دراسة تقييمية لجامعة قسنطينة2 عبد الحميد مهري في ظل النموذج الأوروبي E.F.Q.M للتميز وفق منطق R.A.D.A.R

Assessment Study of University Constantine2 Abd El Hamid Mahri, according to the European E.F.Q.M Excellence Model via the R.A.D.A.R Logic

Étude d'évaluation de l'Université Constantine2 Abd El Hamid Mahri, selon le modèle européen E.F.Q.M d'excellence via la logique R.A.D.A.R

سهام قوت[*1]

تاريخ الإرسال: 2019/11/09 **تاريخ القبول:** 2020/03/24 **تاريخ النشر:** 2021/03/15

ملخص: هدفت الدراسة إلى تقييم أداء جامعة قسنطينة2 عبد الحميد مهري وفق النموذج الأوروبي للتميز EFQM، ومن أجل تحقيق ذلك تم استخدام الحصر الشامل لجميع مديري ومشرفي الجامعة والذين يشغلون الوظائف العليا بها، والبالغ عددهم 56 مديرا، واستخدم الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، والذي تم تصميمه وفق مصفوفة RADAR، وتم الاعتماد على الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss في تحليل البيانات، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أبرزها:

– أظهرت نتائج الدراسة أن درجة ممارسة الجامعة لمعايير نموذج EFQM للتميز بوجه عام هي درجة متوسطة 56.36% من أصل 100% .

– درجة ممارسة جامعة قسنطينة2 لمعايير ممكنات النموذج الأوروبي للتميز متوسطة 28.20 % من أصل 50%.

– مستوى توفر مؤشرات نتائج النموذج الأوروبي للتميز بجامعة قسنطينة2 بلغ 28.16 % من أصل 50%.

الكلمات المفتاحية: التقييم؛ التميز؛ النموذج الأوروبي للتميز؛ الممكنات؛ نتائج المؤشرات.

Abstract : This study aims at assessing the performance of University of Constantine2 Abd El Hamid Mahri according to the European E.F.Q.M Excellence Model; to realize that, we ran comprehensive enumeration of all directors and supervisors and high ranked employees of the university who reached 56 directors. A Questionnaire designed by R.A.D.A.R Logic was used as a main tool to collect information. The researcher has utilized the statistical package for the social sciences analysis SPSS. The study found a set of results:

- The degree of applying the EFQM excellence model standards was medium 56.36% of 100 % .
- Applying EFQM standards possibilities in Constantine 2 University is medium 28.20% of 50 % .
- The level of availabity of result indicators of EFQM in Constantine2 University is 28.16% of 50 % .

Keywords: Assessment; Excellence ; EFQM; Enablers; Indicators results.

*المؤلف المراسل

[1] Sihem KOUT, University of constantine2-Abdelhamid Mehri, NTIDRN laboratory: Algeria, sihem.kout@univ-constantine2.dz.

Résumé : Cette étude vise à évaluer la performance de l'Université de Constantine2 Abd El Hamid Mahri selon le modèle européen E.F.Q.M; Pour ce faire, nous avons procédé à un recensement exhaustif de tous les directeurs et superviseurs, ainsi que des employés de haut rang de l'université, qui ont rejoint 56 directeurs, Un questionnaire conçu par R.A.D.A.R Logic a été utilisé comme outil principal pour la collecte d'informations. Le chercheur a utilisé le logiciel de statistiques SPSS pour l'analyse des sciences sociales. L'étude a révélé un ensemble de résultats:
- Le degré d'application des normes du modèle d'excellence EFQM était de 56,36% à 100%.
- L'application des possibilités de normes EFQM dans l'Université Constantine 2 est moyenne de 28,20% sur 50%.
- Le niveau de disponibilité des indicateurs de résultat de l'EFQM à l'Université Constantine2 est de 28,16% sur 50%.
Mots clés : Évaluation; L'excellence; EFQM; Les facilitateurs; Résultats des indicateurs

مقدمة

لقد أصبح التوجه نحو تطبيق مفاهيم التميز في الجامعات ضرورة لابد منها، كون أن بيئة التعليم تعرف حالة تنافسية شديدة، وعلى هذا الأساس جاءت هذه الدراسة لتقييم أداء الجامعات الجزائرية كخطوة أساسية لتطبيق معايير النموذج الأوروبي للتميز **E.F.Q.M** من خلال دراسة حالة جامعة قسنطينة2 عبد الحميد مهري، والوقوف على مستوى تطبيقها له من خلال معرفة مدى ممارسة معاييره، إضافة إلى تحديد واقع نتائج مؤشراته، والتي تعكس مستوى مُمكنات الجامعة. وقد أُنجزت هذه الدراسة على جانبين؛ نظري وميداني، كما يلي:

1-الإطار العام للدراسة

يعتبر الإطار المنهجي للدراسة الركيزة الأساسية والإطار المرجعي العام للبحث العلمي، لكونه يساعد الباحث على تحديد معالم إشكاليته وأهداف بحثه، ومن أجل ذلك يسعى هذا العنصر إلى تحديد إطار دقيق يتم من خلاله إبراز إشكالية الدراسة، ونموذجها، بالإضافة إلى إبراز أهمية وأهداف الدراسة، كما تم القيام بتحديد جملة من المفاهيم الرئيسية والثانوية في البحث قصد إزالة الغموض عنها من جهة وإعطاء البحث قيمة علمية من جهة أخرى.

1-1 تحديد مشكلة الدراسة، وتساؤلاتها

يشهد عالمنا اليوم تطورات وتغيرات حادة في جميع المستويات، وعلى كافة الأصعدة: الاجتماعية، السياسية، الاقتصادية، الثقافية، التكنولوجية وغيرها، وبتطورات هائلة مست جميع جوانب المجتمع ومؤسساته على اختلاف أنواعها.

ومؤسسات التعليم العالي كغيرها من المؤسسات سعت هي الأخرى لمسايرة هذه التطورات، مماَ دفعها إلى التفكير في استراتيجيات تُعزز من قدراتها التنافسية، وتُمكنها من تحقيق أهدافها، والارتقاء بمستوى أدائها لتخريج كوادر بشرية مؤهلة، قادرة على التعامل مع متغيرات هذا العصر وتتكيف مع نتائجه، ومن أهم الاستراتيجيات المعتمدة لتطوير التعليم العالي والارتقاء بالمنتج التعليمي هو تطبيق نماذج إدارة التميز.

تُعد إدارة التميز إحدى التطورات الفكرية المعاصرة التي تتطلع أية مؤسسة لتطبيقها بين عناصرها وُمكوناتها، واستخدامها في جميع نشاطاتها، ذلك أنها تسعى إلى بناء كافة عناصر ومقومات المؤسسة على أُسس متفوقة، وبالتالي تحقيق التميز.

ومن بين أهم نماذج الجودة والتميز؛ النموذج الصادر عن المؤسسة الأوروبية للجودة E.F.Q.M، الذي أصبح معروفاَ كنموذج للتميز المؤسسي، حيثُ أثبت نجاحه وانتشاره في مؤسسات وجامعات عالميةيُعتبر هذا النموذج أداة عملية لقياس مستوى تميز المؤسسات ومساعدتهم في فهم مواطن القصور ومعالجتها، والتنبؤ بالفرص والتهديدات والتعامل الواعي معها.

