

ثقافة جودة التعليم من وجهة نظر أساتذة التعليم العالي في الجامعة الجزائرية
The culture of education quality in the opinion of the professors of
higher education in Algerian University

د. هدييل عائشة*

جامعة الجزائر 3، إبراهيم سلطان شيبوط

aichahedibel1803@gmail.com

تاريخ الإرسال: 2024/03/28 تاريخ القبول: 2024/06/07 تاريخ النشر: 2024/06/30

Abstract:

الملخص:

This study aims to find out how prevalent education quality is among the professors of higher education in Algerian universities.

The work was applied on a sample of 35 professors of higher education in the course of the university year 2022/2023.

The results showed that there is a deficiency for a percentage of the professors participating in this study, and this was in terms of the knowledge related to quality, as well as the values and behaviors expressing it.

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن درجة انتشار ثقافة الجودة لدى أساتذة التعليم العالي بالجامعات الجزائرية.

أنجز العمل على عينة قوامها 35 أستاذة للتعليم العالي في السنة الجامعية 2023/2022.

أظهرت النتائج وجود نقص عند نسبة من الأساتذة المشاركين في الدراسة وهذا بالنسبة للمعارف المتعلقة بالجودة وأيضا في القيم والسلوكيات المعبرة عنها.

الكلمات المفتاحية: جودة، ثقافة الجودة، تعليم عالي، قيم الجودة، سلوكيات الجودة.

Keywords: quality, the culture of quality, higher education, quality values, quality behaviors.

* المؤلف المرسل

1- مقدمة

يُعتبر التعليم العالي القوة الأساسية التي تحدد تطور وتقدم المجتمعات على المستويات العلمية والتكنولوجية والاقتصادية... الخ، بنوع وجودة التكوين الذي يقدمه للطلبة الذين يعدّون القوة البشرية المحركة لمختلف قطاعات العمل والإنتاج والخدمات المقدمة للمجتمع.

تتمثل مهام مختلف الجامعات والمدارس والمراكز التي تشرف عليها وزارة التعليم العالي في التعليم والتكوين الأساسي والتكوين المستمر وإعداد الطلبة للاندماج في الحياة المهنية والمساهمة في التنمية الشاملة للبلاد وفي خدمة المجتمع في شتى المجالات، وللنجاح في هذه المهام بكفاءة عالية هناك اتجاه في هذه المؤسسة للبحث دوماً عن الأفضل حيث عرف التعليم عندنا عدّة تغييرات وتحسينات مستمرة في نوعه وتخصصاته وبرامجه ومناهجه... الخ، وكان الهدف دوماً هو الوصول إلى درجة من الجودة وجعلها من أولوياتها في كافة مراحل ومستوياته، وباعتبارها أيضاً السبيل من أجل إحراز التميّز والمكانة العالية وهذا ما جعل الاهتمام بقضية الجودة الشاملة في التعليم العالي يتزايد إلى الحد الذي جعل المفكرون يطلقون على هذا العصر "عصر الجودة الشاملة".

والأمر الذي يعتبر النخاع الشوكي للجامعة هو الثقافة السائدة في مختلف مؤسساتها والتي تنبع من مجموع الأفكار والمعارف والمعتقدات والعادات والتقاليد والسلوكات التي تتبناها كل جامعة، وهذا ما جعلنا نفكر في الثقافة المتعلقة بالجودة ومدى انتشارها بين فئة المؤطرين والمدرسين الذين يعملون على تكوين الموارد البشرية المتمثلة في الطلبة خريجي الجامعات والذين يساهمون بدورهم في تطوير مجتمعهم بالقدرات والكفاءات التي يكتسبونها ويطورونها في مرحلة تكوينهم وإعدادهم لجعلهم أفراداً فعالين.

2- إشكالية الدراسة

إن الثقافة السائدة ضمن أي منظمة ما هي إلا امتداد لثقافة المجتمع الذي تنتمي إليه مع بعض التغييرات التي تدخل عليها إما لخصوصيتها أو بغرض التحسين من أجل رفع مستوى جودة أعمالها وتمييزها من بين المنظمات الأخرى.

يُعتبر أيضاً الاهتمام بالثقافة ضمن أي منظمة من الاتجاهات الحديثة لمعظم المؤسسات والتي تعتبر جزءاً مهماً من المناخ التنظيمي لها لما تتركه من أثر في سلوك مختلف الموارد البشرية التي تنتمي لها، والجامعة كمنظمة لها ثقافتها الخاصة والتي تؤثر فيها وفي طريقة سيرها وفي النتائج التي تتوصل لها.

تعرّف الثقافة عامة حسب تايلور بذلك الكل المعقد الذي يشمل المعرفة والعقيدة والفن والأخلاق والقانون والعادات وكل ما يكسبه الإنسان باعتباره عضو في المجتمع (السيد، 2003). أما الثقافة التنظيمية والتي تتداخل مع ثقافة الجودة، تعرفها سعاد نائف البرنوطي بأنها عبارة عن مجموعة قيم واتجاهات وتقاليد وأعراف تسود المنظمة وتنعكس على السلوك اليومي للعاملين ويتم تناقلها عبر الأجيال فهي التي تصبغ شخصية الفرد واهتماماته (نائف البرنوطي، 2008، ص 479).

تعبّر بدورها ثقافة الجودة عن مجموع القيم والمعتقدات والمعارف والتقاليد والسلوكيات التي يجب أن تغير في ذهنية وتفكير كل المشاركين في المنظمة من أجل

التوجه نحو تطبيق التوجهات المعاصرة المبينة على التعاون والتسامح وروح الفريق وتلاحم العاملين مع قياداتهم والتي تساهم بدورها في تطوير أدائهم.

