

معوقات تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية :
دراسة حالة الجامعات العمومية الجزائرية

The Constraints Of Implementing Quality Assurance System In Public Algerian Universities From The View Point Of The Quality Assurance Officials.

ياسين لعكيكزة

جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريش، الجزائر
lakikzay@yahoo.fr

صليحة رقاد

جامعة فرحت عباس - سطيف 1، الجزائر
nivine1982@yahoo.fr

ملخص:

الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على المعوقات التي تحول دون تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات العمومية الجزائرية من وجهة نظر مسؤولي وحدات ضمان الجودة بها. ولتحقيق هدف الدراسة تم تطبيق الاستبانة كأداة قياس بعد التحقق من الخصائص السيكومترية لها. وقد توصلت الدراسة إلى تحديد جملة من المعوقات كان أهمها: عدم وضوح سياسة تطبيق نظام ضمان الجودة وعدم حرص وزارة التعليم العالي والبحث العلمي على توثيقها؛ عدم حرص الادارة العليا للجامعة على ادماج خلية ضمان الجودة في الهيكل التنظيمي للجامعة؛ عدم منح الصلاحيات الكافية لمسؤول وحدة ضمان الجودة لأداء مهامه؛ عدم حرص الادارة العليا للجامعة على متابعة مدى التقدم في عملية تطبيق نظام ضمان الجودة والوقوف على ذلك؛ الخوف من التقييم وبذل جهد اضافي إلى جانب فقدان الاستقلالية والنفوذ.

الكلمات المفتاحية: ضمان الجودة، نظام ضمان الجودة، المعوقات، الجامعات الجزائرية العامة.

Abstract:

This study aims to examining the constraints of implementing quality assurance system in Algerian public universities from the view point of the quality assurance officials. To achieve this goal the application of the questionnaire as a measurement tool is done, after verifying its psychometric properties. The most important constraints showed by This study are: lack of clarity in the application of quality assurance system and the lack of care of the Ministry on documenting the policy; lack of keenness of the university senior management to integrate quality assurance unit in the organizational structure of the university; not to grant sufficient power to official Quality Assurance Unit to perform its functions; the absence of keen of university senior management to follow up on the progress of applying that system; the fear of evaluation and make an extra effort along with loss of autonomy and authority.

Key Words: Quality Assurance, Quality Assurance System, Constraints, Public Algerian Universities

تمهيد:

يعدّ التعليم التعليم العالي من أهم ركائز اقتصاد ومجتمع المعرفة، حيث تسهم مؤسسات التعليم العالي بدور أساسي في تعظيم القدرة المعرفية للمجتمع بحثا واستخداما وتطبيقا من خلال ممارسة وظائفها من تدريس، بحث علمي وخدمة المجتمع؛ إلا أنّ نجاح هذه المؤسسات، في إعداد الرأس المال البشري المؤهل للإنتاج، وتطوير القدرات الابداعية له، والرفع من مستوى تأهيله لتلبية مختلف حاجات المجتمع من التنمية المستدامة، في جميع المجالات الاجتماعية، البشرية، الاقتصادية والثقافية، يتطلب منها ضرورة الاهتمام بقضية ضمان جودة التعليم العالي؛ وهو الأمر الذي دفع بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي الجزائرية إلى اجراء جملة من الاصلاحات وبذل العديد من الجهود وذلك باعتماد نظام الليسانس، الماستر والدكتوراه (ل.م.د) منذ الموسم الجامعي 2004/2005، والذي يعتبر المكون الأساسي لنظام ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية، كما سعت الوزارة الوصية بتاريخ 31 ماي 2010 إلى تأسيس **لجنة وطنية لتطبيق نظام الجودة في التعليم العالي** لدعم وتشجيع مؤسسات التعليم العالي على تطبيق أحسن الممارسات سواء على المستوى المؤسسي أو البرامجي.

إشكالية البحث:

على الرغم من إدراك السلطات الجزائرية لضرورة وحتمية تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، إلا أنّه ومنذ إنشاء اللجنة الوطنية لتطبيق نظام الجودة في التعليم العالي لم يرى ضمان الجودة النور في مؤسسات التعليم العالي، وبما أنّ الأمر يتعلق بمشروع ضخم للتغيير التنظيمي فالأكيد في ذلك أنّ تنفيذه سيصطدم بمجموعة من المعوقات منها ما هو متعلق بكيفية قيادته وإدارته وأخرى مرتبطة بمقاومات مختلفة فردية وجماعية على السواء. ومثلما هو متفق عليه في مجال التغيير التنظيمي، تعتبر هذه المقاومات جد طبيعية، والأهم في ذلك هو التعرف عليها، قياس مدى حدتها وأهميتها النسبية وذلك من أجل التقليل من أثرها كعائق في وجه المشروع التغيير. وعلى ضوء ما طرح يحاول هذا البحث المتواضع معالجة الإشكالية التالية:

ماهي معوقات تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية؟

ويندرج تحت هذا السؤال الرئيسي، السؤالين التاليين:

1. كيف يمكن تصنيف المعوقات التي تحد من تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية؟
2. كيف تقيم أهمية المعوقات لتطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية؟

- فرضيات البحث: تتمثل فرضيات البحث في الآتي:

