مجلة المحترف لعلوم الرياضة و العلوم الانسانية و الاجتماعية

المجلد (09) العدد (02) السنة (2022)
الصفحة 391-375

الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي على ضوء مستويات الجودة الشاملة

Academic performance of a university professor in light o f overall quality levels

بن بلقاسم ايمان صبرا

جامعة زيان عاشور بالجلفة – الجزائر

benbelgacemsabraimen@gmail.com

معلومات البحث

الاستلام:26 /2022/02
القبول:2022/06/14

Printed ISSN: 2352-989X
Online ISSN: 2602-6856

ملخص: إن الاهتمام بالمؤسسات الجامعية وبالبحث العلمي خاصة وبالعملية البيداغوجية للأستاذ الجامعي ،يجعل الخدمات التعليمية قادرة على تلبية على احتياجات المجتمع ،وبالتالي تحسين المردود في الجامعة ،ومن هذا المنطلق أدخلت آليات عمل جديدة ،تهدف إلى تحسين وتطوير الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي ،وتحقيق رضا الطالب والمجتمع ، ومن بين هذه الآليات الجديدة إدارة الجودة الشاملة ،إذ تعد من أهم المفاهيم التي تساعد المؤسسات وخاصة الجامعية منها على الارتقاء بأدائها وتحقيق التميز في مستويات جودة الأداء للأستاذ الجامعي .

كلمات مفتاحيه: الأداء التدريسي، الأستاذ الجامعي ، مستويات الجودة الشاملة.

Abstract:

The interest in university institutions and scientific research, especially in the pedag ogical process of university professors, enables educational services to meet the needs of society and thus improve the returns in the university. From this standpoint, new w ork mechanisms have been introduced, aimed at improving and developing the univer sity professorship and achieving student and community satisfaction. Among these ne w mechanisms is comprehensive quality management, which is considered one of the most important concepts that help institutions, especially university ones, to improve t heir performance and achieve excellence in the levels of performance quality of unive rsity professors.

Keywords :teaching performance, professor, Comprehensive quality levels.

1 مقدمة:

إن المؤسسات العالمية تواجه تحديات عديدة ومعقدة نتيجة التغيرات الهائلة مما جعل عناصر المنافسة والجودة والتميز أهم مقومات القوة في العالم، فالأمم العارفة هي الأمم القوية، قادرة على الإبداع والإنتاج والمنافسة والاستثمار الإيجابي في مواردها البشرية، والاجتهاد لإيجاد مداخل وآليات حديثة لتطوير وتحديث منظومة التسيير الإداري لمؤسساتها إدراكا منها أن للإدارة دور تلعبه في كل مجتمع من المجتمعات مهما كانت درجة نموه الاقتصادي، وأن من أسباب فشل المشروعات إنما مرجعه عدم الكفاءة والخبرة الإدارية (أحمد، 2016، صفحة 82)

ويمثل موضوع الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها وضمان تحققها من أكثر المواضيع التي تمثل تحديا في وقتنا الراهن وذلك في مختلف جوانب الحياة ، ويعد التعليم الجامعي هو ابرز الميادين التي تريد تحقيق الجودة ،وتسعى جل الجامعات العالمية إلى الارتقاء بخدماتها لتصل إلى أماكن راقية ،والاهتمام بالجودة الشاملة يعني اهتماما بالنوعية .وبالتالي ضعف الأداء الوظيفي المكون الرئيسي للعملية البيداغوجية . (العزاوي، 2005، صفحة 112؛ أحمد، 2016)،ولضمان تحقيق وتطوير أداء متميز في الجامعة ، كان من الحتمي تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة كأحدث النظم لتحسين المخرجات وتحقيق الميزة التنافسية بكل فعالية وفق رؤية مستقبلية واضحة في اتساق إيجابي مع بيئة ديناميكية وتحديات مستجدة ومتسارعة.

لقد تم الاستفادة من إدارة الجودة الشاملة بالعمل على تحسين مخرجات متميزة للمؤسسات الجامعية ، ولكن بالرغم من التجارب الناجحة المسجلة لدى العديد من الدول التي طبقت فلسفة الجودة وحققت أهدافها المرسومة بالتركيز على الجانب النظري و العملي، إلا أن السائد في المؤسسات الجامعية الجزائرية غلبه الأساليب التقليدية والبيروقراطية في التسيير واتخاذ القرارات وبالتالي تقادم المهارات وضعف التنافسية مما يستوجب تداركه والاهتمام بالتطوير المستمر لأداء الأستاذ الجامعي، الأمر الذي يحتم عليها إيجاد الأسلوب الذي يمكنها من دمج معارفها وكفاءاتها المختلفة لتحقيق مستوى عال في الأداء وذلك بالتركيز على الجودة، والتي تعبر عن الأساس الذي ينطلق منه استهداف مستوى أعلى من الأداء بحيث يمكن القول أن الجودة الشاملة هي التحدي الحقيقي للأستاذ الجامعي .