تعتبر الجامعة النخاع الشوكي والركيزة الأساسية لتطور وتقدم أي مجتمع، فهي التي تكون وتصنع الكفاءات وهذا ما جعل تبنّيها للجودة ضرورة إستراتيجية تفرضها تحديات عصر المعلومات الذي يتميز بالتغير السريع والذي يفرض عليها تحسين كفاءاتها وفاعلية عملياتها الإدارية والتعليمية، من أجل الاستجابة لكل المتغيرات، والتخلص من الفجوة الأدائية والمعرفية لتحقيق احتياجات وتطلعات المستفيدين من خدماتها ونظامها التعليمي.

يعتبر الأستاذ الجامعي حجر الزاوية في العملية التعليمية، ولا يمكن للجامعة الوصول إلى تحقيق أهدافها إلا من خلال تبني ثقافة تنظيمية تكون السند القوي له، يفهم من خلالها كيفية القيام بمهامه مع تحديد السلوك والأفعال المناسبة وغير المناسبة، التي تشكل في الأخير منظومة قيم يتصرف وفقها أعضاء هيئة التدريس أو كما يسمى ميثاق أخلاقيات المهنة.

ينبغي الاهتمام ببناء ونشر ثقافة الجودة في مؤسسات التعليم العالي عن طريق تصحيح المعارف والمعتقدات والأعراف والتقاليد والسلوك السائد في بيئتها الداخلية والخارجية ولن يحدث هذا إلا باهتمام الإدارة وقادتها بتوفير ظروف مناسبة مادية وبشرية تعمل على الرفع من مستواها باستمرار وعلى السعي دوما نحو الأفضل.

يعدّ مصطلح الجودة من أكثر المصطلحات متداولة في الوقت الحالي سواء في مجال الإنتاج من سلع وأدوات وأجهزة وغيرها، أو في مجال الخدمات من خدمات تعليمية أو صحية أو اجتماعية وغيرها، وهي حسب تعريف الموصفات القياسية البريطانية عبارة عن كل ما يحقق رغبات العملاء ويشبع احتياجاتهم، بينما يعرفها ديمنج المشهور باسم "أبو الجودة" بأنها المطابقة للاحتياجات (ريتشارد، 2007).

يشير مفهوم جودة التعليم العالي في الكيبك (Québec)، إلى قدرة المؤسسات على تحقيق الأهداف المحددة في إطار مهامهم المتمثلة في التربية والتعليم والأبحاث والخدمات المجتمعية. تحوي جودة التعليم العالي أيضا قدرة المؤسسات على إجراء أنشطة الدراسة ذات فوائد على المجتمع ككل وعلى تطور المعرفة.

انطلاقا من أهمية تجويد التعليم العالي قمنا بدراسة استكشافية مع فئة أساسية وهي فئة الأفراد المسؤولين على التكوين والتأطير وهم الأساتذة ومدى انتشار ثقافة الجودة بينهم وهذا بفحص مجموع المعارف التي يملكونها حول ثقافة الجودة والقيم التي يحملونها حولها والسلوك الذي يعبر عنها. انطلاقا من كل ما سبق يمكن أن نتلخص إشكالية الدراسة في التساؤلات التي سنجيب عليها من النتائج المتحصل عليها من الدراسة الميدانية، والمتمثلة في:

- ما مدى امتلاك الأساتذة الجامعيين للمعارف المتعلقة بثقافة الجودة؟؛
- ما مدى امتلاك الأساتذة الجامعيين للقيم التي تعبر عن ثقافة الجودة؟؛
- ما مدى امتلاك الأساتذة الجامعيين للسلوك المعبر عن ثقافة الجودة؟.

3- أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية للكشف عن:

- مستوى معارف الأساتذة حول ثقافة الجودة؛
- قيم الأساتذة المتعلقة بثقافة الجودة؛
- سلوك الأساتذة المعبر عن ثقافة الجودة.

4- أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها ستعرف قادة الجامعة والمسؤولين على تسييرها على درجة المعارف والقيم والسلوك المعبر عن ثقافة الجودة والذي يعتبر نقطة انطلاق في ترسيخ جودة التعليم في أذهان القائمين بالعملية التعليمية وخاصة أساتذة التعليم العالي الذين يعتبرون المكون الأساسي للإطارات التي تساهم في تطوير المجتمع.

5- تحديد مفاهيم الدراسة

- تعريف الجودة:

يرجع مفهوم الجودة إلى الكلمة اللاتينية "Qualitas" والتي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة صلابته، وكانت تعني قديما الدقة والإتقان من خلال القيام بتصنيع الآثار التاريخية والدينية لأغراض التفاخر أو لاستخدامها لأغراض الحماية، أما حديثاً طرأ تغير على مفهوم الجودة بعد تطور علم الإدارة وظهور الإنتاج الكبير والثورة الصناعية وظهور الشركات الكبرى وازدياد المنافسة، إذ أصبح لمفهوم الجودة أبعاد جديدة ومشعبة (عبوي، 2006، ص 32).

وعرفها الهلالي الشريبي الهلالي بمجموعة الخواص والخصائص الكلية التي يحملها المنتج أو الخدمة وقابليتها لتحقيق الاحتياجات والرضا أو المطابقة للغرض (الهلالي الشريبي هلال، 2010). كما عرفها أبو النصر بأنها أداء عملية معينة إنتاجية كانت أم خدمة وفقاً لمعايير محددة سلفاً تمثل أعلى مستوى لرضا المستهلك أو متلقي الخدمة أو المستفيد منها (أبو النصر مدحت، 2015).

- تعريف جودة التعليم:

هي درجة تجمع الخصائص لتلبية متطلبات التعليم العالي و متطلبات المستفيدين التي يمكن ترجمتها في عبارات مثل ماذا يجب على الطالب أن يعلم وان يفعل في مجال معين (Zabadi, 2013, p 48).

