

معوقات جودة الأداء التدريسي في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية دراسة تحليلية سوسيولوجية

Obstacles the quality of teaching performance in Algerian higher education

(A sociological analytical study) institution

فاطمة دفوس^{1*}، عزيزة خلفاوي²

¹ جامعة قسنطينة 02 عبد الحميد مهري (الجزائر)، fatima.deffouss@univ-constantine2.dz

² جامعة قسنطينة 02 عبد الحميد مهري (الجزائر)، aziza.khalfaoui@univ-constantine2.dz

تاريخ النشر: 2022/06/01

تاريخ القبول: 2022/05/17

تاريخ الاستلام: 2021/05/31

ملخص:

هدفت الدراسة في هذا المقال إلى التعرف على المعوقات التي يواجهها الأستاذ الجامعي بمؤسسات التعليم الجزائرية أثناء تطبيقه لمعايير الجودة في أدائه التدريسي وذلك من أجل فهم أكثر لاحتياجاته ومساعدته في تطوير العملية التعليمية وتقديم الأفضل للطلاب والجامعة والمجتمع ككل. وذلك بانطلاقنا من تحديد المفاهيم الأساسية للجودة والتعليم العالي والأداء التدريسي وعرض للدراسات السابقة التي تناولت موضوع معوقات جودة الأداء التدريسي والتي أظهرت نتائجها بأن الأستاذ الجامعي يواجه العديد من المعوقات التي تحول تطبيقه لمعايير الجودة في أدائه التدريسي والتي قمنا بتحديدنا كالتالي: معوقات أكاديمية ومعوقات شخصية. وأن الشرط الأساسي لنجاح تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الأداء التدريسي يكمن في مدى إيمان الأستاذ الجامعي بهذه المبادئ والعمل على تحدي جميع المعوقات والرقى بالعلمية التعليمية.

الكلمات المفتاحية: الجودة، الأداء التدريسي، المعوقات، التعليم العالي، جودة الأداء التدريسي.

Abstract:

The study in this article aimed to identify the obstacles faced by the university professor in Algerian educational institutions while applying the quality standards in his teaching performance in order to understand more of his needs and help him in developing the educational process and provide the best for students, the university and society as a whole.

and by setting out the basic concepts of quality, higher education and teaching performance, and a presentation of previous studies that dealt with the issue of obstacles to the quality of teaching performance, the results of which showed that the university

professor faces many obstacles that transform his application of quality standards in his teaching performance, which we have identified as follows: Academic obstacles and personal obstacles. And that the basic condition for the success of applying the principles of total quality in the teaching performance lies in the extent of the university professor's faith in these principles and the work to challenge all obstacles and the advancement of the educational process.

Keywords: Quality; Teaching Performance, Higher Education, quality of teaching performance.

*فاطمة دقوس

1. مقدمة:

إن إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة إدارية عصرية تقوم على مبدأ التميز والإبداع من خلال تطبيق كل فرد من أفراد المؤسسة لمجموعة من المعايير التي تضمن له رفع أدائه ومهاراته للمستوى المطلوب مع إجراء عمليات التصحيح والتحسين المستمر لأدائه للحفاظ على المستوى المتميز.

في البداية طبقت فلسفة إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الاقتصادية ونظرا للنجاحات التي حققتها تم تبني مبادئها في إدارة مؤسسات التعليم العالي التي تسعى جاهدة لتحقيق أهدافها خاصة في تزويد المجتمع بخريجين متميزين قادرين على مساعدة مجتمعهم وتحسينه والرفع من مكانته أمام المجتمعات الأخرى، وذلك من خلال استثمار قدراتهم في سوق العمل، وعليه فإن الجامعة تتحمل مسؤولية كبيرة تجاه المجتمع وأفراده لهذا سعت العديد من مؤسسات التعليم العالي لتبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة، والتي تقوم على أساس برنامج يحتوي على مجموعة من المؤشرات لتطوير وتحسين الأداء، ولعل من بين أهم هذه المؤشرات التي تعتبر الركيزة الأولى هي مؤشرات الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي، كونه العنصر المسئول والمباشر عن مدى نجاح العملية التعليمية وتكوين

المتعلمين ومدى كفاءتهم وهل يمتلكون الكفاءات اللازمة لخدمة مجتمعهم أم لا ؟ والإجابة هنا تتعلق بمدى كفاءة الأستاذ الجامعي وتأهيله، حيث أن كفاءة عضو هيئة التدريس تحدد كفاءة الخريجين وجودة العملية التعليمية. وعليه تم تحديد مجموعة من المعايير التي يتم وفقها تقييم جودة الأداء التدريسي للأستاذ وهذه الطريقة متداولة في العديد من الجامعات المختلفة منها الجامعات الجزائرية التي كانت لديها إسهامات عديدة في مجال تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة، التي تشمل جميع هياكل التعليم العالي خاصة ما يتعلق بأداء الأستاذ الجامعي، أين تم تحديد المعايير الخاصة به ضمن الميثاق الوطني لضمان الجودة، والذي يحتوي على مجموعة من المعايير والمؤشرات التي يتم من خلالها الحكم على الأداء التدريسي إذا كان وفقا لمعايير الجودة أم لا، لكن من خلال الدراسات العديدة التي تناولت موضوع تقييم الأداء التدريسي تبين لنا بأن أداء الأستاذ الجامعي كثيرا ما يكون بعيدا عن المستوى المطلوب، مما يعتبر مؤشرا لوجود معوقات تحول دون تطبيق معايير الجودة. وعليه كان هدفنا من هذه الدراسة هو الكشف عن هذه المعوقات، وعليه سنتناول هذه الموضوع انطلاقا من الإشكالية التالية:

ما هي معوقات جودة الأداء التدريسي بالجامعة الجزائرية؟

2. مصطلحات الدراسة:

1.2 مفهوم الجودة:

أ- لغة: عرفها ابن منظور في معجمه لسان العرب: كلمة أصلها جود والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جودة أي صار جيدا، وأحدث الشيء فجاد والتجويد مثل وقد جاد جوده وأجاد، أي أتى بالجيد من القول والفعل. (زكي، 2013، صفحة 20)

ب- اصطلاحا: تعددت مفاهيم الجودة بحسب زاوية الرؤية لها وحسب مجال اهتمام القائم بالتعريف، وسنحاول تحديد هذه التعاريف على سبيل الذكر لا الحصر، فالجودة هي:

.الوصول للعيوب الصفرية (لا عيوب).

الثقة الكاملة عن استخدام المنتج سواء كان سلع أو خدمة

عدم وجود أزمات بين العملاء ومقدمي الخدمة

انخفاض شكاوي العملاء لأقل حد ممكن

جذب عملاء جدد باستمرار

الوصول للقيمة – التفوق على كل المنافسين.-

تحقيق توقعات ومتطلبات العميل المذكورة في التغيرات بسعر مقبول المبنية على

المناسبة لأغراض الاستخدام المبنية على العميل

حالة من التميز تحتوي على جودة ممتازة ومميزة مبنية على التفوق (أيمن، 2009،

صفحة 15).

من ناحية الجودة الشاملة هي حسب ما عرفته "كوبرزو ليبراند" بأنها: اندماج ومساهمة كل فرد يعمل بالمنظمة في المراقبة والتطوير والتحسين المستمر لكيفية أداء العمل، من أجل الوفاء بتوقعات العميل لمستوى الجودة، فالتنظيمات التي تبني أسلوب إدارة الجودة الشاملة هي تنظيمات متحركة تستخدم التخطيط الاستراتيجي لتعد نفسها للمستقبل، وهي تنظيمات تتسم بالمرونة من أجل أن تستجيب للتغيرات في الطلب وفي البيئة، وباختصار: فهو أسلوب مناسب بدرجة كبيرة في عالم يتصف بالتغيير المستمر، حتى إن الثابت الوحيد هو التغيير.

كما عرفها المعهد الأمريكي للمعايير ANSI بأنها: جملة السمات والخصائص للمنتج

أو الخدمة التي تجعلها قادرة على الوفاء باحتياجات معينة. (عصام، 2020، صفحة 04).

من خلال عرضنا لبعض من التعريفات الاصطلاحية لمفهوم الجودة يمكننا القول

أن الجودة ميزة تختص بها كل مؤسسة تطبق معايير واستراتيجية محددة تضمن

التحسين المستمر للأداء وإرضاء العميل مع مواكبة جميع التطورات وتنوع وازدياد

حاجات العملاء.

2.2 مفهوم الأداء التدريسي:

يعرف الأداء التدريسي بأنه: " سلوك المعلم أثناء مواقف التدريس سواء داخل الصف أو خارجه، ويلاحظ أن هذا الأداء هو الترجمة الإجرائية لما يقوم به المعلم من أفعال أو استراتيجيات في التدريس، أو في إدارته للصف، أو إسهامه في الأنشطة المدرسية أو غيرها من الأعمال التي تسهم في تحقيق تقدم في تعلم الطلاب. (بيان، 2010، صفحة 17).

فالأداء التدريسي يعني كل ما يصدره الأستاذ من مجهودات داخل الصف الدراسي أو خارجه تهدف بطريقة مباشرة لتزويدهم بالمعارف المختلفة، أو غير مباشرة مثل: طريقة كلام الأستاذ واستعماله لحركات معينة أو لغات مختلفة... وكل ذلك يهدف للرفع من مستوى الطلبة وزيادة معارفهم.

كما تم تعريفه بأنه: سلوك الفرد الذي يصدر عنه بصورة معبرة لفظيا أو مهاريا وترجع إلى جانب معرفي ووجداني لديه، بحيث يكون أداؤه بدرجة معينة، تحدد مقدار قدرته في أداء ذلك السلوك. (هبة، 2018، صفحة 08).

3.2 مفهوم التعليم العالي:

يقصد بالتعليم العالي، التعليم الذي يتم بداخله كليات أو معاهد جامعية بعد الحصول على الشهادة الثانوية، وتختلف مدة الدراسة في هذه المؤسسات من سنتين إلى أربع سنوات، وهو آخر مرحلة من مراحل التعليم النظامي، فهو كل أنواع الدراسات، التكوين، أو التكوين الموجه الذي يتم بعد المرحلة الثانوية على مستوى مؤسسة جامعية أو مؤسسات تعليمية أخرى معترف بها كمؤسسات التعليم العالي من قبل السلطات الرسمية للدولة. (نمور، 2011-2012، صفحة 14).