والملاحظ لإعداد الأستاذ الجامعي في الجزائر يلاحظ عدم الاهتمام بالجانب الأداء الوظيفي والتكويني ،ومن هنا جاءت دراستنا لمحاولة الكشف عن الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي وفق معايير الجودة الشاملة .والتي دفعت بنا إلى طرح التساؤلات الآتية:

هل هناك أهمية لدى الأستاذ الجامعي بالأداء الوظيفي ومستويات إدارة الجودة الشاملة ؟

ما مدى أهمية مؤشرات الأداء وترتيبها لدى الأستاذ الجامعي؟

ما مدى أهمية مستويات إدارة الجودة الشاملة وترتيبها لدى الأستاذ الجامعي؟

هل توجد علاقة ارتباطية بين مستويات إدارة الجودة الشاملة لدى الأستاذ الجامعي وأهمية مؤشرات الأداء الوظيفي لديه؟

فرضيات الدراسة :

- للأستاذ الجامعي أهمية بالأداء الوظيفي ومستويات الجودة الشاملة .
- لمؤشرات الأداء وترتيبها أهمية كبيرة لدى الأستاذ الجامعي .
-لمستويات إدارة الجودة الشاملة وترتيبها أهمية كبيرة لدى الأستاذ الجامعي .
- توجد علاقة ارتباطيه بين مستويات إدارة الجودة الشاملة لدى الأستاذ الجامعي وأهمية مؤشرات الأداء الوظيفي لديه.

02.أهداف الدراسة :

- التعرف على مسويات ومعايير الجودة الشاملة لدى الأستاذ الجامعي وإمكانية تطبيقها على مستوى وظيفته
-إدراك الأستاذ الجامعي مؤشرات الأداء والأهمية في ترتيبها .
- التعرف على العلاقة التي تربط بين مستويات إدارة الجودة الشاملة وأهمية مؤشرات الأداء .

03.أهمية الدراسة :

انبثقت أهمية الدراسة من حساسية الموضوع وطبيعته ،والتأثير الكبير له والانعكاسات المتباينة على برامج التنمية في المجتمع الجزائري ،وتأهيل الشباب في أماكن عملهم ،خاصة مع مرور بلادنا بعدة فترات عصيبة في العشريات الأخيرة ،لذا استوجب وجود كفاءات علمية ومهنية خاصة في التعليم العالي والبحث العلمي على النهوض من جديد ،ونستخلص أهمية الدراسة في النقاط التالية :

- – يعتبر الأستاذ الجامعي الحجر الأساس في نجاح العملية التعليمية التعلمية في المؤسسة الجامعية ،لذا وجب التأكد من قدرته على تطبيق معايير ومستويات الجودة الشاملة ،لذا وجب تكوينه وإعداده لبرامج مهنية وأكاديمية عالية المستوى ،ودورات تدريبية مكثفة ترفع من مستوى أدائهم الوظيفي .
- -إبراز أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات وخاصة لدى الأستاذ الجامعي .

تبيان أهمية إدارة الجودة الشاملة في تطوير الأداء المتميز في المؤسسة الرياضية.

- – الخروج بجملة من التوصيات والمقترحات التي تحدد برامج ودورات مكثفة لجعل الأستاذ الجامعي قادرا على أداء الدور المنوط له .
- –بلورة الإطار المفاهيمي للجودة وإدارتها في المؤسسات الجامعية مع التعرف على الرؤى الفكرية المختلفة التي تناولتها .

- – إبراز الحاجة الكبيرة إلى تطبيق معايير الجودة الشاملة وانعكاسها على الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي

.

04– مصطلحات ومفاهيم :

الأداء الوظيفي : يعرف كمال عويسي :

- ✓ بأنه : بأنه كل ما يقوم به عضو هيئة التدريس من مهام ومسؤوليات داخل قاعات المحاضرات أو في أي موقف أو نشاط تعليمي ويراه اقرأنه أو رؤسائه أو طلابه لأحداث تغييرات مرغوبة في شخصية طلابه في ضوء أهداف وتوقعات جامعته ومجتمعه . (عويسي، 2021).
- ✓ **الجودة** : تعني الدقة والإتقان عبر الالتزام بتطبيق المعايير القياسية في الأداء (دليل ضمان جودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي). ويرجع مفهوم الجودة إلى الكلمة اللاتينية **qualitas** التي تعني طبيعة الشخص أو الشيء ،وكانت قديما تعني الدقة والإتقان (الرادكة، 2006).ولقد تغير مفهوم الجودة مع تطور علم الإدارة وظهور المؤسسات الكبرى ،وزيادة حدة المنافسة ،حيث أصبح للجودة أبعاد جديدة ومتشعبة .

جودة التعليم العالي : هي ترجمة احتياجات وتوقعات الإطراف المستفيدة من خدمات مؤسسات التعليم العالي إلى مواصفات محددة والالتزام بتطبيقها لتحقيق رضا هذه الأطراف **(عميرة، 2013، صفحة 144)**

الأستاذ الجامعي : هو كل شخص متحصل على شهادة الماجستير أو الدكتوراه في تخصص معين ،ويعمل مدرسا في جامعة أو معهد أو مركز بحث .

وموضوع الدراسة الحالية كان مجال بحث خصب **لعديد الباحثين** نذكر منها:

دراسة كنعان أحمد 2007 : هدفت إلى تشخيص جودة ممارسات كلية التربية في مجال إعداد الأساتذة وتأهيلهم وفق متطلبات الجودة بكلية التربية دمشق ، وطبقت الدراسة على عينة قوامها 148 من الأساتذة قيد التكوين صنف : علم – صف .و 08 أساتذة مكونين من أعضاء الهيئة التعليمية بكلية التربية جامعة دمشق . واتبع المنهج الوصفي أسلوبا ومقياس مخرجات إعداد الأستاذ اختصاص معلم – صف من تصميم الباحث أداة . الموسوم بمقياس جودة ممارسات كلية التربية في مجال إعداد الأستاذ وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

–جودة ممارسات كلية التربية وإجراءاتها في مجال إعداد الأستاذ كانت دون المستوى .

