معوقات تطبيق الجودة بالتعليم العالي

(دراسة سوسيولوجية)

The obstacles of implementing quality in higher education institutions (Sociological study).

أ.د لغرس سوهيلة
جامعة مصطفى اسطمبولي معسكر (الجزائر)،
souhila.laghresse@univ-mascara.dz

تاريخ الاستلام 2025/03/16 تاريخ القبول 2025/05/31

الملخص:

يقوم التعليم العالي على فلسفة إدارية جديدة تركز على احتياجات الطلبة والمحيط الاجتماعي للمجتمع، وعليه تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على معوقات تطبيق الجودة بالتعليم العالي.

وتظهر دراستنا أن الصراع هو نتيجة عدم توافق الأهداف والمصالح، وإذا استمر فإنه سيقضي على المنظمة في مختلف مستوياتها كانخفاض رضا الموظفين، انخفاض الإنتاجية وضعف الأداء.

الكلمات المفتاحية: الجودة، الجامعة، الصراع المهني، الأداء الإداري، الأداء التكنولوجي.

Abstract*:*

In higher education is a new management philosophy based on the needs of students And the surrounding community. This study aims to identify the obstacles of implementing quality in higher education institution.

Our study shows that conflict stems from incompatibility of goals and interest and if it continued it will destroy the organization. Conflicts the organization in several ways such as decreased employee satisfaction, decreased productivity, and poor performance.

Keys Words: quality, university, professional conflict, management performance, technological Performance.

مقدّمة:

في ظل التحولات والتحديات التي تفرضها طبيعة العصر الحالي الذي يتميز بالتدفق السريع للمعرفة وثورة المعلومات والتطور التكنولوجي الهائل وظهور تقنيات اتصال حديثة فإنه من الضروري حدوث تغيرات في مختلف المنظمات الاجتماعية عامة والمنظمات التعليمية خاصة، وفي هذا السياق يؤكد (carrellet.all)

"أنه أصبح على المنظمات أن تسعى دائما للتغيير من خلال تبني نموذج إدارة الجودة الشاملة باعتباره أداة فعالة لإدارة التغيير التنظيمي من خلال التغيير في ثقافة المنظمة وفعالية إدارة الموارد البشرية" (عطوه مجاهد، فتوح عناني، 2011، ص. ص.303-304).

ومن هنا يتضح لنا، ضرورة تبني نموذج إدارة الجودة الشاملة بالتعليم باعتباره مشروع فلسفي وفكر تغييري يهدف إلى التحسين المستمر والتميز للتعليم في مختلف أطواره (الابتدائي، المتوسط، الثانوي، التعليم العالي)، ذلك لأن التعليم بصفة عامة والتعليم الجامعي بصفة خاصة في حياة الأمم والمجتمعات وفي مستقبلها ذو شأن عظيم، زد عن ذلك نجد أن الجامعات في العصر الحديث أصبحت من المقومات الرئيسية للمجتمع المعاصر، وأصبح تطور وتحديث مثل هذه المؤسسات في جميع الدول على اختلاف مستوياتها وأجناسها وموقعها الجغرافي والعالمي من أهم أولوياتها، فالجامعة تمثل القيادة الفكرية والعلمية في أي مجتمع، فهي رائدة التطور والإبداع وصاحبة المسؤولية في تنمية المجتمع من الناحية البشرية ومن الناحية المادية وفي هذا المعنى نجد كينث تومبسون يشير بقوله: "أن الهدف الأساسي من وجود الجامعة يكمن في تنمية وتطوير المجتمع، فهي تعمل على تنمية وتحقيق الفرص المتوافرة أمام الأفراد، وتحسين نمط معيشتهم وتلبية حاجاتهم الضرورية " (Tompson. K, 1972, p.20).

وبعبارة مختصرة إن القطاع التعليمي يشكل أحد الأعمدة الأساسية في تطوير المجتمع، ولهذا من الضروري تجسيد وتطبيق الجودة بالتعليم ولكن ما يلفت الانتباه أن هذا النموذج الإداري المعاصر الذي يسعى لتحقيق الجودة بالتعليم عامة والتعليم العالي خاصة يواجه مجموعة من المشاكل والصعوبات منها ما يتعلق بالموارد المادية ومنها ما يتعلق بالموارد البشرية، وعليه الإشكال المطروح هو كالآتي :

ما هي العوامل والعناصر المساهمة في عرقلة سير تطبيق الجودة بالجامعات الجزائرية عامة وجامعة معسكر خاصة؟

وللإجابة على هذه الإشكالية سيتم عرض الفرضيات التالية :

- يعتبر الصراع بين الأساتذة من العوامل المساهمة في عرقلة متطلبات جودة الأداء الإداري بالجامعات الجزائرية ونخص بالذكر جامعة معسكر.

