداف ورسالة الجامعة غير واضحة، وغير قابلة للتحقيق، ولا يمكن قياسها مما جعلها غير قادرة على تحقيق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها كما أن إدارة الجامعة لا تهتم بقضية تحسين وتطوير قدرات أعضاء هيئة التدريس بطريقة تواكب التغيرات والتطورات الحديثة على الرغم من أن جودة مخرجات عملية التعليم تركز بصورة مباشرة على إعداد طاقات بشرية قادرة على مواكبة التغيرات المتسارعة.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث "ما المعوقات التي تحول دون تطبيق مؤشرات الجودة في إنتقاء هيئة التدريس في جامعة البليدة 2 من وجهة نظر أساتذتها؟"

إن المعوقات التي تحول دون تطبيق الجودة الشاملة في جامعة البليدة 2 من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، كانت متنوعة المجالات، والجدول (4) يبين ذلك.

جدول رقم(4): يبين أهم المعوقات التي تحول دون تحقيق الجودة الشاملة كما يراها أعضاء هيئة التدريس

ت	المجال	المعوقات	تكرارها	النسبة %
1	الكادر الأستاذ	1. قلة الأساتذة، وذوي الاختصاص الدقيق .	14	10,8
		2. ساعات التدريس أكثر من المقرر،	12	10,8
		3. تدريس مواد غير اختصاص المدرس،	11	8,3
		4. ضعف بعض الأساتذة في عرض المادة للطلبة،	6	6,66
		5. ضعف المناهج المقررة وقدمها .	8	5,8
		6. اعتماد معايير ضعيفة في تقويم اداء الأساتذة ،	7	5
		7. التأكيد على الجانب النظري على حساب الجانب التطبيقي في التدريس	7	5
		8. وجود لجان غير مخصصة لمعاينة إنتقاء أعضاء هيئة التدريس	8	4,5
2	البنى التحتية	1. قلة الابنية والمختبرات والمواقع النظامية	10	10
		2. قلة الاماكن المخصصة لراحة الأستاذ (نوادي ثقافية/رياضية، مطاعم، مغاسل ، أجهزة إعلام آلي يربط بشبكة الانترنتالخ.	7	7,5
		3. عدم تكامل البنى التحتية للكلية	11	7,5
		4. قلة ما توفر من المكتبات	9	5,8
3	التدريب أثناء الخدمة	1. الافتقار إلى الدورات التدريبية خارج الجزائر وفي البلدان المتقدمة	10	10
		2. عدم إرسال الأستاذ خارج الجزائر لتطوير قدراته العلمية	7	6,66
		3. عدم وجود خطة وبرامج محددة لتنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس	5	5
		4. عدم تسهيل الأمور الخاصة بالتريصات بالخارج	8	5
4	البحث العلمي	5. قلة المنح المالية لعضو هيئة التدريس أثناء السفر خارج الجزائر لاجراء التريص العلمي.	5	4,5
		6. تأخر صرف أجور المطبوعات العلمية	6	4,5
		7. عدم تفعيل تعليمات تعضيد البحوث العلمية،	7	3,3
		8. قلة المخصصات المالية من اجل انجاز المشاريع البحثية	3	1,66
		9. ضعف التسهيلات الإدارية في الجامعة	13	11,7
		10. تكليف أعضاء هيئة التدريس بأكثر من وظيفة إدارية إضافة الى اللجان التي ترهق كاهل الأستاذ .	11	8,3
		11. بطأ الإجراءات الإدارية الميسرة للعمل.	7	7,5
		12. تعيين أعضاء هيئة التدريس من قبل الجامعة وليس الكلية أو الأقسام.	6	4,5

الخاتمة :

للتعليم العالي أهمية بالغة على المستوى الفردي وعلى المستوى الكليومع ما يحدث اليوم من التطورات على كل الأصعدة و في كل المستويات ، وجب إيلاء أهمية كبيرة لجودة الخدمات التعليمية، وذلك من خلال إدخال آليات مبنية على أسس علمية، تهدف إلى تحقيق الجودة بهدف الوصول إلى تحقيق تنمية شاملة ، اعتمدنا في دراستنا على بناء دراسة ميدانية لواقع إنتقاء الهيئة التدريسية وفق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وكان هذا بهدف التعرف على واقع تطبيق هذا المنهج الإداري بكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير لجامعة البليدة2.

❖ نتائج الدراسة:

- من خلال إختبار الفرضيات التي إفترضناها في المقدمة توصلنا إلى النتائج التالية :
- تؤكد الدراسة على أن إدارة الجودة الشاملة تعتبر منهجا تسييريا متكاملًا، يتوفر على جملة من المبادئ الناجحة، ففي حالة التطبيق الصحيح لها، ستتمكن مؤسسات التعليم العالي من تحقيق الجودة وتعمل على تحسينها باستمرار، وهو ما يتوافق مع مدخل إدارة الجودة الايزو9000.
- الوعي الذي لمسناه لدى أعضاء الهيئة التدريسية بكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، بأهمية إدارة الجودة الشاملة، فالترتيب الذي تحققه الجامعات العالمية والمراكز الأولى التي تحتلها تعتبر نجاحات ملهمة تخلق الحافز القوي للجامعات العربية للبحث في أسس هذا المنهج وتبني العمل به.
- حداثة مفهوم الجودة الشاملة ، فبالرغم من وعي أعضاء الهيئة التدريسية بكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة البليدة2، بأهمية و نجاعة أسلوب إدارة الجودة الشاملة، إلا أن هذا الأخير لم يجد الأرضية المناسبة من ظروف وإمكانيات ووسائل لتطبيقه.
- توجد مبررات كافية تدفع بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، إلى تبني أسلوب إدارة الجودة الشاملة، ويمكن ترتيب هذه المبررات كما يلي:
- أسلوب إدارة الجامعة لا يتماشى والجودة الشاملة .
- عدم توفر الجامعة على الوسائل التعليمية والبحثية الكافية (خاصة المكاتب المجهزة بأجهزة الإعلام الآلي و الربط بشبكة الأنترنت)،

