مجلة القانون الدستوري والمؤسسات السياسية
ISSN :2600-6286 / E-ISSN :2661-7706
المجلد07 / العدد:02
ص ص.(215-239).

إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي: تقييم الواقع والتحديات من وجهة نظر هيئة التدريس لبعض الجامعات الجزائرية

Total Quality Management in Higher Education: Assessment of the Current Situation and Challenges from the Perspective of Faculty Members in Selected Algerian Universities

د. سهام بن رحو[1]، مخبر الدراسات الإستراتيجية والبحوث السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان (الجزائر)
sihem.benrahou@univ-tlemcen.dz
ط.د نادية بومدين[2]، مخبر الدراسات الإستراتيجية والبحوث السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان(الجزائر)
boumediene.nadia@univ-tlemcen.dz

تاريخ الاستلام: 2024/01/23 تاريخ القبول: 2024/02/09 تاريخ النشر: 2024/02/27

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى رصد وتقييم واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر هيئة التدريس في بعض الجامعات الجزائرية، فضلا عن تحديد أهم التحديات التي يواجهونها، ولتحقيق هذا الهدف تم تصميم استمارة الاستبيان وتوزيعها على عينة من الأساتذة الجامعين من مختلف الجامعات الجزائرية، وتم الاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي النسخة 20 لعرض وتحليل نتائج الدراسة، والمتمثلة في وجود ضعف في تطبيق وإدراك مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

الكلمات المفتاحية: الجامعة؛ الأساتذة؛ الجودة؛ الطلبة؛ التنمية.

Abstract:

This study aims to assess the implementation of Total Quality Management (TQM) principles from the perspective of higher education professors in Algerian universities.To achieve the objectives of this study, a questionnaire was designed and distributed to a sample of university professors from different Algerian universities. Statistical analysis was conducted using version 20 of the statistical analysis software to present and analyze the study's results, which are summarized as follows: There is a weakness in the application and perception of Total Quality Management principles.

keywords: University; Teachers; Quality; Students; Development.

مقدمة:

يشهد عصرنا الحالي العديد من التغيرات التي تؤثر على جميع جوانب الحياة الاقتصادية الاجتماعية والثقافية والسياسية، ومن وجهة النظر هذه، أصبح من الضروري أن تستجيب المؤسسات لهذه التغييرات، وذلك من خلال تقديم برامج وسياسات مستهدفة سعيا نحو الأمثل وتحقيق الاستمرارية والاستقرار الوظيفي، حيث أن إدارة الجودة الشاملة لم تعد تقتصر بعد الآن على المؤسسات والمنظمات الربحية فحسب، ولكنها أصبحت تغزو المؤسسات التعليمية من أجل تحسين جودة مخرجاتها من جهة، واستجابة للتوقعات العلمية والتطورات التكنولوجية من جهة أخرى، ففي الآونة الأخيرة أجرت العديد من الجامعات تغييرات على المناهج التعليمية والنظم البحثية، وبالرغم من ذلك لا زالت تعاني الكليات والجامعات بصفة عامة من أوجه القصور في كيفية تنفيذ مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وعلى هذا الأساس تمحورت إشكالية الدراسة وهي كالأتي:

-ما مدى إدراك هيئة التدريس لبعض الجامعات الجزائرية لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة؟

وتنبثق عن هذه الإشكالية تساؤل فرعي وهو:

-هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر هيئة التدريس نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، الرتبة العلمية، سنوات الخبرة، التخصص، الجامعة) ؟

وللإجابة عن إشكالية الدراسة تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: لا يدرك هيئة التدريس لبعض الجامعات الجزائرية أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة فيمايلي: التزام الإدارة العليا، التركيز على الزبون، التحسين

المستمر، مشاركة العاملين، التدريب، اتخاذ القرارات بناء على الحقائق، منع الأخطاء قبل وقوعها.

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 من وجهة نظر هيئة التدريس لبعض الجامعات الجزائرية فـي تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى إلى كل من متغير الجنس، العمر، الرتبة العلمية، سنوات الخبرة، التخصص، الجامعة.