• ضعف الأداء التكنولوجي من طرف أساتذة الكليات من بين المعوقات والصعوبات لتطبيق الجودة بالتعليم.

وعليه، تهدف هذه الدراسة لمعرفة النقاط التالية:

• محاولة التعرف على أهم العوامل المساهمة في عرقلة تطبيق مشروع الجودة بجامعة معسكر.

• معرفة انعكاسات الصراع على متطلبات جودة الأداء الإداري بجامعة معسكر.

• إبراز مدى أهمية الأداء التكنولوجي في عرقلة أو تسهيل تطبيق مشروع الجودة بجامعة معسكر.

ولمعالجة الموضوع سنعتمد على المنهجية العلمية التالية:

1-الإطار المنهجي والنظري للدراسة:

سنتناول في هذا العنصر مجموعة من الخطوات المنهجية العلمية والتي تتلخص في تحديد المفاهيم وذكر المنهج المعتمد في الدراسة والمقاربة النظرية وفي الأخير طرح تقنيات جمع المعطيات مع الإشارة إلى تحديد مجتمع البحث والعينة التمثيلية له، على النحو الآتي:

1-1تحديد المفاهيم:

تعتبر مرحلة تحديد المفاهيم من المراحل الأساسية للبحث العلمي، باعتبارها خطوة تساعد الباحث في فك الغموض للمفهوم هذا من جهة ومن جهة أخرى يساعدنا ضبط وتحديد المفهوم في تحديد أبعاد ومؤشرات الدراسة التي يتم ترجمتها في تقنية من التقنيات المعتمدة في البحث لجمع المعطيات، ومن هذا المنطلق سنعمل على تحديد مفاهيم الدراسة من خلال الطرح التالي:

1-1-1الجامعة: هي "تلك المنظمة التي تحتوي عددا من المعاهد التعليمية العليا ويكون لديها غالبا كلية للفنون الحرة واثنتان أو أكثر من المدارس أو الكليات المهنية وتقدم برنامجا للدراسات العليا وتكون قادرة على منح الدرجات العلمية في مختلف مجالات الدراسة " (بدران ش ومحمد البرعي، 2002، ص.290).

ومن هنا يؤدي بنا القول أن الجامعة مؤسسة تعليمية تضم معاهد وكليات وأقسام متنوعة ومختلفة التخصصات والمجالات العلمية، التي تسعى لتحقيق مجموعة من الأهداف التي تتلخص بالدرجة الأولى في التعليم، البحث العلمي وخدمة المجتمع والتي يمكن إجمالها في الأفعال الثلاث الآتية: الاكتساب والنقل والتطبيق وللتوضيح أكثر فإن رسالة وأهداف الجامعة تتمحور أولا في اكتساب المعرفة عن طريق البحث العلمي الذي يقوم به الباحثين والطلبة بالجامعة، وثانيا نقل المعرفة فيكون بواسطة التعليم الجامعي الذي يعتمد على التكنولوجيا ، وثالثا وأخيرا يخص تطبيق المعرفة في مختلف المجالات الاقتصادية منها، الاجتماعية، التربوية، السياسية بهدف خدمة وتطوير المجتمع.

1-1-2 الجودة: يعرف جوزاف جوران (joseph. Juran) الجودة بأنها: "عملية تخطيطية، تستلزم تتبع الخطوات التالية: تحديد من هم العملاء وما هي احتياجاتهم، تحسين مميزات المنتج، تلبية احتياجات المجتمع والعملاء" (edward sallis, 2002, p.p..42-43.)

من خلال هذا التعريف نستخلص أن الجودة عملية إرادية تخطيطية تهدف إلى تحسين المنتج وتحقيق الرضا الوظيفي للعمال وكذلك تلبية احتياجاتهم (العمال) واحتياجات أفراد المجتمع ككل.

وترتبط جودة التعليم بتحقيق ثلاثة معايير أساسية وهي كالتالي:

"جودة التصميم: ويقصد بها المواصفات والخصائص التي ينبغي أن تراعي في برامج العمل.

جودة الأداء: ويقصد بها القيام بالأعمال وفق المعايير المحددة.

جودة المخرج: ويقصد الحصول على المنتج التعليمي وخدمات تعليمية وفق الخصائص والمواصفات المتوقعة" (الباز حسن. أ، والفرحاتي السيد. م،2007، ص.24).