يوفر النموذج منهجية لتقييم أداء المؤسسات، من خلال تطبيق معاييره سواء تلك التي تتعلق بالمُمكنات مثل: القيادة، السياسات والاستراتيجيات، الموارد البشرية، الموارد والعلاقات والعمليات، أو المعايير المتعلقة بالنتائج المتمثلة في: رضا العاملين، رضا الفئة المستهدفة، خدمة المجتمع ونتائج الأداء الرئيسية. ويتم تقييم كل هذه العناصر على ضوء مصفوفة رادار؛ التي تُمثل العمود الفقري للنموذج الأوروبي للتميز، والتي تقوم على أربعة خطوات أساسية، العنصر الأول فيها هو النتائج؛ والذي هوُصمم لتقييم المعايير المرتبطة بمؤشرات نتائج أداء الجامعة، بينما باقي العناصر(المنهجية، التطبيق، المراجعة والتقييم) تستخدم كلها لتقييماطلع المُمكنة، كما تسمح عملية التقييم وفق هذه المصفوفة بتحديد نقاط القوة ومناطق فرص التحسين ومن ثم تحقيق التميز المؤسسي.

ولقد نجحت العديد من التجارب على المستوى الدولي والعربي في تطبيقهم للنموذج الأوروبي لإدارة التميز، وُحصولهم على شهادة المؤسسة الأوروبية لإدارة التميز، والاستفادة منه في عملية تقييم الأداء، ومؤسسات التعليم العالي في الجزائر ضمن هذا الإطار سعت للبحث عن الُسبل التي تمكنها من الارتقاء بمستوى أدائها للوصول إلى مصاف الجامعات العالمية، حيث عملت على تطوير هياكلها القاعدية والرفع من مستوى هيئة التدريس لديها، أو من حيث عدد الفروع المدروسة ونوع المادة التعليمية المقدمة، كما عملت على تبنيها النظام الجديد LMD بغرض تحقيق مخرجات للتعليم العالي والبحث العلمي صفتها التميز.

ومن هنا تظهر معالم الإشكالية التي سيتم معالجتها في التساؤل المركزي التالي: ما مدى توافر معايير نموذج E.F.Q.M للتميز في جامعة قسنطينة2؟

ومنه تتفرع الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى مُمارسة جامعة قسنطينة2 لمعايير مُمكِنات النموذج الأوروبي للتميز E.F.Q.M ؟
- ما مستوى أداء جامعة قسنطينة2 من خلال نتائج مؤشرات النموذج الأوروبي للتميز E.F.Q.M ؟

1-2 فرضيات الدراسة

وفي محاولة للإجابة على التساؤل المركزي للدراسة، تمت صياغة الفرضيات الفرعية التالية:

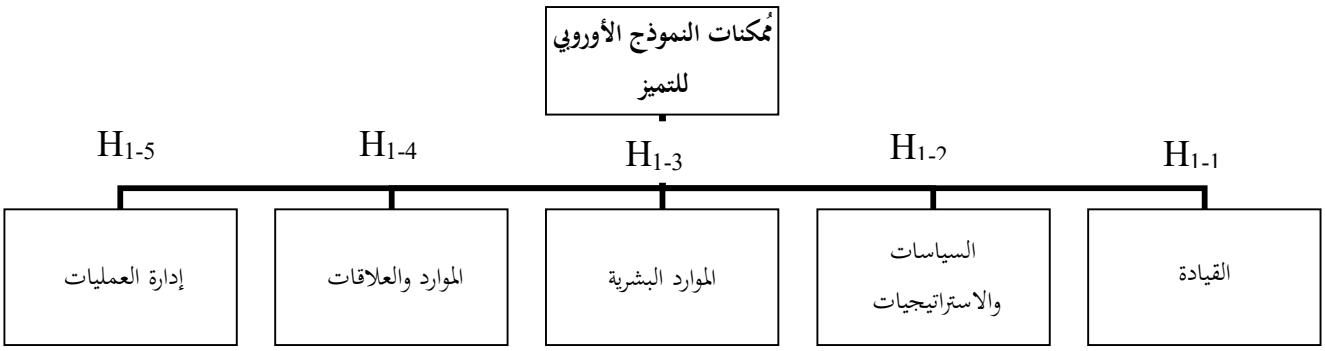
- هناك ممارسة لمعايير مُمكنات النموذج الأوروبي E.F.Q.M للتميز على مستوى جامعة قسنطينة2.
- مستوى تحقيق مؤشرات نتائج النموذج الأوروبي للتميز E.F.Q.M بجامعة قسنطينة2 لا يقل عن 50%.

1-3 أنموذج الدراسة

اعتمدت الدراسة على نموذجين أساسيين، واللذان يعُدان الاسقاط الميداني لفرضيات الدراسة، ومن هنا فقد تم تحديد مؤشرات وأبعاد الدراسة كمايلي:

1-3-1 نموذج الفرضية الأولى : معايير مُمكِنات النموذج الأوروبي للتميز E.F.Q.M

الشكل -1-: نموذج دراسة الفرضية الأولى



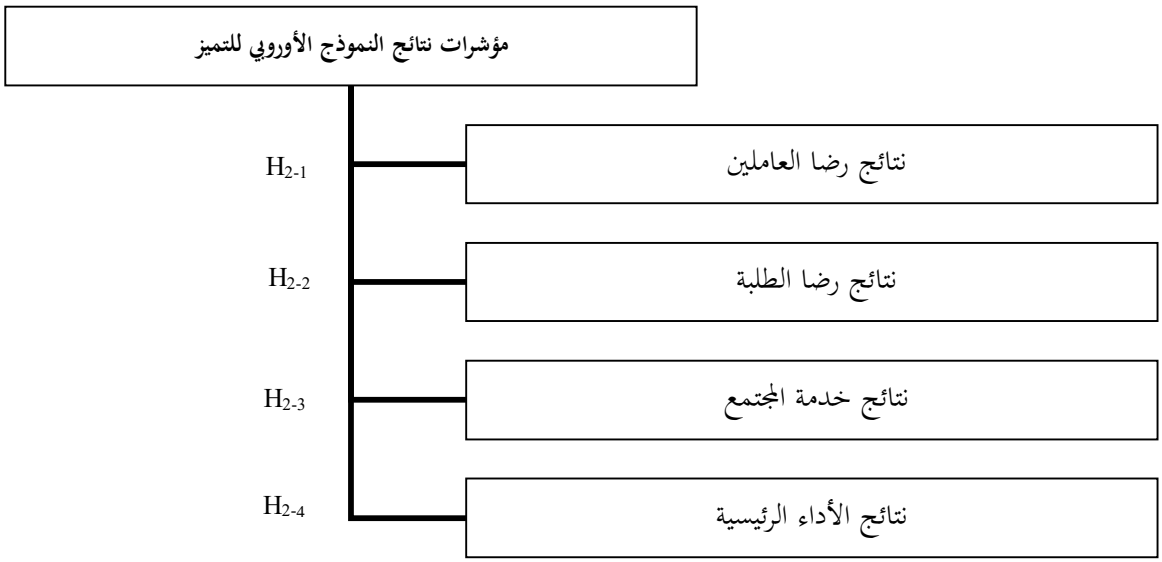
المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على النموذج الأوروبي للتميز E.F.Q.M

يقوم هذا النموذج على **مُكنات Enablers** النموذج الأوروبي للتميزE.F.Q.M ؛ والتي تعني طرق العمل التي تتبعها جامعة قسنطينة2 لتحقيق أهدافها، وتتمثل هذه الممكنات في خمسة (05) معايير أساسية، وبوزن نسبي قُدر بـ50%:

- **القيادة leadership**: وهي عبارة عن منظومة من الإدارات العليا الموجودة في الجامعة من مديرين ومشرفين، والتي تقوم بتسيير وتطوير أداء الجامعة لتحقيق رسالتها ورؤيتها وأهدافها على المدى البعيد، وتضم (100) نقطة بوزن نسبي قُدر بـ: 10%.
- **السياسات والاستراتيجيات Strategy**: وهي الإطار الذي يتم من خلاله تنفيذ رسالة الجامعة ورؤيتها المستقبلية من خلال تطوير وتطبيق استراتيجيات معززة بسياسات وخطط وبرامج وأهداف وأنظمة وإجراءات عمل واضحة، وتضم (100) نقطة، بوزن نسبيقُدر بـ10%.
- **الموارد البشرية Human resources**: ويتناول هذا المعيار أسلوب الجامعة في إدارة شؤون مواردها البشرية وتنمية مهاراتهم وإطلاق طاقاتهم المعرفية والاهتمام بهم والتواصل معهم وتحفيزهم وتقديرهم بما يضمن الاستخدام الأفضل لدى الأفراد، وتضم (100) نقطة، وبوزن نسبي قدر بـ 10%.
- **الشراكات والموارد Resources & Partnerschips**: الأسلوب الذي تنتهجه الجامعة في تخطيط وإدارة علاقتها الخارجية ومواردها الذاتية بما يمكنها من مساندة ودعم الاستراتيجية التي تم تحديها وضمان تحقيق الأهداف، وتضم (100) نقطة، وبوزن نسبي قدر بـ 10%.
- **العمليات Processes**: وهي أسلوب الجامعة في تصميم وإدارة وتحسين عملياتها وتبسيط إجراءات العمل، لتحقيق الأهداف من أجل دعم سياستها واستراتيجياتهاوصولاً إلى تقديم خدمات متميزة وتحقيق أداء متميز، وتضم (100) نقطة، وبوزن نسبي قدر بـ 10%.

2-3-1 نموذج الفرضية الثانية: مؤشرات نتائج النموذج الأوروبي للتميزE.F.Q.M

الشكل -2-: نموذج دراسة الفرضية الثانية



يقوم هذا النموذج على **نتائج Results** النموذج الأوروبي للتميز E.F.Q.M ؛ والتي تُركز على ما حققته الجامعة، وتشمل (04) مؤشرات أساسية وبوزن نسبي قُدر بـ 50%:

- **نتائج رضا العاملين People Results**: تهتم بشكل شامل بتحقيق نتائج متميزة، فيما يتعلق بالعاملين فيها، وتضم (100) نقطةوبوزن نسبي قُدر بـ 10%.
- **نتائج رضا الطلبة Students Results** : تهتم بقياس ومعرفة ما تحققه الجامعة من نتائج متميزة فيما يتعلق برضا الطلبة، وتضم (150) نقطة، وبوزن نسبي قدر بـ 15%.
- **نتائج خدمة المجتمع Society Results**: وتهتم بتحقيق نتائج متميزة فيما يتعلق بعلاقتها مع مجتمعها، وتضم (100) نقطة، وبوزن نسبي قُدر بـ 10%.
- **نتائج الأداء الرئيسية Key Results**: وتهتم بتحقيق نتائج متميزة فيما يتعلق بالعناصر الرئيسية لسياسة الجامعة واستراتيجياتها، وما حققته من أهداف وفقاً للخُطط الموضوعة، وتضم (150) نقطة وبوزن نسبي قدر بـ 15%.

1-4 أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في الفائدة التي تحققها على مستوى الباحثين من جهة، والطاقم الإداري للجامعة من جهة أخرى:

1-4-1 أهمية الدراسة للباحثين

- كونها دراسة تقييمية لجامعة قسنطينة 2 على ضوء النموذج الأوروبي للتميز EFQM، وهي محاولة لمعالجة أحدث أساليب التسيير الإداري، والذي يؤثر في أداء الجامعة ويساعدها على ضمان تحقيق الريادة والتميز.
- تسهم الدراسة في توجيه الباحثين للقيام بالعديد من الدراسات والبحوث في مجال إدارة التميز.

1-4-2 أهمية الدراسة للطاقم الإداري لجامعة قسنطينة 2

- تفيد هذه الدراسة مديري ومشرفي جامعة قسنطينة 2 في التعرف على مستوى أدائها وفق النموذج الأوروبي للتميز EFQM.
- إطلاع مديري ومشرفي جامعة قسنطينة2 على نتائج هذه الدراسة، والتي ستُساعدهم في التعرف على نقاط قوة وضعف الجامعة في مجال تحقيق التميز.

1-5 أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف العلمية والعملية، نوردها فيما يلي:

1-5-1 الأهداف العلمية(النظرية)

- تقديم بعض الاسهامات في موضوع إدارة التميز واثراء النقاش والحوار حوله، ليكون كنقطة انطلاق للباحثين تدفعهم للتعمق أكثر فيه من زوايا أخرى مختلفة.
- التعرف على النموذج الأوروبي للتميز E.F.Q.M من حيث خصائصه، ممكناته ونتائجه.
- إيضاح منطق RADAR كمنهجية أساسية لقياس وتقييم النظام الإداري.

1-5-2 الأهداف العملية (التطبيقية)

- معرفة مستوى تطبيق معايير النموذج الاوروبي للتميز E.F.Q.M على مستوى جامعة قسنطينة2.
- وصف وتقييم بيئة الجامعة ميدان الدراسة، بالاعتماد على معايير نموذج E.F.Q.M للتميز، من خلال التعرف على التطبيقات الفرعية لكل معيار.
- تشخيص مستوى أداء جامعة قسنطينة 2 من خلال مؤشرات نتائج النموذج الأوروبي للتميز E.F.Q.M .
- التعرف على العلاقة بين ممكنات النموذج الأوروبي Enablers للتميز ونتائجه Results في جامعة قسنطينة2.
- الوصول إلى نتائج يمكن الاستنارة بها لتقديم مجموعة من التوصيات التي تسهم في تطوير أداء جامعة قسنطينة 2.

1-6 تحديد المفاهيم

تتطلب أية دراسة علمية ضرورة تحديد الإطار المفاهيمي للإشكالية المطروحة، باعتبارها حلقة وصل بين الجانب النظري والميداني للبحث، وقد تناولت هذه الدراسة مجموعة من المفاهيمجُب تحديدها من خلال عرض التعاريف الاصطلاحية لها، وصولاً إلى المفهوم الإجرائي:

1-6-1 التقييم: Assessmentm

- مراجعة منتظمة لأوجه القوة والضعف في المنظمة، وتعتمد على تقييم المنظمة لنفسها بالاعتماد على نقاط معينة، ثم تحديدها مسبقاً بناء ً على نهج معين متبع (الرشيد، 2004)
- عملية منظمة لتحديد نقاط القوة والمميزات التنافسية للمنظمات، إضافة إلى الأمور التي تحتاج إلى تحسين بالاعتماد على فلسفة الجودة الشاملة ونماذج التميز (Vatakina، 2008)
- مجموعة الخطوات الإجرائية التي يقوم بها أفراد المجتمع لتقييم مؤسستهم استنادا إلى معايير مرجعية معايير الجودة، وذلك من خلال جمع المعلومات والبيانات عن الأداء المؤسسي في الوضع الحالي ومقارنته بمعايير الجودة والاعتماد (الدجيني، 2011، صفحة 10)

وبالنظر إلى التعاريف السابقة نجدها تركز على مايلي:

- مقارنة الوضع الراهن للمؤسسة بمعايير الجودة والاعتماد المعمول بها.
- ارتباط عملية التقييم بتحديد نقاط القوة والضعف في المؤسسة.

التعريف الإجرائي: التقييم هو عملية قياس مدى مُمارسة جامعة قسنطينة 2 لمعايير نموذج E.F.Q.M للتميز، وذلك من خلال تحديد مستوى مُمارسة المُمكنات بالجامعة وتقييمها تبعًا للنتائج.

1-6-2 إدارة التميز

– الجهود التنظيمية المخطُطة التي تهدف إلى تحقيق التحسينات المستمرة والتميز والاستجابة للقوى الداعمة للتميز وتحقيق الميزات التنافسية الدائمة (عبود، 2009، صفحة 5)

– تلك الأنشطة التي تجعل المؤسسة متميزة في أدائها من خلال توظيف القدرات والموارد المتاحة توظيفاً فعالا ومتميزا بشكل يجعلها متفوقة عن باقي المنافسين (الهلالي، 2013، صفحة 83)

التعريف الاجرائي: هي محصلة لتطبيق مجموعة من الممكنات التي تُمكن جامعة قسنطينة 2 من التوصل إلى تحقيق النتائج المرغوبة فيها وفق أهدافها بما يضمن لها التميز.