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة دلالة احصائية للجوانب القيادية والادارية والسلوكية للأفراد مجتمعة في إعاقه تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

ومن الفرضية الرئيسية أعلاه، تمّ وضع فرضيات فرعية أخرى، هي:

الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة احصائية للجانب القيادي لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي على المستوى المركزي في إعاقه تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة احصائية للجانب الإداري والتنظيمي على مستوى المؤسسة في إعاقه تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية للجانب السلوكي للأفراد في إعاقه تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

- منهج وأسلوب البحث:

اعتمد هذا البحث على:

1. الأسلوب الميداني، إذ تم الاعتماد على كل من أداة الاستبانة وأداة المقابلة في جمع البيانات؛
2. التحليل الوصفي للبيانات من خلال عرض الجداول الإحصائية المناسبة وحساب المتوسطات والمقاييس الإحصائية الأخرى؛
3. الأسلوب التحليلي باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات قصد اختبار الفرضيات الموضوعية والخروج بالنتائج والاقتراحات.

- محددات الدراسة:

تمثلت في ما يلي:

1. **الحد الموضوعي:** اقتصر هذا البحث على معرفة معوقات تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية؛
2. **الحد البشري:** اهتم البحث باستقصاء آراء مسؤولي ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري كمجتمع بحث مستهدف؛
3. **الحد المؤسسي:** شمل البحث مؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري والتي تضم الجامعات، المراكز الجامعية، مدارس وطنية عليا، مدارس عليا للأساتذة ومدارس تحضيرية؛

- تعاريف إجرائية:

- 1- **نظام ضمان جودة التعليم العالي:** هو مجموعة من الآليات التي تستخدم بانتظام على مستوى المؤسسة أو البرنامج للتأكد من احترامها للحد الأدنى من الالتزام، وهذا ما يسمح بالاستجابة للمطالب الشرعية للمتعاملين مع مؤسسة التعليم العالي بتقديم خدمات تلبي حاجاتهم وتوقعاتهم.
- 2- **المعوقات:** نقصد بالمعوقات كل ما من شأنه أن يعيق أو يحد من عملية تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، سواء تعلق الأمر بالجانب القيادي على مستوى الوزارة الوصية أو الجانب الإداري والتنظيمي على المستوى المؤسسي أو الجانب السلوكي للأطراف المعنية بتطبيق نظام ضمان الجودة والخاص بجانب مقاومة تطبيق النظام.

الدراسة الميدانية:

أولاً- تحديد مجتمع البحث:

يتمثل مجتمع البحث في مسؤولي ضمان الجودة لمؤسسات التعليم العالي بالشرق الجزائري والبالغ عددهم ثمانية وعشرون مسؤولاً لضمان الجودة. وقد تم استهداف فئة مسؤولي ضمان الجودة، لأنهم الأقرب إلى معرفة وتشخيص المعوقات والعراقيل والمشاكل التي تعيق تطبيق نظام ضمان الجودة، كما أنهم استفادوا من عدة دورات تكوينية خاصة بتطبيق نظام ضمان الجودة، وهذا ما يجعلهم على دراية أوسع بضرورة تطبيق هذا النظام.

ثانياً- أسلوب جمع البيانات وأدوات التحليل الإحصائي:

1. **أدوات جمع البيانات:** اعتمدنا على كل من الاستبيان والمقابلة لجمع البيانات اللازمة التي تمكننا من معرفة معوقات تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، حيث تم إرسال ثمانية وعشرون استمارة إلكترونية إلى مجتمع البحث المستهدف، وقد تم استرجاع خمسة وعشرون استمارة، وبهذا قدرت نسبة استجابة مسؤولي ضمان الجودة بـ: 89.28%، وهي نسبة مقبولة للتحليل الإحصائي. وقد تمحورت استمارة البحث على دراسة المعوقات التي تواجه تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية من خلال ثلاثة جوانب أساسية، تمثلت في: **الجانب القيادي على مستوى الوزارة الوصية؛ الجانب الإداري والتنظيمي على مستوى**