– برنامج إعداد معلم – صف لم تحقق الرضا الوظيفي الكبير المطلوب للمستفيدين من البرنامج التكويني .

– وافقت أعضاء التدريس على أن مبادئ الجودة في تكوين الأساتذة بكلية التربية غير محققة كلها بالوجه المرضي في كلية التربية جامعة دمشق .

دراسة عمر عمور وصادق الحايك (2010) : وهدفت الدراسة إلى تصنيف المستويات المعيارية العالمية لأداء معلمي التربية البدنية بالأردن ، وتمت من خلال التساؤل التالي : ماهي المستويات المعيارية العالمية لأداء معلمي التربية البدنية من وجهة نظرهم ؟

اختيرت عينة الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة وقدر عددها 140 معلما ومعلمة بمدينة عمان ، وتوصلت الدراسة إلى :

- رتب الأساتذة المستويات المعيارية العالمية لأداء معلم التربية البدنية كالتالي : التفاعل ،الصفات المهنية ،التخطيط للتدريس ،التقويم ، الأساليب والوسائل .
- لا توجد فروق بين أفراد العينة في أغلب محاور المقياس ما عدا مقياس التقويم حيث عادت الفروق لصالح الإناث .

توجد فروق من وجهة نظر الأساتذة في المستويات المعيارية العالمية لصالح مرحلة التدريس الأساسية . (الحايك، 2011)

ومما سبق نجد أن الدراسات السابقة قد تطرقت بالدراسة والتحليل وفي بيئتين مختلفتين لموضوع إدارة الجودة الشاملة وأهميتها في تطوير الأداء الوظيفي للمدرس المتميز على مستوى هيئات تدريسية، مؤسسات تعليمية، ، وعلى عينات مختلفة متنوعة عشوائية أو قصدية، مستخدمين في أغلبها المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي أو المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام أداة الاستبيان في الغالب وفي بعضها مع المقابلة والملاحظة.

وخلصت الدراسات السابقة إلى أهمية وعي وإدراك الإدارة العليا بتطبيق ونشر فلسفة إدارة الجودة الشاملة لتحقيق الأداء المتميز الذي تصبو إليه وذلك بالاستفادة من التجارب الناجحة في الدول الرائدة واستخدام النموذج المناسب بالاستعانة بالخبراء الأجانب. ومطالبة الهيئات الحكومية بإلزام المؤسسات الرياضية بضبط هياكلها التنظيمية وتطبيق إدارة الجودة الشاملة وتأطيرها بقيادات ذات كفاءة وقدرة على التخطيط الاستراتيجي ودعمها بالإمكانات المادية والبشرية المؤهلة والكافية بحيث تتطابق المؤهلات العلمية مع متطلبات الوظيفة من خلال التدريب والتقويم. والعمل على رفع المعوقات وتثمين البحوث لتطوير الأداء الوظيفي على ضوء مبادئ ومتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة. إذ أن لمؤشرات الأداء الوظيفي بالجامعات له علاقة ارتباط طردية وقوية بأبعاد إدارة الجودة الشاملة.

05 مجتمع وعينة الدراسة:

في دراستنا هذه مجتمع الدراسة المعني هم أساتذة الجامعات في تخصصات العلوم الاجتماعية والإنسانية عبر جامعات الوطن .

تم اختيار العينة بطريقة قصدية اي تم التوجه مباشرة للكليات عبر جامعات الوطن التي لدينا معها علاقات شخصية من شأنها أن تسهل عملية توزيع أدوات البحث وكذا التفاعل بإيجابية مع العملية ككل، نظرا للظروف الاستثنائية والوضع الصحي الذي تمر به البلاد وإتباعا للبروتوكول الصحي المنتهج التي بلغ عددها 123 أستاذا تم استبعاد 25 أستاذا منهم وجوبا لتمثيلهم العينة الاستطلاعية وتم استرجاع 83 استمارة من مجموع 103 استمارة موزعة فعليا على 11 كليات العلوم الاجتماعية والإنسانية عبر جامعات الوطن .

05-01 مجالات الدراسة الزمكانية:

دامت متابعة الدراسة الميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ابتداء من جانفي الى غاية شهر افريل 2021

05-02 المنهج المتبع في الدراسة:

نظرا لطبيعة الموضوع تبين بأن المنهج الوصفي الأنسب للقيام بتحليل ومعالجة الإشكالية المطروحة.