4.2 مفهوم المعوقات :

هي جميع العوائق الإدارية، والمالية، والفنية، والاجتماعية، والشخصية، التي تعوق المسؤول عن تحقيق برامج الإدارة التي تساعد في تحسين عملية التعليم وتطويرها. (عبادو، 2015، صفحة 136).

5.2 مفهوم الجامعة الجزائرية:

تعرف الجامعة الجزائرية حسب المشروع الجزائري في المرسومين التاليين:

- المرسوم رقم: 83_544 مؤرخ في 17 ذي الحجة 1403، والموافق ل: 24 سبتمبر 1983.
- المرسوم رقم: 03_579 المؤرخ في 23 أوت 2004، المتضمنين القانون الأساسي النموذجي للجامعة، على أنها: مؤسسة ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي. (فاطمة، 2013-2014).

3. أساسيات حول جودة الأداء التدريسي في التعليم العالي بالجامعة الجزائرية:

1.3 الركائز الأساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي:

يتضح من التجارب العربية وغير العربية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في بعض مؤسسات التعليم الجامعي أن هناك شبه اتفاق على أهمية استخدام مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تطوير العمل بهذه المؤسسات، وهذا الشيء يدفعنا إلى البحث عن نموذج يوضح كيفية التطبيق، حيث أن مسألة النموذج تمثل قضية مهمة في هذا الكتاب، وعلى هذا الأساس فإن المحاور الرئيسية (زيدان، 2010، صفحة 138). للنموذج الذي نعتقد أنه يصلح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي، يتجسد في الآتي:

◀ جودة الطالب الجامعي.

◀ جودة البرامج التعليمية على مستوى الطلبة.

➤ جودة عضوية التدريس.

➤ جودة طرق التدريس.

➤ جودة الكتاب الجامعي.

➤ جودة القاعات الدراسية والتعليمية وتجهيزاتها.

➤ جودة الإدارة الجامعية.

➤ جودة اللوائح والأنظمة والتشريعات.

➤ جودة الأداء المالي وتنوعه.

➤ جودة تقييم الأداء الجامعي.

➤ جودة تحديد احتياجات ومتطلبات المجتمع المحلي.

➤ جودة الهيكل التنظيمي للجامعة.

➤ الفلسفة الإدارية الفكرية والمادية للجامعة.

وبالمقابل ومن خلال البحث في الأدب المتعلق بهذا الموضوع والنماذج التي توصلت إليها عدد من الجامعات ومعاهد البحوث، يتبين أن هناك ثلاث ركائز جوهرية يجري التركيز عليها في أي نموذج لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي وهي:

• اهتمامات الزبون.

• الجامعة أو المؤسسة.

• القيادة الإدارية. (زيدان، 2010، صفحة 138).

أي أنه حتى نتمكن من تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي ينبغي وجود نموذج شامل يركز على العناصر التالية: اهتمامات الزبون، الجامعة، الفلسفة الإدارية المعتمدة.

4. سبل تحسين الأداء التدريسي ومؤشرات تطبيقه:

1.4 سبل تحسين الأداء التدريسي:

إن مستوى التعليم العالي ونوعيته، ونجاح الجامعة في تحقيق أهدافها، يتحدد من خلال نوعية أعضاء هيئة التدريس، باعتبارهم قادة التعليم، ولهم دور كبير ومسؤولية معقدة ومتعددة الجوانب في نقل التكنولوجيا إلى بلدانهم وشعوبهم ليلحقوا بالتقدم العلمي والتطور التكنولوجي السريع، وإن الاهتمام بتحسين الأداء لدى عضو هيئة التدريس، ما هي إلا التفاتة إلى الدور الكبير للأستاذ الجامعي، لتحقيق مطالبه التربوية والعلمية.

وعليه فإن تحسين أداء عضو هيئة التدريس يمكن أن يتحقق من خلال جملة من المقترحات:

✓ أن يصمم عضو هيئة التدريس خطة لكل مادة من المواد التي يدرسها تشتمل على الهدف من تدريس المادة، ومفردات المادة، ووسائل تدريس هذه المفردات، ووسائل تحقيق الأهداف، وثبتا بالمصادر والمراجع الأساسية لموضوع المادة، بالإضافة إلى تعيين بعض القراءات الإضافية بما لا يقل عن خمس قراءات من مصادر ومراجع متنوعة بحيث لا يقل عدد صفحات القراءات الإضافية عن مئة صفحة للمادة الواحدة تضاف إلى مفردات المساق الواحد.

✓ أن ينوع في كل فصل دراسي في الموضوعات الفرعية، والنصوص التي يدرسها، مثال ذلك: إذا درس لطلبته موضوع الأنشطة السياسية للأحزاب العراقية في العهد الملكي باعتبارها موضوعا رئيسيا من موضوعات تاريخ العراق المعاصر، فإنه يستطيع أن يختار في كل فصل حزبا مختلفا يطبق عليه ما درسه لطلبته.