المؤسسة والخاص بكل من وظيفة التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة والجانب السلوكي الخاص بالأطراف المعنية بتطبيق نظام ضمان الجودة. وقد تمّ قياس متغيرات الاستبانة باستخدام المقياس المركب "ليكرت" الذي يتكون من خمس نقاط تتراوح بين الرقم 1، ويعبّر على عدم الموافقة المطلقة على كلّ عبارة في هذه المحاور، والرقم 5 الذي يعبّر عن الموافقة المطلقة عليها، في حين يعبّر الرقم 3 عن حيادية المقياس. وبذلك يكون مجموع درجات المدرج الخماسي 15 درجة مما يجعل المتوسط المرجح أو عتبة القطع هي الدرجة 3، وقد ارتضيها كقيمة اختبار فرضية تعبر عن أدنى حد لدرجة الموافقة. وفيما يتعلق بصدق الاستمارة، فقد تمّ اختبار صدق الاستمارة باستخدام مؤشر صدق المحتوى، حيث تمّ عرضها على مجموعة من المحكمين وبعض مسؤولي ضمان الجودة، للحكم على مدى تمثيل الفقرات المستخدمة فيها للجوانب المختلفة للمحتوى المفاهيمي للموضوع محل الدراسة، حيث قام المحكمون بإبداء ملاحظاتهم التي ارتكزت على جملة من الجوانب: مدى مناسبة الفقرة للمحور الذي تندرج تحته؛ دقة وسلامة الصياغة اللغوية لفقرات الاستبيان؛ اقتراح فقرات اضافية مهمة وحذف فقرات. وبعد إجراء بعض التعديلات في صياغة عبارات الاستمارة وإحداث بعض الإضافات، تمّ عرضها على عدد من مسؤولي ضمان الجودة من مجتمع البحث المستهدف وهذا للتأكد من وضوح أسئلة الاستمارة وعباراتها، وكذا ضبط عنصر الزمن اللازم لاستجواب المفردات. أما عن ثبات الاستمارة (الاعتماد على الاستبيان)، فقد تمّ استخدام طريقة الاتساق الداخلي بحساب معامل "ألفا كرونباخ" الذي يعتبر مؤشرا إحصائيا دقيقا على مدى الاعتمادية، وقد بلغت قيمته 94%، وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عالية، تشير إلى وجود ترابط عال بين عبارات الاستبيان، وإلى إمكانية الحصول على نفس النتائج فيما لو تكرر القياس في ظلّ أوضاع مختلفة ومع مرور الوقت.

2. الأدوات الإحصائية المستخدمة: اعتمدت منهجية معالجة بيانات هذه الدراسة وبلاستعانة ببرمجية الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، على استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- المتوسطات الحسابية، لمعرفة درجة موافقة مجتمع البحث المستهدف على فقرات الاستبيان، كما تمّ استخدام الانحراف المعياري لقياس درجة تشتت قيم استجابات مجتمع البحث المستهدف عن المتوسط الحسابي؛
- لغرض تحديد مستويات أوزان فقرات الدراسة (الأهمية النسبية)، المعبر عنها في الاستمارة، تم اعتماد مقياس ليكرت الموضح سابقا، وعلى أساسه حدد المدى 1-5=4، وبتقسيمه على مستويات الأداة والبالغة 5 نحدد طول الفقرة والمقدرة بـ: $0.8 = 4/5$ ، وعليه تكون قيمة الوسط المرجح والأوزان المئوية كما يلي:

جدول رقم 01: قيمة الوسط المرجح والأوزان المئوية ودرجات الموافقة لمحاور الاستبانة.

الوسط المرجح	الأوزان المئوية	درجة الموافقة
من 1- أقل من 1.8	من 0.2- أقل من 0.36	ضعيفة جدا
من 1.8 أقل من 2.6	من 0.36- أقل من 0.52	ضعيفة
من 2.6 أقل من 3.4	من 0.52- أقل من 0.68	متوسطة
من 3.4 أقل من 4.2	من 0.68- أقل من 0.84	عالية
من 4.2 أقل من 5	من 0.84- أقل من 100	عالية جدا

ثالثا- النتائج والتحليل:

1. النتائج الوصفية للدراسة:

سنستعرض في هذا المحور، إجابات مسؤولي ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي محل الدراسة حول المعوقات التي تواجه تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسساتهم، والمتعلقة بـ: الجانب القيادي على مستوى الوزارة الوصية، الجانب الإداري والتنظيمي على المستوى المؤسسة والجانب السلوكي للأطراف المعنية بتطبيق نظام ضمان الجودة، على الترتيب.

أ. الجانب القيادي: سنبين في هذا العنصر، اتجاهات مجتمع البحث المستهدف حول المعوقات التي تحدّ من عملية تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسساتهم، والتي يكون مصدرها الجانب القيادي للوزارة الوصية، وهي مرتبة ترتيبا تنازليا حسب درجة الأهمية النسبية.

جدول رقم 02: المؤشرات الاحصائية الخاصة بعبارات المحور المتعلق المعوقات التي تواجه تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية على مستوى الجانب القيادي في الوزارة الوصية من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة.

المرتبة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الأهمية النسبية
1	عدم وضوح سياسة تطبيق نظام ضمان الجودة	3.92	1.03	عالية	78.40
2	عدم حرص القيادة على توثيق سياسة تطبيق نظام ضمان الجودة	3.88	0.83	عالية	77.60
3	عدم حرص القيادة على التواصل المستمر مع مسؤولي ضمان الجودة	3.56	1.08	عالية	71.20
4	عدم حرص القيادة على الاعلان عن سياسة تطبيق نظام ضمان الجودة	3.52	1.19	عالية	70.40
5	عدم حرص القيادة على اشراك أصحاب المصلحة في تحديد سياسة تطبيق نظام ضمان الجودة	3.48	0.91	عالية	69.60
6	المركزية في عملية اتخاذ القرارات الخاصة بتطبيق نظام ضمان الجودة	3.44	1.15	عالية	68.80
7	عدم قناعة القيادة بأهمية تطبيق نظام ضمان الجودة	3.28	1.1	متوسطة	65.60
	المتوسط العام	3.58	1.17	عالية	71.6

