

الملتقى الوطني الأول حول: الجودة في مؤسسات التعليم في الجزائر
الجامعات الجزائرية في ظل ضمان الجودة واقتصاد المعرفة
28-29 جانفي 2020

متطلبات ضمان الجودة في التعليم العالي دراسة حالة جامعة سطيف

يوسف إيمان

جامعة سطيف 1

الإيميل yousfi_imate@yahoo.fr

المسعود ربيع

جامعة محمد خيضر بسكرة

الإيميل rebiemessaoud@yahoo.fr

Abstract This stud aims at determining the quality requirements (the top management commitment, strategic planning, satisfaction, evaluation, human resources) and its impact on quality assurance in the higher education sector through designing and distributing a questionnaire to a sample of 37 higher education professors at Setif University.. The results were analyzed by the SPSS software package. Before proceeding to analyzing the results, we conducted a data validation test using the Alpha Cronbach test, the results showed that the study variables were characterized by a high degree of internal consistency, as the Cronbach coefficient exceeded 60%. There results of the study also revealed that there is a relationship between the quality requirements and quality assurance using the Pearson coefficient, but when trying to find out the variable that has a direct impact on quality assurance, by applying the multiple regression, the results showed that the only variable that is considered as an affecting factor on the quality assurance is the human resource, and this result suggests that the target group is not aware of the requirements of applying quality in higher education institutions, which requires the intervention of responsible at the university to raise the awareness of quality and its requirements, this can be done through organizing conferences and seminars and periodic meetings.

Key words: quality requirements, quality assurance, higher education

الملخص هدف هذا البحث إلى تحديد متطلبات الجودة والمتمثلة في (التزام الإدارة العليا، التخطيط الاستراتيجي، رضى المستفيد، التقييم، الموارد البشرية) وأثرها على ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي وذلك بالإعتماد على عينة من أساتذة التعليم العالي مكونة من 37 أستاذا بجامعة سطيف. وقد تم تصميم استبيان وتم توزيعه على عينة الدراسة أما النتائج فقد تم تحليلها باعتماد برنامج SPSS. قبل الشروع في تحليل النتائج قمنا باجراء اختبار صدق البيانات باعتماد كرونباخ الفا وبينت النتائج أن متغيرات الدراسة تميزت بدرجة عالية من الاتساق الداخلي حيث فاق معامل كرونباخ 60 بالمائة. بينت نتائج الدراسة أيضا أن هنالك علاقة بين متطلبات الجودة وضمن الجودة في مؤسسات التعليم العالي باعتماد معامل بيرسون لكن عند محاولة معرفة المتغير الذي له تأثير مباشر على ضمان الجودة، وذلك بالقيام بالتحليل عن طريق تطبيق الانحدار المتعدد تبين أن المتغير الوحيد يؤثر على ضمان الجودة هو العنصر البشري وقد توحى هذه النتيجة بعدم وعي الفئة المستهدفة بمتطلبات تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي مما يستدعي تدخل المسؤولين في الجامعة للتوعية بالجودة ومتطلباتها عن طريق ترسيخ هذه المفاهيم من خلال الملتقيات والندوات والاجتماعات الدورية.

الكلمات المفتاحية: متطلبات الجودة، ضمان الجودة، التعليم العالي.

1. المقدمة

إن ما توصلت إليه التكنولوجيا اليوم من تقدم وتطور في مجال الاعلام والاتصال والذي بدوره أسهم في التسريع في وتيرة العولمة و ذلك في شكل تبادلات تجارية وحركة رؤوس الأموال وتنقل الأفراد والأشخاص، وانتقال القنوات والثقافات، كان له أثر واضح على قطاع التعليم العالي مما أدى إلى ضرورة احداث تغييرات في هذا القطاع ليتماشى مع التطورات المحلية والدولية سيما ما تعلق بجودة التعليم العالي.

إن تطبيق مبادئ الجودة في التعليم العالي يستدعي توفير جملة من الشروط والمتطلبات والتي بدورها تسهم في تحقيق التميز وضمان الجودة في قطاع التعليم العالي، فباختلاف معايير الجودة من مؤسسة جامعية إلى أخرى الا أنها تشترك في كثير من المبادئ والمتطلبات الأساسية والتي تهدف مجملها الى تقديم منتج نهائي متمثل في طالب يكتسب كافة المهارات والقدرات التي تبنى على التفكير السليم والبحث والنقد والتحليل والشخصية القويّة والقدرة عن التعبير عن الرأي، وذلك لتلبية متطلبات سوق الشغل بشكل خاص وخدمة المجتمع بشكل عام. على ضوء ما سبق جاء هذا البحث لتوضيح مختلف المفاهيم المرتبطة بجودة التعليم العالي وتحديد مختلف المتطلبات التي من شأنها التأثير على ضمان الجودة في مؤسسات هذا القطاع وبالتالي يمكن صياغة اشكالية الدراسة الأساسية فيما يلي: "ماهي متطلبات الجودة في

مؤسسة التعليم العالي الجزائرية وما علاقتها بضمان الجودة؟"

للاجابة عن هذا التساؤل فقد تم تقسيمه إلى الاسئلة الفرعية التالية:

ما المقصود بالجودة في قطاع التعليم العالي؟

ماهي أهم متطلبات الجودة في هذا القطاع؟

هل هنالك أثر لمتطلبات الجودة على ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية؟

لتحقيق أهداف البحث فقد قسم البحث إلى أربعة محاور أساسية شمل المحور الأول مفاهيم حول الجودة أين تم توضيح اهم المفاهيم الخاصة بالجودة بالاضافة إلى تحديد أبعادها وأهم مبادئ نظام ضمان الجودة، أما المحور الثاني فقط خصص للحديث عن جودة التعليم العالي من خلال توضيح عناصر الجودة في التعليم الجامعي وكذا متطلبات الجودة في التعليم العالي، المحور الثالث جاء لتوضيح منهجية الدراسة والتي شملت مجمع وعينة الدراسة واهم ادوات وطرق جمع البيانات، ثم جاء المحور الرابع ليقدم أهم النتائج المتحصل عليها اضافة الى مناقشة هذه النتيجة وفي الاخير ختم البحث بخاتمة تم فيها تقديم أهم النتائج والتوصيات واقتراح لبعض الدراسات المستقبلية.

أهداف الدراسة

يهدف هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعريف بالجودة والجودة في التعليم العالي
- تحديد متطلبات الجودة في التعليم العالي
- تحديد أثر متطلبات الجودة على ضمان الجودة في التعليم العالي

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة بين متطلبات الجودة وضمان الجودة في جامعة سطيف

الفرضية الرئيسية الثانية: هناك أثر لأبعاد متطلبات الجودة على ضمان الجودة

الفرضية الفرعية الأولى: هنالك أثر لالتزام الادارة العليا على ضمان الجودة في جامعة سطيف.

الفرضية الفرعية الثانية: هنالك أثر للتخطيط الاستراتيجي على ضمان الجودة في جامعة سطيف.

- الفرضية الفرعية الثالثة: هنالك أثر لرضى المستفيد على ضمان الجودة في جامعة سطيف.
- الفرضية الفرعية الرابعة: هنالك أثر للتقييم على ضمان الجودة في جامعة سطيف.
- الفرضية الفرعية الخامسة: هنالك أثر للموارد البشرية على ضمان الجودة في جامعة سطيف.