✓ أن يتواصل مع أحدث أساليب التدريس والتقويم للإفادة منها في تعزيز قدرة الطالب على تحليل المعرفة، وأن يحضر بعض الدورات الخاصة بأساليب التدريس في مجال تخصصه العام.

✓ التدريب أثناء الخدمة على وسائل البرمجيات الحديثة في التدريس، وعلى أحدث القضايا المعاصرة المتصلة بتخصصه، وعلى تطوير قدراته الذاتية والعلمية، وتنمية قدرته على فهم واستيعاب اللغة الإنجليزية -على الأقل- واللغات العالمية الأخرى، إن لم يمتلكها.

✓ أن يوجه طلبته للاستفادة من وسائل الاتصال الحديثة لاسيما شبكة المعلومات الدولية بوصفها مصدرا مهما، ومتجددا من وسائل تزويد المعرفة. وفي هذا السياق ينصح عضو هيئة التدريس بأن ينشئ لنفسه موقعا على شبكة الإنترنت يجعل فيه بعض المواد العلمية التي يدرسها، وأن يحيل الطلبة إلى ذلك الموقع للاستفادة منه.

✓ أن يحرص عضو هيئة التدريس على حضور ما أمكن من المؤتمرات والندوات ذات الصلة بموضوع تخصصه وأن يشارك فيها بأبحاث، وأن يقدم تقريرا عن المؤتمر ونسخة من بحثه لجامعته، ففي ذلك إغناء لتجربته وزيادة في خبرته تنعكس إيجابيا على الطلبة.

(الطاهر، 2019، الصفحات 23-25).

مما تقدم نرى أنه حتى يكون أداء الأستاذ الجامعي موافقا لمعايير الجودة ينبغي أن يتسم بالديناميكية والفاعلية، ومواكبة التطورات التكنولوجية وإتقان استخدام برمجياتها الحديثة واللغات الأجنبية وحث الطلبة على البحث والوصول إلى المعلومة وتوثيقها.

2.4 مؤشرات تطبيق معايير جودة الأداء التدريسي الجامعي:

بعد تزويد أستاذ التعليم العالي بما ينبغي عليه القيام به بغية تحسين مستوى أدائه، يتم البحث عن مؤشرات واقعية تبين لنا بأن هنالك تطبيقاً فعلياً لتلك المعايير، وأن الأداء التدريسي بالجامعة هو مطابق لمعايير الجودة، فهناك العديد من الدراسات التي تناولت حقل مؤشرات تحقيق الجودة في التدريس الجامعي في ضوء مدخل إدارة الجودة الشاملة، وذلك حسب ما أورده الهلالي ومحمد وآل زاهر:

✓ مدى قدرة عضو هيئة التدريس على تنمية القدرات العامة لدى الطلبة وتعزيزها.

✓ مدى قدرته على تشجيع المتعلمين على الاعتماد على النفس.

- ✓ مدى قدرته على تطوير الخصائص الشخصية للطلبة، وتكوين الشخصية المتكاملة.
- ✓ مدى توافر واستخدام الطرق التدريسية التي تحقق الأهداف التعليمية الموضوعية.
- ✓ مدى قدرته على إثارة رغبة الطالب في العلم والمعرفة والاطلاع.
- ✓ مدى قدرته العملية التدريسية على الجمع بين المقررات النظرية والتطبيقية.
- ✓ مدى قدرته على توظيف الأنشطة المصاحبة للمنهج الدراسي الصفية واللا صفية.
- ✓ مدى قدرته في تنمية مهارات التعلم الذاتي لدى الطلبة.
- ✓ مدى قدرته في تشجيع الطلبة على إثارة الأسئلة والمناقشة وقدرته على الربط بين الجوانب النظرية والتطبيقية.
- ✓ مدى قدرته على توظيف واستخدام الوسائل التعليمية والتكنولوجية.
- ✓ مدى قدرته في إحداث الاتصال الايجابي بين الطلبة فيما بينهم وبين أعضاء هيئة التدريس.
- ✓ مدى قدرته على مراعاة الفروق الفردية بين الطلبة.
- ✓ مدى قدرته استخدام وقت الدرس بفعالية
- ✓ مدى قدرته على ربط المادة العلمية بالمشكلات، والتحديات المحلية والعالمية.
- ✓ التزام أعضاء هيئة التدريس بالتواجد في المواعيد المحددة للدروس النظرية والتطبيقية.
- ✓ مدى الإعداد والتنظيم المسبق والجيد لتوصيل المادة العلمية.
- ✓ التنوع في أساليب التقويم المستخدمة في التدريس الجامعي.
- ✓ مدى تعدد الأشخاص والجهات والأشخاص المشتركين في عملية التقويم الجامعي.
- ✓ الاهتمام بالنواحي العقلية، والقدرات الإبداعية في عملية التقويم.

✓ استمرارية عملية التقويم على مدار الفصل الدراسي.

تقديم تغذية راجعة تساعد الطلبة وتعزز أدائهم في عملية التقويم. (صالح، 2012، صفحة 58).