المصدر: أعدّ الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

تشير النتائج المعروضة في الجدول رقم 02، إلى أنّ المعدل العام للفقرات قدر بـ 3.58 وانحراف معياري مقداره 1.17 ووزن مئوي يقدر بـ 71.6 %، وبهذا فهو يقع عند مستوى الموافقة بدرجة عالية (68 % - 84 %) لمسؤولي ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي محل الدراسة، على وجود معوقات تحدّ من عملية تطبيق نظام ضمان الجودة تتعلق بالجانب القيادي للوزارة الوصية. ويتضح من الجدول أيضا، أن أكثر المعوقات التي تشكل أهمية نسبة لبقية العناصر من وجهة نظر مجتمع البحث المستهدف هي: **عدم وضوح سياسة تطبيق نظام ضمان الجودة وعدم الحرص على توثيقها**، وهذا ما يصعب أكثر عملية تطبيق نظام ضمان الجودة، أما فيما يتعلق بجانب قناعة القيادة بأهمية تطبيق نظام ضمان الجودة فيرى مجتمع البحث المستهدف أنه يوجد نوعا ما ادراك بأهمية تطبيق هذا المدخل، وقد كان العنصر الأقل أهمية نسبة لبقية العناصر من وجهة نظرهم.

ب. الجانب الإداري والتنظيمي: سنسلط الضوء في هذا العنصر، على اتجاهات مسؤولي ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي محل الدراسة حول المعوقات التي تحدّ من عملية تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسساتهم، على مستوى الجانب الإداري والتنظيمي للمؤسسة والخاص بكل من: جانب التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة، وهي مرتبة ترتيبا تنازليا حسب درجة الأهمية النسبية.

❖ التخطيط:

جدول رقم 03: المؤشرات الاحصائية الخاصة بعبارات المحور المتعلق بالمعوقات التي تواجه تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية على مستوى جانب التخطيط من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة.

المرتبة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الأهمية النسبية
1	عدم وضوح الأهداف	3.96	1.05	عالية	79.2
2	عدم ارتباط الأهداف بفترة زمنية محددة	3.76	1.01	عالية	75.2
3	عدم قابلية الأهداف للقياس	3.44	1.01	عالية	68.8
4	الخطة المعتمدة للتنفيذ غير مناسبة لتحقيق الأهداف بفعالية	3.44	1.08	عالية	68.8
5	عدم واقعية الأهداف	3.24	1.05	متوسطة	64.8
6	عدم قابلية الأهداف للتحقيق	3.24	1.05	متوسطة	64.8
7	عدم حرص خلية ضمان الجودة على إعداد ميثاق الجودة	3.00	1.11	متوسطة	60
8	عدم حرص خلية ضمان الجودة على إعداد وثائق الجودة	2.92	1.07	متوسطة	58.4
المتوسط العام لجانب التخطيط		2.7	1.05	متوسطة	54

المصدر: أعدّ الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

تشير النتائج المعروضة في الجدول رقم 03، إلى أنّ المعدل العام للفقرات قدر بـ 2.7 وانحراف معياري مقداره 1.05 ووزن مئوي يقدر بـ 54%، وبهذا فهو يقع عند مستوى الموافقة بدرجة متوسطة (52% - 68%) لمسؤولي ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي محل الدراسة، على وجود معوقات تحدّ من عملية تطبيق نظام ضمان الجودة، تتعلق بجانب التخطيط. وتشير معطيات الجدول كذلك، الى وجود اختلاف في الأهمية النسبية للمعوقات المتعلقة بهذا الجانب، فأكثر المعوقات التي تشكل أهمية نسبة لبقية العناصر، هي: **عدم وضوح الأهداف وعدم ارتباطها بفترة زمنية معينة**، وهي عناصر أولية وأساسية لضمان النجاح في تطبيق نظام ضمان الجودة؛ أما فيما يتعلق بحرص خلية ضمان الجودة على إعداد ميثاق ووثائق الجودة، فيرى مجتمع البحث المستهدف أنّه يوجد نوعا ما اهتمام بهذا الجانب، وقد شكل أقل العناصر أهمية في إعاقه تطبيق نظام ضمان الجودة من وجهة نظرهم.

❖ التنظيم:

تظهر النتائج المعروضة في الجدول رقم 04، أنّ المعدل العام للفقرات قدر بـ 3.58 وانحراف معياري مقداره 1.18 ووزن مئوي يقدر بـ 71.68%، وبهذا فهو يقع عند مستوى الموافقة العالية (68% - 84%) لمسؤولي ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي محل الدراسة، على وجود معوقات تحدّ من عملية تطبيق نظام ضمان الجودة، تتعلق بجانب التنظيم. وتشير معطيات الجدول كذلك، إلى موافقة مسؤولي ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي محل الدراسة بدرجة عالية على اغلب المعوقات التنظيمية محل الدراسة، والتي اعتبروها تشكل اعاقه كبيرة في تطبيق نظام ضمان الجودة، ومن أكثر المعوقات التي تشكل أهمية نسبة لبقية العناصر، هي:

عدم حرص الادارة العليا للمؤسسة على ادماج خلية ضمان الجودة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة (الطابع غير الرسمي)، وهذا ما يعرقل أكثر من عملية تطبيق نظام ضمان الجودة؛ اضافة إلى عدم منح الصلاحيات الكافية لمسؤول ضمان الجودة لأداء مهامه وهذا ما يعيق التقدم في سيرورة تطبيق هذا المدخل.