وعليه، الجودة هي عملية تخطيطية وبنائية تهدف إلى تحسين المنتج التعليمي في ضوء معايير دقيقة وواضحة، والتي تراعي صفات المنتج التعليمي الذي يتمثل في تحقيق رضا العمال وإشباع احتياجاتهم، وتحقيق أهداف المؤسسة وفق متطلبات المجتمع الذي يواجه مجموعة من التحديات التي تفرضها عليه مختلف التحولات الاجتماعية والتكنولوجية.

1-1-3 الصراع المهني: ونعني به تعارض وتناقض قيم ومبادئ الأفراد داخل المنظمة التي يعملون بها، بحيث قد يؤدي هذا الصراع بين الأفراد إلى صراع نفسي داخلي ينتهي بالفرد إلى الوقوع في هاوية المشاعر والأحاسيس البغيضة(كالحقد، الكراهية، الحسد، الأنانية).

ويشير دانيال كاتز (Daniel Kaatz) أن هذا النوع من الصراع المهني الذي يظهر بين الأفراد داخل المنظمة "يعتبر كأحد العناصر التي تؤدي إلى وجود الصراع التنظيمي الذي يظهر في البناءات التنظيمية.(Dahrendorf.R, 1959, p.156) "

1-1-4 الأداء الإداري: ونعني به " توفير نوع من التعاون والتنسيق بين الجهود البشرية المختلفة من أجل تحقيق هدف معين" (عطوه مجاهد. م.، فتوح عناني. ه ، 2011، ص.111).

فالأداء الإداري هو عملية تنظيمية وتنسيقية بين الموارد المادية والبشرية، عن طريق توفير نوع من التعاون بين الجهود البشرية المختلفة لتحقيق هدف المنظمة، فالأداء الإداري في ظل التغيرات التي تشهدها المنظمة يسعى إلى تنمية وتطوير الأداء الوظيفي للعاملين (الأساتذة) بالجامعة الذي يرتبط بالمشاركة في صنع القرار وتفويض السلطة الوظيفية وتحقيق الاتصال بين الأساتذة وتقويم أدائهم.

1-1-5 الأداء التكنولوجي: هو استخدام الآلات الحديثة في عمليات الأداء الإداري والتعليمي والتنظيمي بالمؤسسات التعليمية عامة وبالتعليم العالي والبحث العلمي خاصة.

وتعتبر التكنولوجيا أحد أبعاد الأداء التكنولوجي والتي تعبر عن نفسها في استخدام طرائق وأساليب وتقنيات جديدة من خلال برامج تدريبية تقدم للقيادات الإدارية والعناصر البشرية العاملة بالجامعات، والتي تهدف إلى :

- " تزويد الدارسين بكل ما هو جديد عن السياسة التعليمية.
- تطوير أساليب عمل القائد الإداري.
- تزويد المتدرب بمزيد من الأفكار والمعلومات الحديثة" (عطوه مجاهد. م. فتوح عناني. ه، 2011، ص.266).

ومما سبق ذكره، يؤدي بنا القول إن الأداء التكنولوجي بالجامعة يتلخص في قدرة الإدارة والعمال على استخدام وسائل تكنولوجية حديثة وأساليب إدارية علمية متطورة أي الاعتماد على التقدم العلمي في مختلف المستويات الإدارية منها والتي تتطلب تحقيق درجة من الكفاءة التنظيمية والتعليمية التي تتلخص في تسهيل العملية التعليمية للأستاذ والطالب وذلك من أجل تجويد التعليم بالمؤسسة التعليمية (المدارس، الجامعات، المعاهد، المراكز).

1-2 منهج الدراسة:

إن طبيعة الموضوع هي التي تحدد المنهج الذي يجب على الباحث الاعتماد عليه في دراسته هذه، لذلك فتحديد المنهج أو المناهج المستخدمة في الدراسة يعتبر خطوة مهمة وضرورية لتوضيح المسار الذي سيتبعه الباحث للوصول إلى الإجابات على الأسئلة التي تم طرحها في بداية البحث وعليه في دراستنا هذه سوف نعتمد على المناهج التالية:

1-2-1 المنهج الوصفي:

الذي يمكننا من وصف الظاهرة محل الدراسة أي وصف مختلف السلوكات والممارسات خلال فترة تطبيق مشروع الجودة بالجامعات عامة وجامعة معسكر خاصة محل الدراسة، فالمنهج الوصفي لا يقتصر على معرفة معالم الظاهرة بل يساعدنا أيضا على تحديد أسبابها وبالتالي فهمها.