2. مفاهيم حول الجودة

فيما يلي سيتم تقديم أهم المفاهيم المرتبطة بالجودة:

1.2. مفهوم الجودة

يرى Garin أن سبب اختلاف الأفراد وعدم اتفاقهم على تعريف واحد يعود بالأساس إلى ميلهم لتطبيق ما يتقنونه (Jussi, Kari, Ossi, & Jari, 2012, p. P3)

الجودة لها مجموعة كبيرة من المعاني المتنوعة والغامضة وكثيرا ما نجد صعوبة في تحديد المعنى بدقة ويرجع هذا إلى إمكانية استخدامها بصفة مطلقة أو بصفة نسبية. والجودة كلمة أصلها لاتيني مشتقة من Qualis والتي تعني طبيعة الشيء أو جزءاً من طبيعته (Sallis, 2002, p. 12)

وقديما كانت تعني الدقة والاتقان وتم اكتشاف ذلك من خلال التأمل في الآثار والأواني التاريخية والزخارف الدينية و التماثيل القديمة والقلاع والقصور . ويعرّف Connell الجودة بأنها المتانة والأداء المتميز للمنتج . يرى Gravin ان للجودة ثمانية مكونات هي: الأداء، الملامح، الاعتمادية، التطابق، التحمل، إمكانية الخدمة، القيمة، والجودة المتوقعة. ويعرّف المعهد الأمريكي للمعايير الجودة ANSI بأنها سمات وخصائص المنتج أو الخدمة التي تجعلها قادرة على تحقيق احتياجات معينة. في حين عرفت الجودة تاريخيا بالفحص والسيطرة على المواصفات، كما أن الجودة تعني جودة المنتجات والخدمة كما يدركها الزبون (العلي، 2008، صفحة 21). أما الجودة عند Shewart فهي عدم ترك أي شيء للصدفة (Kannana & Tan, 2005). ومن جانب آخر يرى (Crosby, 1979) بأنها المطابقة للمطلبات والمواصفات (Crosby, 1979). و كان (Grönross 1984) أول من وضع تعريف محدد للجودة في قطاع الخدمات. وعرفها على أنها نتيجة لعملية التقييم التي يجريها المستهلك أو الزبون، حيث أن المستهلك يقارن توقعاته مع الخدمة التي يتلقاها (Kannana & Tan, 2005, p. 154).

2.2 أبعاد الجودة

يرى Parasuraman et al أن الخدمة مهما كانت وبغض النظر عن نوع العملاء فإنها تستخدم خمسة معايير أساسية تغطي جميع أبعاد الخدمة وقد عبر عن ذلك بـ 22 عبارة تم توزيعها على خمسة أبعاد كما سبق ذكرها وهي (Wang & Tang, 2003):

- الملموسية Tangibles: وتشمل المرافق المادية، والمعدات، ومظهر الموظفين؛
- الموثوقية Reliability: هي قدرة الموظفين أو المؤسسة على أداء الخدمة بثقة عالية ودقة كبيرة وفي الوقت المناسب؛
- الاستجابة Responsiveness: هي مدى قدرة المؤسسة على تقديم الخدمة في الوقت المناسب أو الاستعداد لمساعدة العملاء؛
- الضمان Assurance: المعرفة بمختلف الخصائص للخدمة ونقل الحقيقة و القدرة على المجاملة والمعاملة اللطيفة واجتذاب الزبائن من شأنها نقل الثقة للعملاء مما يساعد على ضمان جودة الخدمة؛
- التعاطف Empathy: من المهم جدا توفير الاهتمام الازم بالعملاء من طرف مقدمي الخدمات وهذا ما

- يترك انطباع لدى الفرد أو العميل بأن هناك تعاطف معه ورغبة في تلبية حاجياته.

3.2 مبادئ نظام ضمان الجودة

يقوم نظام الجودة في التعليم الجامعي والمبني على أساس مواصفات ضمان الجودة على سبعة مبادئ أساسية على النحو التالي (الخطيب و الخطيب، 2004، الصفحات 53-54):

1. **التنظيم:** حيث تتطلب مواصفات ضمان الجودة من الجامعة أن تحدد مسؤوليات كل شخص وصلاحياته، وتحدد التداخلات التنظيمية بينه وبين الآخرين بحيث تضمن أن يتم وبشكل دائم إنجاز جميع الأعمال بطريقة صحيحة وبدون أخطاء .
2. **توثيق نظام الجودة:** ويشمل إعداد دليل الجودة والإجراءات، وتعليمات العمل، وآليات التطبيق، أي توثيق كيفية القيام بجميع أنشطة العمل التي تؤثر على تحقيق ضمان الجودة في الجامعة .
3. **ضبط وثائق نظام الجودة:** ويشمل ذلك ضبط هذه الوثائق ومراجعتها وتطويرها والمصادقة عليها وإصدارها وتعديلها تجنبا للقيام بالأنشطة أو الأعمال بطريقة مخالفة لما هو معتمد .
4. **الاحتفاظ بسجلات الجودة:** ويهدف إلى تمكين المؤسسة من تتبع ما حدث في حال ظهور أي مشكلة، وتعريف الجهات الداخلية والخارجية والمستفيدين والهيئات المانحة لشهادات المطابقة وهيئات الاعتماد الأكاديمي أنه قد تم إتباع الإجراءات المحددة وتعليمات العمل المناسبة لتحقيق الجودة كما يجب .
5. **التحقق من تنفيذ الأنشطة التي يشملها نظام الجودة:** ويشمل التحقق من جودة المدخلات والعمليات والمخرجات الجامعية وذلك من خلال تطبيق نظام الرقابة الوقائية التي تهدف إلى اكتشاف الخطأ ومنعه قبل وقوعه، وعدم الانتقال من مرحلة إلى مرحلة تالية لها إلا بعد التأكد من جودة المرحلة السابقة وخلوها من الأخطاء ومطابقتها لمعايير الجودة، أي بمعنى تدقيق نظام الجودة للتأكد من أنه يعمل كما يجب ومراجعة الإدارة لهذا النظام للتأكد من فاعليته .
6. **تحديد حالات عدم المطابقة واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة:** أي أنه في حالة وجود خلل أو قصور في جودة مخرجات التعليم الجامعي تتمثل في ضعف امتلاكها للمعارف والمهارات والقدرات التي تتفق مع المواصفات العالمية لأي خريج من أي جامعة معتمدة أكاديمياً، فإنه ينبغي وفقاً لهذا المبدأ معرفة أوجه القصور وتحديد أسبابها، ومن ثم اتخاذ كافة الإجراءات التصحيحية المناسبة التي تمنع حدوث مثل هذا القصور مرة أخرى .
7. **تحسين التواصل والتفاهم والتعاون:** وهذا ينطبق على تحسين العلاقة ضمن القسم الواحد وبين القسم والأقسام الأخرى، وكذلك العلاقة ضمن الكلية الواحدة وبينها وبين الكليات الأخرى، ومن ثم العمل على تحقيق هذا المبدأ على مستوى العمل الجامعي بشكل عام تحقيقاً للعمل بروح الفريق الواحد الذي يقود إلى التعاون والمشاركة في تحقيق الأهداف، وبالتالي منع حدوث الأخطاء عن طريق التأكد من أن كل فرد في الجامعة يعرف ما هو مطلوب منه على وجه التحديد.

3. جودة التعليم العالي

يقصد بضمان الجودة في التعليم العالي " أن تكون مخرجات المؤسسة مطابقة لأهدافها والمعايير الموضوعي لها، ويتم تقويم ضمان الجودة من خلال مواصفات محددة منها الطالب المستفيد من الخدمة وسوق العمل الذي يستقبل الخريجين، والمؤسسة التي تقدم الخدمة، والقيمة التي تعكسها الخدمة، والمناهج، والبرامج التعليمية، والبحوث العلمية، والطلبة والمرافق، وخدمة المجتمع" (عمر و الخرابشة، 2012)

1.3 عناصر الجودة في التعليم الجامعي

أشارت العديد من الدراسات والبحوث التي اهتمت بتناول الجودة في أنظمة التعليم العالي بمختلف مستوياتها إلى أن نظام ضمان الجودة في التعليم الجامعي يتكون من أربعة عناصر رئيسية، على النحو التالي (بربر، 2005):

• المدخلات:

وتتمثل مدخلات نظام ضمان الجودة في التعليم الجامعي بالأهداف بمختلف مستوياتها، وخصائص الطلبة، ونظام القبول بالجامعة، والبيئة العامة المحيطة بها، وكذا البيئة الخاصة بالجامعة والتي تشمل: المبنى الجامعي، والموارد، وأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، والفنيين، والإدارة الجامعية، والجهاز الإداري، ونظام الدراسة، والخطط الدراسية، والخطط البحثية، وخطط خدمة الجامعة للمجتمع، والخطط الإستراتيجية، ومعايير الجودة، والبيئة التنظيمية للجودة، وخبرات القائمين على تطبيق نظام ضمان الجودة، بالإضافة إلى الخطط الإدارية والمناخ العام للجامعة والروح المعنوية.