5. الجزء التحليلي للدراسة:

في العنصر التالي سنقوم بعرض تحديات تطبيق معايير الجودة في الأداء التدريسي، وذلك بالجامعة الجزائرية من خلال عرضنا لمختلف الدراسات السابقة وتحليل نتائجها ومعرفة الأسباب الواقعية التي تعيق الأستاذ من الرفع من مستوى أدائه.

1.5 عرض الدراسات السابقة:

1.1.5 دراسة رفاد صليحة (2013-2014):

هدفت الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، بالإضافة إلى عوامل إنجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية والتوصل إلى نتائج واقتراحات تساعد متخذي القرار على إيجاد آليات المناسبة لتطبيق نظام ضمان الجودة بنجاح في مؤسسة التعليم العالي، وتجاوز مختلف معوقات التطبيق، وقد أجريت الدراسة الميدانية على مستوى مؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري حيث وجهت الباحثة استمارة بحث إلى مسؤولي ضمان الجودة بهدف التعرف على المبررات الدافعة لتطبيق نظام ضمان على مستوى مؤسساتهم والخيارات الأساسية لتطبيقه، إضافة إلى تحديد المعوقات التي تحد من عملية تطبيق هذا المدخل وعوامل إنجاح تطبيقه. وقد توصلت الباحثة إلى أن هناك العديد من التحديات الداخلية والخارجية التي تواجه مؤسسات التعليم العالي الجزائرية في تطبيق نظام ضمان الجودة، كما توصلت كذلك إلى وجود جملة من المعوقات التي تحد من تطبيق نظام ضمان الجودة والمتعلقة بالجانب القيادي على مستوى الوزارة الوصية والجانب الإداري

والتنظيمي على مستوى المؤسسة والجانب السلوكي للأطراف المعنية بتطبيقه، كما كشفت الدراسة عن وجود جملة من عوامل النجاح ذات أهمية متفاوتة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة، مما يتعين على صانعي القرار الأخذ بها لإنجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

2.1.5 دراسة عيسات فطيمة الزهرة وجميل أحمد (2019):

سعت هذه الدراسة لمعرفة دور التمكين الإداري في تحقيق جودة الخدمة التعليمية في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وانطلقت الدراسة بالتساؤل التالي: ما مدى تأثير التمكين الإداري على تحقيق جودة الخدمة التعليمية في الجامعة الجزائرية؟ وللإجابة على هذا التساؤل تم استخدام المنهج التحليلي الوصفي كونه يعتبر أنسب منهج للدراسة، والتي استهدفت كعينة هيئة التدريس لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في الجامعات التالية: الجزائر3، بومرداس، البويرة، البليدة، المدية، الجلفة. وتم اعتماد الاستمارة كأداة لجمع المعلومات وتم تحليل النتائج المتوصل إليها باستخدام برنامج (SPSS) وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- مستوى التمكين الإداري جاء متوسطا ما انعكس سلبا على مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات محل الدراسة، والتي جاءت أيضا متوسطة ولا ترتقي للمستوى المطلوب.

- وهذا نظرا لعدم توفير البيئة الملائمة والمشجعة والمحفزة. فممارسات الإدارة العليا للجامعة لا تزال دون المستوى المرغوب ويغلب عليها الطابع البيروقراطي المركزي.

- كما أن ضعف نظام الجودة بالجامعة يعود لعوامل عديدة أبرزها: عدم تخصيص وحدة تنظيمية مسؤولة عن ضمان جودة التعليم، وعدم تحديد آلية

واضحة ودقيقة لسير الأنشطة والممارسات المختلفة بالجامعة، وعدم عقد دورات متخصصة لتطوير أداء الكادر الإداري بالجامعة.

- بينت الدراسة العملية أنه إضافة إلى مركزية القرار والجمود الإداري في مختلف الجامعات الجزائرية محل الدراسة، هناك عراقيل كثيرة تشكل حاجزا لتحقيق جودة الخدمة التعليمية من بينها عدم مساهمة إدارة الجامعة في غرس ثقافة الجودة عن طريق المشاركة وتعزيز المبادرة في العمل، قلة الموارد المالية الكافية لسير العملية التعليمية دون تعثر وإجراء وتنفيذ البحوث، وعدم توفر الجامعة على مخابر بحث علمية مجهزة بوسائل تواكب تطورات العصر إضافة إلى ضعف مستوى التعاون بين الأكاديميين في إجراء البحوث، وعدم التوثيق الكامل لمختلف جوانب العملية التعليمية والعملية الإدارية، والبطء في تطوير وتحسين المقررات والخطط الدراسية.