1-2-2 المنهج التفسيري :

ما هو معروف عن المنهج التفسيري في العلوم الاجتماعية من منظور إميل دوركايم أنه يدرس العلاقة السببية بين الظواهر الاجتماعية، ومن هذا المنطلق سنعتمد عليه في دراستنا لتبيان العلاقة بين متطلبات تطبيق الجودة بالتعليم العالي وعلاقتها بالعناصر والإمكانيات المادية والبشرية التي تكون كعائق ومشكل في تجسيد هذا المشروع بنجاح.

1-3 المقاربة النظرية:

1-3-1 النظرية البنائية –الوظيفية:

تتلخص أهمية النظرية في البحوث العلمية أنها توجه وتنظم مسار البحث، وعليه النظرية المعتمدة هي النظرية البنائية الوظيفية التي ظهرت في نهاية القرن 19 وبداية القرن 20، وكانت بمثابة رد فعل على الانتقادات التي وجهت لكل من النظرية البنائية والنظرية الوظيفية هذا من جهة ومن جهة أخرى لتكملة أعمال التي بدأت بها كل من النظريتين البنائية والوظيفية. ومن أهم رواد هذه النظرية نذكر روبرت ميرتون، هربرت سبنسر، تالكوت بارسونز، رايت ميلز، راد كليف براون، ومن بين المبادئ العامة المتفق عليها من قبل هؤلاء الرواد نذكر المبادئ التالية:

-يتكون المجتمع من مجموعة من الأنظمة أو الأنسقة التي تترابط وتتكامل مع بعضها البعض.

"-الوظائف التي يؤديها المجتمع تشبع حاجات المنتمين إليها أو حاجات الأفراد الآخرين، وهذه الحاجات قد تكون حاجات روحية أو مادية، نفسية أو اجتماعية، وظائف كامنة أو وظائف ظاهرة .

-أن كل جزء من أجزاء المجتمع له وظائف بنيوية نابعة من طبيعة الجزء" (إحسان محمد الحسن، 2005، ص. ص.48-50).

ما يمكن التنويه إليه، أن اعتمادنا على هذه النظرية دون النظريات الأخرى يعود إلى الهدف الذي نسعى لبلوغه ألا وهو معرفة العناصر والعوامل التي تعيق تطبيق الجودة بالتعليم العالي.

1-3-2 النظرية الصراعية:

تعتبر النظرية الصراعية من النظريات الاجتماعية التي احتلت مكانة في البحوث العلمية، بحيث تؤكد هذه النظرية على "ضرورة النظر إلى المجتمع على أنه مركب من جماعة ضد جماعة، ويعرف بتعارض المصالح وكفاح القوى المتنافسة إما للحفاظ على القوة أو التمسك بها، ومن هذا الكفاح يأتي التغيير"(السيد عبد العاطي السيد وآخرون. 2002. ص.117).

ومن أبرز ممثلي النظرية الصراعية نذكر كل من كارل ماركس، رايت ميلز، كارل منهايم، رالف داهر ندوف وسي وغيرهم، ويتفق هؤلاء المنظرون على جملة من المبادئ والأفكار وهي كالتالي:

- "إن الحياة الاجتماعية التي نعيشها هي حياة يتفاعل من خلالها الأفراد والجماعات والمجتمعات، وأثناء التفاعل يحدث الصراع بين الأطراف المتفاعلة.
- إن الصراع الذي يحدث بين الأفراد هو نتيجة التنافس الشديد فيما بينهم من أجل الحصول على المناصب أو إمتلاك الشهرة والسمعة،...الخ.
- إن الأشياء التي يتنافس عليها الأفراد تكون غالبا قليلة ونادرة ومحدودة، وعليه من الصعب الحصول عليها" (إحسان محمد الحسن، 2005، ص. ص.128-129).

ومن هذا المنطلق نعتمد على هذه النظرية لتوضيح تأثير الصراع المهني باعتباره عائقا لتطبيق مشروع الجودة داخل الجامعة.

1-4تقنيات الدراسة:

إن نوع التقنيات المعتمدة لجمع المعطيات هي التقنيات المباشرة والتي تتلخص في الملاحظة بالمشاركة والمقابلة والتي من خلالهما نجمع معطيات لم تكن موجودة من قبل كما يطلق عليها موريس أنجرس "معطيات أولية" (موريس أنجرس، 2004، ص.184)، وهي كالآتي:

1-4-1 تقنية الملاحظة بالمشاركة:

والتي تم التركيز فيها على المحاور التالية:

- التعرف على طبيعة العلاقة بين الأساتذة داخل الكلية.
- معرفة تأثير الصراع المهني على متطلبات جودة الأداء الإداري.
- معرفة تأثير الصراع المهني على عملية التخطيط.
- معرفة تأثير الصراع المهني على عملية المراقبة.
- معرفة تأثير الصراع المهني على مرحلة تحسين الجودة.