• العمليات:

وتشتمل عمليات نظام ضمان تنفيذ خطط الجودة في الجامعة على نوعين من العمليات هما: عمليات التعليم والتعلم، وعمليات التقويم، حيث تتضمن عمليات التعليم والتعلم البرامج، والمناهج، والمقررات، والكتب، ومواد التعليم وتقنياتها، والأجهزة، وتجهيزات المعامل والورش، والمكتبة، ومراكز تكنولوجيا المعلومات، وطرائق التدريس، وأساليب التعلم، وتنفيذ الخطط البحثية وخطط خدمة الجامعة للمجتمع والتخطيط لمختلف العمليات التي تتم داخل الجامعة، بالإضافة إلى تنفيذ الخطط الإدارية بمستوياتها المختلفة، وأما عمليات التقويم فتتضمن: عمليات التقويم المختلفة للأبنية، والأجهزة، والوظائف، والأعمال، والأنشطة التعليمية والبحثية، وأنشطة خدمة الجامعة للمجتمع، بالإضافة إلى تقويم الخطط الإدارية، وتقييم الجامعة ووحداتها المختلفة ومجالسها بمختلف مستوياتها.

• المخرجات:

وتشمل النواتج التعليمية والبحثية والنواتج المتصلة بالخدمات التي تحقق للجامعة دورها في خدمة المجتمع، كالخدمات الاستشارية، وخدمات التأهيل والتدريب، وخدمات الدراسات والبحوث الأساسية والتطبيقية، وغيرها من الخدمات التي تعكس دور الجامعة في خدمة المجتمع.

• التغذية الراجعة:

وهي تعبر عن المعلومات المستفادة من تقويم الأداء الجامعي بشكل عام، أي من تقويم العمليات التعليمية والبحثية وخدمة المجتمع التي تمثل وظائف الجامعة، وأيضاً من تقويم الوظائف والأعمال الإدارية والفنية التي تمارس في الجامعة، وذلك لمعرفة حجم الثقة التي تكونت لدى المستفيدين الداخليين والخارجيين ومعرفة درجة رضاهم عن مخرجات الجامعة وخدماتها، والتي يمكن للجامعة في ضوءها أن تحدد جوانب القوة والضعف الموجودة فيها، و من ثم العمل على تطوير وتحسين مخرجاتها.

2.3 متطلبات الجودة

لتحقيق الجودة في قطاع التعليم العالي لا بد من توفر جملة من المتطلبات يمكن تحديدها فيما يلي:

1.2.3 التزام الإدارة العليا

يجب أن يكون هناك التزام من الإدارة العليا بتطبيق إدارة الجودة الشاملة، وأن يكون هذا الالتزام ظاهر للعيان وفي جميع مستويات الإدارة. والقيادة يجب عليها التوقف عن ترديد شعارات الجودة وأن تعمل أكثر، وهذا ما سيجعل الصورة واضحة لدى العاملين بشأن التزام الإدارة، والأمر يتطلب بعض الوقت للقيام بتغيير ذهنيات وسلوكيات الأفراد ومع المثابرة ستصل الرسالة قوية إلى العاملين بشأن

التزام القيادة (Pekar, 1995, p. 8). وبينت الدراسات المختلفة أن العديد من كبار المديرين التنفيذيين الداعمين لمفهوم إدارة الجودة الشاملة لا يفعلون الشيء الكثير أو لا يبذلون مجهودات كبيرة لتطبيقها بشكل سليم، وإذا لم يكن هناك إجماع على تطبيق إدارة الجودة الشاملة فمن غير المحتمل أن تنجح هذه السياسة، فتأييد إدارة الجودة الشاملة معناه التغيير في طريقة العمل أي كل فرد في المؤسسة عليه أن يلتزم ويدعم إدارة الجودة الشاملة حتى يكتب لها النجاح وإلا فإن مصيرها الفشل. وقد أشار Deming إلى أن أغلبية مشاكل إدارة الجودة الشاملة هي بسبب الإدارة العليا، خصوصا المسؤولة عن أنظمة الجودة في المؤسسة لعدم تركيزها على العاملين، فالقيادة العليا هي وحدها القادرة على تحسين النتائج ورفع من أداء النظام القيادي. ويجب أن تكون حاضرة في المؤسسة وتبتعد عن الإدارة من مكاتبها، فالإدارة بالتجوال (Management By Wandering Around (MBWA) بإمكانها خفض استعمال الأوراق وتحسين الاتصال بين القيادة والافراد والزبائن والموردين ومعرفة مدى اقتناعهم وتطبيقهم لمبادئ الجودة. (Gupta, 2009, p. 15).

2.2.3 التخطيط الإستراتيجي

هو عملية وضع أهداف الجودة طويلة الأجل وتعريف طرق تحقيق الأهداف وهو متعلق بكيفية دمج المؤسسة للجودة بتخطيط العمل. ويتم تطويره، وتطبيقه، وقيادته من قبل الإدارة العليا. إن التخطيط الإستراتيجي يكون على أساس الرؤية لما ستكون عليه المؤسسة في المستقبل، خلال خمس إلى عشر سنوات اعتماداً على وضع المؤسسة الحالي، بالإضافة إلى حدة المنافسة وسرعة تغير الأسواق. ويتم تطوير الخطة الإستراتيجية من قبل مديري أهم المجالات الوظيفية في المؤسسة كأعضاء في الفريق المسمى بمجلس الجودة أو لجنة قيادة الجودة) حجيم & فوزي (2009) , وكما هو معروف بأن المؤسسات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة لا بد وأن تكون لديها خطة استراتيجية واضحة المعالم لذا فقد حدد Mintzberg, Henry خمسة مفاهيم للإستراتيجية كل منها يبدأ بالحرف (P) في مقالته (P for Strategy 5) وهي تتضمن: (Mintzberg, 1987, p. 11)

- أ. (Plan): خطة توضع لتحديد سبل التصرف والخطوط العريضة للإستراتيجية والهدف المراد الوصول إليه
- ب. الآلية (Ploy) : وتعني طريقة التحرك في ظل المنافسة القائمة بين المؤسسات لتحقيق الهدف.
- ج. النموذج (Pattern): إننا في إدارة الجودة الشاملة نسعى لتطبيقها على ارض الواقع كهدف استراتيجي فما هو النموذج أو الطرق التي يمكننا من خلالها القيام بذلك .
- د. التموقع (Position): الموقع المرغوب الذي تريد المؤسسة أن تصل اليه عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- هـ. التصور (Perspective): وهو التصور الذي يربط الأجزاء المختلفة ربطا منطقيا صحيحا وفق الاهمية النسبية لكل جزء ، مما يساعد في التطبيق الجيد والصحيح لهذه الفلسفة.

3.2.3 التركيز على الزبون

يجب أن يعي جميع العاملين في المؤسسة أنهم بدون زبائن فوجودهم لا معنى له، فلا يمكن الحديث عن استثمارات للشركة أو رواتب للعاملين دون وجود زبائن، لذا على القيادة القيام بعمليات مسح داخلية وخارجية للعملاء، إن الحاجة في تزايد لفهم حاجاتهم ومتطلباتهم وتوقعاتهم، ثم إنه من المهم جدا إطلاع العاملين على نتائج المسوحات والدراسات فما هو جيد يمكنهم المشاركة في تحسينه وما هو سيء يجب العمل على تحويله إلى فرص. (Pekar, 1995, p. 6) فالتركيز على رضا العملاء هو جوهر إدارة الجودة الشاملة ونجد أن خبير الجودة وفرق العمل Peter R.Scholtes قال في مفهوم التركيز على الزبون: بينما تبدأ الإدارة عن طريق النتائج بالزبح والخسارة والعائد على الاستثمار، ويبدأ قادة الجودة بالزبون، ينبغي مقابلة هدف الجودة وتجاوز حاجات هذا الأخير وتوقعاته عن طريق قيادة الجودة، من أجل منحه القيمة النهائية، والعائد سوف يأتي لاحقا حالما يتفاخر الزبائن بجودة منتجات الشركة

وخدماتها. والمقصود بالزبائن في مؤسسات الجودة، الزبائن الخارجيين وهم الذين يشترون أو يستخدمون المنتجات أو الخدمات، والزبائن الداخليين هم العاملين أو الرفاق الذين يصنعون أو يقدمون خدمات (الحداد، 2009، p. 263).