05-03 أدوات الدراسة وجمع البيانات: تم الاعتماد على:

الملاحظة: التشخيص المباشر لواقع الأساليب المطبقة من أجل الاهتمام بتحسين الأداء وتطويره والتدقيق في ظروف العمل ومدى اهتمام وتحفيز الموظفين لبلوغ ذلك، ومعرفة ما يحدث داخل الاتحاديات (التزام الإدارة بالجودة، مشاركة الموظفين، تدريبهم والتحسين المستمر، العمل بروح الفريق، الاتصال الفعال) ، وقامت الباحثة ,بتسجيل الملاحظات حوله. (بوحوش، 2001)

✓ **الاستبيان:** وهو أداة البحث الرئيسية، ومن أجل الحصول على البيانات الضرورية والوقوف على مدى فهم وتطبيق مستويات الجودة الشاملة وتطوير الأداء التدريسي لدى الأساتذة الجامعيين تم إعداد استبيان لقياس الأداء التدريسي محل الدراسة في ضوء مستويات إدارة الجودة الشاملة. الذي تم تصميمه باستخدام عبارات مقياس ليكارت الخماسي لتقدير الاستجابة على الشكل التالي:

الجدول 1: تقديرات الاستجابة لفقرات الاستبيان باستخدام مقياس ليكارت

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

1 درجة	2 درجة	3 درجة	4 درجة	5 درجة

ولتحديد الحد الأدنى والأعلى لمقياس ليكارت قمنا بوضع المقياس التالي:المدى: المدى = أعلى رتبة في المقياس – أدنى رتبة في المقياس (أي 5-1= 4).طول المدى: طول المدى = المدى / عدد الدرجات (أي 5/4= 0.8)

الجدول 2: الحدود التي تفصل الإجابات خماسية السلم عند ليكارت

موافق بشدة	**موافق**	**محايد**	**غير موافق**	**غير موافق بشدة**
[1.8]1]	[2.6]1.8]	[3.4]2.6]	[4.2]3.4]	[5]4.2]

تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاثة أقسام:القسم الأول: معلومات تتعلق بخصائص العينة: الرتبة ، الجنس، الشهادة، الخبرة المهنية، تقلد المناصب، .القسم الثاني: يناقش مستويات إدارة الجودة الشاملة ومدى توفر أسس تطبيق مفاهيمها ويتكون من أربعة محاور كالاتي:

الجدول 3: يبين محاور مستويات إدارة الجودة الشاملة

المحور الأول	**مستوى دعم المسؤلين لتطبيق الجودة**	**08 فقرات**
المحور الثاني	مستوى مشاركة الاساتذة	05 فقرات
المحور الثالث	مستوى التحسين المستمر والتدريب	08 فقرات
المحور الرابع	مستوى العمل الجماعي وروح المبادرة	04 فقرات

بينما تناول القسم الثالث أهمية الأداء التدريسي للأساتذة ، ويتكون من ثلاث محاور:

الجدول 4: محاور أهمية الأداء التدريسي الأساتذة في الجامعة

المحور الأول	**الرضا الوظيفي**	**10 فقرة**
المحور الثاني	الالتزام	05 فقرات

المحور الثالث	بذل العطاء	06 فقرات

ولقياس اختبار صدق وثبات الاستبيان قامت الباحثة بعرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة ، متكونة من دكاترة وباحثين في تخصص علم الاجتماع والعلوم الإنسانية ، طلب منهم تقييم صلاحية الاستبيان مع موضوع البحث من حيث ملائمة محاور الاستبيان أهداف الدراسة –الصدق المنطقي–. إضافة إلى التناسق والتكامل بين الأسئلة ومدى معالجتها لموضوع تطوير أداء الموظفين على ضوء مستويات إدارة الجودة الشاملة – صدق المحتوى، وكذا الصياغة اللغوية للعبارات الدالة على الأفكار المعبرة على أهمية مبادئ تطوير أداء الموظفين في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة، مدى الوضوح والفهم للعبارات، توزيع وترتيب العبارات على الاستبيان والاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان.

ومن أجل الوقوف على صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان قامت الباحثة **بحساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان** على عينة استطلاعية مكونة من 15 مبحوثا خارج عينة الدراسة الأساسية، بحساب قيمة معامل الارتباط بيرسون بين كل فقرة والقيمة الكلية للمحور مع بيان مستوى الدلالة في كل حالة عند مستوى الدلالة (0.05) باستخدام برنامج الرزم الإحصائية وكانت النتائج كالأتي:

أن الفقرات دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 عدا الفقرة الثالثة من محور مستوى دعم المسؤلين لتطبيق الجودة .

وأن معامل ارتباط درجة كل فقرة والقيمة الكلية لمحورها لاستبيان أهمية تطوير الأداء الوظيفي، تبين أن فقراتها دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05

من أجل **اختبار ثبات أداة الاستبيان** قامت الباحثة بتطبيق الأداة على العينة التجريبية المكونة من 15 مبحوثا باستعمال اختبار الثبات معامل ألفا كورنباخ بإجراء حساب الاختبار باستخدام **SPSS**.بينت النتائج المحصل عليها أن قيمة ألفا كرونباخ مرتفعة لكل مجال من مجالات الاستبيان تراوحت بين 0.913 ، ومعامل ثبات أداة الدراسة ككل 0.852 وهو معامل يدل على ثبات النتائج عند تطبيق هذه الأداة في دراستنا.

07 الوسائل الإحصائية:

تم استخدام الأساليب الإحصائية اللازمة لمعالجة المعلومات المتحصل عليها بالاعتماد على البرنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية كالتالي:

- التوزيعات التكرارية.
- النسب المئوية لمعرفة نسبة الإجابات لكل فرد قياسا بالإجابات الأخرى لمفردات العينة.

- مقياس ألفا كرونباخ لتحديد معامل ثبات الأداة قياسا بالإجابات الأخرى لمفردات العينة.

- المتوسط الحسابي لتحديد اتجاهات الإجابات وتأثيرها على المتغيرات مقارنة بأوزان البحث (مقياس ليكارت).