1-6-3 التميز

– الممارسات المبهرة في إدارة المؤسسة، والتي تحقق نتائج ترضي جميع الأطراف من أصحاب المصلحة في المؤسسة، كما تنسحب الممارسات المبهرة إلى مجموعة من العوامل كالقيادة التي تقوم بصياغة السياسات والاستراتيجيات والموارد المادية والبشرية والمالية والعمليات الداخلية المختلفة بالإضافة إلى نظم المعلومات (السناني، 2010، صفحة 195)

– قدرة المنظمات على المساهمة بشكل استراتيجي عبر التفوق في أدائها وحل مشكلاتها، ثم تحقيق أهدافها بصورة فعالة تميزها عن باقي المنظمات (الضلاعين، 2010، صفحة 81)

التعريف الاجرائي: قدرة جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري على تحقيق التفرد والتجديد والتفوق في الأداء، وتقديم أفضل الممارسات في أداء مهامها وعملياتها.

1-6-4 نموذج E.F.Q.M للتميز Excellence mode

- اختصار لـ **E**uropean **F**oundation For **Q**uality **M**anagement وهو عبارة عن نموذج للتميز تم تطويره عام 1992 كإطار لتطبيقات التقييم للجائزة الأوروبية للجودة، يتم استخدام النموذج بشكل واسع كإطار مؤسساتي في أوروبا وأصبح الأساس للعديد من جوائز الجودة الوطنية والإقليمية (العايدي، 2009، صفحة 08)
- هو إطار يعتمد على تسعة معايير والمتمثلة في وسائل التمكين، وهي خمس معايير وتتعلق بما تقوم به المؤسسة، وهناك أربع نتائج لمعايير التمكين، وبالتالي تُغطي ما حققته المؤسسة، حيث أن التمكين يتسبب بالنتائج (القيسي، 2011، صفحة 42)

التعريف الإجرائي: هو مجموعة متكاملة من العناصر والمعايير الرئيسية القابلة للقياس الكمي التي تتفاعل فيما بينها لتحقيق التميز المؤسسي.

1-6-5 الجامعة

- المصدر الأساسي للخبرة والمحور الذي يدور حوله النشاط الثقافي في الأداب والعلوم والفنون، ومهما كانت أساليب التكوين وأدواته فإن المهمة الأولى للجامعة ينبغي أن تكون دائما هي التوصيل الخلاق للمعرفة الأساسية في مجالاتها النظرية والتطبيقية وتهيئة الظروف الموضوعية بتنمية الخبرة الوطنية التي لا يمكن بدونها أن يحقق المجتمع أي تنمية حقيقية في الميادين الأخرى. (بن عبد الرحمن، 2000، صفحة 25)
- منظمة أوجدها الناس لتحقيق أهداف ملموسة ومتعلقة بالمجتمع الذي ينتمون إليه. (بن عبد الرحمن، 1991، صفحة 127)

التعريف الإجرائيهي عبارة عن منظمة علمية، تأسست لتُلبي احتياجات المجتمع الجزائري من الأكاديميين المؤهلين تأهيلاً جامعيا عاليا في التخصصات العلمية والأدبية المختلفة.

1-6-7 منطق رادار

- جاءت هذه الكلمة في اللغة الإنجليزية كاختصار للكلمات التي تدل على أوجه وعناصر القياس وهي: النتائج، المنهجيات، التطبيق، المراجعة والتقييم، وهي أداة لقياس وتقييم للمنهجيات المكونة للنظام الإداري وقيمته الابتكارية العالية تكمن في كونه يمكننا من القياس الكمي الدقيق للنظام الإداري الذي يعتبر شيء غير ملموس يمكن قياسه الكيفي ولكن يصعب قياسه الكمي، أما الرادار فيمكننا قياس النظم الإدارية بقياس كمي (الفليت، 2015، صفحة 12)

- هو إطار عمل تقييم ديناميكي/فعال، وأداة إدارية قوية تمثل العمود الفقري الذي تستند اليه أية منظمة خلال معالجتها للتحديات التي تواجهها، والتغلب عليها من أجل انجاز ما تتوق اليه من تميز مستدام (Bou-lisuar, 2008, p. 14)

التعريف الاجرائي: هو أداة منهجية لتقييم أداء جامعة قسنطينة 2، وفق عناصر القياس الأربعة: المنهجية، التطبيق، المراجعة والتقييم والنتائج.

1-7 الدراسات السابقة

يرتكز البحث العلمي على أرضية هامة يتأسس من خلالها البحث النظري والميداني، وذلك لتفادي الأخطاء واستخلاص التجارب وضمان الحداثة وعدم التكرار، ألا وهي الدراسات السابقة:

1-7-1 دراسة saraiva et pedro d'orey (2003)بعنوان: تطبيق النموذج الأوروبي للتميز في مدارس البرتغال

هدفت الدراسة إلى اجراء عملية تقييم ذاتي لعدد من المدارس الخاصة في البرتغال باستخدام النموذج الأوروبي للتميز، وشملت الدراسة عدد47 مدرسة مختلفة شملت جميع المراحل الدراسية من رياض الأطفال وحتى المرحلة الثانوية، وتم تكييف النموذج الأوروبي مع بيئة المؤسسة التعليمية، واعداد استبانة لهذا الغرض واستخدم المنهج الوصفي، وأظهرت النتائج وجود فروق دالة بين مجموع النقاط التي ارتبطت بمعايير النتائج بشكل عام بمعدل 20.3%، وتلك المرتبطة بمعايير الممكنات بمعدل عام 39.8%، وعند دمج النتائج جميعها وصل عدد النقاط إلى 302 نقطة من أصل 1000 نقطة.

1-7-2 دراسة ماجد محمد الفرا وايهاب عبد ربه سهمود(2015)، بعنوان: واقع إدارة التميز في جامعة الأقصى وسبل تطورها

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة التميز في جامعة الأقصى وسُبل تطويرها، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي؛ وتم جمع المعلومات من خلال استبانة، بلغت العينة 116 مفردة من أصحاب الوظائف الإشرافية بالجامعة، ولقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات الأولية من خلال استبانة صممت خصيصا لهذه الدراسة، كما تم استخدام أسلوب الحصر الشامل في دراسة الموضوع، وقد بلغ حجم المجتمع 116 مفردة، وقد خلصت الدراسة إلى العديد من النتائج كان أهمهما: أن مستوى تطبيق جامعة الأقصى لعناصر إدارة التميز يقل عن 60%.

1-7-3 دراسة سلطان سعيد عبده المخلافي (2018)، بعنوان: واقع إدارة التميز بجامعة الملك خالد وفق النموذج الأوروبي للتميز E.F.Q.M

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة التميز بجامعة الملك خالد، حيث تكونت عينة البحث من 350 عضو هيئة تدريس في العام الدراسي 1439-1438، جمعت البيانات بوسطة استبيان تضمن 60 مؤشرا، وخضعت أداة البحث لتحكيم عينة من الخبراء واستخدام معامل الارتباط بيرسون لمعرفة ثبات الأداة بطريقة التطبيق وإعادة التطبيق، واستخدم المتوسط الحسابي لحساب متوسط درجة تطبيق المعايير، وأظهرت النتائج بأن متوسط درجة تطبيق المعايير بالجامعة بلغت 3.03 حيث تعبر درجة متوسطة وفقا للوسط الحسابي المعياري 3.