3.1.5 دراسة رزقان ليلي (2013):

هدفت هذه الدراسة لصياغة برنامج تدريبي لأعضاء هيئة التدريس الجامعي في ضوء معايير الجودة الشاملة في التعليم العالي، ولتحقيق هذا الهدف قامت الباحثة بعدة خطوات تمثلت أولا في: إعداد قائمة بمعايير الجودة اللازمة لأداء أعضاء هيئة التدريس، ثم تحديد قائمة بالاحتياجات التدريسية اللازمة لأداء عضو هيئة التدريس في ظل هذه المعايير، وصولا لصياغة البرنامج التدريبي، ولتحقيق هذا الغرض تم اعتماد المنهج الوصفي والاستعانة بمجموعة من الأدوات أهمها بناء مقياس تكوّن من ستة مجالات بمثابة معايير لجودة عضو هيئة التدريس وهي مجال استراتيجيات التدريس الفعال، مجال معيار التقويم، مجال معيار استخدام الوسائل التعليمية وتكنولوجيا التعليم، مجال الاتصال الفعال مع الطلبة، مجال معيار أنشطة البحث العلمي، مجال معيار الممارسات الإدارية والقيادية. ثم قامت الباحثة بتطبيق القياس على عينة عرضية من

أعضاء هيئة التدريس بلغت (150) فردا للكليات الثلاث (العلوم القانونية، الاقتصادية، وعلوم التسيير، الآداب والعلوم الاجتماعية) في جامعة فرحات عباس سطيف 2و1، ولمعالجة البيانات وتحليل استنتاجات عينة الدراسة استخدمت الباحثة برنامج الحزم الإحصائية SPSS، ومن خلال التحليل الإحصائي أسفرت نتائج الدراسة عن: هناك احتياجات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس الجامعي في كل المجالات وفقا لمعايير الجودة والتي على أساسها توصلت الباحثة إلى بناء برنامج تدريبي مقترح لأعضاء هيئة التدريس في ضوء معايير الجودة الشاملة في التعليم العالي. كما تم الخروج بمجموعة من التوصيات والاقتراحات أهمها ضرورة تطبيق هذا البرنامج من الجهات المعنية للتأكد من فعاليته مع التوصية بضرورة إنشاء مراكز للتنمية وتدريب أعضاء هيئة التدريس وفقا لمتطلبات الجودة في التعليم العالي.

4.1.5 دراسة حاجي هاجر (2017):

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وتحددت الدراسة بالتساؤل التالي: ما هو واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية؟ وللإجابة عن هذا التساؤل استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكونت عينة الدراسة من 30 عضوا من أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية منتظمة، ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة بتصميم الاستبانة كأداة للدراسة، تكونت من (35) سؤالا موزعين على 3 محاور تتعلق بموضوع الدراسة وهي: (درجة إلمام البرنامج في جامعة أم البواقي بأسس ومبادئ الجودة الشاملة، مدى إدراك والتزام الهيئة التدريسية بجامعة أم

البواقي بأهمية تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة). وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. جامعة أم البواقي لا تسعى للالتزام في برامجها التعليمية بأسس ومبادئ الجودة الشاملة.

2. أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم البواقي على وعي بأهمية تطبيق مبادئ الجودة الشاملة.

3. تواجه جامعة أم البواقي معوقات عديدة تحد دون تطبيق مبادئ الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. وعليه فإن واقع الجامعة لا يحمل أي دلالات ومؤشرات تدل على أنها تسعى لتطبيق مبادئ الجودة الشاملة.

5.1.5 دراسة نوال نمور (2012):

هدفت الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى قياس شدة الارتباط بين عضو هيئة التدريس ونوعية مخرجات التعليم العالي، وتعميق المعرفة الاقتصادية في مجال التعليم العالي، محاولة وضع نموذج معياري لقياس كفاءة هيئة التدريس باستعمال وجهة نظر المستفيدين من الخدمة التعليمية، وتوفير بيانات في مجال قياس أثر كفاءات أعضاء هيئة التدريس على جودة التعليم العالي عموماً وفي جامعة منتوري قسنطينة خصوصاً. وللتوصل إلى تحقيق هذه الأهداف انطلقت الدراسة من التساؤل التالي: ما مدى تأثير كفاءات أعضاء هيئة التدريس على جودة التعليم العالي؟ وللإجابة على هذا التساؤل قامت الباحثة بالاعتماد على أنساق منهجية متنوعة؛ كالمنهج التاريخي والوصفي، ومن خلال وسيلة الاستبيان، تم استجواب عينة من الطلبة الذين انتقلوا إلى السنة أولى ماستر دفعة 2011، والذين تكونوا 3 سنوات على الأقل في مرحلة الليسانس، وتوصلت الباحثة إلى مجموعة من النتائج نعرضها في ما يلي:

- تمكن الأساتذة من المقياس دون المتوسط؛
- رغبتهم في التعليم وقدرتهم على إيصال المعلومات ضعيفة؛
- يميزون في تعاملهم بين الطلبة وغير عادلين في عملية التقييم؛
- قوة تأثير كفاءات هيئة التدريس على جودة التعليم تختلف باختلاف نوع الكفاءات؛

- أعضاء هيئة التدريس بالكلية لا يلتزمون بالوقت المحدد للمحاضرة؛
 - هناك عدد من الطلبة يجدون صعوبة في الاتصال بالمشرف.
- وعليه فإن عضوية هيئة التدريس لا يصل إلى المستوى المطلوب وبذلك يؤثر بالسلب على جودة العملية التعليمية وبالتالي مخرجات الكلية.