4.2.3 تشكيل فرق الجودة

في هذا الصدد من المهم التأكيد على أهمية فرق العمل في تطوير وتحسين الإبداع وخاصة الإبداع المرتبط بالمعرفة، فالإبداع يعتمد على المسار التراكمي للمعرفة وإعادة تركيب المعرفة القائمة على التعلم والتدريب والتقييم العادل، أي وجود ممارسات إدارية داعمة ومحفزة للإبداع (Abrunhosa, Moura E Sa, & Mou, 2008, p. 2011)، إن إدارة الجودة الشاملة تجعل من التعاون والعمل الجماعي وروح الفريق أساسا لتطبيقها، وقد وصف Scholtes الحاجة إلى فرق العمل بالآتي: حينما تكون هناك حواجز، ومنافسين، وعدم ثقة. فإن مؤسسات الجودة تقوم بتشكيل فرق العمل وإشراك القوى العاملة وممثليهم من أجل الزبائن وليس نضال لأجل السلطة وطبيعة التّصال تنطبق كذلك على العلاقات مع الموردّين والوكالات التّنظيميّة والمجتمعات المحليّة. على سبيل المثال يمكن لمشاكل الجودة في الإنتاج أن تكون نتيجة لعدم وجود روح الفريق، والتي بدورها يمكن أن تنجم عن الفردية والأنانية في العمل أو نظم المكافئة غير المناسبة، كما يمكن لفرق التحسين أن تفشل إذا كانت الثقافة القائمة تقمع المناقشة المفتوحة عن سبب الإخفاقات، أو تعارض الممارسات الإدارية المنتهجة.

5.2.3 التحسين المستمر

التحسين المستمر هو العمل على تطوير أفضل الأساليب والطرق لتحويل المدخلات إلى مخرجات، وهذا يعني ممارسة افضل من المرات السابقة تهدف إلى تلبية احتياجات العملاء وتوقعاتهم وخفض التكاليف، وهذا لا يتأتى إلا بالتخصص وتقسيم العمل والتدريب المستمر وزيادة قدرة الأفراد على التعلم وإكسابهم مهارات جديدة، ولا يعني التحسن المستمر وضع نظام مواصفات دقيق يؤدي إلى اكتشاف الأخطاء وتصحيحها بل يجب وضع نظام للتحسين المستمر، ولذا يجب أن يكون جهدا متواصلا، أي قيادة مستمرة لعملية التحسين وفي كل الأقسام والفرق، إن الجودة مسؤولية الجميع (Abrunhosa, Moura E Sa, & Mou, 2008, p. 211). ويتم التحسين المستمر بالتركيز على العمليات ومن خلالها تتحقق تحسينات نوعية إلى أن تصبح العملية مثالية إلى حد ما، وكما هو معلوم فالعمليات مترابطة، التصميم والتصنيع والتسويق وخدمة العملاء. فكل تحسين في عملية معينة من هذه يؤدي إلى تحسين عام في المؤسسة، وكل موظف هو مسؤول عن الجودة، والأمر نفسه للأقسام وهذا ما يزيد من كفاءة وفعالية المؤسسة. ولاشك ان التحسين المستمر يقضي على الروتين ويخلق التغيير التدريجي المدروس ويعمل على تشجيع روح الإبداع (Abrunhosa, Moura E Sa, & Mou, 2008، صفحة 211). ووفق نظام Kaizan* فالتحسين المستمر يمس جميع الوظائف ولا سيما الأساسية منها وصولا إلى تحقيق المعيب الصّفري (حجيم و فوزي، 2009، صفحة 219). فالعلاقة بين التحسين المستمر وتطوير المنتجات والخدمات والعمليات والإجراءات تعتبر تحد وهي شكل من أشكال الإبداع، والسؤال الذي يُطرح إلى أي مدى يمكن التحسين؟ أي إلى أي مدى يمكن التغيير وإحداث إضافات؟ إلى أي درجة يمكن ذلك؟ وبعد وضع برنامج إدارة الجودة الشاملة موضع التطبيق تثار باستمرار اشكالية رفع معايير الأداء إلى مستويات جديدة أعلى لتعزيز عملية التحسين، فمن المهم المواصلة في تحسين عملية الإتصال، وتحسين صناعة القرار، والمحاسبة، والعمل الجماعي، والعمليات الإيجابية حتى تصبح ثقافة.

6.2.3 التدريب

التدريب هو واحد من العوامل الحرجة التي تضمن نجاح وتطوير فلسفة الجودة، والقادة والعاملين بحاجة للقيام بعملية تدريب على مبادئ الجودة وكيفية استخدام أدوات الجودة (Johnson & CHvala, 1996, p. 12). ويعتبر التعليم والتدريب نشاطا

الملتقى الوطني الأول حول: الجودة في مؤسسات التعليم في الجزائر

مستمرًا وداعماً لمنهجية إدارة الجودة الشاملة، والملاحظ أننا أمام عمليتين الأولى وهي التعليم الذي يهدف إلى تزويد العاملين وعلى كافة مستوياتهم بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة ومركزاتها ومستلزمات تطبيقها. والثانية هي التدريب المستمر ويهدف إلى تمكين العاملين من تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة بمختلف فئاتهم وكيف يحققون النجاح. إن التأهيل والتدريب المستمر يضمن أن تكون اتجاهات ومهارات كافة العاملين في المؤسسة مهيأة لتطبيق منهجية الجودة الشاملة على أسس صحيحة ومتينة، فالتعليم والتدريب المستمر ضمان أن يحصل العاملون على معارف ومهارات أساسية تمكنهم من وضع تلك المعارف موضع التطبيق الصحيح، وفيما يلي بعض النواحي التي يجب أخذها بعين الاعتبار لتحقيق النجاح في عملية التدريب والتعليم المستمرين:

7.2.3 التقييم

لمعرفة الاختلافات في الإنتاج والانحرافات في الوقت المناسب ولا تتخذ ما يجب من إصلاحات وضبط الجودة ومعايبتها إحصائياً ينبغي على الإدارة العمل على إيجاد آلية للقياس لتتمكن من تتبع أي تقدم في الأداء أو الإنجاز، فعملية القياس لا بد وأن تكون مفهومة من طرف المساهمين فيها، فمثلاً ينبغي أن تقاس تكلفة الجودة **Critical Performance Indicators** بالدولار ومقارنتها مع العديد من القيم الأساسية مثل تكلفة المبيعات أو تكلفة التصنيع، مثال آخر على قياس استغلال الوقت (**Critical Performance Indicators**) وذلك بتتبع الطلبات التي يتم شحنها إلى العملاء في التواريخ المحددة، وأيضا يمكن قياس مدخلات التصميم الهندسية في قسم التصنيع أو من خلال العملاء والموردين وهم وسيلة جيدة لمعرفة احتياجات عملائك (Pekar، 1995، صفحة 6).

8.2.3 التمكين

واحدة من أهم الأعمال والمسؤوليات التي تقع على عاتق الإدارة هو الاعتراف بمجهودات وأداء موظفيها التي يمكن أن تساهم في نجاح المؤسسة، ويمكن تحقيق ذلك من خلال تمكين وإشراك العاملين، ولعل أفضل الطرق لإظهار التزام الإدارة بتمكين وإشراك العاملين هو السماح لهم بتشكيل فرق عمل يتم من خلالها تقييم نظم التسيير واقتراح البدائل، وعلى كل المستويات وينبغي تعزيز تواجد فرق عمل لتحسين أداء المنظمة وأداء أفرادها ومؤشرات الأداء الحرجة بصفة عامة. (Pekar، 1995، صفحة 2)

9.2.3 فعالية نظام الاتصالات

أي وجود نظام اتصال فعال بين المؤسسة و باقي المؤسسات الأخرى، أو في المؤسسة في حد ذاتها بين الرئيس ومختلف العمال، حيث ينبغي أن يكون قادراً على إيصال المعلومات الدقيقة عن ما حققه العاملون لم رؤوسهم في الوقت المناسب. ومن الخصائص المميزة لأسلوب الإدارة اليابانية الذي ساهم في تطبيق الجودة الشاملة هو نهجها الواقعي في تبنيها لنظم اتصالات فعالة إيماناً منها بأنه الجهاز العصبي لها. فالاتصال الفعال هو واحد من أكثر الوظائف أهمية لكل من الإدارة والموظفين، فعلى المديرين العمل على تعزيز التواصل بين الأفراد بعيداً عن الخوف ونحو مزيد من الاحترام، فيجب العمل على وضع سياسة اتصال ومبادئ واضحة المعالم ثم دمج العاملين في هذه السياسة، وبعض السياسات الأكثر شيوعاً هي: **company newsletters** الاجتماعات مع الموظفين، النشرات الإخبارية، واجتماعات الموظفين، والدعوات المفتوحة غير مقيدة من الإدارة لجميع المستويات للسماح للموظفين بعقد محادثات غير رسمية مع المسؤولين، القيام بمحادثات للتعريف الذهني **Brainstorming sessions** (Pekar، 1995، p. 8)، ولاشك أن اتخاذ القرار يتطلب نظام معلومات أو بنك معلومات يكون متاح لكل من له علاقة بصيرورة صنع القرار لتحسين الأداء والكفاءة التنظيمية

والتشغيلية للمؤسسة، فكما هو معروف عملية اتخاذ القرار يجب أن تكون واقعية مبنية على بيانات ومعلومات تقوم المؤسسة بقياسها وتحليلها وتبويبها ومراجعتها ولها درجة موثوقية وجودة عالية (Abrunhosa, Moura E Sa, & Mou, 2008, p. 211).