- الانحراف المعياري لمعرفة درجة التشتت في الإجابات عند وسطها الحسابي أي كلما قلت قيمته زادت درجة تركيز الإجابة حول الوسط الحسابي.

--معامل الارتباط بيرسون لقياس قوة واتجاه العلاقة بين متغيرات الدراسة.

08 عرض وتحليل النتائج:

1.08 مستويات إدارة الجودة الشاملة ومدى تطبيقها :

1.1.08نتائج المحور الأول المتعلق مستوى دعم المسؤلين لتطبيق الجودة

بقراءة النتائج المحصل عليها من أجوبة أفراد العينة على أسئلة فقرات الاستبيان المتعلقة بدعم المسئولين بالجودة إلى كانت بمتوسط حسابي قدره 4.118 وانحراف معياري 1.11، نستنتج أن أفراد العينة الدراسة لديهم فهم جيد بأن دعم المسؤولين يحسن من مستوى أدائهم، وأن الجامعة يمكن أن ترتقي للأفضل إذا ما قدمت الدعم لذلك مع حرصها على مشاركة الأساتذة في اتخاذ القرارات مع توفير احتياجاتهم لتحقيق الجودة في الأداء. ولتطوير الجامعة يجب أن يتحقق لدى مسئوليها القناعة بأهمية التخطيط لتطبيق طرق إدارة الجودة الشاملة ومتابعة تطبيقها مع تسخير إمكاناتها المالية والبشرية والاهتمام بآراء الأساتذة في مستوى الخدمة المقدمة والاهتمام بتقييم مدى فاعلية وكفاءة الأداء في تسييرها .

2.1.08نتائج المحور الثاني المتعلق مستوى مشاركة الأساتذة :

بينت النتائج المحصل عليها– متوسط حسابي 3.870 وانحراف معياري 1.00- الخاصة بإجابة العينة على أسئلة المحور الثاني المتعلق بمستوى مشاركة الأساتذة في اتخاذ القرارات مع المسئولين أن مفردات عينة الدراسة يولون أهمية بالغة لتطوير أدائهم بالجامعة من خلال إشراكهم في وضع الأهداف واتخاذ القرارات ومعالجة المشاكل مع التمتع بصلاحية التصرف عند وجود مشكلة ما والعمل بروح الفريق لأن الأساتذة بالجامعة لديهم من الكفاءة والتأهيل ما يمكنهم من حل مشاكل عملهم والمشاركة في تحسينه.

3.1.08نتائج المحور الثالث المتعلق مستوى التحسين المستمر:

بلغ التوسط الحسابي 4.102 وانحراف معياري 0.84 ومنه نستنتج من إجابات أفراد العينة على أسئلة الاستبيان الخاصة مستوى التحسين المستمر الجودة أن اهتمام أفراد عينة الدراسة بالتكوين والتدريب المستمر مع التحكم في تقييم الجودة تحقيقا لتطوير الأداء ويعبرون على وجود حاجة ملحة لبرامج التدريب المتواصل حول الجودة والأداء لفائدة الأساتذة بناء على تخطيط استراتيجي لأهداف التدريب يتفق مع الرؤية الإستراتيجية للجامعة .

4.1.08 نتائج المحور الرابع المتعلق بمستوى العمل الجماعي وروح المبادرة:

من خلال نتائج هذا المحور و النتائج المسجلة حيث قدر – المتوسط حسابي 4.128 والانحراف المعياري 0.83- أهمية العمل الجماعي لدى أفراد عينة البحث من حيث أن بناء فرق العمل يقلل المشاكل ويؤدي إلى تطوير أداء الأساتذة، ويساهم بفعالية وكفاءة في رفع كل العراقيل وحل كل المشاكل المواجهة .

2.08 عرض وتحليل نتائج أسئلة القسم الخاص بأهمية الأداء الوظيفي:

1.2.08عرض وتحليل نتائج المحور الأول المتعلق بالرضا الوظيفي للأستاذ :

من خلال النتائج المسجلة تبين لنا بأن الأساتذة بالجامعة مدركون بأهمية وحساسية المهام المسندة لهم وهي أمر هام بالنسبة إليهم، فهم يتفانون في عملهم وأن الوصاية تحرص وتهتم بتقوية التواصل فيما بينهم من أجل تبادل الخبرات والتجارب والمهارات لتطوير أساليب أداء أعمالهم المنوط لهم، وهو ما يشعرهم بالمتعة ولا يتذمرون لتوفر درجة كبيرة من التفاهم بين الأستاذ والإدارة الذي يكرس الإحساس بالأمان الوظيفي ويوفر بالتالي ظروف جيدة تساعد على الأداء الفعال .

2.2.08عرض وتحليل نتائج المحور الثاني المتعلق بالتزام الأستاذ:

من خلال النتائج المسجلة من أفراد العينة على المحور المتعلق بالتزام الأستاذ لتظهر التزام الأساتذة لزيادة مجهودات إضافية من أجل نجاح الأداء التدريس أن قرارهم صحيح بالعمل بها وولائهم لها أمر مهم بالنسبة إليهم ويستحسنون اعمل في أماكنهم ونادرا ما يجدون أنفسهم يعارضون إجراءات العمل ويقبلون أي عمل يوكل إليهم كتدريس ساعات إضافية ،حراسة الامتحانات ، فتح مشاريع بحثية.