جدول رقم 04: المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات المحور المتعلق بالمعوقات التي تواجه تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية على مستوى جانب التنظيم من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة.

المرتبة	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الأهمية النسبية
1	عدم ادماج خلية ضمان الجودة ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة	4.16	0.94	عالية	83.2
2	الصلاحيات الممنوحة لمسؤول ضمان الجودة من طرف الإدارة العليا غير كافية لأداء مهامه	3.96	1.30	عالية	79.2
3	واجبات أعضاء خلية ضمان الجودة غير محددة بشكل واضح	3.88	1.23	عالية	77.6
4	واجبات مسؤول ضمان الجودة غير محددة بشكل واضح	3.68	1.34	عالية	73.6
5	عدم توافر خلية ضمان الجودة على الإطارات المؤهلة لممارسة أنشطتها	3.76	0.87	عالية	75.2
6	عدم استقرار أعضاء خلية ضمان الجودة	3.60	0.95	عالية	72
7	عدم حرص الادارة العليا للمؤسسة على استحداث خلايا لضمان الجودة على مستوى الأقسام	3.32	1.21	عالية	66.4
8	عدم حرص الادارة العليا للمؤسسة على احترام المعايير المعتمدة في اختيار أعضاء خلية ضمان الجودة	3.20	1.54	متوسطة	64
9	عدم حرص الإدارة العليا للمؤسسة على استحداث خلايا لضمان الجودة على مستوى الكليات	3.16	1.28	متوسطة	63.2
10	عدم حرص الادارة العليا للمؤسسة على احترام المعايير المعتمدة في اختيار مسؤول ضمان الجودة	3.12	1.20	متوسطة	62.40
	المتوسط العام لجانب التنظيم	3.58	1.18	عالية	71.68

المصدر: أعدّ الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

❖ التوجيه:

تظهر النتائج المعروضة في الجدول رقم 05، أنّ المعدل العام للفقرات قدر بـ 3.3 وانحراف معياري مقداره 1.05 ووزن مئوي يقدر بـ 66 %، وبهذا فهو يقع عند مستوى الموافقة بدرجة متوسطة (52 % - 68 %) لمسؤولي ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي محل الدراسة، على وجود معوقات تحدّ من عملية تطبيق نظام ضمان الجودة، تتعلق بجانب التوجيه. وتشير معطيات الجدول

كذلك، إلى وجود اختلاف في الأهمية النسبية للمعوقات المتعلقة بهذا الجانب، فأكثر المعوقات التي تشكل أهمية نسبة لبقية العناصر، هي: عدم مشاركة مسؤول ضمان الجودة في اتخاذ القرارات الخاصة بالمؤسسة، الامر الذي يجعله غير محفز لأداء مهامه، ناهيك على أنه من الضروري جدا لتطبيق مدخل نظام ضمان الجودة خاصة على المستوى المؤسساتي مشاركة مسؤول ضمان الجودة في كل القرارات الخاصة بالمؤسسة، كما أشاروا إلى أنّ نمط القيادة السائد في المؤسسة لا يشجع على عملية تطبيق نظام ضمان الجودة. ومن جانب آخر، أشار بعض مسؤولي خلايا ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي محل الدراسة إلى أنه هناك حرص مستمر على إقامة اجتماعات مع اعضاء الخلية (عملية اتصال مستمرة مستمرة) وإلى أنّ عملية صنع واتخاذ القرار الخاص بتطبيق نظام ضمان الجودة في المؤسسة تتم وفق أسس علمية وموضوعية، وقد شكل هذين العنصرين أقل العناصر أهمية في اعاقا تطبيق ضمان الجودة من وجهة نظر مجتمع البحث المستهدف.

جدول رقم 05: المؤشرات الاحصائية الخاصة بعبارات المحور المتعلق بالمعوقات التي تواجه تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية على مستوى جانب التوجيه من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة.

المرتبة	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الأهمية النسبية
1	عدم حرص الادارة العليا للمؤسسة على اشارك مسؤول ضمان الجودة في اتخاذ القرارات الخاصة بالمؤسسة	3.60	1.11	عالية	72
2	نمط القيادة السائد في المؤسسة يعيق عملية تطبيق نظام ضمان الجودة	3.52	1.00	عالية	70.40
3	عدم حرص الادارة العليا للمؤسسة على اقامة اجتماعات دورية مع مسؤول ضمان	3.52	1.04	عالية	70.40
4	عدم حرص الإدارة العليا للمؤسسة على التخفيف من أعباء العمل البيداغوجية لأعضاء خلية ضمان الجودة	3.48	1.00	عالية	69.60
5	قلة البرامج التكوينية المخصصة لمسؤول ضمان الجودة	3.48	1.08	عالية	69.60
6	قلة البرامج التكوينية المخصصة لأعضاء خلية ضمان الجودة	3.48	1.08	عالية	69.60
7	عدم حرص مسؤول ضمان الجودة على الاتصال المستمر مع أصحاب المصلحة الخارجية	3.20	1.00	متوسطة	64
8	عدم حرص مسؤول ضمان الجودة على الاتصال المستمر مع أصحاب المصلحة الداخلية	3.04	1.13	متوسطة	60.80
9	عدم حرص مسؤول ضمان الجودة على اقامة اجتماعات دورية مع أعضاء خلية	2.88	1.16	متوسطة	57.60
10	عملية اتخاذ القرارات الخاصة بتطبيق نظام ضمان الجودة في المؤسسة لا تتم وفق أسس علمية	2.80	0.95	متوسطة	56
	المتوسط العام لجانب التوجيه	3.3	1.05	متوسطة	66

المصدر: أعدّ الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

❖ الرقابة:

جدول رقم 06: المؤشرات الاحصائية الخاصة بعبارات المحور المتعلق بالمعوقات التي تواجه تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية على مستوى جانب الرقابة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة.