- تعريف جودة التعليم العالي:

تعرف جودة التعليم من جوانب متعددة تتمثل أولاً في المتعلمين الذين يظهرون استعداد للدراسة وثانياً في البيئة والتي يجب أن تتميز بالأمن والحماية وتوفير الموارد والتسهيلات الملائمة لذلك وثالثاً في الاعتماد على العمليات بحيث تعتمد الهيئة التدريسية على المناهج التعليمية والهياكل المادية لتسهيل العملية التعليمية وضمان مخرجات تعليمية تتميز بالمعرفة والمهارات والموال المرتبطة بالأهداف الوطنية للتعليم والمشاركة الايجابية في المجتمع (UNICEF, 2000, p 4).

قدم يوسف حليم الطائي ومحمد فوزي العبادي أبعاد جودة التعليم والمتمثلة في:

- توفير المهارات والخبرات الأكاديمية والإدارية التي تجعلها قادرة على توفير وتقديم خدماتها التعليمية المختلفة بمستوى مرتفع من الجودة؛
- تقديم خدمات تعليمية بصورة تعكس درجة عالية من الاعتمادية على هذه الخدمات؛
- انتشار في المنظمة التعليمية جو من الاحترام المتبادل والتعامل الحسن الذي يستند على الأسس الأخلاقية والتنظيمية والمهنية التي تحفظ للهيئة التدريسية والإدارية مكانتها واحترامها وهيبتها، وتحفظ للطالب كرامته؛

- تحقيق الاستجابة العالية والسريعة للتغيرات في بيئة المنظمات التعليمية (مؤسسات التعليم العالي) وهذا يتطلب من المنظمة التعليمية امتلاك المرونة الكافية للاستجابة لهذه التغيرات؛
- التأثير في الطالب والمجتمع وإظهار وإبراز الحاجات الحقيقية التي تخدم الطالب والمجتمع؛
- توفير الخدمة التعليمية للطالب في جو آمن يخلو من المخاطر قدر الإمكان؛
- مدى قدرة الجامعة على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها للطالب قبل وأثناء التحاقه بها؛
- تسهيل مؤسسة التعليم الجامعي للطلبة الحصول على خدمة التعليم الجامعي ووصولهم إليه عن طريق توفير خطوط الحافلات إلى المناطق المختلفة وتوفير السكنات الداخلية وتوفير السكنات الداخلية لهم؛
- تحقيق التواصل بين الطالب والجامعة حيث يتيح هذا للأستاذ الجامعي مناقشة وتحليل وفهم وإدراك كل ما يتعلق بالطالب وحاجاته ومشكلاته ومقترحاته، ويتيح للطالب إيصال أفكاره وأرائه إلى الجامعة؛
- التجسيد المادي للخدمة عن طريق توفير القاعات الدراسية، المدرجات، المختبرات العلمية، مختبرات الحاسوب، الأدوات والوسائل التعليمية المرئية والمسموعة والمكتبة والنوادي الصحية والرياضية، الحدائق ومواقف السيارات وغيرها (حجيم الطائي وآخرون، 2008).

- تعريف ثقافة الجودة:

عبارة عن مجموعة من القيم ذات الصلة بالجودة التي يتم تعلمها بشكل مشترك من أجل تطوير قدرة المؤسسة على مجابهة الظروف الخارجية التي تحيط بها وعلى إدارة شؤونها الداخلية (زكرياء، 2005، ص 94).

هي جملة المفاهيم والأفكار والإجراءات المؤدية إلى الارتقاء بالأداء الأكاديمي للمؤسسة التعليمية، إلى مستوى المعايير الأكاديمية، بما يجعلهم قادرين على المنافسة القوية لنظرائهم في أسواق العمل المحلية والإقليمية والدولية (فخري، 2009، ص 211)

تعرف أيضا ثقافة الجودة بأنها توعية المعنيين بالعملية التعليمية، وزيادة اهتمامهم بالجودة، من حيث تزويدهم بالمعلومات، والمهارات التي تساعد على تطبيق مبادئ الجودة ومفاهيمها في حياتهم العملية، وفي علاقتهم مع ذاتهم، ومع الآخرين (فخري، 2014).

ترتبط ثقافة الجودة بشكل كبير بثقافة المنظمة وتستند إلى القيم المشتركة والمعتقدات والتوقعات والالتزام اتجاه الجودة وأبعادها التي تجعل من الصعب إدارتها (Zhang & Louk-kola, 2010:12)

تحدث "Kottmann" عن 4 عوامل لها دور في خلق ثقافة الجودة وتتمثل في: القيادة، توفير الموارد كالمال والوقت والعنصر البشري وغيرها، التواصل الأفقي والعمودي والاهتمام بالتدريب المتواصل لأفراد المنظمة جميعا (Kottmann et al, 2016, p7).

- تعريف التعليم العالي:

هو مرحلة عليا من التعليم تدرس في الجامعات، أو في كليات الفنون أو الكليات التقنية أو في أي مؤسسة جامعية أخرى تمنح شهادة جامعية في مجال متخصص يؤهله للعمل في أحد ميادين

العمل بعد أن ينال إحدى الشهادات في تخصص معين أثناء دراسته الجامعية (إبراهيم الظاهر، 2013).

عرّفة كذلك عدّي عطا بأثّه عبارة عن كل أنواع التعليم الذي يلي مرحلة الثانوية أو ما يعادلها وتقدمه مؤسسات متخصصة، وهو مرحلة التخصص العملي في كافة أنواعه ومستوياته، رعاية لذوي الكفاءة والنبوغ وتنمية لمواهبهم وسدًا لحاجات المجتمع المختلفة في حاضره ومستقبله بما يساير التطور المفيد الذي يحقق أهداف الأمة وغايتها النبيلة (عدّي عطا، 2011).

يهدف التعليم العالي إلى إعداد الطلبة وتزويدهم بالمعارف حتى يصبحون عناصر فعالة في المجتمع، ومن جهة أخرى يهدف إلى تقديم البحوث العلمية التي تساهم في إيجاد الحلول المناسبة للمشاكل التي يعرفها المجتمع في مختلف مجالات الحياة.