3.2.08عرض وتحليل نتائج المحور الثالث المتعلق بالعطاء :

من خلال النتائج المتعلقة بالعطاء والجهد الإضافي تبرز أهمية العطاء المبذول من الأساتذة نجد أن الأساتذة محل البحث متفانين في أعمالهم بكل نشاط ويعملون ساعات إضافية من أجل إنهاء متطلبات العمل، ويقومون طواعية ببعض أعمالهم في البيت ويساعدون زملائهم ويحرصون على المشاركة في دورات تدريبية من اجتهادهم الخاص، لتطوير خبراتهم وأدائهم في العمل، ويهتمون بوضع معايير جودة الأداء تفوق المعايير الموضوعة بالاتحادية ويتفانون في انجاز المهام الإضافية الموكلة لهم رغم أنها تجهدهم.

3.08 ترتيب الأهمية من وجهة نظر الأساتذة لمستويات إدارة الجودة الشاملة:

من خلال النتائج المتحصل عليها نجد أن أفراد العينة لديهم وعي واهتمام كبير بمستويات إدارة الجودة الشاملة. فقد سجلنا متوسطات حسابية بين 3.870 إلى 4.128 تبين من خلالها ترتيب أهمية مستويات إدارة الجودة الشاملة كما يلي:

جاء أولا مستوى العمل الجماعي وروح المبادرة وهذا مؤشرا ممتاز لأداء الأساتذة لمهامهم يبرز بأن طبيعة العمل في الجامعة يستوجب تضافر الجهود وتقسيم المهام ، وتدخل أكثر من مصلحة لتحقيق الأهداف فلا يمكن أن تؤدى الوظائف بشكل فردي وإنما بالتضافر والعمل بروح الفريق.

المرتبة الثانية مستوى مشاركة الأساتذة ، وهو أمر يوحي بأن تولي المهام والمسؤوليات على مستوى الجامعة يستوجب كفاءات يجب أن تتوفر لدى الأستاذ الجامعي بها لتحقيق الأهداف المسطرة وتولي المسؤوليات.

جاء في المرتبة الثالثة دعم المسؤولين الفعال وهذا مؤشر وعي واهتمام كبيرين لدى أفراد العينة وإدراك بأن المسئول في الجامعه يجب ان يكون لهم اتصال فعال لذلك اهتمت الاداره الجامعية بهذا الجانب ،فإن الأساتذة دائما يتطلعون أكثر إلى الدعم المقدم لهم وتوفير متطلبات جيدة لأداء التدريس ، وبالتالي تحقيق الاستقرار بالجامعة واعتماد مبدأ الشفافية والنجاعة في الأداء.

نسجل في المرتبة الرابعة مبدأ التحسين المستمر والتدريب وهو شيء ضروري من حيث التسلسل في مدى الاهتمام حيث أنه يلي العمل بروح الفريق والتدريب على الجودة والدعم من طرف المسؤولين فالتحسين لدى أفراد العينة هو تحسين العملية التدريسية وحسن الأداء وصولاً إلى تحقيق الأهداف المنشودة بصورة أكثر كفاءة.

وهو ما يؤكد من وجود اهتمام كبير لأفراد العينة من الأساتذة بأهمية مستويات إدارة الجودة الشاملة، وبمؤشرات إيجابية حيث سجلنا متوسطات حسابية محصورة بين 3.88 -4.14

4.08 ترتيب الأهمية بالنسبة للأداء التدريسي للأستاذ:

من خلال نتائج أجوبة عينة البحث تم ترتيب مؤشرات الأداء التدريسي للأستاذ وفقا للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري كالتالي:

جاء في المرتبة الأول أهمية العطاء وهذا ما يؤكد ويدعم خيار معيار العمل الجماعي وروح المبادرة لان أفراد عينة البحث لديهم مؤهلات علمية عالية وخاصة أساتذة التعليم العالي والمحاضرين وسنوات خبرة كبيرة تجعلهم يؤمنون التناسق في أداء المهام بالجامعة ، وهذا مؤشرا جيدا على تفاني الأستاذ الجامعي وتآزرهم لتحقيق أهداف الجامعة.

وجاء في المرتبة الثانية حل مؤشر أهمية الالتزام التدريسي وهو ما يشير إلى التزام الأساتذة بواجباتهم المنوط إليهم ،وهو مؤشر جيد لإمكانية تحقيق التطوير داخل الجامعة والتغير التدريجي للعلاقات والنظم والقيم السائدة فيها.

وحل في المرتبة الثالثة مؤشر الرضا التدريسي فمن حيث الترتيب يوحي بأن أفراد العينة تنقصها الصلاحيات في أداء مهامهم وان أغلب الصلاحيات موكلة إلى الإداريين والنقص الكبير في الامتيازات والصلاحيات. حيث سجلنا متوسطات حسابية 3.98-4.13 فيما تعلق بالمؤشرات المتعلقة بأهمية الأداء التدريسي.

5.08 عرض نتائج العلاقة الارتباطية بين مستويات إدارة الجودة الشاملة للأستاذ وأهمية رضا والتزام الأستاذ وأهمية الجهد المبذول من طرف الأساتذة:

لقياس علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة والتحقق منها استخدمنا معامل بيرسن (**r**) وهو مقياس للعلاقة بين متغيرين يأخذ قيمه ما بين +1 و-1 وقد تكون قوة العلاقة الارتباطية إما قوية، متوسطة أو ضعيفة أو معدومة. ويمكن أن نصنف قيم معامل الارتباط حسب تصنيف **Hinkle and Others** كما يلي:

عند القيمة 0.00: لا توجد علاقة.