- الافتقارها لوسائل الراحة الضرورية كالأندية والمطاعم وغيرها، البحث العلمي يحتاج إلى جهود لتطويره وتحسينه.
 - افتقار مكتبات كليات الجامعة للأساليب التكنولوجية الحديثة في عرض و فهرست الكتب و المراجع العلمية و برمجيات البحث الوثائقي والبيبليوغرافي.
- ❖ التوصيات والإقتراحات : وعلى ضوء النتائج السابقة التي تؤكد على أن جودة التعليم العالي بالجزائر، تعتبر مفهوما حديثا لازال لم يجد الأرضية المناسبة لتطبيقه، وعدم تماشي قطاع التعليم مع سوق العمل، يمكن تقديم جملة من الاقتراحات فيما يلي :
1. العمل على نشر ثقافة الجودة الشاملة بين جميع العاملين في مؤسسات التعليم العالي.
 2. ضرورة التعرف على حاجات ورغبات المستفيدين من الجامعة ومحاولة إشباعها.
 3. اعتماد نظام مالي شفاف ومسؤول، لأن إنتاج وعطاء أي مؤسسة يفوق ما يتم الصرف عليها.
 4. اعتماد المشاركة في الدورات التطويرية كشرط من شروط الترقية.
 5. الابتعاد عن المركزية في اتخاذ القرار قدر المستطاع، لأنه من المعوقات الأساسية التي تعترض طريق الجودة واعتمادية .
 6. إعطاء الحرية لرئاسة القسم العلمي لإغراض تعيين العناصر ذات الكفاءة والأهلية وبحسب حاجة القسم العلمي .
 7. ضرورة أعادت النظر في لجان صلاحية التدريس بما يضمن تحقيق معايير الجودة في إنتقاء المرشحين للعمل في الجامعة.
 8. ضرورة اهتمام عمادة الكلية بالتعاقد مع أعضاء هيئة التدريس المتقاعدين والاستفادة من الخبرات المتراكمة لديهم .
- قائمة المراجع والمصادر:
- الكتب:
1. الترتوري، محمد عوض وجويحان، أعادير عرفات، 2006، إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات: دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان- الأردن.
 2. الشركة العربية للإعلام العلمي، 1994، كتب المدير ورجال الأعمال (المجلد عدد 17)، الشركة العربية للإعلام العلمي، القاهرة .
 3. الطائي، ي. ح. 2008، إدارة الجودة الشاملة: في التعليم العالي،: دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان .

4. محمود أحمد بدوي، 2010، إدارة التعليم والجودة الشاملة، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية.
- المقالات في مجلة علمية:
5. سامي مهدي العزاوي، وفاء قيس كريم، (2012/2011)، دراسة استطلاعية لمدى توافر مؤشرات الجودة والاعتمادية في اختيار الهيئة التدريسية في جامعة ديالى من وجهة نظر تدريسيها، مجلة مركز أبحاث الطفولة والأمومة، عدد واحد، ص06 جامعة ديالى، الأردن.
- المداخلات في المؤتمرات:
6. بسيوي سالم، 05-07 ديسمبر 2004، مفهوم وهيكل برنامج الاعتماد المصري، المؤتمر العربي الثالث، الاتجاهات التطبيقية الحديثة في إدارة المستشفيات، تقنية نظم المعلومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
7. رجب سكر ناجي، 2006، تقويم أداء جامعة الأقصى بغزة كخطوة على طريق تحقيق جودتها الشاملة، المؤتمر العربي الأول حول جودة الجامعات ومتطلبات الترخيص والاعتماد، جامعة الشارقة، الإمارات العربية المتحدة.
- الرسائل الجامعية:
8. بدح، أ، 2003، إدارة الجودة الشاملة: نموذج مقترح للتطوير الإداري وإمكانيات تطبيقه في الجامعات الأردنية، (أطروحة دكتوراه غير منشورة)، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان- الأردن.
- مواقع على شبكة الإنترنت:
9. هيا بنت علي الحضيف، المؤشرات وأهميتها في العملية التعليمية، مكتب التربية العربي لدول الخليج،
- 12/24). https://www.abegs.org/aportal/article/article_detail?id=6309145127944192 (2014/ تاريخ الإطلاع: 13 جوان 2019 على الساعة 11:30.
- مطويات :
10. دليل الطالب الجامعي، نيابة رئاسة الجامعة للإستشراف، جامعة البليدة 2، 2019.