وتأسيسا لما سبق ذكره، تهدف دراستنا هذه إلى التعرف على واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي من خلال دراسة عينة من أساتذة الجامعات الجزائرية، كما تسعى أيضا إلى الكشف عن وجود فروق في تطبيق مبادئها تبعا للبيانات الشخصية المعتمدة، وتهدف كذلك إلى توضيح الدور الذي تلعبه الجامعة في تكريس مكانة الجودة الشاملة لدى أساتذة التعليم العالي، وتسليط الضوء على أهميتها لخلق جو عمل محفز يشجع على الإبداع والابتكار للمنظومة التعليمية كونها تمثل عجلة التنمية والازدهار لمختلف القطاعات الأخرى.

أما فيما يخص المنهج المتبع، فإن هذه الدراسة تطلبت منا الاستناد على المنهج المسحي بهدف جمع المعلومات وتحليلها وذلك بالاعتماد على أداة الاستبيان.

واستنادا إلى ما سبق ذكره، سيتم دراسة هذا الموضوع على النحو التالي:

المحور الأول: مدخل لإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

المحور الثاني: تحليل واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر عينة من أساتذة الجامعات الجزائرية.

المحور الأول: مدخل لإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي:

يكتسي مفهوم إدارة الجودة الشاملة أهمية بالغة لمختلف القطاعات وبالأخص في قطاع التعليم العالي وتتمثل هذه الأهمية في فهم وإدراك العناصر التالية:

أولاً: تعريف إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي:

لإدارة الجودة الشاملة عدة تعاريف ولكنها مشتركة في هدف واحد وهي تعرف على أنها: "فلسفة وأداة وإدارة مجموعة من المبادئ التي يمكن تطبيقها على جميع أنشطة وعمليات المؤسسة من أجل التحسين المستمر لجودة المنتج والخدمة، وتلبية رضا العملاء في جميع الأوقات".**(Carla, Mohammad, Kamyar, & Yazdani, 2022)**

وتجدر الإشارة إلى أنها:" نهج إداري يتبنى حسن الجودة الموجه نحو العملاء، ويهدف إلى التعليم والتطوير المستمر تحت قيادة الإدارة العليا".**(Erkanltir, 2022)**

وتماشيا مع ما تم ذكره، يقصد بإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بأنها منهجية علمية قائمة على مجموعة من الممارسات والإجراءات والبرامج التي تسعى إلى تحسين وتقوية البحث العلمي والنظام التعليمي.

ومن وجهة نظر أخرى، توصف على أنها أسلوب علمي يستند على سلسلة من القواعد والإجراءات بغية تحسين أساليب الأداء وإحراز مخرجات إيجابية، مع التركيز على تحقيق متطلبات الزبون بما يتلاءم مع المعايير الموضوعة عالميا.

ثانيا: مبادئ إدارة الجودة الشاملة:

هناك مجموعة من المبادئ تتمثل فيمايلي :

-"دعم وتأييد الإدارة العليا": يتطلب التنفيذ الفعال لهذا النظام قيادة حكيمة وذكية وقوية وشفافة تسعى جاهدة لتحقيق الأهداف المسطرة مسبقا. (عبد الله حسن، 2014)

-"التدريب": لكي يستطيع أعضاء الجامعة من تطبيق واستخدام أدوات عالية الجودة وبكفاءة، من الضروري أن يكون التدريب مستمرا بهدف مواكبة الأفكار والممارسات المعاصرة، ويهدف التدريب أيضا إلى تزويد الموظفين بالمعرفة والمهارات اللازمة ليكونوا أكثر

فاعلية في أداء مهامهم الوظيفية، فضلا عن تحفيزهم وزيادة رغبتهم في بلوغ التفوق والنجاح، فهو يساعد على تشكيل محيط عمل إيجابي ومليئ بالتحفيز والشجاعة.

-"مشاركة الموظفين": مشاركة كافة موظفي الجامعة في عمليات التحسين وحل المشكلات وصنع القرار وإبداء الرأي. (سنان و عبد الله، 5-3 مارس 2015)

-"التركيز على العميل": وبغية التحقق من أنه الخيار الأمثل لهم ويفي بمتطلباتهم ورغباتهم، يمكن استعمال درجة رضا العميل الداخلي والخارجي لقياس مدى نجاح هذا الأسلوب. **(Mohamed & Marwan, 2020)**، وعليه إن العميل وهو ما يتمثل هنا في الطالب والأستاذ معا يعتبران الدعامة والركيزة الأساسية التي تبنى عليها الجامعة فمن الضروري العناية والاهتمام بهم قدر الإمكان.

