

القيم التنظيمية وعلاقتها بجودة التعليم العالي دراسة ميدانية على بعض الجامعات

Organizational values and their relationship to the quality of higher education A field study on some universities

د. محفوظي أمين¹

¹ جامعة يحي فارس المدينة الجزائرية، amine_pto@hotmail.fr

تاريخ الاستلام: 2022/05/16 تاريخ القبول: 2022/06/06 تاريخ النشر: 2023/01/31

ملخص: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين القيم التنظيمية بجودة التعليم العالي نظرا لما نلمسه في الواقع من بعض القيم السلبية التي تسود العديد من الجامعات الجزائرية كقيم عدم الانضباط في مواعيد العمل، اللامبالاة والتهاون، الغياب، والإهمال وهيمنة العلاقات الشخصية في الاختيار والتعيين والترقية... الخ، إضافة إلى مختلف مظاهر الصراعات والنزاعات بين الإدارة والأساتذة وبين الأساتذة والطلبة من جهة أخرى مما أدى إلى هجرة الكثير من الكفاءات والتي يرجعها بعض الخبراء إلى تخلف التعليم العالي في الوطن العربي عموما وجمود النظام الجامعي والافتقار إلى جو الدراسة الملائم، وعدم الاهتمام بالبحث العلمي، وعدم توفر قدر مناسب من الحرية الأكاديمية.

الكلمات المفتاحية: القيم ، التنظيم ، الجودة ، التعليم العالي

Abstract: This study aimed to identify the relationship between organizational values and the quality of higher education, given what we actually see of some negative values that prevail in many Algerian universities as non Discipline in work schedules, indifference and complacency, absence, neglect and the dominance of personal relationships in Selection, appointment, promotion ... etc, in addition to the various manifestations of conflicts and disputes between management Professors and professors and students on the other hand, which led to the emigration of many talents Which some experts attributeto the backwardness of higher education in the Arab world in general and the rigidity of the system University, the lack of an appropriate study atmosphere, lack of interest in scientific research, and the lack of an adequate amount of academic freedom

Keys words: organizational ; values ; quality ; higher education

مقدمة:

إن التطورات والتغيرات التي يشهدها العالم في المجتمعات الحديثة في جميع المجالات المعرفية والتكنولوجية، جعلت العالم يدرك أهمية وضرورة التعليم المتميز من أجل مواكبة المستجدات ومواجهة التحديات المحيطة به، إضافة إلى أهميته في تطوير ونمو المجتمعات لما يلعبه من دور فعال في تنمية الموارد البشرية، وهو ما أوجب على المفكرين والباحثين ضرورة البحث عن نماذج جديدة لإصلاح التعليم العالي تتوافق مع مخططاتها واحتياجاتها الحالية والمستقبلية، حيث أصبحت الأمم القوية في عصرنا تقاس بما تملكه من ثروة بشرية متعلمة قادرة على الإبداع والإنتاج، وبما تحمله من فكر وقيم تساعد في ترسيخ السلوكيات الحضارية الراقية. لذلك فإن المنظمات الحديثة تعتمد على مخرجات التعليم العالي التي تمتاز بالجودة والأداء المتميز، وعند اختيارها تهتم بما تحمله من قيم توجههم لأداء وظائفهم وتوليهم العناية الفائقة لتنميتها وتطويرها، عن طريق التكوين وتقديم الحوافز المادية والمعنوية لتنمية مهاراتهم وتطويرها.

وبعد أن أدرك علماء التنظيم والإدارة الحديثة أهمية العنصر البشري في الرفع من جودة المؤسسات وفعاليتها، من خلال القيم التي تسود بين العاملين التي تعبر عن الثقافة التنظيمية، والتي أصبحت موضوع اهتمام الباحثين بحثاً عن الجودة والفاعلية والكفاءة في مجالات الإدارة والعلاقات الإنسانية داخل المنظمة.

وبقدر ما يحتاج المجتمع إلى موارد ومصادر طبيعية لبناء كيانه الاقتصادي يحتاج أيضاً إلى موارد معرفية ومصادر لبناء كيانه المعرفي والفكري ولا يتسنى ذلك إلا بالتربية والتعليم الجامعي خاصة.

الإشكالية:

تمثل الجامعة مصدراً للموارد المعرفية للمجتمع فهي مؤسسة أنشأت لخدمة العلم والمعرفة والبحث العلمي والمجتمع من أجل الرقي بهم، إذ أن نشاطها موجه للطلب الاجتماعي على التكوين العالي، والمساهمة في التنمية الاجتماعية للمجتمع، حيث أن من أهم أهدافها تخريج كوادر بشرية مؤهلة لخدمة المجتمع وضمان التعليم المستمر ومواكبة المستجدات.