1-4-2 تقنية المقابلة:

من خلالها نحاول معرفة النقاط التالية:

- معرفة مختلف المعوقات والصعوبات المساهمة في عرقلة عملية تطبيق الجودة بالتعليم العالي.
- معرفة مدى تطبيق الأستاذ الجامعي للتكنولوجيا في العملية التعليمية.
- محاولة معرفة أهمية التدريب والتكوين على التكنولوجيا في العملية التعليمية.

1-5 العينة التمثيلية لمجتمع الدراسة:

يشمل مجتمع البحث أساتذة من مختلف كليات جامعة معسكر، بحيث تم إجراء 30 مقابلة مع مجموعة من الأساتذة ينتمون لمختلف أقسام الكليات خلال السنة الجامعية 2018-2019.

2-معوقات تطبيق الجودة بالجامعة (جامعة معسكر كنموذج):

تتعدد وتتنوع معوقات الجودة بالتعليم عامة والتعليم العالي خاصة وهذا نظرا لطبيعة الظروف المادية والمعنوية لكل مؤسسة جامعية، وعليه من خلال الدراسة الميدانية اتضح لنا أنه توجد مجموعة من العراقيل والمشاكل التي تساهم بصورة أو بأخرى في عرقلة تطبيق نظام الجودة بالجامعات، وتتجلى هذه العراقيل فيما يلي:

2-1 الصراع المهني وتأثيره على متطلبات جودة الأداء الإداري:

يعتبر الصراع ظاهرة طبيعية موجودة بشكل أساسي ومستمر في كل نسق اجتماعي، وكذلك سمة من سمات التنظيم، وذلك لاعتبارين مختلفين ومترابطين في الوقت ذاته وهما:

الاعتبار الأول ويتمثل في "أن الحفاظ على حدود الجماعات الاجتماعية المنظمة يتم من خلال ميل أعضاء كل جماعة إلى تقسيم العالم إلى 'نحن' (أعضاء جماعتنا)، و'هم' (أي أعضاء الجماعات الأخرى)، فلولا هذا التضامن التلقائي لانهار الوجود المستمر لأغلب الأنساق الاجتماعية القائمة. والاعتبار الثاني

أن كثرة الصراعات في المجتمع الحضري الحديث تقسم المواطنين تبعا لأسس كثيرة ومتباينة كالتقسيم على أساس الدين، الوضع الاقتصادي،..." (الجوهري محمد محمود، 2009، ص.53).

وعليه، عندما نتحدث عن الصراع يقودنا الحديث للقول أنه يوجد تناقض وتنافس بين شخصين أو مستويين أو جماعتين، ومن خلال دراستنا الميدانية اتضح لنا أنه يوجد صراع بين الأساتذة داخل الجامعة –ونخص بالذكر جامعة معسكر- والذي يساهم بصورة مباشرة أو غير مباشرة، قوية أو ضعيفة على عرقلة سير الأداء الإداري، هذا الأخير الذي يتطلب المرور بعدة مراحل للوصول إلى الهدف المنشود ألا وهو تجويد التعليم بالجامعة، وذلك بطبيعة الحال بإتباع المراحل والخطوات التي حددها جوران في ثلاثة مراحل أساسية وهي تخطيط الجودة، مراقبة الجودة، تحسين الجودة والتي تعكس هيكل الجودة الشاملة.

وعليه، سنعمل على إبراز تأثيرات وانعكاسات الصراع المهني على مراحل الأداء الإداري على النحو الآتي:

2-1-1الانعكاسات السلبية للصراع المهني على مرحلة التخطيط :

لقد اتضح من خلال نتائج الدراسة أن عملية التخطيط لتجويد التعليم بالجامعة هي من مهام ومسؤوليات القادة الإداريين (المدير ونوابه، العميد ونوابه، رؤساء الأقسام ونوابهم) وذلك من خلال التعرف على أساتذة الكلية أي قيام رؤساء أقسام الكلية بجرد عدد الأساتذة الذي يحتويه كل قسم، وذلك من خلال التعرف على المستوى العلمي لكل أستاذ والرتبة العلمية التي يشغلها وكل هذه الإجراءات التي قامت بها الكلية من أجل عرضها لمدير الجامعة خلال زيارته للكليات، بحيث كانت هده الزيارة مرتين في السنة وذلك ابتداء من عام 2018، وبالتالي خلال هده الزيارة يتعرف المدير ونوابه على نتائج التحصيل الدراسي للطلبة وعلى أساتذة الكلية بمعنى التعرف على المستوى العلمي للأساتذة والمشاكل التي تواجههم عند أدائهم الوظيفي، ذلك لأن الجودة تتطلب الوقوف على فهم خصائص بيئة العمل وقدرة العمال (الأساتذة) على التكيف مع بيئتهم ودرجة استيعابهم للمتغيرات التي تحدث في مجال عملهم من وقت لآخر، لأن ظروف العمل عندما تكون غير مهيأة للأستاذ فإنها تؤثر على مستوى أدائهم الوظيفي من حيث الجهد والقدرة على الانجاز والاستغلال السيئ القدرات الموجودة لدى العاملين، لذلك فمن واجب القادة الإداريين تحمل المسؤولية لتهيئة الظروف لأساتذة الكلية.