-"التحسين المستمر": يتم من قبل الإدارة بواسطة إتباع ما يعرف بدورة ديمنغ**(PDCA)**، وهذا ما ينجم عنه التقييم المستمر والتقييم الذاتي. (أمنة و مليكة، 2020)

-"استعمال الحقائق والبيانات الدقيقة والكافية لاتخاذ القرارات": يعتمد الحكم على المعلومات التي تم جمعها والاستنتاجات المستخلصة من التحليل، مع مراعاة المعرفة المسبقة بالموضوع أو الموقف المعني، ناهيك عن الابتعاد كل البعد عن القرارات التي تدور دائرة مايعرف بالأنا والتركيز على المصلحة العامة.

- "منع الأخطاء قبل وقوعها": تدارك الأمور وفهمها بطريقة مدروسة تجنبا لحدوث مشكل، أي الاستعداد الدائم لحل الأزمات والمشاكل.

وبصورة عامة، يعتبر هذا النظام أسلوبا قياديا لبلوغ التميز وتطوير أداء المؤسسات الجامعية بحيث يشترط تنفيذ هذه المبادئ التزاما قويا وفعالا من طرف الإدارة العليا، وضرورة توافر ثقافة الجودة في كل مناحي المؤسسة، ومن المستلزم أن يشعر الكل بأهمية

إحراز الجودة والتميز في عرض الدروس للطلبة وحتى في إعداد المهام والأنشطة، وأن تكون الجودة جزءا لا يتجزأ من ثقافة المؤسسة التعليمية.

المحور الثاني: تحليل واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر عينة من أساتذة الجامعات الجزائرية.

بعد عرض الإطار النظري للدراسة، قمنا بربط تلك المعارف النظرية مع الواقع وذلك من خلال ما يلي:

أولا:منهجية الدراسة الميدانية:

وهي المتعلقة بالإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية وتتوضح ما يلي:

1- مجالات الدراسة:

لقد قمنا بهذه الدراسة في إطار مجالات زمانية ومكانية معينة :

-المجال الزماني: لقد تم تحديد الفترة الزمنية للقيام بالدراسة ابتداء من2023/05/25إلى 2023/08/10.

-المجال المكاني: اقتصرت هذه الدراسة على المؤسسات الجامعية الجزائرية.

2- مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس بالجامعة الجزائرية، بحيث تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية في حين تم توزيع 80 استبانة عن طريق الإيميلات من خلال رابط مخصص للاستبيان وتم استردادها جميعا.

3- إعداد الاستبيان:

قامت الباحثتين بإعداد الاستبانة وتقسيمها إلى محورين بحيث يتعلق المحور الأول "بالمتغيرات الديموغرافية للعينة من جنس، عمر، الرتبة الأكاديمية، سنوات الخبرة، التخصص، الجامعة"، أما المحور الثاني يقوم على تحديد "إدراك أفراد العينة لمبادئ إدارة

الجودة الشاملة" بعدد إجمالي للأسئلة (29) موزعة على سبعة أبعاد موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم 01: أبعاد الدراسة وعدد فقرات كل بعد

الأبعاد "(مبادئ إدارة الجودة الشاملة)"	عدد العبارات
"التزام الإدارة العليا"	06
"التحسين المستمر"	04
"التركيز على الزبون"	04
"مشاركة العاملين"	04
"التدريب"	05
"الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها"	03
"اتخاذ القرارات بناء على الحقائق"	03

المصدر: من إعداد الباحثتين بناء على برنامج التحليل الإحصائي النسخة 20.