4. منهجية الدراسة

تم تقسيم هذا الجزء إلى محورين رئيسيين ، الأول يتناول الطريقة المستعملة في جمع البيانات من خلال إختيار مجتمع وعينة الدراسة مع تحديد المتغيرات التابعة والمستقلة التي تم تناولها في موضوعنا ، وكذا تحديد نوع البيانات التي جمعت ، أما الجزء الثاني قمنا بتحديد الأدوات المستخدمة في عملية الجمع مع تحديد الأدوات المستخدمة في العملية الإحصائية حسب برنامج SPSS.

1.4 طريقة جمع البيانات

سيتم في هذا المحور التعريف بعينة الدراسة وأهم أدوات جمع البيانات وذلك كما يلي:

أولا : مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة اشتمل على كافة اساتذة التعليم العالي بجامعة سطيف 1 بينما تكونت عينة الدراسة من 37 أستاذا جامعيا بجامعة سطيف.

ثانيا : متغيرات الدراسة

- المتغير المستقل : وهو متطلبات الجودة وتشمل (التزام الإدارة العليا ، التخطيط الاستراتيجي ، رضى المستفيد ، التقييم ، الموارد البشرية)
- المتغير التابع : وهو ضمان الجودة

ثالثا : طريقة جمع البيانات

تم الإعتماد على نوعين من البيانات :

● البيانات الأولية :

ذلك بالبحث في الجانب الميداني بتوزيع الإستبيان لتجميع المعلومات الميدانية اللازمة لموضوع البحث ، و تفرغها وتحليلها بإستخدام برنامج SPSS مع إستخدام الإختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة

● البيانات الثانوية

تمت مراجعة الدوريات والمراجع المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة، والتي تتعلق بالتعرف على متطلبات الجودة و دورها في ضمان مؤسسات التعليم العالي.

2.4 أدوات جمع البيانات

من أجل إجراءات الدراسة الميدانية و جمع مختلف البيانات و المعلومات إعتد الباحث على إستمارة الإستبيان التي تعتبر من أهم وسائل جمع البيانات ، ولقد صمم الإستبيان بطريقة مبسطة و أحتوى على أسئلة واضحة و سهلة، كما كانت الإجابة على الأسئلة وفق منهاج الإجابات المغلقة وهذا من أجل تسهيل عملية تحليل النتائج ، بالإضافة إلى ثلاثة أسئلة مفتوحة ، حيث تضمنت الإستمارة على مايلي :

✓ مقدمة الدراسة :

الملتقى الوطني الأول حول: الجودة في مؤسسات التعليم في الجزائر

تعد مقدمة الإستبيان حسب العديد من الدراسات و الأبحاث ضرورية في الإستبيان ، وكانت مقدمتنا عبارة عن رسالة وجهت للأساتذة في الجامعة بهدف معرفة أهمية الجودة في رأيهم.

✓ محتوى الدراسة:

تم تقسيم الإستبيان إلى جزئين كمايلي :

- أ- الجزء الأول : يتكون من البيانات الشخصية لعينة الدراسة و يحتوي على 5 فقرات
ب- الجزء الثاني : يتمثل في محورين هما متطلبات الجودة و ضمان الجودة ، وتم تقسيم كل بعد إلى أربعة أبعاد كمايلي :

● المحور الأول : متطلبات الجودة

- البعد الأول : يتعلق بالتزام الادارة العليا يتكون من 04 فقرات؛

- البعد الثاني : يتعلق بالتخطيط الاستراتيجي يتكون من 07 فقرات؛

- البعد الثالث : يتعلق بالمستفيد ورضاه يتكون من 12 فقرة؛

- البعد الرابع : يتعلق بالتقييم يتكون من 07 فقرات؛

- البعد الخامس يتعلق بالموارد البشرية ويتكون من 11 فقرة.

● المحور الثاني : ضمان الجودة

- البعد الأول : يتعلق بضمان جودة المخرجات يتكون من 12 فقرات؛

- البعد الثاني : يتعلق بضمان جودة المدخلات يتكون من 08 فقرات؛

- البعد الثالث : يتعلق بضمان جودة العمليات يتكون من 07 فقرات؛

- البعد الرابع : يتعلق بالتميز يتكون من 04 فقرات.

5. النتائج

في هذا الجزء قدم الباحثان اهم نتائج الدراسة بالاضافة إلى مناقشة هذه الاخيرة وذلك كما يلي:

1.5 نتائج الدراسة

أولا : خصائص و سمات عينة الدراسة

● الجنس :

كما هو مبين بالجدول الموالي تتكون العينة المدروسة من 37 فردا بحيث يتضح لنا أن أن الجنس الغالب على هذه الدراسة هم الذكور بنسبة 75.8% ، في المقابل عادلت نسبة الإناث 24.2% ، وهذا يشي الى ان النسبة الاكبر من شاغلي المناصب الادارية هم اساتذة ذكور.

الجدول رقم 1 توزيع ارفاد العينة حسب الجنس

العينة	العدد	النسبة المئوية
ذكور	28	75.8
اناث	9	24.2
المجموع	37	100

الملتقى الوطني الأول حول: الجودة في مؤسسات التعليم في الجزائر

• التأهيل العلمي :

42.4% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي ماجستير ، و 57.6% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي دكتوراه ، ومن الامور المتعارف عليها في الجامعة ان يكون شاغل الوظيفة الادارية على الاقل ماجستير ويفضل ان يكون حاصل على الدكتوراه.

الجدول رقم 2 توزيع افراد العينة حسب المستوى العلمي

العينة	العدد	النسبة المئوية
ماجستير	16	42.4
دكتوراه	21	57.6
المجموع	37	100

• توزيع افراد العينة حسب متغير الوظيفة الحالية

نلاحظ من الجدول ان اغلبية عينة الدراسة هم من الاساتذة بنسبة 39.4 اما رؤساء الاقسام فيغ نسبتهم 33.33 في حين بلغ نسبة نواب العمداء 21.2 تما العمداء فكانت نسبتهم 6.1 في حين لم تتمكن من توزيع الاستمارة على رئيس الجامعة ونوابه نظرا لانشغالهم وعدم تجاوبهم بالكل الكافي مع الدراسة.

الجدول رقم 3 توزيع افراد العينة حسب الوظيفة

الوظيفة الحالية	النسبة المئوية
استاذ	39.4
رئيس قسم	33.2
نائب عميد	21.2
عميد	6.1
المجموع	100

• توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الرتبة العلمية

من الجدول نلاحظ ان غالبية العينة جاءت في مساعد ا بنسبة 39.4 في حين كانت اكثر من 22 بالمائة من نصيب الاساتذة محاضر أ بينما أقل نسبة رجعت للاساتذة المساعدين قسم أ.