من 0.01 – أقل من 0.20: علاقة ضعيفة.

من 0.20 – أقل من 0.50: علاقة متوسطة.

من 0.50 – أقل من 0.80: علاقة قوية.

من 0.80 – أقل من 1.00: علاقة قوية جدا.

نستنتج من البيانات المسجلة من خلال أجوبة عينة البحث أن معامل الارتباط بيرسون بين كل من مدى أهمية التزام بالجودة وأهمية رضا الأساتذة قد بلغ 0.98،دال عند مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على وجود علاقة ارتباطية إيجابية قوية بين هاذين البعدين، وهذا ما يتفق مع مستويات إدارة الجودة الشاملة وأهمية مؤشرات الأداء لدى الأستاذ الجامعي.

09 الاستنتاج العام

تعد إدارة الجودة الشاملة أحد أهم الممارسات الإدارية المعاصرة التي تم تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي ،حيث تمثل هذه الفلسفة في مجال التعليم الجامعي أسلوب إداري فعال يشمل كافة الخصائص والمعايير التي يجب أن تتوفر في عناصر العملية التعليمية ،من خلال التركيز علة الطلاب المستفيدين من خدمات الجامعة ، فإدارة الجودة الشاملة ظهرت أساسا في القطاع الصناعي ثم شقت طريقها إلى مؤسسات التعليم الجامعي .

كما تم التوصل إلى تأكيد فرضيات محور الدراسة

أفراد عينة البحث لديهم فهم واع بأن التزام الجامعة يحسن من أداء الأساتذة وأن الجامعة يمكن أن ترتقي للأفضل إذا ما قدمت الدعم لذلك مع حرصها على مشاركة الأساتذة في اتخاذ القرارات بتوفير احتياجاتهم لتحقيق الجودة في الأداء التدريسي.

ولتطوير الجامعة يجب أن يتحقق لدى مسئوليها القناعة بأهمية التخطيط لتطبيق طرق إدارة الجودة الشاملة ومتابعة تطبيقها مع تسخير إمكاناتها ومواردها المالية والبشرية والاهتمام بآراء الأساتذة في مستوى الخدمة المقدمة والاهتمام كذلك بتقييم مدى فاعلية وكفاءة الأداء التدريسي في تسييرها .

عينة الدراسة يدركون أهمية بالغة لتطوير أدائهم بالجامعة من خلال إشراكهم في وضع الأهداف واتخاذ القرارات ومعالجة المشاكل مع التمتع بصلاحية التصرف عند وجود مشكلة ما والعمل بروح الفريق إذ أن الأساتذة لديهم من الكفاءة والتأهيل ما يمكنهم من حل مشاكل الجودة والمشاركة في تحسينها.

والملاحظ أن اهتمام أفراد عينة البحث بالتكوين والتدريب المستمر بالدرجة الأولى مع التحكم في تقييم الجودة تحقيقا لتطوير الأداء التدريسي ويعبرون على وجود حاجة ملحة لبرامج التدريب المتواصل حول الجودة والأداء لفائدة الأساتذة بالجامعة بناءا على تخطيط استراتيجي لأهداف التدريب يتفق مع الرؤية الإستراتيجية للجامعة واحتياجات العمل بها.

تكرست لدى أفراد العينة فكرة العمل بروح الفريق مع الاهتمام بالبحث عن المشاكل والعراقيل داخل الجامعة وعلاجها وهذا من شأنه أن يحسن من أدائهم التدريسي على أكمل وجه الذي يبقى من مسؤولياتهم إذ أن هذا التحسين مستمر ويتم بالمراقبة المتواصلة لكشف المشاكل والعراقيل مع تسخير مصالح الجامعة لتلبية حاجيات الأساتذة الجامعيين من أجل تحقيق رغباتهم على أفضل وجه .

تبين النتائج أهمية العمل الجماعي لدى أفراد عينة الدراسة من حيث أن بناء فرق العمل يقلل المشاكل داخل أماكن العمل ويؤدي إلى تطوير على لأداء التدريسي للأستاذ الجامعي . ويساهم بفعالية وكفاءة في رفع كل العراقيل وحل المشكلات في مختلف المستويات .

إن الأساتذة الجامعيين يعتبرون العمل بها في المقام الأول أمر هام بالنسبة إليهم، فهم لا يتغيبون إلا للضرورة القصوى فالجامعة والوزارة تحرص وتهتم بتقوية التواصل فيما بينهم من أجل تبادل الخبرات والتجارب والمهارات لتطوير أسلوب عملهم من خلال أدائهم وهم يشعرون بالمتعة لدرجة كبيرة من التفاهم بين الأستاذ والمسئول، الأمر الذي يكرس الإحساس بالأمان الوظيفي ويوفر بالتالي ظروف جيدة تساعد على الأداء الفعال .

والتزام الأستاذة الجامعيين فإنهم مستعدون لبذل عطاءات إضافية من أجل نجاح الأداء التدريسي ويشعرون أن قرارهم صحيح بالعمل بها وولائهم لها أمر مهم بالنسبة إليهم، ويتحدثون عن عملهم كمكان جيد ونادرا ما يجدون أنفسهم يعارضون إجراءات العمل ويقبلون أي عمل يسند إليهم .