أما فيما يتعلق بأسئلة الاستبيان فقد تم إعدادها على أساس مقياس ليكارت الخماسي الذي يحتوي على خمسة إجابات، وهذا حتى يتسنى لنا تحديد أراء أفراد العينة حول العبارات التي تم التطرق لها من خلال الاستبيان كما هو مبين فـي الجدول التالي:

الجدول رقم02: درجة "مقياس ليكارت"

الاستجابة	"لاأوافق بشدة"	"لا أوافق"	"محايد"	"أوافق"	"أوافق بشدة"
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الباحثتين بناء على الدراسات السابقة

4-قياس مستوى صدق وثبات الدراسة:

تتم الدراسة من خلال دراسة مايلي:

1-4 "قياس الصدق": نقصد بصدق أداة الدراسة أن تقيس عبارات الاستبيان ما وضعت لقياسه في الأصل، وذلك بـ:

"الصدق الظاهري": وذلك من خلال عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين بغرض الأخذ بآرائهم واقتراحاتهم، التي تم أخذها بعين الاعتبار.

"قياس الثبات": بهدف التأكد من ثبات أداة الدراسة تم استخدام ما يلي:

"معامل ألفا كرونباخ": وذلك للتأكد من الاتساق الداخلي للفقرات، وكانت النتائج أعلى من القيمة المقبولة والنتائج موضحة كما يلي:

الجدول رقم03: "معامل ألفا كرونباخ"

"معامل ألفا كرونباخ"	عدد العبارات
0.972	29

المصدر: من إعداد الباحثتين بناء على مخرجات التحليل الإحصائي **spss v 20**

ويشير الجدول أعلاه أن الأداة تتمتع بدرجة ثبات مناسبة مرتفعة وهذا ما يدل على صلاحية الاستمارة للتحليل.

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) استخدمنا طريقة "التجزئة النصفية"، أي تجزئة الاستبيان إلى نصفين ومن ثم إيجاد "معامل الارتباط بيرسون" بين نصفي الاختبار بطريقة (بيرسون**r**)، وبعد ذلك قمنا بتصحيح معامل الارتباط بواسطة معامل ثبات جثمان للتجزئة النصفية، والجدول الموالي يوضح ذلك.

الجدول رقم 04 : ثبات الاستبيان بطريقة "التجزئة النصفية"

معامل الارتباط	"تصحيح المعامل بمعادلة جثمان للتجزئة النصفية"	حجم العينة N

0.904	**0.946**	**80**

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي النسخة 20.

يتضح من الجدول أعلاه، أن معامل الارتباط بلغت 0.904 كما قامت الباحثتين بتصحيح معامل الارتباط بواسطة معامل جثمان للتجزئة النصفية، وذلك لأن التباين ومعامل ثبات ألفا كرونباخ غير متساوي للمجموعتين، حيث بلغ معامل جثمان 0.946 وهذا يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات ويمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة.

ثانيا: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفروض: سيتم معالجة هذا العنصر من خلال مايلي:

-وصف خصائص عينة الدراسة: سيتم عرض الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

الجدول رقم05: "خصائص عينة الدراسة"

المتغير	الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
الجنس	"ذكر"	**45**	**56,3**
	"أنثى"	**35**	**43,8**
	المجموع	**80**	**100**
العمر	"من25 إلى 30 سنة"	**12**	**15**
	"من 35 إلى 40 سنة"	**9**	**11,3**
	"من 40 فما فوق"	**31**	**38,8**
	المجموع	**80**	**100**
الرتبة الأكاديمية	"أستاذ التعليم العالي"	**8**	**10**

	"أستاذ محاضر أ"	20	25
	"أستاذ محاضر ب"	8	10
	"أستاذ مساعد أ"	9	11,3
	"أستاذ مساعد ب"	3	3,8
	"أستاذ مؤقت"	32	40
	المجموع	80	100
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	36	45
	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	16	20
	من 10 سنوات إلى 15 سنة	13	16,3
	من 15 سنة فأكثر	15	18,8
	المجموع	80	100
التخصص	علوم طبيعية وحياة	2	2,5
	فلسفة	2	2,5
	حقوق	11	13,8
	علوم اقتصادية	9	11,3
	علوم اجتماعية	11	13,8
	علوم التسيير	10	12,5

	علوم سياسية	13	16,3
	علم النفس	3	3,8
	تسويق	2	2,5
	علوم تجارية	3	3,8
	هندسة ميكانيكية	1	1,3
	علوم إنسانية	2	2,5
	إعلام واتصال	3	3,8
	التربية البدنية	5	6,3
	صيدلة	1	1,3
	إنجليزية	1	1,3
	بحوث التنظيم	1	1,3
	المجموع	80	100
الجامعة	تلمسان	23	28,8
	مغنية	3	3,8
	غليزان	2	3,8
	سكيكدة	2	2,5
	سعيدة	3	3,8
	مستغانم	1	1,3
	ميلة	1	1,3
	وهران2	5	6,3