- تعريف الأستاذ الجامعي:

يعرّف صالح عبد العزيز الأستاذ الجامعي على أنه محور الارتكاز في منظومة التعليم الجامعي بحثًا وتعليمًا وخدمة للمجتمع ومشاركة في التطور الشامل، وهو العمود الفقري في تقدّم الجامعة وهو مفتاح كل إصلاح وأساس كل تطوير، وعلى كفاءته وإنتاجه يتوقف نجاح الجامعة (عبد العزيز، 1976، ص 76).

كما عرفه كل من أمّا محمد عوض الترتوري، أغادير عرفات جويحات (2006) على أنه عبارة عن مدرس وباحث ومفكر ومشرف على أبحاث الطلبة، وعضو فاعل في خدمة المجتمع ومرشد ومربي للطلبة.

6- بعض الدراسات التي تناولت الموضوع

- دراسة أحمد عبد الحميد الشافعي (2000):

هدفت إلى توضيح ثقافة الجودة في الفكر الإداري التربوي الياباني، وإمكانية الاستفادة منها في تحسين وتطوير الفكر الإداري التربوي في مصر. وكانت النتيجة التي توصل إليها، أن الفكر التربوي في اليابان قائم على التفاهم المشترك بين القادة والمعلمين والطلبة، وأنهم كلهم شركاء في الوصول للنجاح، وأن تغيير ثقافة الأفراد نحو الجودة هو من مسؤولية المدراء خاصة.

- دراسة مصطفى محمد أحمد الكرداوي (2009):

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق مشروعات ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي على نشر ثقافة الجودة الشاملة وترسيخها بجامعة المنصورة، أجريت على عينة من أعضاء هيئة التدريس ومن الطلاب وتوصلت إلى وجود تأثير معنوي لتطبيق مشروعات ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي على جميع أبعاد الجودة لدى أعضاء هيئة التدريس، في الوقت الذي لم تسفر فيه عن وجود تأثير معنوي لتطبيق تلك المشروعات على بعد الابتكار لدى الطلاب (الكرداوي، 2009).

- دراسة راضية بوزيان سنة (2010):

هدفت هذه الدراسة لتحديد متطلبات ومعوّقات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي. ومن النتائج التي توصلت لها هي ضرورة دعم وتأييد الإدارة العليا لنظام إدارة الجودة، ترسيخ ثقافة الجودة للأفراد، مشاركة جميع العاملين، التعليم والتدريب المستمر لكافة الأفراد.

- دراسة زين الدين بروش ويوسف بركان (2012):

هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي بالجزائر بإعطاء نظرة عن الإجراءات المتخذة من طرف وزارة التعليم العالي لتطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية و قد توصلت إلى أنّ أهم معوقات تطبيق نظام ضمان الجودة تتمثل في غياب ثقافة الجودة، قلة مستوى تكوين وتدريب القائمين عليها، عدم توافر الإمكانيات المادية والتنظيمية التي تمكن من التعامل بفعالية مع نظام المعلومات ومقاومة بعض الأطراف الداخلية لتطبيق هذا النظام ضمان الجودة تعد من أهم معوقات تطبيقه. كما توصلت إلى ضرورة الاهتمام بالاتصال الفعال والمشاركة لتقليص حدة مقاومة التغيير.

- دراسة هلال (2014):

اهتم في دراسته بالبحث عن مستوى ثقافة الجودة والاعتماد لدى العاملين بالمدارس الحكومية و المدارس الأهلية بمنطقة القصيم، أقيمت على عينة عشوائية و توصل إلى أن المستوى العام لثقافة الجودة والاعتماد التربوي في المدارس الأهلية أكبر من المدارس الحكومية، كما وجد أنه يوجد شبه اتفاق بين مجموعتي الدراسة على المعوقات التي تحد من ثقافة الجودة والتمثلة في وجود مقاومة لدى بعض أفراد العينة لكل ما هو جديد والخوف من وجود نظام للمساءلة نتيجة لتطبيق الجودة والافتقار إلى وجود إدارة للجودة (عبد الوهاب هلال، 2012).

- دراسة شبيبته وعويد (2016):

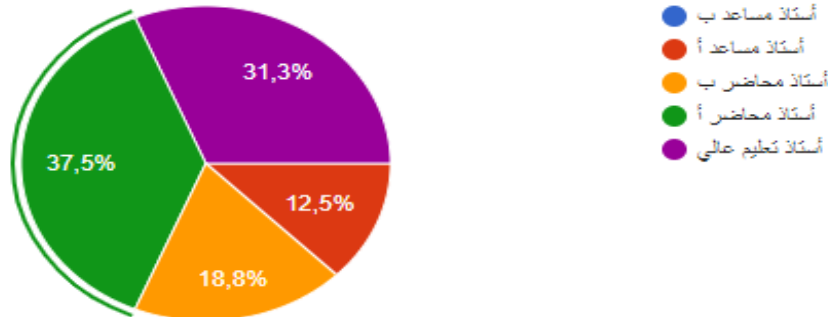
هدفت الدراسة إلى التعرف على ثقافة الجودة لدى معلمي المرحلة الثانوية وطلابها وللتحقق من ذلك، تم اختيار عينة طبقية عشوائية من 76 مدرسة من مديرتي سلفيت وقيليقلة، ومن نتائجها أن ثقافة الجودة لدى المعلمين والطلبة كانت كبيرة وبلغت على التوالي 85.3، 48.3، كما توصل إلى أهمية التركيز على اهتمام الإدارات التعليمية بدراسة عناصر ثقافة الجودة، وما تتطلبه من بيئة ملائمة لاستيعاب التكنولوجيا الإدارية الجديدة (شبيبته وعويد، 2016، ص ص339-365).