الجدول رقم 4 توزيع افراد العينة حسب الرتبة العلمية

الرتبة العلمية	النسبة المئوية
مساعد ب	6.1
مساعد ا	39.4
محاضر ب	18.2
محاضر ا	21.2

الملتقى الوطني الأول حول: الجودة في مؤسسات التعليم في الجزائر

استاذ	15.2
المجموع	100

• الخبرة الوظيفية :

من الجدول أدناه نلاحظ أن أعلى نسبة والمقدرة ب أكثر من ثلاثين بالمئة كانت بالنسبة للاساتذة الذين تتراوح خبرتهم بين خمس وعشر سنوات تليها مباشرة فئة الاساتذة الذين تتراوح خبرتهم بين عشرة وخمسة عشر عاما بنسبة 21 بالمائة بينما شكلت فئة الاساتذة الذين تقل خبرتهم عن خمس سنوات أقل فئة بنسبة 9 بالمائة وهذا مايدعم البحث حيث سيتم التعامل مع الفئة الأكثر خبرة في ميدان التعليم العالي.

الجدول رقم 5 توزيع افراد العينة حسب الوظيفة

الخبرة في الجامعة	النسبة المئوية
اقل من 5 سنوات	9.1
5-10 سنوات	30.3
11-15 سنة	21.2
16-20 سنة	12.1
أكبر من 20 سنة	27.3
المجموع	100

2.5 ثبات فقرات الإستبيان

تم إجراء خطوات الثبات على العينة حسب معامل ألفا كرونباخ

• طريقة ألفا كرونباخ

لإجراء اختبار الثبات بمصدقية أسئلة الإستبيان نستخدم معامل الثبات ألفا كرونباخ كعامل للثبات (عز (p. 538, ، يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر و الواحد ، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر (00) ، و على العكس إذا كان هناك ثبات تام في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للواحد (01) ، وعادة يتم قبول هذا المؤشر اذا كانت قيمته تفوق 60 بالمائة و الجدول رقم (06) يبين معامل الثبات ألفا كرونباخ من خلال الجدول السابق نجد أن معامل الثبات مرتفع و موجب الإشارة (0.978) أي ما يعادل 97.8% ، و بالتالي يمكننا القول أن أداة الدراسة تمتاز بثبات مما يعني إمكانية الاعتماد على الإستبيان في قياس المتغيرات المدروسة .

جدول رقم (06) يبين معامل الثبات و الصدق للإستبيان

عدد الفقرات	متطلبات الجودة	ضمان الجودة	الاستبانة ككل
35	97.2	94.6	97.8

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على نتائج SPSS

3.5 مناقشة فرضيات الدراسة

الملتقى الوطني الأول حول: الجودة في مؤسسات التعليم في الجزائر

في هذا المحور ستتم مناقشة فرضيات الدراسة الرئيسية كما يلي:

الفرضية الأولى

توجد علاقة بين متطلبات الجودة و ضمان الجودة في جامعة سطيف عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

للإجابة على الفرضية الرئيسية قام الباحث بالإعتماد على (الفرا، 1430، صفحة 29): " معامل الارتباط الخطي لبيرسون الذي يستخدم لقياس التغير الذي يطرأ على المتغير التابع (dependent) ويرمز له y عندما تتغير قيم المتغير المستقل (Independent) ويرمز له X أو العكس ويستخدم هذا المقياس في حالة العينات الكبيرة والبيانات الكمية ، وله الخصائص التالية:

- قيمته تساوي صفرًا عندما تكون الظاهرتان مستقلتان تمامًا.
- قيمته موجبة عندما يكون الارتباط طرديًا ، ويكون الارتباط قويًا عند اقتراب قيمته من الواحد الصحيح ، وضعيفًا عندما يقترب مقداره من الصفر.
- قيمته سالبة عندما يكون الارتباط عكسيًا ، ويكون الارتباط قويًا عند اقترابه من (-1) ويضعف عندما يكون المقدار السالب قريبًا من الصفر. "

و لمعرفة العلاقة بين المتغير المستقل المتمثل في متطلبات الجودة و المتغير التابع المتمثل في ضمان الجودة، قام الباحث بهذا الإختبار كما هو موضح في الجدول رقم (07)

جدول رقم (07) : معامل إرتباط بيرسون بين محور متطلبات الجودة و ضمان الجودة

	متطلبات الجودة	ضمان الجودة	
متطلبات الجودة	Pearson Correlation	1	.668**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	37	37
ضمان الجودة	Pearson Correlation	**668.	1
	Sig. (2-tailed)	0.00	
	N	37	37

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (07) ، أظهرت النتائج أن مستوى الدلالة لبيرسون يساوي 0.000 و هو أقل من 0.05 ، و معامل الإرتباط يساوي 0.668 مما يدل على أنه يوجد إرتباط خطي طردي قوي بين متطلبات الجودة و ضمان الجودة.

الفرضية الثانية: هناك أثر لأبعاد متطلبات الجودة على ضمان الجودة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

للإجابة على هاته الفرضية سنعتمد على إختبار الإنحدار الخطي المتعدد ، و "قبل أن نقوم بتطبيق نموذج الإنحدار الخطي المتعدد ، يجب التأكد من توفر الشروط اللازمة التي تسمح لنا بتطبيقه على نموذج دراستنا ، ويتم ذلك كمايلي :

1- المعنوية الكلية للنموذج (F.test)

الفروض الإحصائية : - الفرض العدمي H0 : نموذج الإنحدار غير المعنوي

- الفرض البديل H1 : نموذج الإنحدار المعنوي "

حيث تشير نتائج الدراسة حسب جدول تحليل التباين لإختبار معنوية الإنحدار (ANOVA) مايلي :

الجدول رقم (8) تحليل التباين ANOVA

المصدر	مجموع المربعات Sum of squares	درجات الحرية Degrees.F	متوسط المربعات Mean.S	F	القيمة الاحتمالية Sig
الإنحدار	5.251	5	1.050	12.009	0.000
البواقي	2.361	27	0.087	-	-
المجموع	7.612	32	-	-	-

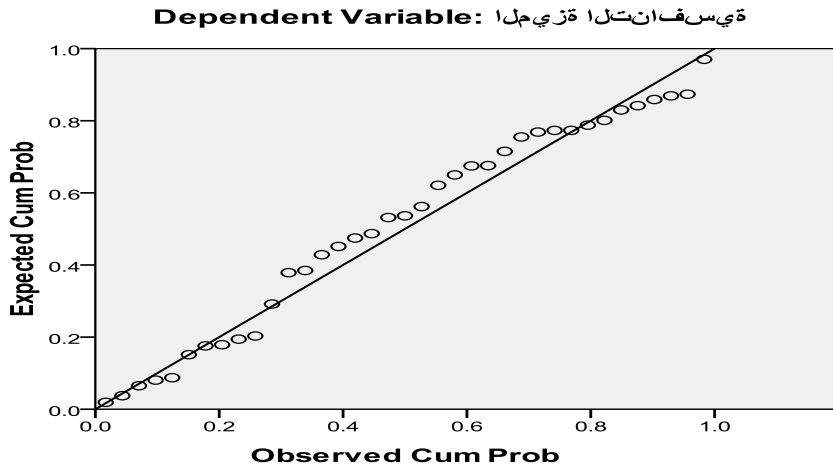
المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج spss

تشير المعطيات الإحصائية كما جاءت في جدول الإنحدار ANOVA ، أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل متطلبات الجودة وضمان الجودة كمتغير تابع، الذي أوضح أن معادلة الإنحدار جيدة حيث بلغت القيمة الاحتمالية Sig = 0.000 وهي أقل من 0.05%، و بالتالي نرفض الفرض العدمي القائل بأن نموذج الإنحدار غير معنوي ونقبل الفرض البديل القائل بأن نموذج الإنحدار معنوي.