والقيام بهذه الخطوة من أجل التعرف على احتياجات ورغبات العمال (الأساتذة) وتوفير لهم المناخ لأداء مهامهم التعليمي، ولكن المشكلة أن هناك صراع بين الأساتذة والسبب الرئيسي لهذا الصراع يتجلى في محاولة الاحتفاظ بالمناصب الإدارية أو الوصول إليها (العمادة، نيابة العمادة، رئاسة القسم،..) وهذا للأسف ما نجده في بعض كليات جامعة معسكر، مما ينجم عنه عدم التفاهم فيما بينهم وكذلك عدم

التعاون مع بعضهم البعض الأمر الذي أدى إلى عدم تحسين العملية التعليمية بالكلية وهذا بسبب تناقض احتياجات الأساتذة الذي يغلب عليها المصلحة الخاصة أكثر منه المصلحة العامة.

2-1-2 الانعكاسات السلبية للصراع المهني على مرحلة المراقبة:

في ظل الظروف التي تم ذكرها سابقا نجد أن عملية المراقبة لم يكن لها وجود أو أثر في تحسين العملية التعليمية بهدف تحقيق الجودة بالجامعة لأن معظم أساتذة الكلية كانوا يرفضون أن تقوم الإدارة بمراقبة أدائهم الوظيفي بحجة أن عملية المراقبة للأساتذة يعكس عدم ثقة الإدارة بالأساتذة وبكفاءتهم المهنية.

ومن هذا المنطلق نجد أن الصراع الموجود بين الأساتذة فيما بينهم والأساتذة وعلاقتهم مع الإدارة يساهم بصورة كبيرة في عرقلة عمليتي التخطيط والمراقبة مما ينجم عنه تأثيرات سلبية تعيق مهام الأداء الإداري داخل بعض كليات الجامعة، وبالتالي منع تجسيد عملية التحسين المستمر بالتعليم العالي.

2-2 ضعف الأداء التكنولوجي كعائق لمتطلبات تطبيق الجودة بالجامعة:

تعتبر التكنولوجيا إحدى المبادئ والأسس المساهمة لجودة الأداء الجامعي من الناحية الإدارية والتعليمية، حيث تعمل على تسهيل عملية صنع القرار، ربح الوقت، تسهيل عملية التواصل بين أعضاء المؤسسة التعليمية أي تساهم في خلق عمل الفريق والمشاركة الاجتماعية وغيرها من الوظائف التي تقوم بها والتي تؤدي في نهاية المطاف تخطي أو التخفيف من العراقيل والصعوبات داخل المؤسسة وبالتالي تسهيل عملية التجويد في العملية التعليمية، ومن هذا المنطلق سنعمل على إبراز أبعاد الأداء التكنولوجي من خلال جودة التكنولوجيا المادية وجودة التكنولوجيا البشرية بالاعتماد بطبيعة الحال على معطيات الدراسة وهي كالتالي:

2-2-1 واقع جودة التكنولوجيا المادية:

لقد أظهرت نتائج الدراسة أن الأجهزة والآلات التكنولوجية التي تتطلبها العملية التعليمية بالجامعة متوفرة ولكن المشكل موجود في الطرق والأساليب المستخدمة لهذه الآلات التي تتطلب الكفاءة هذه الأخيرة بدورها تتحقق عن طريق التحكم وضبط هذه الوسائل التكنولوجية الحديثة، ولكن حسب معطيات الدراسة يوجد نقص كبير في هذه المسألة، والسبب راجع بطبيعة الحال إلى استيراد هذه الوسائل التكنولوجية الحديثة دون توفير معلومات كافية عن كيفية تشغيلها وبرامج صيانتها والتحكم والسيطرة فيها واستعمالها وفق المتطلبات والظروف الاجتماعية والتنظيمية والتعليمية والإدارية بالجامعة.