	المدرسة العليا للتجارة	3	3,8
	الأغواط	2	2,5
	الجزائر2	2	2,5
	تيبازة	1	1,3
	سوق أهراس	1	1,3
	تيزي وزو	1	1,3
	غرداية	4	5
	سيدي بلعباس	1	1,3
	المدية	2	2,5
	باتنة	1	1,3
	المدرسة الوطنية	1	1,3
	بومرداس	1	1,3
	البليدة	1	1,3
	الجلفة	2	2,5
	الجزائر	2	2,5
	جيجل	1	1,3
	البويرة	1	1,3
	معسكر	1	1,3
	باتنة2	1	1,3

	ورقلة	1	1,3
	تبسة	1	1,3
	بسكرة	1	1,3
	أم البواقي	3	3,8
	تامنغست	1	1,3
	أفلو	1	1,3
	المسيلة	2	2,5
	البليدة2	1	1,3
	المجموع	80	100

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي النسخة 20.

يتبين أن نسبة الذكور يشكلون أغلبية عينة الدراسة بنسبة **56,3%**، أما فئة الإناث تشكل نسبتها **43,8%**، وكانت أعمارهم تتراوح من 40 فما فوق بنسبة **38,8%** تليها الفئة العمرية من 30 إلى 35 سنة بنسبة **35%** ثم تليها الفئة العمرية التي تتراوح من 25 إلى 30 سنة بنسبة **15%**، وفـي المرتبة الأخيرة جاءت الفئة العمرية التي تتراوح من 35 إلى 40 سنة، أما فيما يتعلق بالرتبة العلمية، فقد تبين أن **40%** من عينة الدراسة هم برتبة أستاذ مؤقت وهذا راجع إلى حاجة المؤسسة الجامعية إلى الأساتذة المؤطرين، وتليها رتبة أستاذ محاضر"أ" بنسبة **25%**، بعدها رتبة أستاذ مساعد "أ" بنسبة **11,3%**، ثم تليها رتبة أستاذ محاضر ب وأستاذ التعليم العالي بنسبة **10%**، وأخيرا بلغت رتبة أستاذ مساعد "ب" بنسبة **3,8%**، أما فيما يتعلق سنوات الخبرة فـي المؤسسات الجامعية تبين أن **45%** هم من الأساتذة الذين لديهم أقل من 5 سنوات، فـي حين بلغت نسبة الأساتذة الذين لديهم 15 سنة فأكثر بنسبة **18,8%**، ثم يليها الأساتذة الذين لديهم من 10 سنوات إلى 15 سنة بنسبة **16,3%**،

والتخصص الأكثر تكرارا العلوم السياسية بنسبة **16,3%**تليها العلوم الإجتماعية والحقوق بنسبة **13,8%** لكل منهما، بعدها علوم التسيير بنسبة **12,5%** والعلوم الإقتصادية بنسبة **11,3%**، وقد تبين أن جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان أخذت حصة الأسد في الإجابة على الاستبيان بمختلف التخصصات بنسبة **28,8%**، تليها جامعة وهران 2 بنسبة **6,3%** إذ تتوزع هذه الإجابات على جزء من الجامعات الجزائرية.

-اختبار الفرضيات:

لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى تم اختبارT للعينة الواحدة **(One Sample T-test)** وعليه نقبل الفرضية العدمية **H0** إذا كانت قيمة **(T)** المحسوبة أقل من الجدولية، ونرفض الفرضية العدمية **H0** إذا كانت قيمة **(T)** المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية.

الفرضية الأولى:

"لاتدرك هيئة التدريس لبعض الجامعات الجزائرية أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة فيمايلي: التزام الإدارة العليا، التركيز على الزبون، التحسين المستمر، مشاركة العاملين، التدريب، اتخاذ القرارات بناء على الحقائق، منع الأخطاء قبل وقوعها".