2-إعتدالية النموذج :

تشير النتائج الدراسة إلى الشكل رقم (1) الذي يوضح إعتدالية أن البواقي تتوزع بشكل عشوائي على جانبي الخط، بمعنى أن البواقي تتوزع توزيعا معتدلا (أي تتبع التوزيع الطبيعي)، مما يعني أن نموذج الإنحدار الخطي المتعدد قابل للتطبيق في دراستنا وهذا من خلال إختبارنا للشرطين السابقين و من هنا يمكننا الإعتداد على النتائج المتحصل عليها من برنامج SPSS لتحليل الفرضية الثانية كمايلي:

الشكل رقم (1) إعتدالية التوزيع



المصدر : من إعداد الباحثين بناء على نتائج SPSS

ومنه حسب الجدول رقم (11) بلغت قيمة معامل التحديد R.square بين المتغير التابع و المستقل 69% و بلغت قيمة معامل التحديد المعدل R.square Adjusted 63.2% (إعتدنا على معدل التحديد المعدل لأنه الأكثر دقة)، بمعنى أن 63.2% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (ضمان الجودة) تعزي أو تعود إلى المتغير المستقل (متطلبات الجودة)، و الباقي يرجع إلى عوامل

الملتقى الوطني الأول حول: الجودة في مؤسسات التعليم في الجزائر

أخرى لم تدخل ضمن نموذج الدراسة منها الخطأ العشوائي ، وهذه قيمة "جيدة" لتفسير الحادث المتغير في ضمان الجودة نتيجة تغير الحادث في أبعاد متطلبات الجودة

الجدول رقم (9) : معامل التحديد لأثر متطلبات الجودة على ضمان الجودة

الخطأ المعياري للتقدير Std error- estmt	معامل التحديد المعدل R Square Adjusted	معامل التحديد R Square	معامل الارتباط R	النموذج
0.29572	0.632	0.690	0.831	01

المتغير المستقل : إدارة الموارد البشرية

المصدر : من إعداد الباحثين حسب برنامج spss

من خلال الجدول 10 نلاحظ ان بعد تمكين الموارد البشرية الوحيد الذي له دلالة احصائية بمقدار 0.005 بمعنى قبول الفرضية الرابعة القائلة بوجود أثر للموارد البشرية على ضمان الجودة في جامعة سطيف في حين باقي الابعاد غير دالة احصائيا وهذا يفسر بكون متطلبات الجودة ممثلة في الابعاد التالية الادارة العليا والتخطيط الاستراتيجي والتركيب على رضا المستفيدين والتقييم وتمكين المورد البشري لا يتم ممارستهم بصفة ترقى الى الجودة وبالتالي لانستطيع الحديث عن ضمان الجودة.

الجدول رقم (10) : أثر معاملات متطلبات الجودة على ضمان الجودة

مستوى الدلالة Sig	قيمة T	المعاملات المعيارية Beta	المعاملات غير المعيارية		النموذج
			الخطأ المعياري	B	
0.004	3.169		0.283	0.896	الثابت
0.300	1.057	0.202	0.114	0.121	الإدارة العليا
0.053	2.021	0.403	0.136	0.257	التخطيط الاستراتيجي
0.172	-1.402	-0.362	0.211	0.295-	التركيز على رضا المستفيد
0.567	0.579	0.110	0.182	0.105	التقييم
0.005	3.057	0.563	0.149	0.454	الموارد البشرية

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على برنامج SPSS

4.5 متطلبات تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي

تمثل المتطلبات مجموعة التغيرات المطلوب إحداثها في إدارة التعليم الجامعي حتى تتمكن من القيام بوظائفها في إطار عصري يبعدها عن الجمود والتقليدية التي تعاني منها، كما تمثل مقومات أساسية ينبغي أخذها بعين الاعتبار عند تطبيق منهجية نظام ضمان

الملتقى الوطني الأول حول: الجودة في مؤسسات التعليم في الجزائر

الجودة في الجامعة، وعلى الرغم من تعدد هذه المتطلبات وتنوعها إلا أن هناك متطلبات أساسية أجمعت عليها العديد من الدراسات والبحوث و الأدبيات المتصلة بضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في التعليم الجامعي، يمكن إيرادها على النحو التالي:

– التزام الإدارة العليا ودعمها لمتطلبات تطبيق معايير ضمان الجودة في التعليم الجامعي:

وهنا يتعين على الإدارة العليا في الجامعة أن تثبت التزامها بتطوير نظامها التعليمي وتحقيق جودته وفقاً لخصائص العصر ومتطلباته والاحتياجات الفعلية للمجتمع وسوق العمل، وذلك من خلال قيامها بعدد من الإجراءات كما يلي (عقيلي، 2001،):

– توعية جميع العاملين في الجامعة بمختلف اختصاصاتهم ووظائفهم بأهمية تبني نظام ضمان الجودة في التعليم الجامعي، وأن تطبيق هذا النظام في الجامعة سيجعلها قادرة على خوض غمار المنافسة – مع مختلف الجامعات المحلية والعالمية.

– إعداد ووضع رؤية ورسالة للجامعة.

– وضع أهداف تضمن تحقيق الجودة في الجامعة، وذلك في مختلف المستويات الوظيفية، وفي كافة البرامج والأنشطة والفعاليات التي تقوم بها. قيادة اجتماعات دورية لمراجعة كافة الخطط والبرامج والإجراءات والأنشطة والقرارات والإنجازات المتعلقة بتحسين العمل الجامعي وتطويره ضماناً لتحقيق جودته في مختلف المجالات العلمية والأكاديمية والفنية والإدارية.

– المتطلبات التنظيمية والقانونية:

وهنا يتعين على الجامعة التي تسعى إلى تحقيق ضمان الجودة في التعليم الجامعي ان تتخذ كافة الإجراءات والتدابير التنظيمية التي تضمن لها الالتزام التام بالمتطلبات القانونية الصادرة عن الوزارة المعنية بالتعليم العالي والبحث العلمي، وكذا الصادرة عن الجهات الأخرى ذات العلاقة بمختلف جوانب العمل في الجامعة أكاديمياً وإدارياً وFinياً ومالياً، وأن تترجم التزامها بواقع ملموس يظهر من خلال برامجها الأكاديمية وبنيتها التنظيمية ولوائحها الداخلية وإجراءاتها الإدارية. (الخطيب & الخطيب، 2004, p. 130)

– متطلبات التوثيق:

حيث أن تحقيق الجامعة لضمان الجودة في مختلف مكوناتها يتطلب منها إعداد نظام توثيق متكامل يعد بمثابة الإطار المرجعي الذي تعود إليه الجامعة للحكم على مدى التزامها بتحقيق الجودة وضمانها من عدمه، وهذا يتطلب منها أن تجعل نظام التوثيق الخاص بها متضمناً لعدد من الأمور، على النحو التالي) الخطيب & الخطيب (2004, p. 130):

- رؤية الجامعة ورسالتها، وسياستها الخاصة بتحقيق الجودة في التعليم الجامعي.
- الأهداف المطلوب تحقيقها لضمان الوصول إلى جودة التعليم الجامعي.
- الأدلة والتعليمات والإجراءات المنظمة للعمل الجامعي.
- الوثائق والسجلات الخاصة بالجامعة، الأكاديمية والإدارية والمالية والتشريعية.
- نشر الثقافة التنظيمية:

تعد الثقافة التنظيمية في الجامعة انعكاساً للثقافة العامة في المجتمع، ونظراً لدورها الحيوي في الحياة الجامعية والمتمثل بتوحيدها للجامعة في كيان واحد متكامل ومتناغم يجعل منها وحدة مترابطة لها اتجاه واضح ومحدد يجمع العاملين فيها ويوجههم نحو هدف واحد هو استمرار بقاء الجامعة وزيادة قدرتها على المنافسة، فإن الاهتمام بتغيير الثقافة التنظيمية للجامعة وفق فلسفة إدارة الجودة الشاملة كثقافة جديدة يمثل أهمية وضرورة تليها التغييرات السريعة في البيئة التنظيمية الناجمة عن التطور العلمي والتكنولوجي، وما ترتب عليها من أثر على الممارسات الإدارية وإيجاد ما يسمى بالعامل أو المدير العالمي (السماوي، 2008, p. 121).

الملتقى الوطني الأول حول: الجودة في مؤسسات التعليم في الجزائر

ولتحقيق هذا الهدف ينبغي على قيادة الجامعة تبني خطة مدروسة للتنمية التنظيمية يمكن من خلالها غرس وتعزيز الثقافة التنظيمية بقيمتها ومبادئها ومفاهيمها وعاداتها وأنماطها السلوكية المطلوبة لدى العاملين في الجامعة، بما يتوافق مع المتغيرات البيئية الجديدة الداخلية والخارجية، وبما يساعد الجامعة على تحقيق رؤيتها ورسالتها المتجددة بفاعلية.