6.1.5 دراسة ياسين لعكيكزة وصليحة رقاد(2016):

كان الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على المعوقات التي تحول دون تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات العمومية الجزائرية، ولتحقيق هذا الهدف انطلقت الدراسة من خلال التساؤل الرئيس التالي: ما هي معوقات تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية؟ وللإجابة عليه تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات موزعة على العينة المتكونة من 28 مسؤولاً لضمان الجودة لمؤسسات التعليم العالي بالشرق الجزائري، وتوصلت الدراسة لجملة من المعوقات كان أهمها:

- عدم وضوح سياسة تطبيق نظام ضمان الجودة وعدم حرص وزارة التعليم العالي والبحث العلمي على توثيقها؛
- عدم حرص الإدارة العليا للجامعة على إدماج خلية ضمان الجودة في الهيكل التنظيمي للجامعة؛
- عدم منح الصلاحيات الكافية لمسؤول وحدة ضمان الجودة لأداء مهامه؛

- عدم حرص الإدارة العليا للجامعة على متابعة مدى التقدم في عملية تطبيق نظام ضمان الجودة والوقوف على ذلك؛

الخوف من التقييم ولذا فهو جهد إضافي إلى جانب فقدان الاستقلالية والنفوذ.

2.5 تحليل نتائج الدراسات السابقة:

إن إدارة الجودة الشاملة كأسلوب إداري ناجح وفعال أصبح مطلوبا كي تحقق مؤسسات التعليم العالي أهدافها الرئيسية المتمثلة في تخريج العناصر البشرية المزودة بالكفاءة والقدرة والتي تشكل الرافعة الحقيقية للنهوض المجتمعي مع الحفاظ على روح المشاركة (Participation) من قبل جميع المعنيين والوصول إلى الأهداف الموضوعية بأقل قدر من الهدر (Waste) المادي والبشري. (أحمد، 2017، صفحة 102).

وعليه فإن أي مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي تسعى لتحقيق أهدافها وضمان المستوى المتميز لخريجها ينبغي عليها تبني فلسفة الجودة الشاملة، ولعل أهم مؤشر يدلنا على أن الجامعة تبني هذه الفلسفة يتمثل في نجاح العملية التعليمية، فكلما كانت معايير الجودة واضحة المعالم في الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي كلما نجح نظام التعليم العالي في الحصول على خريجين متميزين قادرين على إفادة مجتمعهم والعمل على تطويره وتنميته، وبطبيعة الحال فإن كثيرا من الجامعات تسعى لإنجاح العملية التعليمية وجعل الأداء التدريسي وفقا لمعاييرها، ومن بينها نجد الجامعة الجزائرية التي تسعى لأن يكون الأداء التدريسي وفقا لمعايير الجودة الشاملة، لكن للأسف أظهرت نتائج الدراسات السابقة بأن هنالك العديد من المعوقات التي يواجهها الأستاذ الجامعي بالجامعة الجزائرية وتحول دون جعل أدائه في المستوى المطلوب، حيث ترى بأن المعوق الأساسي يرجع إلى الجانب الإداري بالجامعة كونه يتميز بالمركزية والبيروقراطية وعدم تخصيصه لوحدة تنظيمية مسؤولة عن ضمان جودة

التعليم، بالإضافة إلى عدم إدماج خلية ضمان الجودة في الهيكل التنظيمي للجامعة والتقليل من صلاحيات المسؤول عنها مع العلم أن هذه الخلية قد لا تتواجد بجميع الجامعات الجزائرية، وعليه فإن الجانب الإداري يلعب دورا مهما في عدم نجاح الجامعة الجزائرية في تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة عامة وجودة الأداء التدريسي خاصة.

وعليه فقد أكدت لنا الدراسات السابقة على أنه لا يوجد اهتمام فعلي بنشر هذه الفلسفة أو العمل بمبادئها في الجامعة الجزائرية مما ينتج عنه ضعف في مستوى الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي إذ أن الأساتذة بالجامعة الجزائرية لديهم وعي بأهمية دور معايير الجودة في إنجاح العملية التعليمية لكنهم لا يجدون البيئة المناسبة لتطبيق هذه المعايير في العملية التدريسية لعدة أسباب منها: قلة الموارد المالية الكافية لإجراء البحوث وإعداد المخابر وتجهيزها بالوسائل التكنولوجية الحديثة، مما يؤدي إلى بذل مجهودات مضاعفة من قبل الأستاذ الباحث، واستهلاك وقت كبير لإنجاز مختلف البحوث مما يشكل عائقا للتعاون بين الأكاديميين في إنجاز البحوث المشتركة.

كما قدمت لنا الدراسات السابقة عوائق أخرى تؤثر على تطوير أداء الأستاذ الجامعي والمتمثلة في عدم التوثيق الكامل لمختلف جوانب العملية التعليمية والعملية الإدارية، والبطء في تطوير وتحسين المقررات والخطط الدراسية، مما يجعل أداء الأستاذ ثابتا ومتميزا بالرتابة والروتين ولا يواكب التغيرات الجديدة، أي لا يقدم الجديد للطالب ويحد من مستواه الفكري والإبداعي فيصبح شخصا متلقيا مما يحد من علاقته مع الأستاذ فتصبح علاقة في اتجاه واحد من الأستاذ الملقى إلى الطالب المتلقي، فيغيب بذلك أهم مؤشر لنجاح العملية التدريسية وهو التفاعل بين الطالب والأستاذ وتبادل الأفكار والآراء وتوضيح كل ما هو غامض مما يؤدي بالضرورة لفشل العملية التعليمية.