الجدول رقم06: "نتائج اختبار قيمة **(t)** ومبادئ تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية"

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة(t) المحسوبة	مستوى الدلالة
"التزام الإدارة العليا"	**2,84**	**0,957**	**-1,51**	**0,143**
"التحسين المستمر"	**3,05**	**1,04**	**0,429**	**0,669**

"التركيز على الزبون"	3,09	0,99	0,812	0,419
"مشاركة العاملين"	2,81	1,070	-1,540	0,128
"التدريب"	2,71	0,93	-2,754	0,007
"الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها"	2,81	0,99	-1,681	0,097
"اتخاذ القرارات بناء على الحقائق"	2,95	0,94	-0,454	0,651
"مبادئ إدارة الجودة الشاملة"	2,89	0,877	-1,118	0,267

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي النسخة 20.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ، أن مستوى المعنوية لجميع أبعاد الدراسة تساوي **0,267**وهو أكبر من 0.05 وكانت قيمة **T** المحسوبة لجميع الأبعاد أقل من قيمة **T** الجدولية التي تساوي **1,990**مما يعني قبول "الفرضية الصفرية"ونرفض "الفرضية البديلة"، أي "لا يدرك هيئة التدريس لبعض الجامعات الجزائرية أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة".

كما أن نتائج المحور ككل شكلت قبولا متوسطا بمتوسط حسابي يبلغ **2,89** وبانحراف معياري **0,877** وهذا ما يؤكد على أن اهتمام الأستاذة وإداركهم لهذه المبادئ متوسط.

الفرضية الرئيسية الثانية:

"لاتوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 من وجهة نظر هيئة التدريس لبعض الجامعات الجزائرية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى إلى كل من متغير الجنس، العمر، الرتبة العلمية، سنوات الخبرة، التخصص، الجامعة".

وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 من وجهة نظر هيئة التدريس لبعض الجامعات الجزائرية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى إلى متغير الجنس".

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار(**t- test**) للتأكد من قبول الفرضية أو رفضها، مثلما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم07:"نتائج اختبار (**t-test**) لدلالة الفروق تبعا لمتغير الجنس"

العبارة	الجنس	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة(t) المحسوبة	مستوى الدلالة
مبادئ إدارة الجودة الشاملة	ذكور	45	**20,24**	**5,88**	**-0,050**	**0,165**
	إناث	35	**20,31**	**6,53**		

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي النسخة 20.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن نتيجة اختبار**Levens**للتجانس لمتغير مبادئ إدارة الجودة الشاملة داعمة لفرضية التجانس، حيث بلغ مستوى الدلالة **0,165** وهو أكبر من مستوى المعنوية **0,05**، ومنه تم الاعتماد على اختبار(**t**) لتساوي المتوسطات المقابل لفرضية التجانس، وبالرجوع أيضا لاختبار الفروق في المتوسطات فإن قيمة (**T**) بلغت **0,050-**وهي

أقل من قيمة **(T)** الجدولية **1,990** كما بلغ مستوى الدلالة **0,165** وهو أكبر من **0,05** وهذا ما يدفعنا لقبول الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة، وهذا ما يثبت صحة الفرضية القائلة بأنه لا يوجد فروقا ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 من وجهة نظر هيئة التدريس لبعض الجامعات الجزائرية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى إلى متغير الجنس، وهذا ما يدل على أن أراء أساتذة التعليم العالي لكلا الجنسين متقاربة، ولا يوجد اختلاف في أحكامهم على مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

الفرضية الفرعية الثانية:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 من وجهة نظر هيئة التدريس لبعض الجامعات الجزائرية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى إلى متغير العمر".

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي **(ANOVA)** لمعرفة إذا يوجد فروق دالة إحصائيا لمبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير العمر، والجدول التالي يبين ذلك:

الجدول رقم08: "نتائج اختبار التحليل الأحادي**(ANOVA)** لدلالة الفروق تبعا لمتغير العمر"

العبارة	مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط مجموع المربعات	درجات الحرية (F)	قيمة(f) المحسوبة	مستوى الدلالة
مبادئ إدارة الجودة	بين المجموعات	**0,487**	**0,487**	**1**	**0,376**	**0,542**

الشاملة	داخل المجموعات	101,001	1,295	78		
	المجموع	101,487		79		

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي النسخة 20.