— إنشاء نظام معلومات شامل

إن تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة في نظام التعليم الجامعي يستلزم بالضرورة الرجوع إلى الأنظمة الشاملة للمعلومات بهدف استخدامها في العمليات الإدارية بالجامعة، للربط بين الأهداف والعمليات التنفيذية والرقابية من خلال نسق متكامل من التقنيات التكنولوجية الحديثة التي تسهم في جمع البيانات والمعلومات وحفظها وتحليلها بصفة دورية، مع السعي المستمر لتطويرها وتحديثها، بما يزيد من قدرة الجامعة على تحقيق وظائفها، ويضمن سلامة ودقة ما يتخذ فيها من قرارات تهدف إلى التحسين المستمر في جودة الأداء الجامعي (علي عبد ربه، 2007، صفحة 159)

فنظام المعلومات المحوسب المبني على وفرة البيانات والمعلومات الصحيحة والدقيقة وتحليلها وتفسيرها وتبادلها بين مختلف مستويات الإدارة الجامعية سوف يُمكن متخذي القرار من مراقبة العمليات بصفة مستمرة، ويعطيهم رؤية واضحة ودقيقة حول طبيعة العمل الجامعي ومشكلاته وإمكاناته المادية والبشرية، والظروف المحيطة به، وبالتالي يساعدهم على اتخاذ قرارات سريعة ورشيحة في ضوء المعرفة الحقيقية التي تدعم الأداء وتحل مشاكل العمل بصورة فاعلة، في ظل المتغيرات العالمية الجديدة ودخول الجامعة في مجال المنافسة المحلية الإقليمية والعالمية (البكري، 2002، صفحة 55)

وفي هذا المجال يود الباحث الإشارة إلى أن تحديد نوعية البيانات والمعلومات المطلوب جمعها لتشخيص وتقويم مستوى الأداء الجامعي، يتوقف إلى حد كبير على نوع وطبيعة المصدر الذي تؤخذ منه وعنه تلك البيانات والمعلومات.

— تشكيل فرق العمل خاص بنظام ضمان الجودة:

إن من أهم متطلبات تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات هو تشكيل فرق عمل إدارة الجودة الشاملة ومجالسها ووحداتها، و توضيح الصلاحيات والمسؤوليات التي ينبغي أن تقوم بها، لذلك يجب أن تتشكل من أفراد تتوفر لديهم المهارات والقدرات اللازمة لحل المشكلات ومراجعة وتقييم الأعمال والمهام، وتحسين الخدمات والمخرجات الجامعية،

6. خاتمة

هدف هذا البحث إلى دراسة أثر تطبيق متطلبات الجودة على ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي وذلك بالتطبيق على عينة من أساتذة التعليم العالي في جامعة سطيف 1 وشملت عينة الدراسة 37 أستاذا جامعيا.

بينت نتائج الدراسة أن هنالك علاقة بين متطلبات الجودة و ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي باعتماد معامل بيرسون لكن عند التفصيل للوصول الى تحديد المتغير الذي له تأثير مباشر على متغير ضمان الجودة، بالقيام بالتحليل عن طريق تطبيق الانحدار المتعدد بينت النتائج أن المتغير الوحيد الذي يراه أساتذة جامعة سطيف يؤثر على ضمان الجودة هو العنصر البشري وقد توحى هذه النتيجة بعدم وعي الفئة المستهدفة بمتطلبات تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي ولذلك توصي الدراسة بمايلي:

يجب على المسؤولين في الجامعة التوعية بمدى المتطلبات التي تعبر عن جملة من التغيرات المطلوب إحداثها في إدارة التعليم الجامعي حتى تتمكن من القيام بوظائفها في إطار عصري يبعدها عن الجمود والتقليدية التي تعاني منها، كما تمثل مقومات أساسية ينبغي أخذها بعين الاعتبار عند تطبيق منهجية نظام ضمان الجودة في الجامعة، وعلى الرغم من تعدد هذه المتطلبات وتنوعها إلا أن هناك متطلبات

الملتقى الوطني الأول حول: الجودة في مؤسسات التعليم في الجزائر

أساسية أجمعت عليها العديد من الدراسات والبحوث و الأدبيات المتصلة بضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في التعليم الجامعي, يمكن إيجازها فيما يلي:

- التزام الإدارة العليا ودعمها لمتطلبات تطبيق معايير ضمان الجودة في التعليم الجامعي.
 - المتطلبات القانونية والتنظيمية
 - متطلبات التوثيق
 - نشر الثقافة التنظيمية
 - إنشاء نظام معلومات شامل
 - تشكيل فرق العمل خاص بنظام ضمان الجودة
- بالنسبة للدراسات المستقبلية يمكن أن تعالج أحد المواضيع التالية:
- معالجة نفس الموضوع مع توسيع حجم العينة
- دراسة متطلبات أخرى لم تأخذ بعين الاعتبار في هذه الدراسة مثل التوثيق والمتطلبات القانونية والتظيمية وغيرها.
- دراسة واقع تطبيق مبادئ الجودة بالجامعة الجزائرية.

7. قائمة المراجع

1. Abrunhosa, A., Moura E Sa, P., & Mou, P. (2008). Are TQM principles supporting innovation in the Portuguese footwear industry? , *Technovation*. 28, 208–221.
2. Crosby, P. (1979). *Quality Is Free*. New York: McGraw-Hill.
3. Gupta, S. (2009). *Total Quality Management*, . IMH.
4. Johnson, W., & CHvala, R. (1996). *total Quality in marketing* ,St Luise Press.
5. Jussi, k., Kari, s., Ossi, T., & Jari, V. (2012). Exploring the Perceived End-Product Quality in Software Developing Organizations . *International Journal of Information System Modeling and Design* , 3 (2), 1-32.
6. Kannana, V., & Tan, K. C. (2005). Just in time, total quality management, and supply chainmanagement: understanding their linkages and impact on business performance ,*omega the international journal of management science* . 33 (2), 154-170.
7. Mintzberg, H. (1987). The strategy concept I:five Ps for strategy. *California Management Review* .
8. Pekar, J. (1995). *Total Quality Management: Guiding Principles for Application* ASTM Manual Series.
9. Sallis, E. (2002). *Total Quality Management in Education* (éd. 3). Konan Page.
10. Wang, S., & Tang, . T. (2003). Assessing Customer Perceptions of Website Service Quality in DigitalMarketing Environments . *Journal of End User Computing* , 15 (3), 14-31.

الملتقى الوطني الأول حول: الجودة في مؤسسات التعليم في الجزائر

11. البكري، س. م. (2002). *إدارة الجودة الكلية*. مصر: الدار الجامعية الجديدة.
12. الحداد، ع. (2009). *إدارة الجودة الشاملة*. لبنان: دار النشر للفكر والتوزيع.
13. الخطيب، أ. & الخطيب، ر. (2004). *إدارة الجودة الشاملة تطبيقات تربوية*. مكتب التربية العربي لدول الخليج.
14. السماوي، ع. أ. (2008). *بناء برنامج للتنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس بجامعة تعز في ضوء مدخل الجودة الشاملة، أطروحة دكتوراه، كلية التربية، جامعة تعز*.
15. العلي، ع. أ. (2008). *تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة*. (1. éd.) الأردن: دار المسيرة.
16. الفرا، و. (1430). *تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البيانات الإحصائية spss، الندوة العالمية للشباب الإسلامي*.
17. بربر، أ. ع. (2005). *واقع مخرجات التعليم الجامعي في ضوء معايير الجودة الشاملة. الملتقى العربي الثاني للتربية والتعليم، المنعقد تحت عنوان "التعليم العالي: رؤى مستقبلية"*.
18. حجيم، ي. & فوزي، ه. (2009). *الدور الإستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة في إدارة علاقات الزبون*.
19. عز، ع. أ. (2008). *مقدم في الإحصاء الوصفي و الإستدلالي SPSS*.
20. عقيلي، ع. ص. (2001). *المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة وجهة نظر*. (2. éd.) الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
21. علي عبد ربه، إ. (2007). *تطوير إدارة التعليم الجامعي في ضوء بعض الاتجاهات العالمية المعاصرة: دراسة نظرية وتطبيقية*. مصر: دار الجامعة الجديدة.
22. عمر، م. & الخرابشة، ع. أ. (2012). *تجربة المملكة الأردنية الهاشمية في ضمان الجودة ومعايير الاعتماد الأكاديمي في الكليات التربوية. المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي*. الأردن: جامعة البلقاء التطبيقية.