1-7-4 دراسة فاطمة رويس، أحمد سليمان (2018)، بعنوان: دور إدارة تعليم الشرقية في تحقيق رؤية السعودية 2030 على ضوء النموذج الأوروبي للتميز

هدفت هذه الدراسة إلى تشخيص دور إدارة التعليم الشرقية في تحقيق رؤية السعودية 2030 على ضوء النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدام الباحثان المنهج الوصفي التحليلي من خلال تطوير استبانة وتطبيقها على عينة عشوائية بسيطة بلغ عددها 942 فردا مانسبته (40.1%) من منسوبي إدارة التعليم بالمنطقة الشرقية، وتم تحليل البيانات باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وتوصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها: أن واقع التميز المؤسسي بإدارة تعليم الشرقية في ضوء النموذج الأوروبي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كان بدرجة كبيرة بمتوسط حسابي قدره 3.54.

1-7-5 التعليق على الدراسات السابقة

الجدول -1-: التعليق على الدراسات السابقة

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة	أوجه اختلاف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة	
- تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة، مثل: التميز، النموذج الأوروبي للتميز... - التعرف على بعض المصادر والدوريات والبحوث النظرية والميدانية. - بناء وصياغة نماذج الدراسة. - صياغة فقرات الاستبيان.	**الهدف**	هدفت الدراسة معرفة مستوى تطبيق معايير النموذج الاوروبي للتميز E.F.Q.M
	البيئة	حيث أن هذه الدراسة تمت في جامعة قسنطينة2 عبد الحميد مهري.
	مجتمع الدراسة	حيث توزع أفراد المجتمع على جميع كليات ومعاهد الجامعة ميدان الدراسة.
	المتغيرات	حيث تبنت هذه الدراسة جميع معايير ممكنات النموذج الأوروبي للتميز.
	أداة التقييم	حيث تم استخدام منطق رادار في تقييم معايير النموذج الأوروبي للتميز بجامعة قسنطينة2

المصدر: من اعداد الباحثة

2-إجراءات الدراسة الميدانية

تعتبر إجراءات الدراسة الميدانية مدخلاً هاماً للجاب الميداني للدراسة، حيث يتم فيها التعريف بمكان الدراسة ومعرفة حدودها المختلفة، وإبراز أهم النقاط التي من شأنها إيصال الباحث إلى النتائج المرغوب فيها.

2-1 منهج الدراسة

نظرا لطبيعة الدراسة وأهدافها، فقد تم استخدام المناهج التالية:

- **المنهج المسحي**: وهو من أشهر المناهج التي يمكن الاستناد اليها، يتمثل في جمع بيانات ومعلومات عن المتغيرات لعدد كبير من الأفراد أو صغير (عليان، 2011، صفحة 49)، وبالتالي القيام بمسح شامل لجميع العاملين في المناصب الإشرافية بالجامعة.
- **المنهج الاحصائي**: فقد تم استخدام هذا المنهج في التحليل الوصفي لبيانات الدراسة واختبار فرضياتها، وتحديد مستوى ممارسة جامعة قسنطينة2 لمعايير النموذج الأوروبي للتميز EFQM مقارنة مع متطلباته.

2-2 مجالات الدراسة

2-2-1 المجال المكاني

أجريت هذه الدراسة بجامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري، باعتبارها من أهم جامعات الشرق الجزائري، والتي تضم أربع كليات ومعهدين؛ كالتالي:

- كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية.
- كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير.
- كلية التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات.
- كلية علم النفس وعلوم التربية.
- معهد علم المكتبات والتوثيق.
- معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.

2-2-2 المجال الزمني

تمت الدراسة الميدانية على فترتين، توزعت كالتالي:

- **مرحلة الدراسة الاستطلاعية:** والتي امتدت من 2019/05/26 إلى2019/05/30، حيث مثلت المرحلة الأولى من الدراسة الميدانية، والتي ساعدت على التحديد الدقيق لمجتمع الدراسة ومعرفة صدق وثبات أداتها.

مرحلة جمع المعلومات: والتي دامت شهرين (دون احتساب عطلة الصيف)، حيث تم فيها التطبيق النهائي للاستبيان من 2019/06/04 واستمرت الى غاية 2019/10/04.

2-2-3 المجال البشري

يشمل المجال البشري للدراسة جميع العاملين أصحاب الوظائف الإشرافية بجامعة قسنطينة2، والذين يشغلون الوظائف التالية: مدير جامعة، نائب مدير الجامعة، عميد كلية، نائب عميد كلية، مدير معهد، نائب مدير معهد، رئيس قسم ونائب رئيس قسم. والبالغ عددهم 56مشرفاً والجدول أدناه يوضح ذلك:

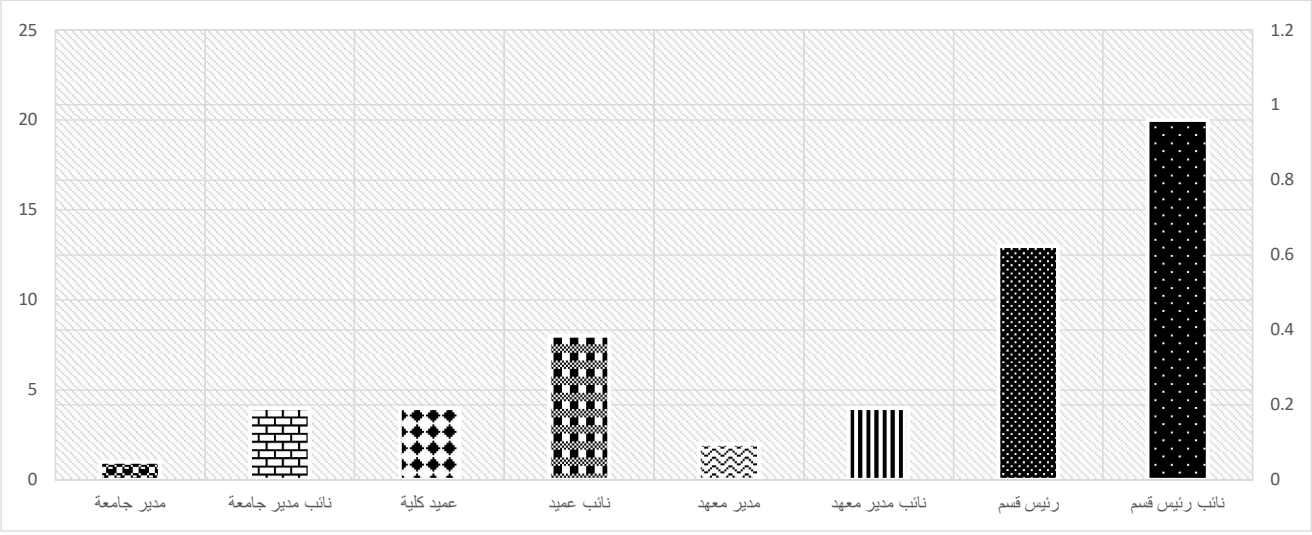
الجدول -2-: توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المسمى الوظيفي

مدير جامعة	نائب مدير الجامعة	عميد كلية	نائب عميد كلية	مدير معهد	نائب مدير معهد	رئيس قسم	نائب رئيس قسم
01	04	04	08	02	04	13	20
المجموع	56						

المصدر: الموقع الرسمي للجامعة:http/www.univ-constantine2.dz

وللتوضيح أكثر؛ ويمكن تمثيل بيانات هذا اجدول في الشكل الموالي:

الشكل -3-: توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المسمى الوظيفي



المصدر: الموقع الرسمي للجامعة:http/www.univ-constantine2.dz

2-3 أداة الدراسة

استخدمت الباحثة الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات من أفراد مجتمع الدراسة، وقد تكونت من قسمين أساسيين:

- **القسم الأول**: ويشمل فقرات كل معيار من معايير ممكنات النموذج الأوروبي للتميز، والبالغ عددها(05) معايير أساسية، وقد صُمم هذا القسم وفقا لمستوى توفر كل معيار (1،2،3،4،5).
- **القسم الثاني**: ويضم نتائج مؤشرات النموذج الأوروبي للتميز، والبالغ عددهم (04) معايير أساسية، وقد صُمم هذا القسم وفقا لمستوى توفر كل مؤشر.