نلاحظ من خلال هذا الجدول، أن قيمة **(F)** المحسوبة غير معنوية إحصائيا عند مستوى الدلالة **(a=0.05)**، وهو ما يؤكد صحة هذه الفرضية، أي أن أفراد عينة الدراسة بغض النظر عن أعمارهم يمتلكون أراء متقاربة ومتوافقة بخصوص مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي التي يشتغلون بها.

الفرضية الفرعية الثالثة:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 من وجهة نظر هيئة التدريس لبعض الجامعات الجزائرية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى إلى متغير الرتبة العلمية".

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي **(ANOVA)** لمعرفة فيما إذا كانت هناك فروق دالة إحصائيا لمبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير الرتبة العلمية، والجدول يوضح ذلك:

الجدول رقم09: "نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي **(ANOVA)** لدلالة الفروق تبعا لمتغير الرتبة العلمية"

العبارة	مصدر	مجموع	متوسط	درجات	قيمة(F)	مستوى

	التباين	المربعات	مجموع المربعات	الحرية	المحسوبة	الدلالة
مبادئ إدارة الجودة الشاملة	بين المجموعات	**0,225**	**0,225**	**1**	**0,061**	**0,805**
	داخل المجموعات	**281,724**	**3,659**	**77**		
	المجموع	**281,949**		**78**		

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي النسخة 20.

يظهر من خلال الجدول السابق أن قيمة **(F)** المحسوبة غير معنوية إحصائيا عند مستوى الدلالة **(a=0.05)**، وهو ما يثبت صحة الفرضية الثالثة، أي أن أفراد العينة كانوا متشابهين بغض النظر عن تصنيفهم الأكاديمي (العلمي)، أي أنه لا توجد اختلافات في تصورات مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

الفرضية الفرعية الرابعة:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 من وجهة نظر هيئة التدريس لبعض الجامعات الجزائرية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى إلى متغير سنوات الخبرة".

لاختبار هذه الفرضية تم الاعتماد على تحليل التباين الأحادي **(ANOVA)**، كما هو مبين فـي الجدول الأتي:

الجدول رقم**18**:" نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي **(ANOVA)** لدلالة الفروق تبعا لمتغير سنوات الخبرة"

العبارة	مصدر	مجموع	متوسط	درجات	قيمة(f)	مستوى

	التباين	المربعات	مجموع المربعات	الحرية	المحسوبة	الدلالة
مبادئ إدارة الجودة الشاملة	بين المجموعات	**0,713**	**0,713**	**1**	**0,516**	**0,475**
	داخل المجموعات	**107,675**	**1,380**	**78**		
	المجموع	**108,387**		**79**		

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي النسخة 20.

يتضح من خلال الجدول رقم 18، أن قيمة **(F)** المحسوبة غير معنوية عند مستوى الدلالة **(a=0.05)**، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الرابعة، ومنه نستنتج أن أفراد العينة بغض النظر عن خبراتهم لا يمكن أن تختلف أراؤهم المتعلقة بمبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، أي تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ليس له علاقة بسنوات الخبرة.

الفرضية الفرعية الخامسة:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 من وجهة نظر هيئة التدريس لبعض الجامعات الجزائرية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى إلى متغير التخصص".

لاختبارهذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي **(ANOVA)**، كما هو موضح فـي الجدول التالي:

الجدول رقم10:نتائج اختبار "تحليل التباين الأحادي **(ANOVA)** لدلالة الفروق تبعا لمتغير التخصص"

العبارة	مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط مجموع المربعات	درجات الحرية	قيمة(f) المحسوبة	مستوى الدلالة
مبادئ إدارة الجودة الشاملة	بين المجموعات	**10,907**	**10,907**	**1**	**0,759**	**0,386**
	داخل المجموعات	**1121,281**	**14,375**	**78**		
	المجموع	**1132,188**		**79**		

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي النسخة 20.

يبين الجدول رقم أن قيمة **(F)** المحسوبة غير معنوية عند مستوى الدلالة **(a=0.05)** وعليه يتم قبول هذه الفرضية، أي أن أفراد عينة الدراسة باختلاف وتنوع تخصصاتهم لا تختلف وجهة نظرهم بخصوص مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

الفرضية الفرعية السادسة:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 من وجهة نظر هيئة التدريس لبعض الجامعات الجزائرية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى إلى متغير الجامعة".