وعليه فقد خلصت الدراسات السابقة بأن الأستاذ بالجامعة الجزائرية يواجه مجموعة من المعوقات تحول دون تطبيقه لمعايير الجودة في أدائه التدريسي، مما يؤدي لفشل أهداف العملية التعليمية، ويعود بالسلب على مستوى الخريجين، مما يستدعي ضرورة إنشاء مراكز من أجل تنميته وتدريبه وفقا لمتطلبات الجودة الشاملة، لكن ذلك لا يكفي وحده إذ ينبغي كذلك تدليل مختلف المعوقات، كما ينبغي على الجامعة الجزائرية توفير البيئة المناسبة لتطبيق معايير ضمان الجودة الشاملة، وأهمها الإيمان بهذه الفلسفة والعمل على تجسيدها على أرض الواقع وتوفير مختلف الإمكانيات البشرية والمادية لإنجاحها، وبالتالي ضمان نجاح العملية التعليمية وتحقيق الهدف الأساسي لنظام التعليم العالي.

6. خاتمة:

من خلال العرض المقدم نستنتج أن هناك العديد من المعوقات التي تحول دون تطبيق معايير الجودة في الأداء التدريسي بالجامعة الجزائرية خاصة المعوقات الأكاديمية، إذ يجب على الجامعة الجزائرية أن تكون مدركة تماما للدور الذي تلعبه في توفير البيئة المناسبة لنجاح العملية التعليمية من خلال الدورات التكوينية المختلفة لتحسين مستوى الأداء التدريسي وعرض الطرق التدريسية الحديثة وتشجيع الأساتذة على حضور الملتقيات الخاصة بتطوير الأداء التدريسي، بالإضافة إلى توفير الوسائل التعليمية الحديثة وتدريبهم على استخدامها بغية تسهيل عملية التدريس وتقديم المواضيع بطريقة جديدة تثير انتباه المتعلمين، والعمل على تطوير المناهج والبرامج التعليمية لمواكبة الجديد وتفعيل العملية التعليمية من خلال جعل الطالب الجامعي عضوا مساهما في المواضيع المقدمة من خلال الأفكار والاقتراحات التي يقدمها، ويكون الأستاذ هو الموجه والمرشد لهذه الأفكار والاقتراحات وهنا فقط يمكننا القول بأن العملية التعليمية وصلت للمستوى المطلوب من خلال الأداء الجيد للأستاذ الذي ساهم في تنمية وتطوير الجوانب الفكرية للخريجين.

7. قائمة المراجع:

- الأسود فاطمة. (2013-2014). تعدد مجالات التفاعل لدى الفرد وأثرها على الهوية والفعل (رسالة ماجستير). قسم علم الاجتماع والديمقراطية، ورقلة: جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- عبادو أمال (2015). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة. علوم الإنسان والمجتمع.
- علي عمر أيمن، (2009). مقدمة في مداخل وتطبيقات الجودة، الاسكندرية، منشأة المعارف، ط1.
- بطاح أحمد. (2017). قضايا معاصرة في التعليم العالي (الإصدار ط1). عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- بن مسعود محمد الطاهر. (2019). تحسين جودة الأداء لعضو هيئة التدريس الجامعي (ليبيا نموذجاً). المجلة العلمية لكلية التربية، العدد الثالث، الصفحات 23-24.
- سالي محمد زكي. (2013). معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التدريب الحديثة بين النظرية والتطبيق (الإصدار ط1). القاهرة، مصر: دار الفكر العربي.
- سعد الدين محمد بيان. (2010). فاعلية برنامج تدريبي مقترح لتحسين الأداء التدريسي للمعلمين أثناء الخدمة في ضوء معايير الجودة الشاملة (أطروحة دكتوراه). قسم المناهج، كلية التربية، جامعة دمشق، سوريا.
- سليمان زيدان. (2010). إدارة الجودة الشاملة، الفلسفة ومداخل العمل، دار المناهج للنشر.
- عبده حسن نصر صالح، 2012، دور الأقسام الأكاديمية بجامعة صنعاء في تطوير الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس من منظور إدارة الجودة الشاملة، قسم الإدارة والتخطيط التربوي، كلية التربية، جامعة صنعاء، اليمن.
- سيد عصام، 2020، إدارة الجودة الشاملة، الإسكندرية، الموجز الأكاديمية للنشر.
- محمد عواد المساعيد هبة. (2018). الأداء التدريسي لمعلمات المرحلة الأساسية في ضوء معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر المعلمات محافضة المفرق، كلية العلوم التربوية، جامعة دمشق، سوريا.
- نمور نوال. (2011-2012). كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي "دراسة حالة كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير"، قسم علوم التسيير تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة منتوري قسنطينة.