2-2-2واقع جودة التكنولوجيا البشرية:

في الحقيقة تعتبر عمليتي التدريب والتعليم المستمر للموارد البشرية أي العاملين (ونخص بالذكر الأساتذة العينة التمثيلية لمجتمع البحث) من المبادئ والأسس الأساسية لإدارة الجودة الشاملة والتي يمكن للإدارة الجامعية أن تتبناها لتحقيق أفضل أداء إداري للكليات ذلك لأن الأساتذة هم أنساق هامة من الضروري العمل على تحسين قدراتهم العلمية والمهنية بشكل مستمر من أجل تهيئتهم لتقبل ومسايرة التغييرات والتطورات التي تطرأ على المنظمة التي ينتمون إليها هذا من جهة ومن جهة أخرى جعل مهارات الأفراد واتجاهاتهم مسايرة لفلسفة التحسين المستمر، وبعبارة مختصرة "الجودة عند روادها تبدأ وتنتهي بالتدريب والتعليم
(peggy.s, byran .s, 1994, P. 56).

ومن خلال نتائج الدراسة اتضح أن عمليتي التدريب والتكوين لاستخدام التكنولوجيا شملت بعض كليات جامعة معسكر فمثلا نجد أن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بمختلف أقسامها (قسم علم الاجتماع، قسم الفلسفة، قسم العلوم الإنسانية وقسم علم النفس) ساهمت في تنظيم أيام تكوينية حول استخدام المنصات التفاعلية العلمية، من أجل تدريب الأساتذة على استعمالها والتي تضمنت المحاور التالية:

التعريف بأهمية وطريقة استعمال google scholar- researchgate -scopus لأنه أصبح الأمر ضروري للاعتماد على هذه المنصات لتنمية وتطوير المعارف لدى الأستاذ الجامعي لتهيئته للدخول والاندماج في إطار العالمية.

وهذا ما يعني أن عمليتي التدريب والتكوين التكنولوجي تتلخص أهميتهما في ضمان أداء العمل بفعالية من جهة ورفع معنويات الأساتذة كالثقة بالنفس وتحقيق الاستقرار النفسي وصولا بهم إلى تحقيق الرضا الوظيفي لهم من جهة ثانية واستقرار واستمرار ونجاح الجامعة ومواكبتها لتطورات العصر من جهة ثالثة.

بالإضافة إلى ذلك، نجد أن التدريب المستمر للأساتذة على استخدام التكنولوجيا يعتبر من العناصر الأساسية المؤثرة ايجابيا على تعلم الطلبة، وهذا ما أكده كل من مان وبوتزن أن للتكنولوجيا تأثير ايجابي على تعلم الطلاب وذلك بتوفر الشروط التالية:

" إتاحة فرصة للطلاب لاستخدام التكنولوجيا، توفر التكنولوجيا في قاعة الدراسة، تقديم تدريب مستمر للأساتذة في استخدام التكنولوجيا وإصلاح وتحسين الممارسات التعليمية" (عطوه مجاهد. م، فتوح عناني، 2011، ص.145).

ولكن هذه العملية (عمليتي التدريب والتكوين) لم تستمر وهذا ما يؤدي بنا للقول أن تحسين الأداء الوظيفي للأساتذة يصعب تحقيقه بسهولة مما ينعكس سلبا على متطلبات تطوير الأداء الإداري للكليات وبالتالي وجود صعوبات لتطبيق مشروع الجودة بالجامعة.

ما يمكن التنويه إليه، أن الاعتماد على التكنولوجيا ضرورة فرضتها التغيرات والتحديات التي تواجهها اليوم مختلف المنظمات عامة والمنظمة التعليمية خاصة ومن هذا المنطلق يتوجب على القادة الإداريين الاهتمام بتدريب الأفراد (الأساتذة) على قبول هذه التكنولوجيا الحديثة والمتطورة والتي تخترق عاملي الزمان والمكان للتعامل معها وذلك بتوفير أخصائيين مدربين لتسيير العمل بهذه الأجهزة المتطورة وتغيير الدور التقليدي للأستاذ من مرسل وملقن إلى دور تفاعلي مع الطالب، وبعبارة مختصرة ضرورة فرض التحديث بالمؤسسة التعليمية للارتقاء بالعاملين علميا ومعنويا وماديا من أجل ضمان تنمية قدراتهم واستعداداتهم الفكرية والسلوكية.