المرتبة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الأهمية النسبية
1	عدم حرص الإدارة العليا للمؤسسة على متابعة مدى التقدم في تطبيق نظام ضمان الجودة	3.72	0.89	عالية	74.4
2	عدم حرص خلية ضمان الجودة على اجراء عملية تقييم مرحلي لما تم التخطيط له	3.20	0.91	متوسطة	64
3	عدم حرص خلية ضمان الجودة على توظيف نتائج التقييم لمعالجة الانحرافات السلبية	3.12	1.01	متوسطة	62.4
	المتوسط العام لجانب الرقابة	3.34	0.93	متوسطة	66.8

المصدر: أعدّ الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

تظهر النتائج المعروضة في الجدول رقم 06، أنّ المعدل العام للفقرات قدر بـ 3.34 وانحراف معياري مقداره 0.93 ووزن مئوي يقدر بـ 66 %، وبهذا فهو يقع عند مستوى الموافقة بدرجة متوسطة (52 % - 68 %) لمسؤولي ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي محل الدراسة، على وجود معوقات تحدّ من عملية تطبيق نظام ضمان الجودة، تتعلق بجانب الرقابة. وتشير معطيات الجدول كذلك، أنّ أكثر المعوقات التي تشكل أهمية نسبة لبقية العناصر من وجهة نظر مجتمع البحث المستهدف هي: **عدم حرص الادارة العليا على متابعة مدى التقدم في عملية تطبيق نظام ضمان والوقوف على ذلك**، الأمر الذي لا يحفز ولا يشجع على التقدم في تطبيق هذا النظام.

ت. **الجانب السلوكي للأفراد:** ركزنا في هذا العنصر، على جانب **المقاومة** كسلوك يلزم عملية تطبيق نظام ضمان الجودة، ويشكل معوق أساسي ومفروغ منه في عملية تطبيقها من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة. وقد حاولنا من خلاله، ابراز اتجاهات مسؤولي ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي محل الدراسة حول الأسباب الدافعة لبروز المقاومة، وهي مرتبة ترتيبا تنازليا حسب درجة الأهمية النسبية. تشير معطيات الجدول رقم 07، إلى موافقة مسؤولي ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي محل الدراسة، بدرجة عالية على جميع الاسباب التي تؤدي إلى بروز المقاومة، والتي اعتبروها تمثل عاقبة كبيرة في تطبيق نظام ضمان الجودة، إلا فيما يتعلق باعتبار ضعف الثقة في نتائج تطبيق نظام ضمان الجودة من أسباب مقاومة تطبيقه، فقد نال درجة موافقة متوسطة، ومن أكثر المعوقات التي تشكل أهمية نسبة لبقية العناصر، هي: **الخوف من التقييم وبذل جهد اضافي إلى جانب فقدان الاستقلالية والنفوذ**.

جدول رقم 07: المؤشرات الاحصائية الخاصة بعبارات المحور المتعلق المعوقات التي تواجه تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية على مستوى الجانب السلوكي للأفراد المعنية بتطبيق نظام ضمان الجودة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة.

المرتبة	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الأهمية النسبية
1	الخوف من عملية التقييم	4.20	0.95	عالية جدا	84
2	الخوف من بذل جهد إضافي	4.20	0.76	عالية جدا	84
3	الخوف من فقدان الاستقلالية	4.12	0.83	عالية	82.40
4	الخوف من فقدان النفوذ	4.04	0.84	عالية	80.80
5	تفضيل الاستقرار (تفضيل الاعتماد على الأساليب الروتينية في العمل)	4.00	0.86	عالية	80
6	الخوف من عدم القدرة على التجاوب مع طبيعة المهام الجديدة	3.92	0.70	عالية	78.40
7	الشعور بالاغتراب الوظيفي (عدم مشاركته)	3.52	1.04	عالية	70.40
8	ضعف الثقة بنتائج تطبيق نظام ضمان الجودة	3.36	1.07	متوسطة	67.20
المتوسط العام		3.92	0.88	عالية	78.4

المصدر: أعدّ الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

2. اختبار الفرضيات:

اقتضت عملية اختبار فرضيات البحث، استخدام اختبار ت لعينة واحدة، لاختبار مدى وجود فروقات ذات دلالة احصائية من عدمه بين متوسط اجابات مجتمع البحث المستهدف حول المعوقات التي تواجه تطبيق نظام ضمان الجودة بمجوانبها المختلفة (القيادي، الإداري والسلوكي للأفراد) وقيمة المتوسط الفرضي 3 عند مستوى معنوية 0,05. والجدول التالي يبين نتائج هذا الاختبار:

وقد اشارت المعطيات الاحصائية في الجدول رقم 08، إلى أنّ متوسط الإجابات الخاص بالمعوقات المتعلقة بالجانب القيادي للوزارة الوصية، الجانب الإداري والتنظيمي للمؤسسة والجانب السلوكي للأفراد المعنية بتطبيق نظام ضمان الجودة، والمقدر بـ: 3.58، 3.2، 3.92 على الترتيب، يفوق قيمة المتوسط الفرضي 3، مما يدل على أنّ مسؤولي ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي محل الدراسة قد وافقوا على وجود معوقات تواجههم عند تطبيق نظام ضمان الجودة سواء تعلق الأمر بالجانب القيادي للوزارة الوصية أو الجانب الإداري والتنظيمي للمؤسسة أو الجانب السلوكي للأفراد المعنية بتطبيق نظام ضمان الجودة. وبالإضافة إلى ذلك، تشير نتائج الجدول رقم 08، إلى أنّ قيمة ت المحسوبة للمتوسط العام للإجابات المقدرة بـ 18.74 أكبر من قيمة ت الجدولية المقدرة بـ 1.711 وبمستوى دلالة 0.000 أقل من 0.05، وأنّ قيمة ت المحسوبة لكل من الجانب القيادي للوزارة الوصية، الجانب الإداري والتنظيمي للمؤسسة والجانب السلوكي للأفراد المعنية بتطبيق نظام ضمان الجودة والمقدرة على الترتيب بـ: 17.43، 22.70، 16.09، هي أكبر من قيمتها الجدولية

المقدرة بـ: 1.711، وبمستوى دلالة 0.000 أقل من 0.05، مما يؤكد وجود مجموعة من المعوقات التي تحدّ من تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، غير أنّ هذه المعوقات ليست لها نفس الأهمية، حيث أنّ الترتيب حسب الأهمية في إعاقه تطبيق نظام ضمان الجودة - كما هو مشار إليه في الجدول رقم 08 بين أنّ الجانب السلوكي والخاص بمقاومة تطبيق نظام ضمان الجودة يشكل أكثر العوامل إعاقه، يليه جانب القيادة على مستوى الوزارة الوصية فالجانب الإداري والتنظيمي على مستوى المؤسسة. وعلى ضوء هذه النتائج، يمكن القول بأنّه توجد مجموعة من المعوقات التي تحدّ من تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ذات أهمية متفاوتة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة سواء تعلق الأمر بالجانب القيادي للوزارة الوصية أو الجانب الإداري والتنظيمي للمؤسسة أو الجانب السلوكي للأفراد المعنية بتطبيق نظام ضمان الجودة، وبالتالي قبول صحة فرضيات البحث.

جدول رقم 08: نتائج اختبار ت لعينة واحدة لمعرفة مدى وجود معوقات تحدّ من تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

المرتبة	الأهمية النسبية	النتيجة	مستوى الدلالة	قيمة ت* الجدولية	قيمة ت المحسوبة	المتوسط الحسابي	المعوقات
2	71.6	معنوية	0.000	1.711	17.43	3.58	الجانب القيادي على مستوى الوزارة الوصية
3	64	معنوية	0.000	1.711	22.70	3.2	الجانب الإداري والتنظيمي على مستوى المؤسسة
1	78.4	معنوية	0.000	1.711	16.09	3.92	الجانب السلوكي للأطراف المعنية بتطبيق النظام (جانب المقاومة)
	71.20	معنوية	0.000	1.711	18.74	3.56	المعدل العام للمعوقات

*قيمة ت الجدولية عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة حرية 24.

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماد على مخرجات برمجية SPSS.

الخلاصة:

توصل هذا البحث إلى جملة من النتائج والتوصيات، نستعرضها فيما يلي:

أ- النتائج: يمكن تلخيص أهم نتائج البحث في النقاط التالية:

1. موافقة مسؤولي ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي محل الدراسة بدرجة عالية على وجود معوقات تحدّ من عملية تطبيق نظام ضمان الجودة تتعلق بالجانب القيادي للوزارة الوصية، خاصة فيما يتعلق عدم وضوح سياسة تطبيق نظام ضمان الجودة وعدم الحرص على توثيقها للمشي قدما في سيرورة تطبيقها؛

2. موافقة مسؤولي ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي محل الدراسة بدرجة متوسطة على وجود معوقات تحدّ من عملية تطبيق نظام ضمان الجودة تتعلق بالجانب الإداري والتنظيمي للمؤسسة، وفي هذا الإطار، سجلنا ما يلي:

❖ وجود اختلاف في الأهمية النسبية للمعوقات المتعلقة بجانب التخطيط، فأكثر المعوقات التي تشكل أهمية نسبة لبقية العناصر من وجهة نظر مجتمع البحث المستهدف، هي: عدم وضوح الأهداف وعدم ارتباطها بفترة زمنية معينة؛

❖ موافقة مسؤولي ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي محل الدراسة بدرجة عالية على أغلب المعوقات التنظيمية، ومن أكثر المعوقات التي تشكل أهمية نسبة لبقية العناصر من وجهة نظرهم، هي: عدم حرص الإدارة العليا للمؤسسة على ادماج خلية ضمان الجودة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة؛