7- مجموعة الدراسة:

هي عبارة عن المجموعة المتاحة والتمثلة في مجموع الأساتذة الذين وافقوا على المشاركة وأجابوا على الاستمارة الإلكترونية التي أرسلت لأكثر من 300 أستاذ من جامعة الجزائر 3، وجامعة البليدة 2 وبعد مرور أكثر من شهر وعدم تلقي إلا 48 استبيان من جامعة الجزائر 3 و5 من جامعة البليدة 2 تمّ إلغاء 18 منها لأنّ الجواب عليها لم يكن كاملا وبالتالي أصبحت غير صالحة، لهذا أصبحت مجموعة دراستنا هذه 33 أستاذة وأستاذين فقط أي بمجموع 35 أستاذ(ة) من جامعة الجزائر 3 و04 من جامعة البليدة (2)، علما أنّ أكثر من ثلث المجموعة هم أساتذة التعليم العالي، وأكثر من ثلثي المشاركين في الدراسة هم بالجامعة منذ 10 سنوات وأكثر وهم يساهمون في التكوين والبحث كما سيظهر لاحقا في تقديم مجموعة الدراسة حسب بعض المتغيرات.

- تقديم مجموعة الدراسة حسب الدرجة العلمية

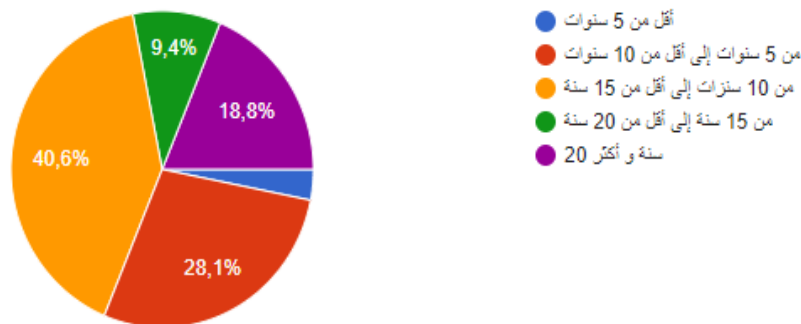
شكل رقم 1: توزيع أفراد مجموعة الدراسة حسب الدرجة العلمية للأستاذ¹



يظهر لنا من الشكل رقم 1 أن أكبر نسبة في مجموعة البحث تنتمي إلى درجة أستاذ محاضر (أ) وهي 37.5%، تليها نسبة أستاذ التعليم العالي و التي بلغت 31.3%، وأصغر نسبة من المشاركين في الدراسة و التي قدرّت بـ 12.5% كانت بدرجة أستاذ مساعد (أ).

- تقديم مجموعة الدراسة حسب سنوات الخبرة في التعليم العالي

شكل رقم 2: توزيع أفراد مجموعة الدراسة حسب عدد سنوات التدريس



يظهر لنا من الشكل رقم 2 أن أكبر نسبة من المشاركين في الدراسة لهم خبرة في التدريس بالتعليم العالي من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة وقدرت بـ 40.6% وأصغر نسبة كانت عند الأساتذة الذين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات وقدرت بـ 3%، وأن أغلب المشاركين يدرّسون بالتعليم العالي من 10 سنوات فأكثر.

8- أداة الدراسة:

تمّ الاعتماد على إستبانة تمّ بناؤها بالاعتماد على مجموع المعارف التي اكتسبها حول الموضوع من ممارستنا المهنية ومن الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع ومن حوارنا مع زملائنا بجامعة أو جامعات أخرى من الوطن كلما أتاحت لنا فرصة للقاء، وهذا لأنّ الموضوع مهم جدا ويشغل بالنا وبال كل المهتمين بالتكوين والبحث العلمي للبحث عن أفضل السبل والطرق للرفع من المستوى والوصول إلى منتج والمتمثل في الطالب بعد تخرجه يملك القدرات والمؤهلات والمهارات التي تؤهله لعالم الشغل و تجعله عنصرا قادرا على مواكبة التطور السريع الذي يحدث في هذا القرن والوصول إلى أن يصبح عنصرا فعالا ويحدث تغييرا إيجابيا في المهنة التي يمارسها والوصول حتى إلى الإبداع.

يعتبر هذا استبيان أولي سنعمل على تطويره انطلاقا من الملاحظات والنتائج التي نتوصل إليها بعد تطبيقه في الدراسة الاستطلاعية، يتكوّن من 4 محاور، المحور الأول يحتوي على معلومات عامة حول الأستاذ، والمحور الثاني يحتوي على 6 عبارات تعبّر عن معارف الأستاذ حول ثقافة الجودة، والمحور الثالث متعلق بالقيم التي تعبّر عن الجودة ويتكون أيضا من 6 عبارات، أما المحور الرابع يدور حول السلوكات ويتكون من 5 عبارات، وتكون الإجابة عليها كلها بنعم أو لا، ما عدا العبارتين الأولى والثانية فيها قسم مفتوح من الجواب.

قامت الباحثة بدراسة سيكومترية للاستبانة حيث تمّ فحص صدقها بعرضها على مجموعة من المحكمين وهم عبارة عن مجموعة من أساتذة الجامعة الجزائرية والذين ادخلوا عليها بعض التصحيحات التي أخذت بعين الاعتبار، أما بالنسبة لثباته فقد تمّ حسابه باستعمال معامل ألفا كرو نباخ والذي قدر بالنسبة للاستبانة ككل بـ 0.86، كما قدر بالنسبة لمحور المعارف بـ 0.910، وبالنسبة لمحور القيم بـ 0.76، وقدر بـ 0.80 بالنسبة لمحور السلوكات.

9- عرض وتحليل ومناقشة النتائج

نقوم في هذه النقطة بعرض وتحليل النتائج ومناقشتها وهذا باحترام التسلسل الذي جاءت به التساؤلات في الإشكالية.