خاتمة:

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة المتواضعة معرفة العناصر المساهمة في عرقلة تطبيق مشروع الجودة بجامعة معسكر، وبعد قيامنا بالخطوات المنهجية لدراسة الموضوع توصلنا إلى مجموعة من النتائج وهي كالآتي:

- يساهم الصراع المهني في عرقلة دور الأداء الإداري للكليات في تفعيل وتوظيف تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لدى الأساتذة لتحقيق متطلبات الجودة الشاملة بالجامعة.
- متطلبات جودة الأداء الإداري بالجامعة تتأثر بالعديد من العوامل منها ما هو خارجي ومنها ما هو داخلي كالمهارات المتوفرة لدى الأفراد العاملين، نوع ومستوى التكنولوجيا المستخدمة، طبيعة الاستراتيجيات التي تنتهجها الإدارة، وفرة الموارد المادية، طبيعة العلاقة بين العاملين داخل المؤسسة.
- تتعدد وتتنوع المتطلبات المرتبطة بالأداء الإداري منها ما يتعلق بالتوعية كإتاحة إدارة الكلية للعاملين الفرص للتدريب المستمر على استخدام التكنولوجيا باعتبارها عاملا أساسيا في إدارة الجودة الشاملة بالتعليم، ومنها ما يرتبط بالموارد البشرية والمادية للجامعة كتوفير الوسائل اللازمة لخدمة العملية التعليمية.
- إن القصور في الأداء التكنولوجي بالجامعة بأبعاده العقلية والآلية والاجتماعية ينعكس سلبا على جودة وفعالية الأداء الجامعي في تحقيق هدفه المنشود الذي يتلخص في تطوير وتجويد التعليم بالجامعة.
- إن القصور في توظيف التكنولوجيا الحديثة في التعليم يعود إلى مجموعة من الأسباب التي تتلخص في ضعف توفير الإمكانيات المادية للجامعة وكذلك ضعف أو انعدام الإرادة لدى عمال الجامعة (الأساتذة) في استخدام التكنولوجيا في العملية التعليمية والاكتفاء بما هو تقليدي وبسيط.

وبناءا على هذه النتائج نستخلص أن الفرضيتين التي تم وضعهما في بداية البحث قد تحققت

وفي الأخير، التوصيات التي يمكن تقديمها هي كالتالي:

- ضرورة الاعتماد على عملية التخطيط الداخلي للمؤسسات التعليمية عامة ومؤسسات التعليم العالي خاصة مما ينجم عنها انخفاض معدل تأخر أو تعطل العمل، وكذلك تعتبر وسيلة لتحسين مستوى الأداء الوظيفي للأساتذة.
- ضرورة الاعتماد على وظيفة أخصائي التطوير التكنولوجي ليتولى عملية الإشراف على عامل الحاسب الآلي ويتولى التشغيل والصيانة ويقوم بتدريب الأساتذة على كيفية العمل على هذه الأجهزة والأنظمة التكنولوجية الحديثة.
- أهمية توعية الأساتذة لدور التكنولوجيا في تطوير أدائهم الوظيفي وبالتالي تحقيق الجودة بالتعليم الجامعي.
- ضرورة خلق بيئة عملية مناسبة للعمل الجماعي والتعاوني بين أساتذة الكلية من أجل تجسيد مشروع الجودة بالتعليم الجامعي.
- الحرص على مراعاة متطلبات جودة الأداء الإداري بالجامعة.

قائمة المراجع

1-الباز حسن، أو الفرحاتي السيد محمد، (2007)، **المنتج التعليمي –المعايير وتحقيق الجودة،** دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.

2-السيد عبد العاطي السيد وآخرون، (2002)، **التغير ودراسة المستقبل،** دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية.

3-الجوهري محمد محمود، (2009)، **أسس البحث الاجتماعي،** دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، عمان، الطبعة الأولى.

4-إحسان محمد الحسن، (2005)، **النظريات الاجتماعية المتقدمة،** دار وائل للنشر، عمان، الطبعة الأولى.

5-بدران ش ومحمد البرعي، (2002)،**دور الجامعة في مواجهة التطرف الفكري،** دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، الطبعة الأولى.

6-عطوه مجاهد محمد وفتوح عناني، (2011). **استراتيجية الجودة في التعليم،** دار الجامعية الجديدة، الإسكندرية.

7- موريس أنجرس، ترجمة: بوزيد صحراوي وآخرون، (2004)، **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية – تدريبات عملية،** دار القصبة للنشر، الجزائر.

*8-Dahrendorf.R, (1959), **Class and Class Conflect in Industrial Society**, California, Standard univ ersity press .*

9-Edward sallis, (2002), ***Total quality management in education,*** *Third edition published, London, Kogan page limited.*
*10-Tompson. K enneth, (1972****), Higher education for national devlopment*** *, one model for technological assistance,New York .*
*11-peggy.siegel , byran .sandra, (1994****), Using quality to redesign school system****, San Francisco, Jossey – bass publishers.*