لاختبار هذه الفرضية تم الاعتماد على "تحليل التباين الأحادي" **(ANOVA)**، كما هو موضح فـي الجدول التالي:

الجدول رقم11:نتائج اختبار "تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدلالة الفروق تبعا لمتغير الجامعة"

العبارة	مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط مجموع المربعات	درجات الحرية	قيمة(f) المحسوبة	مستوى الدلالة
مبادئ إدارة الجودة الشاملة	بين المجموعات	**12,348**	**12,348**	**1**	**0,101**	**0,752**
	داخل المجموعات	**9579,140**	**122,809**	**78**		
	المجموع	**9591,487**		**79**		

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي النسخة 20.

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن قيمة (F) المحسوبة غير معنوية عند مستوى الدلالة (**a=0.05**) وهذا ما يؤكد صحة الفرضية السادسة، أي أن أفراد عينة الدراسة باختلاف الجامعات التي يشتغلون بها لا تختلف وجهة نظرهم المتعلقة بمبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

الخاتمة:

نستخلص بأن التزام تطبيق الجامعة الجزائرية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة ضعيف وذلك حسب وجهة نظر العينة المبحوثة، بحيث نجد في الواقع أن هذه الإجابات كانت تتسم بنوع من الغموض وقليل من الذاتية، وتفادي الحياد العلمي لأن أعضاء هيئة التدريس يمثلون جوهر الجامعات وأساس رقيها وازدهارها، وهذا إن دل على شيء أنما يدل، على أن أي شك بعدم تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي هو شك لذاته

ولكفاءته المهنية والأكاديمية، وعليه فإن تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومبادئها في مؤسسات التعليم العالي أمر لا مفر منه، وأصبح تطبيق هذا النهج العلمي الدافع الرئيسي لمواجهة المعيقات التي تواجه النظام التعليمي بشكل عام وقطاع التعليم العالي بشكل خاص، بحيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهي:

- هناك قصور في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة حسب استجابة عينة الدراسة في مختلف الكليات والجامعات الوطنية الجزائرية.
- أسفرت نتائج الدراسة أن إدراك هيئة التدريس لمبادئ إدارة الجودة الشاملةكانت بدرجة موافقة متوسطة.
- أظهرت الدراسة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 من وجهة نظرهيئة التدريس لبعض الجامعات الجزائرية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى المتغيرات الديموغرافية.
- إن الجامعة الجزائرية ينتابها عدد من الإخفاقات ويسودها الكثير من الفجوات وهذا راجع لعدة عوامل من بينها نذكر: مقاومة التغيير إما بسبب عدم وجود ثقافة الجودة أو التردد في التطبيق إيمانا بعدم نجاحه، نقص التدريب وعدم فعاليته ولايتوافق أيضا مع احتياجات المدرسين، فضلا عن الافتقار إلى مايعرف بروح الفريق، لا يوجد تحفيز للأساتذة بغية أداء مهامهم على أكمل وجه، بالإضافة إلى وجود قرارات ارتجالية وغير مدروسة بصورة جيدة وسريعة لا تناسب البرنامج التدريبي المخطط له...

ولضمان حتمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة نوصي ببعض التوصيات التالية:

- تحتاج الجامعة الجزائرية إلى تنظيم لقاءات وورشات تدريبية تناسب الأساتذة حسب مستوياتهم العلمية.
- تأسيس خلية للجودة وتكريس نشاطها في كل قسم والعمل على نشر ثقافة الجودة.

- تحفيز الأساتذة والطلبة للإنخراط في خلايا الجودة والعمل على تكوينهم وتدريبهم لتعزيز الدافعية لديهم.
- الاس‌تعانة بالخبرات والتجارب العالمية لدعم وتطوير نظام إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي.
- من الضروري أن تتطلع الجامعة الجزائرية أكثرإلى مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتحسين وتقوية جودة البرامج والمناهج التعليمية.
- ضرورة تضافر الجهود بين الجامعة والمؤسسات وذلك لإعداد كفاءات حسب احتياجات سوق العمل.

قائمة المراجع:

1. **Erreur ! Aucun nom n'a été donné au signet.**