9-1- معارف الأستاذ حول ثقافة الجودة:

جدول رقم 1: معارف الأستاذ حول ثقافة الجودة

الاختيار		نعم		لا	
		ك	%	ك	%
العبارات					
أعرف معنى مفهوم جودة التعليم					
أعرف مفهوم ثقافة الجودة					
تعرفت على مفهوم ثقافة الجودة من خلال فترات تكوينية حول الجودة قامت بها الجامعة لفائدة الأساتذة					
تعرفت على مفهوم ثقافة الجودة من خلال الحوار مع الزملاء					
تعرفت على مفهوم ثقافة الجودة من خلال قراءاتي الشخصية					
تعرفت على مفهوم ثقافة الجودة من خلال المناشير والقرارات الوزارية					
		24	68.6	11	31.4
		20	57.1	15	42.9
		4	8.6	31	91.4
		11	31.4	24	68.6
		22	62.9	13	37.1
		6	17.1	29	82.9

يظهر من الجدول رقم 1 أنّ هناك نسبة 31.4% من الأساتذة ليس لهم علم بمعنى جودة التعليم و42.9% لا يفقهون مفهوم ثقافة الجودة وقد يرجع هذا إما للفترة التي أقيمت فيها الدراسة والتي جاءت مباشرة مع بداية العطلة السنوية، وقد ترجع أيضا لعدم اهتمام بعض الأساتذة بالجودة لأنهم ينتظرون من الإدارة الوصية أن توفر لهم ظروفًا ملائمة للعطاء الأفضل وأنهم يتجاهلون هذا الموضوع كرد فعل للظروف السيئة التي تمرّ بها جامعتنا كافتقار لوسائل عمل مكيفة، والعدد الهائل للطلبة الذين يلتحقون بها سنويا والذي يفوق قدرة الاستيعاب، أو ربّما لافتقار المؤسسات الجامعية لتكوين مستمر عن طريق ندوات ولقاءات تحثّ على التوجه في طريق تجويد التعليم العالي الذي يعتبر ركيزة للمجتمع.

لاحظنا أيضا في سؤالنا عن طرق التعرف على ثقافة الجودة أنّ أغلب أفراد مجموعة الدراسة الذين أجابوا بأنهم على دراية بهذا المفهوم وبالمعنى الذي يحملها، تعرفوا عليه خاصة من خلال القراءات والاجتهاد الشخصي وهذا بنسبة 62.9%، وأيضا من خلال المناقشات والحوار مع الزملاء بنسبة 31.4%، أمّا دور كل من التكوين والمناشير والقرارات الوزارية في نشر ثقافة الجودة فقد ظهر ضعيفا حيث بلغت قيمته على التوالي 8.6% بالنسبة للتكوين و17.1% بالنسبة للقرارات الوزارية.

يظهر أنّ المعارف المتعلقة بثقافة الجودة ضعيفة الانتشار ضمن مجموعة الدراسة التي استجوبناها وهذا يحثنا على الاهتمام بها من خلال برمجة ندوات ودورات تدريبية لفائدة الأستاذ نعرفه بها وبفائدتها في الارتقاء بمستوى التعليم.

9-2- قيم تعبر عن الجودة:

جدول رقم 2: قيم تعبر عن الجودة

الاختيار		نعم		لا	
العبارة		ك	%	ك	%
أعمل على إتقان أي عمل أقوم به من تدريس وبحث وتقييم للطلبة		35	100	00	00
أتحمل مسؤولية نتائج كل الأعمال التي أقوم بها		35	100	00	00
أحترم وقت عملي وأستغله أحسن استغلال		33	94.3	02	5.7
أشارك في كل الاجتماعات التنسيقية للمقاييس التي أدرسها		29	80.6	07	19.14
أشارك زملائي في تنظيم مظاهرات علمية وثقافية بالجامعة		25	71.42	10	28.58
أتعاون مع زملائي في مختلف النشاطات التي تهدف لتحسين مستوى الطلبة		27	77.14	08	22.86

يظهر من الجدول رقم 2 والذي يحوي على العبارات التي تعبر عن القيم التي يحملها الأساتذة الجامعيين والتي تعبر عن توجههم نحو جودة التعليم أنّ هناك نسبة 100% من الذين قبلوا المشاركة في الدراسة لديهم قيم تعبر على أنهم يحملون توجه إيجابي نحو رفع مستوى التعليم والوصول به إلى درجة الجودة، وهذا خاصة في سؤالنا عن إتقان العمل وتحمل مسؤولية نتائج الأعمال التي يقومون بها وهذه من القيم الأساسية التي بتواجدها تدلّ على تواجد ثقافة الجودة ضمن قيم الأستاذ.

أما عن سؤالنا عن احترام الوقت واستغلاله أحسن استغلال كانت نتائجه أن نسبة 94.5% يحملون هذه القيمة ونسبة قليلة فقط لا تحملها حسب جوابهم والتي قدرت بـ 5.7% ورغم صغر النسبة إلا أنها مجرد وجودها يمكن أن يكون عائق أما رفع مستوى التعليم فالأستاذ الذي لا يولي قيمة للوقت يكون عائق أمام اتجاه تجويد التعليم.

أما بالنسبة للقيم المتمثلة في المشاركة في الاجتماعات التنسيقية المتعلقة بالمقاييس التي يدرسها الأستاذ والتي بلغت نسبة الامتناع 19.4% وهي نسبة تنذر بالخطر لأنها من النشاطات الضرورية للأستاذ وحاولنا فحصها ضمن القيم ونحن نؤمن بفكرة أننا سنجدها منتشرة عند جميع الأساتذة، لكن حسب الإجابة هناك تقريبا 5/1 من الأساتذة لا يقومون بها وهي من القيم التي يجب أن يؤمن بها كل أستاذ.