الأساتذة الجامعيين يتفانون في عملهم بكل جدية ويعملون حتى أنهم يضيفون ساعات إضافية من أجل إنهاء متطلبات العمل ويقومون طواعية ببعض المجهودات ويحرصون على المشاركة في دورات تدريبية من اجتهادهم الخاص لتطوير خبراتهم وأدائهم ويهتمون بوضع مستويات جودة الأداء تفوق المعايير الموضوعة بالجامعة ويتفانون في انجاز المهام الإضافية الموكلة لهم رغم أنها تجهدهم.

10. خاتمة:

انطلاقا من دراستنا وانطلاقا من تحليل أراء أعضاء هيئة التدريس حول إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية من حيث متطلبات ،معوقات ومقترحات التطبيق ،أمكن التوصل إلى أن الجامعة إذا ما أرادت تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة في أنظمتها فعليها الالتزام بمجموعة من المتطلبات من بينها : المتطلبات التنظيمية بإنشاء لجان على مستوى الجامعات توكل لها عملية التخطيط ،التنفيذ ومتابعة البرامج للجودة ،المتطلبات المادية والمتعلقة اساسا بتوفير البناءات التحتية ،والمستلزمات التدريسية ،وكذا تجهيز المكاتب ،المتطلبات البيداغوجية والتي تشمل المقررات والمناهج التعليمية ،التخصصات التكوينية ،طرق وأنماط التدريس ،كما يشترط عليها العمل على ازالة مجموعة من المعوقات التي تقف دون امكانية تطبيق الجودة الشاملة ،ولعل أبرزها انعدام الاستقلالية الإدارية والمالية .

لقد تأكد من خلال مراحل البحث المختلفة أنه لدى الأساتذة الجامعيين ،اهتمام كبير بأبعاد إدارة الجودة الشاملة وبمؤشرات تطوير الأداء التدريسي ، وهو ما يفتح مجالا مستفيضا من البحث العلمي مستقبلا عن سبل ترسيخ تلك الثقافة وتطويرها والبحث عن دعائم جديدة لها لتحقيق مخرجات تكون في مستوى طموح كل الأطراف المعنية للرقي بها.

08 الاقتراحات والتوصيات :

ان جودة التعليم الجامعي في مسؤولية المجتمع ككل وبجميع مستوياته السياسية والأكاديمية والاجتماعية ،من خلال حشد وحفز كل الطاقات وتنسيقها وخلق بيئة ملائمة لعمل الفريق الواحد حتى يتسنى للقطاع الجامعي تحقيق أهدافه وانجاز الدور المنوط به في دفع عجلة التنمية ،ومن أجل تقديم خدمات ذات جودة متميزة في التعليم الجامعي فاننا نوصي بما يلي :

- ✓ إنشاء مجلس للجودة في كل مؤسسة تعليم جامعية يتكون من مجموعة أكاديميين ،وأن يقوم هذا المجلس بتحديد الحاجات الحالية والمستقبلية للمجتمع بصورة دقيقة وبشكل مستمر .
- ✓ الاهتمام بالإعداد المهني للأستاذ الجامعي في كل التخصصات لان ذلك كفيل بان يقدم لنا أستاذ جامعي على مستوى عال للجودة ،الأمر الذي ينعكس إيجابا على مخرجا التعليم فيوفر لنا خرجين على مستوى عال من الجودة أيضا كل في مجال تخصصه .
- ✓ الاطلاع على التجارب الدولية في هذا المجال من أجل الاستفادة من مميزاتها وتلافي عيوبها ،وحبذا لو يتم إيفاد المسئولين على الجودة في مؤسسات التعليم العالي إلى هذه الدول من أجل الوقوف ميدانيا على هذه التجارب ومحاكاتها .
- ✓ عمل دورات تدريبية للأساتذة وذلك بإنشاء مراكز داخل الجامعة لتدريبهم على تطبيق الأمثل لإدارة الجودة الشاملة في العمل التدريسي والمهني ومتابعة أدائهم بشكل مستمر .
- ✓ تعزيز الثقة بالأستاذ الجامعي ،وإشراكه في صنع القرارات الجامعية ،لتعزيز الانتماء للجامعة وبالتالي زيادة دافعيته للعمل والانجاز .
- ✓ ضرورة توفير الموارد المالية لاستمرار العملية التعليمية ،وتوفير جميع المستلزمات العلمية والعملية والوسائل التقنية الحديثة التي تساهم في تحفيز التميز والإبداع بين الأساتذة والطلاب .

09.قائمة المراجع:

أسماء عميرة. (2013). *ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي*. جيجل: كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير.

عمار بوحوش. (2001). *مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث*. الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية .

عمر عمور ،صادق الحايك. (2011). *مجلة مؤته للبحوث والدراسات* ، 217-255.

كمال عويسي. (2021). خصائص وأدوار الاستاذ الجامعي في ظل معايير الجودة . *مجلة العلوم القانونية والاجتماعية* ، 69.

لعويسات أحمد. (2016). *مبادئ الادارة العامة* . الجزائر : دار هومة للطباعة والنشر .

مأمون سليمان الرادكة. (2006). *ادارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء* . عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع .

محمد عبدالوهاب العزاوي. (2005). *ادارة الجودة الشاملة* . عمان: اليازوري للنشر والتوزيع .