❖ وجود اختلاف في الأهمية النسبية للمعوقات المتعلقة بجانب التوجيه من وجهة نظر مجتمع البحث المستهدف، فأكثر المعوقات التي تشكل أهمية نسبة لبقية العناصر من وجهة نظرهم، هي عدم مشاركة مسؤول ضمان الجودة في اتخاذ القرارات الخاصة بالمؤسسة ونمط القيادة السائد في المؤسسة الذي يعرق عملية تطبيق نظام ضمان الجودة؛

❖ يعدّ عدم حرص الإدارة العليا على متابعة مدى التقدم في عملية تطبيق نظام ضمان والوقوف على ذلك من أكثر المعوقات التي تشكل أهمية نسبة لبقية العناصر من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي محل الدراسة؛

3. موافقة مسؤولي ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي محل الدراسة، بدرجة عالية على جميع الأسباب التي تؤدي إلى بروز المقاومة، والتي اعتبروها تشكل عاقبة كبيرة في تطبيق نظام ضمان الجودة، إلا فيما يتعلق باعتبار ضعف الثقة في نتائج تطبيق نظام ضمان الجودة من أسباب مقاومة تطبيقه، فقد نال درجة موافقة متوسطة، ومن أكثر المعوقات التي تشكل أهمية نسبة لبقية العناصر، هي: الخوف من التقييم وبذل جهد اضافي إلى جانب فقدان الاستقلالية والنفوذ.

ب- الاقتراحات: بناء على النتائج المتوصل إليها، يمكن تقديم بعض الاقتراحات التالية:

- التحسيس المكثف بمشروع تطبيق نظام ضمان الجودة مع إبراز ضرورته لكل الأطراف ذات المصلحة؛
- نشر ثقافة ضمان الجودة على مستوى المؤسسة وبصورة مستمرة كإصدار مجلة دورية تعنى بضمان جودة التعليم العالي وفتح تخصصات في هذا المجال؛

- التزام الإدارة العليا على اختلاف مستوياتها بعملية تطبيق نظام ضمان الجودة ومتابعة مجرياتها؛
- مشاركة أصحاب المصلحة الداخلية والخارجية في إطار حوكمة تأخذ بعين الاعتبار تلبية احتياجات كل الأطراف؛
- ضرورة رسم وإعداد سياسة تطبيق نظام ضمان الجودة وتوثيقها لتسهيل مهام مسؤولي ضمان الجودة؛
- ضرورة هيكلة خلية ضمان الجودة على مستوى المؤسسة وتوفير الوسائل اللازمة لها.

قائمة المراجع:

- المجالات:

1. سعيد بن علي العضاضي، "معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي: دراسة ميدانية"، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد الخامس، العدد 9، 2012.

- الملتقيات:

2. خليل الرفاعي، أكرم النجداوي، راغب الخطيب، "تحديد معوقات تطبيق غدارة الجودة في أقسام المحاسبة في الجامعات الحكومية الأردنية"، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، الجامعة الخليجية، مملكة البحرين، يومي 5/4 أبريل 2012.
3. راضية بوزيان، "واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية"، الملتقى الدولي الأول حول رهانات ضمان الجودة في التعليم العالي، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، يومي 21/20 نوفمبر 2010.
4. زين الدين بروش ويوسف بركان، "مشروع تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر: الواقع والآفاق"، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، الجامعة الخليجية، مملكة البحرين، يومي 5/4 أبريل 2012.
5. عز الدين يونس ناجي ابو عائشة وعبد الله أحمد الفزاني، "نشر ثقافة الجودة في السياقات الجامعية المعاصرة في ليبيا المفهوم والأبعاد"، المؤتمر العربي الدولي الرابع لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، يومي 4/3 أبريل 2014.
6. يوسف أبو فارة وشلي اسماعيل، "تحليل واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالتغيير والتطوير التنظيمي في جامعة القدس المفتوحة"، الملتقى الدولي الثالث حول الجودة والتميز، جامعة سكيكدة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، يومي 8 /7 ماي 2007.

- THESE :

7. AMRANI, A. "analyse des principaux facteurs d'inefficience de l'enseignement supérieure par référence aux universités du centre et de l'Est algérien : une approche statistique", thèse de doctorat, université Ferhat Abbas, Setif 1, Faculté De Sciences Economiques Et Science De Gestion, MAI 2005.

8. COLLOQUE :

9. Isabelle POULIQUEN, "la place des demarches qualities dans l'enseignement supérieur", Actes du colloque internationale sur les enjeux de l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur , Université De Skikda, Novembre, 2010.
10. M.J. MAIRATA et J.J. MONTAÑO et Maria PALOU OLIVER, "Qualité et contexte actuel: le rôle des systèmes d'assurance qualité (AQ) et les perspectives d'avenir des systèmes d'assurance qualité dans les universités espagnoles", Actes du colloque internationale sur la Démarche Qualité dans L'enseignement Supérieur : Notions, Processus, Mise En Œuvre, Université De Skikda, Novembre, 2012 .

- Support de cours

11. Zineddine BERROUCHE et Nabil BOUZID, "Assurance qualité dans l'enseignement Supérieur", Support de cours de la session 2de la formation des RAQ, CIAQES, MESRS, Algérie.