أما بالنسبة إلى تنظيم تظاهرات علمية وثقافية والتعاون مع الزملاء في مختلف النشاطات التي تهدف إلى رفع مستوى الطلبة فقد قدرت نسبة عدم حمل هذه القيم على التوالي 28.58%، 22.86% ورغم أنها تظهر ضعيفة إلا أنها مهمة، لأن الأستاذ الجامعي هو الركيزة والمسؤول عن عجلة التطور والتقدم في مختلف المجالات ولن يحدث هذا إلا بتقديمه مستوى من التكوين يتماشى والتطور التكنولوجي الذي يحدث في العالم بأسره ولهذا فهو يجب أن يحمل قيمة تسعى إلى الجودة وبالتالي إذا لم يكن من مشجعي العمل الجماعي والمشاركة في كل ما يرفع من مستوى التعليم فهذا سيجعل منه فردا عائقا أمام تطوير وتحسين التكوين الجامعي.

9-3- سلوكات تعبر عن ثقافة الجودة:

جدول رقم 3: سلوكات تعبر عن ثقافة الجودة

الاختيار	نعم		لا	
العبارات	ك	%	ك	%
هناك احترام متبادل بين الأساتذة والإداريين	29	82.86	06	17.14
أعتمد على طرق تدريس متنوعة	27	77.14	08	22.86
أشارك بأبحاثي في ندوات ومؤتمرات وطنية ودولية	29	28.86	06	17.14
أعمل على تطبيق استراتيجيات تعليم مناسبة للمستوى الذي أدرس به (ليسانس، ماستر، دكتوراه)	28	80.00	07	20.00
أشارك بأبحاثي في ندوات ومؤتمرات وطنية ودولية	31	88.58	04	11.42

يظهر من الجدول رقم 3 والمتعلق بالسلوكات التي تعبر عن ثقافة الجودة في التعليم العالي، أن هناك سلوكات لا تعبر عن ذلك حتى ولو كانت بنسب قليلة مقارنة بالسلوكات التي تعبر عن امتلاك الأستاذ لثقافة الجودة وهذا نظرا لحساسية مهنة الأستاذ ولاعتباره الطرف الأساسي في نشر وتميرير الثقافة للزملاء وللأجيال اللاحقة وكذلك لزراع جودة التعليم، وتتمثل نسب هذه السلوكات في 17.14% من الأساتذة الذين شاركوا في الدراسة لا يؤمنون بوجود احترام متبادل بين الأساتذة والطقم الإداري وهذا طبعا سيكون عائقا أمام أي تحسين أو تغيير، أما بالنسبة لاعتماد الأستاذ على طرق متنوعة في التدريس وهي من السلوكات التي تحسن مستوى التكوين فقد كان هناك نسبة 22.8% من الأساتذة لا يتبنون هذا السلوك ومعناه أنهم يكتفون فقط بإعطاء الدرس دون الاهتمام بالوصول إلى درجة من الفعالية.

قدرت أيضا نسبة الأساتذة الذين لا يشاركون بأبحاثهم في ندوات ومؤتمرات وطنية ودولية بـ 17.14% وهي من الأنشطة الأساسية في التعريف بمستوى الأبحاث في الجامعة وفي تحسين

المستوى عن طريق مختلف التبادلات التي تحدث في هذه الأنواع من اللقاءات وفي التعرف على الجديد الذي توصلت إليه جامعات دولية والذي قد يحث على إحداث تغيير في جامعتنا لمحاولة مواكبة التطور والتغير.

قدّرت أيضا نتائج الأساتذة الذين يسهرون على تطبيق استراتيجيات تعليم مناسبة للمستوى الذي يرسون به (ليسانس، ماستر، دكتوراه) بـ 80.00% وهي نسبة مرتفعة لكن رغم هذا هناك من بين المشاركين في الدراسة 20.00% ممن لا يهتمون بهذه النقطة وهذا يعبر عن وضع سيء باعتبار أنّ مختلف الاستراتيجيات التي يعتمد عليها الأستاذ تتدخل في تحديد نوع التعليم من جهة، ومن جهة أخرى يختلف التعليم وطرقه واستراتيجياته حسب الفئة الموجه لها.

كما أظهرت نتائج مشاركة الأستاذ بأبحاثه في ندوات ومؤتمرات وطنية ودولية أنّ تقريبا كل الأساتذة يقومون بهذا النشاط وهذا بنسبة 88.58% ونسبة قليلة فقط لا يشاركون وقد يكون هذا راجع لكون الأستاذ المساعد (أ) لا يملك الخبرة التي تؤهله للمشاركة، أما إذا كان راجع لعدم الاهتمام فهذا كذلك سيؤثر على جودة التعليم.

يظهر من أجوبة الأساتذة الذين شاركوا في الدراسة أنّ هناك بعض النقص في الاهتمام بالجودة و بثقافة الجودة وهذا طبعا من مختلف الأوجه التي جمعناها، خاصة في السوالين المتعلقين بإعطاء تعريف للجودة ولثقافة الجودة، حيث أنّ هناك في مفهوم جودة التعليم من عرّفه خاصة بتوفير ظروف مناسبة وهناك من جعله مجرد إيصال للمعلومة بطريقة بسيطة، وهناك طبعا من ربطه برفع المستوى والوصول إلى منتج (طالب) له قدرات تؤهله لنجاح في مهامه المهنية و تجعل المنظمة راضية عليه من جهة، ومن جهة أخرى الوصول بالجامعة لتصل إلى موقف المنافس للجامعات الوطنية والدولية.

أما بالنسبة لمفهوم ثقافة الجودة هناك من صرّح أنّه لا يعرف وهناك من عرفه بالمستوى العالي من الخدمات ولكن هناك من عرفه بمختلف المعايير والقيم والأفكار التي تنتشر في المؤسسة التعليمية والتي تعمل على رفع الجودة لديها وهذا ما يوضح لنا أنّه يجب الاهتمام أكثر بجودة التعليم.