ولقد تم اختبار أداة الدراسة من خلال:

2-3-1صدق الأداة: تم استخدام صدق الاتساق البنائي للتأكد من مدى ارتباط بنود الاستبانة من خلال معامل الارتباط بيرسون، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول-3-: الصدق البنائي لأداة الدراسة

المعيار	معامل الارتباط	القيمة	الدلالة الاحصائية
الممكنات	0.67	0.00	دال
النتائج	0.72	0.00	دال

يتضح من خلال الجدول رقم (03) أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة 005، حيث أن القيمة الاحتمالية لكل محور أقل من 0.05، من هنا نستطيع أن نقول أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الاتساق البنائي، ممَا يطمئن إلى أنها تقيس ما وُضعت من أجله.

2-3-2 ثبات الأداة: تم استخدام طريقة التجزئة النصفية، حيث تم إيجاد معامل الارتباط بيرسون بين معدل الأسئلة الفردية الرتبة، ومعدل الأسئلة الزوجية الرتبة لكل محور، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول -4-: نتائج اختبار ثبات الأداة بواسطة التجزئة النصفية

المعيار	التجزئة النصفية			
	عدد الفقرات	معامل الارتباط	القيمة	الدلالة الاحصائية
الممكنات	35	0.94	0.00	دال
النتائج	16	0.87	0.00	دال

يتبين من خلال الجدول أن هناك معامل ثبات كبير جدا لفقرات الاستبيان، حيث بلغ معامل ارتباط المحاور 0.94، و0.87على التوالي، ممَا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية جدا من الثبات.

2-4 أدوات البحث الإحصائية

تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss لاختبار الفرضيات وتحقيق أهداف الدراسة:

- الأساليب الإحصائية المستخدمة في تقدير الثبات والصدق

- معامل الارتباط بيرسون Pearson
- اختبار التوزيع الطبيعي باستخدام اختبار Kolmogov-smirniv k-s.

-الأساليب الإحصائية المستخدمة في اختبار الفرضيات

- التكرارات والنسب المئوية للتعرف على البيانات الأولية لمفردات الدراسة.
- المتوسط الحسابي Mean لمعرفة مدى ارتفاع وانخفاض إجابات مفردات الدراسة.
- الانحراف المعياري Standard Deviation للتعرف على مدى انحراف وتشتت استجابات المبحوثين لكل عبارة من عبارات الاستبيان.
- اختبار المعنوية الإحصائية للمتوسطات الحسابية لمعرفة مدى توفر معايير متغيرات الدراسة.
- اختبار (T) للمجموعة الواحدة One sample T test لمعرفة مدى توفر معايير متغيرات الدراسة.
- تم حساب الوزن النسبي لمعرفة نسب توفر كل معيار بالجامعة.

2-5 أداة التقييم الذاتي

لقد تم استخدام مصفوفة منطق رادار RADAR كأداة لتقييم أداء جامعة قسنطينة2، بعناصره الأربعة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول -5-: منطق رادارRADAR

المنهجية Approaches	الاعداد والتخطيط والتطوير لمجموعة متكاملة من المنهجيات السليمة لتحقيق أهداف الجامعة	المنطقية Soundness	الاعتماد على منطق واضح بناءً على احتياجات المعنيين.
		Intergration الترابط	ترابط المنهجية مع المنهجيات الأخرى.
التطبيق Deployment	تطبيق المنهجيات بطريقة منظمة لضمان التنفيذ.	Implementation التنفيذ	مدى التنفيذ الفعلي للمنهجيات.
		Systematic النظامية	تطبيق المنهجيات بطريقة متسقة ومنظمة.
التقييم والتحسين Assess & Refine	تقييم المنهجيات المطبقة بناًء على مراقبة وتحليل النتائج المتحققة.	Measurment القياس	قياس كفاءة وفعالية المنهجية.
		Learning التعلم	مدى استخدام نشاطات التعلم المختلفة.
		Improvement التحسين	استخدام مخرجات القياس والتعلم والابداع في تقييم التحسينات والابتكارات.
النتائج Results	وهي تحديد النتائج التي تسعى لها الجامعة كجزء من سياستها واستراتيجياتها	Trend النمطية	نمط النتائج الإيجابي عند تحقيق التحسين المستمر
		Target الهدف	مؤشر الأداء الذي تسعى الجامعة لتحقيقه
		Comparison Renchmarking المقارنة البينية	مقارنة معيارية لنتائج الجامعة مع جامعات أخرى
		Causality السببية	العلاقة السببية ما بين النتائج والمنهجيات المطبقة

3-اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

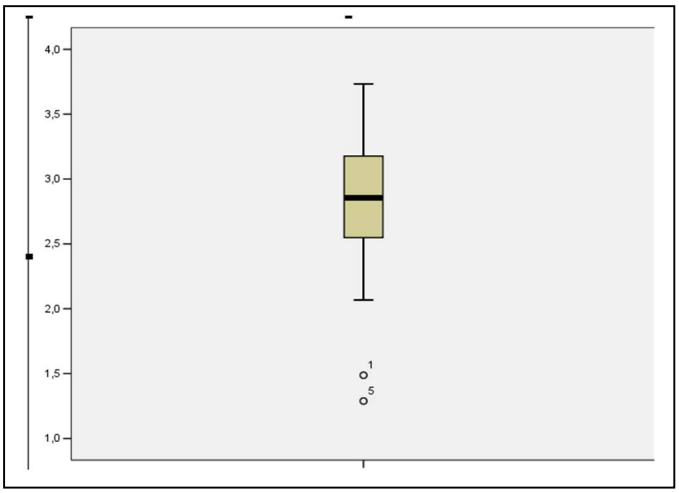
يتناول هذا العنصر عرضًا للنتائج المتوصل إليها، وتحليلها وتفسيرها، من خلال تحليل قوائم الاستقصاء للتعرف على أراء واستجابات أفراد مجتمع الدراسة، وربط هذه النتائج مع تساؤلاتها وفرضياتها وأهدافها، وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

ولتحديد الأسلوب الإحصائي المناسب لاختبار فرضيات الدراسة؛ يجب القيام باختبار التوزيع الطبيعي "كوملجروف سمرنوف" لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيًا، ويوضح الجدول رقم(06) نتائج الاختبار:

الجدول –6–: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

المحور	عدد الفقرات	قيمة Z	مستوى Sig	النتيجة
الممكنات	35	0.80	0.54	توزيع طبيعي
النتائج	16	0.60	0.86	توزيع طبيعي
جميع المحاور	51	0.54	0.92	توزيع طبيعي

الشكل –4–: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات



يوضح الجدول رقم(06) والشكل رقم (04) نتائج اختبار طبيعة البيانات، حيث أن قيمة مستوى الدلالة لكل محور أكبر من 0.05 (sig>0.05)، وهذا يدل أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، ومنه يجب استخدام الأساليب الإحصائية المعلمية لاختبار الفرضيات.

3–1–اختبار ومناقشة نتائج الفرضية الأولى: "هناك ممارسة لمعايير مُمكنات النموذج الأوروبي E.F.Q.M للتميز على مستوى جامعة قسنطينة2."

لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة One simple T test واستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الممكنات، ويوضح الجدول (07) هذه النتائج:

الجدول –07–: اختبار T للفرضية الأولى

المحور	Mean	Std. Deviation	T	Sig	الترتيب
القيادة	2.80	0.94	1.54-	0.12	5
الاستراتيجية	2.89	0.98	0.79-	0.43	1
الموارد البشرية	2.87	0.81	1.17-	0.24	2
الشراكة والموارد	2.80	0.98	1.51-	0.13	3
العمليات	2.83	1.03	1.18-	0.24	4
الدرجة الكلية	2.84	0.64	1.82-	0.07	متوسط

يتضح من خلال الجدول رقم (07) أن: درجة ممارسة جامعة قسنطينة 2 لعناصر ممكنات النموذج الأوروبي للتميز قد بلغت 2.84، وتعتبر هذه النتيجة متوسطة (محايد)، كما أن الانحراف المعياري منخفض بمقدار 0.6، وهذا دلالة على انخفاض التشتت لدى مجتمع الدراسة، وزيادة التركيز في اجاباتهم، وهذه النتائج تدعمها قيم T المحسوبة والتي بلغت – 1.82، وهي أقل من T الجدولية والتي تساوي1.67، كما نلاحظ أم مستوى الدلالة sig 0.07 وهي أكبر من القيمة 0.05، مما يدل أن جامعة قسنطينة 2 لا تمارس ممكنات النموذج الأوروبي للتميز بالقدر الكافي، وفيما يلي تفصيل لنتائج معايير الممكنات:

- جاء معيار **القيادة** في الترتيب الرابع من حيث درجة أهميته، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 2.80، ومستوى دلالة 0.12 وهي أكبر من 0.05 مما يدل على أن الجامعة لا تمارس معيار القيادة، وتُعزى حيادية المبحوثين اتجاه هذا المحور ربما إلى عدم وضوح أسس ومعايير القيادة في تخطيط أداء الجامعة، وعدم قيامهم بالتقييم والتقويم الدوري والمستمر للأداء، ومن هنا يجب أن يكون معيار القيادة متوفر بشكل أفضل للوصول إلى التميز لما له دور مهم ضمن مفاهيم وعناصر النموذج الأوروبي للتميز.

- إن أعلى المعايير توفرا بجامعة قسنطينة 2 حسب المتوسط هو معيار **الاستراتيجية**، حيث بلغ متوسطها 2.89 بمستوى دلالة 0.43 وهي أكبر من 0.05، مما يدل على أن هذا المعيار غير متوفر على مستوى الجامعة، وتعزى الحيادية إلى عدم تحليل البيئة الداخلية والخارجية لها، وعدم اجراء عملية تقييم ذاتي لها ومراجعة خطتها الاستراتيجية بشكل مستمر، وعدم الحرص على نشر وتطبيق السياسات والاستراتيجيات، وكل هذا لا يخدم سياسة التميز.

- جاء معيار **الموارد البشرية** في المرتبة الثالثة من حيث أهميته بمتوسط قدره 2.87، ومستوى دلالة 0.24، مما يدل على أن هذا المعيار غير متوفر على مستوى الجامعة، ولعل أهم أسباب ذلك هو عدم وجود تشجيع مادي أو معنوي للعاملين لتحقيق طموحاتهم والمشاركة في خطط تطوير الموارد البشرية.

- تقاسم معيار **الشراكة والموارد** المرتبة الرابعة مع معيار القيادة بمتوسط قدر بـ: 2.80 ومستوى دلالة 0.13، مما يدل أن هذا المعيار غير متوفر على مستوى الجامعة، وترجع حيادية مجتمع الدراسة في الاستجابة لهذا المعيار إلى اعتقاد القيادات أن الموردين ومقدمي الخدمات لا يؤدون دورهم في تقديم الخدمات على النحو المناسب، أو ضعف حجم ميزانية الجامعة.

- احتل معيار **العمليات** المرتبة الثالثة من حيث الأهمية، بمتوسط قدره 2.83 ومستوى دلالة 0.24، وهي أكبر من 0.05، وهذا يدل على عدم توفر المعيار على مستوى الجامعة، وترجع حيادية المبحوثين إلى اعتقادهم انه لا يتم تطوير الإجراءات والعمليات في ضوء فهم واقع تطورات أساليب التعليم الجامعي وعدم الاستفادة من التجارب العالمية.

3-2-اختبار ومناقشة نتائج الفرضية الثانية: " مستوى تحقيق مؤشرات نتائج النموذج الأوروبي للتميز E.F.Q.M بجامعة قسنطينة2 لا يقل عن 50%."

لاختبار هذه الفرضية تم استخراج الوزن النسبي لكل المؤشرات، والنتائج مبينة في الجدول أدناه:

الجدول -8-: نتائج اختبار الفرضية الثانية

المؤشر	Mean	Std. Deviation	Relative Weight
رضا العاملين	2.75	0.96	55
رضا الطلبة	2.77	1.23	55.4
خدمة المجتمع	2.63	0.80	52.6
نتائج الأداء	3.03	0.95	60.6
جميع المحاور	2.79	0.70	55.8

يبين الجدول رقم (08) أن المتوسط الحسابي لجميع محاور مؤشرات نتائج النموذج الأوروبي للتميز 2.79 بوزن نسبي قدر بـ 55.8%، وهو أكبر من الوزن النسبي المحدد 50% ومستوى الدلالة تساوي 0.03 وهي أكبر من 0.05، مما يدل أن مستوى توفر المؤشرات متوسط، ويستدل من ذلك:

- تحتل **نتائج الأداء الرئيسية** المرتبة الأولى من حيث الأهمية بمتوسط قدره 3.03 وانحراف مقداره 0.9، ومستوى دلالة 0.80 وهي أكبر من 0.05، مما يدل على وسطية إجابات المبحوثين نحو هذا المؤشر، ويرجع ذلك ربما لعدم وجود مؤشرات للنتائج المستخدمة، وعدم وجود بيانات تساعد على إمكانية القياس الموضوعي للتحسين، مما ضعف معيار النتائج الرئيسية.
- تحتل **نتائج رضا الطلبة** باعتبارهم المستفيد الأول من خدمات الجامعة المرتبة الثانية من حيث الأهمية بمتوسط قدره 2.77 وانحراف قدر بـ 1.23 ومستوى دلالة 0.17، مما يدل أن مستوى رضا الطلبة من وجهة نظر مجتمع الدراسة متوسط(محايد)، ويرجع عدم حسمهم لرأيهم ربما لعدم وجود مؤشرات لتقييم أداء الجامعة اعتمادا على أراء الطلبة.

- احتل مؤشر **نتائج رضا العاملين** المرتبة الثالثة بمتوسط 2.75 وانحراف 0.96 ومستوى دلالة 0.05، مما يدل أن مستوى توفر هذا المعيار متوسط(محايد)، وترجع حيادية المبحوثين اتجاه هذا المعيار إلى عدم وجود مؤشرات لتقييم مستوى رضاهم وعدم وجود اليات للتقييم والتحفيز، مما ضعف معيار نتائج العاملين في الجامعة.
- احتل مؤشر **نتائج خدمة المجتمع** المرتبة الرابعة من حيث الأهمية، بمتوسط 2.63 وانحراف قدره 0.80 ومستوى دلالة0.00، وبالنظر لهذه النتائج نلاحظ أن الجامعة لا تنشط لإرضاء المجتمع، وإن حيادية أراء المبحوثين راجعة لعدم وجود مؤشرات لقياس النتائج بالمجتمع وتقييمه، وعدم وجود الية محددة للاستفادة من تجارب الجامعات الأخرى.