- خاتمة:

أظهرت هذه الدراسة نقصا في بعض المجالات المكونة لثقافة الجودة بين الأساتذة الجامعيين ولو كانت النسب في كل الحالات أقل من النصف وحتى أقل من الربع، طبعا حسب النتائج المتحصل عليها من مجموعة الدراسة لكن تبقى النتائج معبرة وتدلّ على أنّه يجب العمل من طرف كل الأطراف والمتعاملين بالجامعة من أساتذة ومسيرين ومسؤولين مركزيين من أجل نشر هذه الثقافة وترسيخها في الجامعة، وخاصة أنّ هذا النقص ظهر في المعارف التي تعبر عن الثقافة والذي قد يكون أحد أسبابه هو قلة اللقاءات للتعريف بالجودة وبأهميتها وقلة المناشير والقرارات الوزارية التي تحث على تجويد التعليم العالي، كما ظهر غياب بعض القيم وبعض السلوكات المعبرة عن انتشار ثقافة الجودة عند فئة قليلة لكن تبقى مهمة نظرا لحساسية دور الأستاذ في إحداث أي تغيير وباعتباره ركيزة تسيير أي تطور على كل المستويات الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية.

من التوصيات التي خرجت بها في نهاية الدراسة:

- الاهتمام أكثر بجودة التعليم بالاهتمام بالأستاذ وتوفير له الظروف المناسبة ومساعدته على تقديم الأفضل وإقحام كل الأطراف وخاصة المسؤولين والإدارة وتحسيسهم بأهمية تقديم كل التسهيلات والوسائل اللازمة من أجل رفع التعليم؛
- بناء ونشر ثقافة الجودة داخل أي مؤسسة تربوية واجبا على كل الأطراف التي تنتمي إليها، ولن تتحقق الجودة إلا بالاهتمام بثقافة الجودة؛
- الاهتمام بنشر ثقافة الجودة عن طريق توفير المعارف المتعلقة بها وهذا بالقيام بالمحاضرات والندوات والتكوينات التي يقوم بها كل الأطراف المهتمة بجودة التعليم من أساتذة ومسؤولين؛
- وضع مخطط لنشر ثقافة الجودة بين كل الأطراف المنتمية للجامعة من أساتذة وطلبة وإداريين ومسؤولين.

- قائمة المراجع

- عبد العاطي، السيد. (2003). *المجتمع والثقافة والشخصية*، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- سعاد نانف، البرنوطي. (2008). *إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)*، الأردن: دار وائل للنشر.
- ريتشارد، ويليامز. (2007). *أساسيات إدارة الجودة الشاملة*، الجمعية الأمريكية للإدارة: مكتبة جريز.
- زيد منير، عبوي. (2006). *إدارة الجودة الشاملة*، عمان، الأردن: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع.
- الهلالي الشربيني، هلال. (2010). *دليل المصطلحات المستخدمة في الجودة والاعتماد الأكاديمي*، مركز تطوير الأداء، جامعة المنصورة.
- أبو النصر، مدحت. (2015). *إدارة الجودة الشاملة إستراتيجية كايزن اليابانية*، المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- Abdelrahim Mohammad, Zabadi. (2013). *Implementing Total Quality Management (TQM) on the Higher Education Institutions, A Conceptual Model*. Vol1, Journal of Finance & Economics.
- UNICEF. (2000). *Defining Quality in Education*. Paper presented at the meeting of the international Working Group on Education Florence, Italy.
- يوسف حليم، الطائي وآخرون. (2008). *إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي*، الأردن: الوراق للنشر والتوزيع.
- فؤاد، زكرياء. (2005). *ضبط الجودة وحماية المستهلك*، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- محمود، مديحة فخري. (2009). *تصور مقترح لتنمية ثقافة الجودة لدى أعضاء هيئة التدريس دراسة حالة بجامعة حلوان*، المؤتمر السنوي الدولي الأول 7-9 أبريل 2009.
- مديحة فخري. (2014). *مداخل معاصرة لإصلاح المؤسسات التعليمية في مجتمع المعرفة*، عمان: دار الرضوان.
- Loukkola, Tia., and Thérèse, Zhang. (2010). *Examining Quality Culture: Part 1—Quality Assurance Processes in Higher Education Institutions*. EUA Publications. Brussels: European University.

- Kottmann, Andrea., et al. (2016). How can one create a culture for quality enhancement. Final report. Ghent University. Accessed October, 20, 2023.
- نعيم إبراهيم، الظاهر. (2013). *إدارة التعليم العالي*، عمان، الأردن: عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع.
- عدي، عطا. (2011). *معايير الجودة والأداء والتقييم في مؤسسات التعليم العالي في ضوء التجارب المعاصرة*، عمان: دار البداية.
- عوض الترتوري، محمد وعرفات حويجات، أغادير. (2006). *إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات*، ط2، دار الميسرة للنشر والتوزيع.
- عبد الله، بن محمد البطي. (2000). *إدارة الجودة الكلية وإمكانية تطبيقها في الميدان التربوي السعودي*، العدد 42، مجلة التوثيق التربوي، الرياض.
- Ulf-Daniel Ehlers, Dirk Schneckenberg. (2010). *Changing Cultures In Higher Education: Moving Ahead to Future Learning*, Berlin, Springer. 2010.
- صالح، عبد العزيز. (1976). *التربية وطرق التدريس*، مصر: دار المعارف.
- مصطفى محمد أحمد، الكرداوي. (2009). *أثر تطبيق مشروعات الجودة والاعتماد الأكاديمي على ترسيخ ثقافة الجودة الشاملة بالجامعات المصرية*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة المنصورة، مصر.
- ناجي عبد الوهاب، هلال. (2012). *تصور مقترح لتفعيل ثقافة الجودة والاعتماد التربوي بالمدارس الأهلية والحكومية "دراسة ميدانية بمنطقة القصيم بالمملكة العربية السعودية"*، مجلة العلوم التربوية والاجتماعية، 18(3)، حلوان، مصر.
- شبيبته، مها توفيق وعويد، محمد. (2016). *ثقافة الجودة لدى معلمي المرحلة الثانوية وطلابها*، مجلة العلوم التربوية والنفسية، 2(17)، ص 339-365.