وكخلاصة لاختبار فرضيات الدراسة؛ ولتقييم أداء جامعة قسنطينة 2 من خلال النموذج الأوروبي للتميز، قامت الباحثة بحساب عناصر العلامات لكل معيار من معايير الممكنات ونتائج المؤشرات باستخدام مصفوفة RADAR، كما هو مبين في الجدول:

الجدول –9–: خلاصة نتائج تقييم أداء جامعة قسنطينة 2 وفق النموذج الأوروبي للتميز EFQM

المعيار	الدرجة%	الدرجة المحصلة %	النقطة	النقطة المحصلة
القيادة	10	5.6	100	50.6
الاستراتيجية	10	5.7	100	50.7
الموارد البشرية	10	5.7	100	50.7
الشراكة	10	5.6	100	50.6
العمليات	10	5.6	100	50.6
الدرجة الكلية	%50	28.20 %	500	253.2
نتائج العاملين	10	5.5	100	50.5
نتائج الطلبة	15	8.31	150	80.3
نتائج خدمة المجتمع	10	5.26	100	50.2
نتائج الأداء الرئيسية	15	9.09	150	90
الدرجة الكلية	%50	28.16	500	271
الدرجة الكلية للنموذج	100	56.36	1000	524.2

وللتوضيح أكثر، يمكن تمثيل نتائج الجدول رقم (9) في الشكل الموالي:

الشكل –5–: خلاصة نتائج تقييم أداء جامعة قسنطينة 2 وفق النموذج الأوروبي للتميز EFQM

ومن خلال الجدول رقم (9) والشكل رقم (5)، يتضح أن معدل أداء جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري من خلال بيانات مديريها ومشرفيها لمعايير نموذج EFQM للتميز ومنطق RADAR بـ(524.2) نقطة من مجموع 1000، بحيث كان لمعايير الممكنات (253.2) نقطة من أصل 500 نقطة، وعلامة معايير نتائج المؤشرات (271) نقطة من أصل 500 نقطة.

خاتمة

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أداء جامعة قسنطينة2 وفق معايير النموذج الأوروبي للتميز **EfQM** للتميز، وتحديد مستوى أدائها وفق هذه المعايير، وقد توصلت الباحثة إلى مجموعة من النتائج نلخصها فيمايلي:

1. أظهرت نتائج الدراسة أن درجة ممارسة الجامعة لمعايير نموذج **EFQM** للتميز بوجه عام هي درجة متوسطة 56.36**%** (من وجهة نظر أفراد مجتمع البحث) من أصل 100**%** و524.2 نقطة من أصل 1000 نقطة.
2. درجة ممارسة جامعة قسنطينة2 لمعايير ممكنات النموذج الأوروبي للتميز متوسطة 28.20 **%** من أصل 50**%**، وبـ 253.2 نقطة من أصل 500 نقطة.
3. مستوى توفر مؤشرات نتائج النموذج الأوروبي للتميز بجامعة قسنطينة2 لا يقل عن 50**%** وهو المعدل الافتراضي الذي وضعته الدراسة، حيث بلغت نسبة توفر المؤشرات 28.16 **%** من أصل 50**%** و بـ 271 نقطة من أصل 500 نقطة.

توصيات الدراسة

بناءً على النتائج السابقة التي توصلت إليها الباحثة من خلال الدراسة الميدانية والتحليل الإحصائي، يمكن تقديم التوصيات التالية:

1. اجراء تقييم ذاتي لجامعة قسنطينة 2 وفق النموذج الأوروبي للتميز، والذي يمكن من خلاله معرفة نقاط القوة والضعف الجامعة من أجل تحسين والارتقاء بأدائها للوصول إلى التميز.
2. ضرورة عقد دورات تدريبية لجميع العاملين وأعضاء الهيئة التدريسية، وكذا الطلبة للتعريف بمنهج النموذج الأوروبي للتميز.
3. انشاء قسم إدارة التميز بالجامعة، مهمته قياس أداء كليات ومعاهد الجامعة.
4. الاستفادة من هذه الدراسة في استخدام المقاييس التي تم تحديدها والاستفادة منها في استكشاف واقع إدارة التميز بجامعة قسنطينة2.
5. انشاء مؤشرات لقياس مدى رضا العاملين والطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية بالجامعة.
6. تعزيز أدوات لدراسة وقياس الرأي العام المجتمعي اتجاه خدمات الجامعة والاستفادة منها في التعرف وبشكل أكبر على دور الجامعة في خدمة المجتمع.
7. زيادة الاهتمام والالتزام بكل عناصر إدارة التميز وتعزيزها وتحقيق تلك التي ليست محققة.

الدراسات المستقبلية:

على الباحثين الراغبين في دراسة هذا المجال، تقترح الباحثة مجموعة من العناوين التي تثري هذه الدراسة:

1. التقييم الذاتي لعناصر النموذج الأوروبي للتميز.
2. قياس الفجوة بين تطبيق معايير ممكنات النموذج ونتائج مؤشراته.
3. صعوبات ومعوقات تطبيق إدارة التميز وفق النموذج الأوروبي للتميز.
4. دراسة مقارنة بين تطبيق نموذج EFQM للتميز بين جامعات قسنطينة 1، 2 و3 واختبار الفروق فيما بينها.

قائمة المراجع

1-قائمة المراجع باللغة العربية

- بن عبد الرحمن عبد الله، (1991). سوسيولوجيا التعليم العالي، مصر: دار المعرفة الجامعية.

- بن عبد الرحمن عبد الله، (2000). دراسات في علم الاجتماع، ج2، لبنان: دار النهضة العربية.
- ثاني أحمد، (2009). دور جوائز الجودة والتميز في قياس وتطوير الأداء في القطاع الحكومي. ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، 2009، الرياض السعودية.
- الديحي اياد، (2011). دور التخطيط الاستراتيجي في جودة الأداء المؤسسي. رسالة غير منشورة لنيل شهادة الدكتوراه في الاقتصاد، جامعة دمشق، سوريا.
- الرشيد صالح بن سليمان، (2004). نحو بناء إطارا منهجية للإبداع وتميز الأعمال في المنظمات العربية. ورقة عمل مقدمة إلى مؤتمر دور المدير العربي في الابداع والتميز، جامعة عين الشمس، 2004، شرم الشيخ.
- السلمي علي، (2002)، إدارة التميز وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة، القاهرة: دار الغريب.
- السناني علي بن محمد، (2010). تطوير الأداء المؤسسي لجامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية في ضوء مدخل إدارة التميز. مجلة التربية، جامعة الأزهر، المجلد(7)، العدد(144)، ص.ص(195-117).
- الضلاعين علي، (2010). أثر التمكين الإداري في التميز التنظيمي. مجلة دراسات، ع(38)، ص.ص(81-110).
- العايدي حاتم، (2009). نموذج المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة للتميز في التعليم العالي، غزة: الجامعة الإسلامية.
- عليان ربحي مصطفى، (2001). البحث العلمي أسسه، مناهجه، أساليب واجراءاته، الأردن: بيت الأفكار الدولية.
- الفليت خلود عطية، (2015). النموذج الأوروبي للتميز وإمكانية تطبيقه على أكاديمي الجامعة الإسلامية، ورقة عمل مقدمة إلى اليوم الدراسي بعنوان التميز الأكاديمي في الجامعات والكليات رؤى ومداخل إصلاحه، الجامعة الإسلامية، 2015: غزة.
- القيسي هناء محمود، (2011). فلسفة إدارة الجودة في التربية والتعليم العالي: الأساليب والممارسات، الأردن: دار المناهج.
- الهلالي عبور واخرون، (2013). مدخل إدارة التميز ومتطلبات تطبيقه في جامعة المنصورة، مستقبل التربية العربية، مجلد (20)، العدد(83).

2-قائمة المراجع باللغة الأجنبية

- Vatakina N,Salimova T and Birukiva L (2008). Self assessement as a tool for archieving exellence in higher education, Russia,Mordovian state university.
- Bou-lisuar, c et al.(2005), to what extent do enalers explain result in EFQM model, international journal of quality and reliabeity, vol(2), n01,p.p 337-350.