وعليه ترتبط أهدافها بأهداف المجتمع الذي تنتمي إليه والذي يضيف عليها شخصية مميزة، عبارة عن مزيج من القيم والاتجاهات التي توجه عملها ونشاطها، حيث تؤثر القيم التي يتبناها عناصر هذا النظام التعليمي في تشكيل سلوكهم وبناء شخصياتهم وصقلها، فهي تنظيم يتميز بشخصية تميزه عن غيره من المؤسسات في مجتمعات أخرى بما لها من القيم والاتجاهات والمعايير التي توجه عملها وتؤثر في مختلف الأعمال التي تقوم بتنفيذها.

فالجامعة نظام إداري يتكون من مجموعة من الموارد البشرية المختلفة مثل الإداريين والأساتذة والطلبة والعمال الذين يتبنون أخلاقيات وقيم وثقافات تتفاعل فيما بينها، وهي نظام ضروري وأساسي لبناء التفاعل بين عناصره خاصة الأساتذة والإداريين وهم الإطارات المسؤولة التي تسعى إلى تحقيق نجاحها وتحقيق أهدافها ومن ثمة فعاليتها التنظيمية.

والقيم التنظيمية تمثل مجموعة من الأفكار والمعتقدات التي يشترك فيها المديرون والمسؤولون والمنتمين لنفس التنظيم والتي تؤكد نظرتهم الخاصة المنفردة، وتعمل كموجهات عامة لسلوكهم وتعكس الأطر المرجعية التي يلتزم بها الأفراد سواء كانوا إداريين أو أساتذة جامعيين وحتى الطلبة بإتباعهم لسلوك ما يرغبون فيه دون غيرهم، وهذا لأهميتها في بناء شخصية الفرد وفي تحديد اتجاهاته الفكرية.

كما أنها جزء من مجموع القيم العامة للفرد داخل المجتمع الذي يعيش فيه ذات خصائص ثابتة نسبياً وتظهر في تفاعلات عناصر منظومة التعليم أثناء أدائهم لوظائفهم وفي اختيارهم بين المهم وغير المهم والمرغوب فيه دون الآخر غير المرغوب فيه، وعليه تحدد سلوك الإطارات العاملة إداريين وأساتذة.

وقد يكون ضعف النظام القيمي السائد بين العناصر المكونة لمنظمة التعليم العالي هو السبب المباشر في عرقلة تحقيق أهدافها وبالتالي فشلها.

فحسب الباحثان "ديف فرانسيس ومايك ودكوك & DAVE FRANCIS WOODCOCK MIKE فالقيم التنظيمية تشمل أربعة أبعاد رئيسية كما يشمل كل بعد ثلاث قيم وهي:

- إدارة الإدارة: وتشمل قيم القوة، الصفاة، المكافأة.

- إدارة المهمة: وتشمل الاقتصاد، الفعالية، الكفاءة.

- إدارة العلاقات: وتشمل العدل، فرق العمل، القانون، النظام.

- إدارة البيئة: وتشمل الدفاع، التنافس، استغلال الفرص.

وقد تناولت هذه القيم دراسات عربية كدراسة خالد عبد الله الحنيطة (جامعة نايف للعلوم الأمنية السعودية) بعنوان: "القيم التنظيمية وعلاقتها بكفاءة الأداء"، (دخيل الله محمد الصريصري: 1992، ص 32). كما تم تناولها في دراسات محلية مثل دراسة نجاة قريشي (جامعة بسكرة) الموسومة بـ: "القيم التنظيمية وعلاقتها بفاعلية التنظيم"، (فهيمة بديسي: 2004، ص 57). وعليه رأينا أن تكون دراستنا مرتبطة بجانب آخر وهو جودة التعليم العالي لنعرف طبيعة علاقة القيم التنظيمية بجودة التعليم العالي، ورغبة منا في تدعيم القيم الإيجابية في التعليم العالي كقيمة العلم، الإقتان، العدل، المرونة والإبداع والابتكار، العطاء، ولأهمية هذه القيم في تطوير التعليم العالي وخدمة البحث العلمي قمنا بصياغة إشكالية الدراسة التالية:

هل هناك علاقة بين القيم التنظيمية السائدة وجودة التعليم العالي داخل الجامعة، وما طبيعتها؟

القيم التنظيمية وعلاقتها بجودة التعليم العالي دراسة ميدانية على بعض الجامعات

- ما هي آراء الإطارات المسؤولة (أساتذة، أساتذة إداريين) في القيم السائدة في منظمة التعليم العالي والمتعلقة ب: إدارة الإدارة، إدارة المهام، إدارة العلاقات، إدارة البيئة؟

- ما هي آراء الإطارات المسؤولة (أساتذة، أساتذة إداريين) في جودة التعليم العالي؟
- ما هي طبيعة العلاقات بين آراء الإطارات المسؤولة (أساتذة، أساتذة إداريين) في هذه القيم و آراءهم نحو جودة التعليم العالي؟
ومنه تطرح التساؤلات الفرعية الآتية:

ما هي آراء الإطارات المسؤولة (أساتذة، أساتذة إداريين) في القيم السائدة في منظمة التعليم العالي والمتعلقة ب: إدارة الإدارة، إدارة المهام، إدارة العلاقات، إدارة البيئة؟
- ما هي آراء الإطارات المسؤولة (أساتذة، أساتذة إداريين) في جودة التعليم العالي؟
- ما هي طبيعة العلاقات بين آراء الإطارات المسؤولة (أساتذة، أساتذة إداريين) في هذه القيم و آراءهم نحو جودة التعليم العالي؟

إن التعليم العالي المطلوب في وقتنا الحاضر هو تعليم شامل وتخصصي يرتبط بمتطلبات التنمية الشاملة، فلم تعد قوة الأمم تقاس بمساحة أراضيها، أو بما تملكه من جيوش، أو بعدد سكانها، أو بما تملكه من ثروات طبيعية، ولكنها أصبحت اليوم تقاس بما تملكه من معرفة متطورة وثقافة متقدمة، وثروة بشرية ذات كفاءة قادرة على الإنتاج والإبداع وتحقيق أفضل معدلات التنمية البشرية المتقدمة.

ويعرفها "رمزي أحمد عبد الحي:" « بأنها مؤسسة تربوية متخصصة في إعداد الشباب للمجتمع باعتباره ثروة بشرية.»

- كما يعرفها "نيومان (Newman):" (أنها مجتمع يتألف أعضائه من المعلمين والطلبة، وهي مكان لتدريس المعرفة الشاملة .

- ويعرفها "رابح تركي:" أنها عبارة عن جماعة من الناس يبذلون جهدا مشتركا في البحث عن الحقيقة والسعي لاكتساب الحياة الفاضلة للأفراد والمجتمعات .

- كما يعرفها "رامون ماسيا (Ramon Macia):" (أنها "مؤسسة أو مجموعة أشخاص يجمعهم نظام ونسق خاصين تستعمل وسائل وتنسق بين مهام مختلفة للوصول بطريقة ما إلى معرفة عليا". (أحمد الخطيب: 2003، ص 84).

ويدل معنى الجامعة أنها ذات صورة ومادة، فصورتها الروح العامة والحياة الجامعية، ومادتها الفرق والمناهج والوسائل المادية والمعنوية الملائمة .

وأهم ما يميزها عن غيرها من المؤسسات التعليمية الأخرى قيامها بالبحث العلمي باعتبارها المؤسسة الوحيدة في المجتمع التي يمكن عن طريقها القيام بالنشاطات البحثية بصورة انضباطية.

ويمكن النظر للجامعة من منطلقات متنوعة، فهي منظمة اجتماعية تحقق العلاقات الإنسانية ونظام سياسي يتوفر على السلطة ومركز لاتخاذ القرارات ، فهي مجال

للتثقيف السياسي والوطني المدني ومجالا لتنمية القيادات الشبابية إضافة إلى التخصص العلمي. (أحمد مصطفى: 1997، ص 124).

إضافة إلى ما تختص به الجامعة من مهمات للتعليم الجامعي والبحث العلمي وخدمة المجتمع، تساهم أيضا في رقى الفكر وتقدم العلم، وتنمية القيم الإنسانية، والتربية الدينية، والخلفية والوطنية، وبعث مختلف مقومات الحضارة والتقاليد الأصيلة، فالجامعة هي حرم العقل والضمير، ولا تتوقف وظيفتها عند حدود بناء العقل والمعرفة، بل تسعى إلى بناء الجوانب الأخلاقية في إطار الحياة الاجتماعية، لأن العلم وحده لا ينفع إذا لم يكن متوجا بسياج أخلاقي فعال.

1- نشأة الجامعة الجزائرية:

يعتبر المشرع الجزائري الجامعة مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تساهم في تعميم نشر المعارف وإعدادها وتطويرها وتكوين الأطارات اللازمة لتنمية البلاد. ويعود ظهور الجامعة الجزائرية إلى الفترة الاستعمارية حيث كانت سياسات التعليم وأهدافه تخدم المصالح الاستعمارية، لذلك حددت الجامعة الجزائرية بعد الاستقلال عدة أهداف للتخلص من الموروث الاستعماري والتطبع بالشخصية الجزائرية ومبادئ الثورة وكان ذلك من خلال إصلاح 1971.

حيث ذكر كولن A.Colon سنة 1970 أن الجامعة الجزائرية لم تتغير ولا زالت تدور على ساعة باريس، السنة الأولى في كليات العلوم والآداب هي السنة التحضيرية في الجامعة الفرنسية المعروفة قبل 1966. وعليه عملت الجزائر جاهدة لإصلاح المنظومة التربوية والجامعات من أجل تدعيم استقلالها والاستجابة لتطلعات الشعب الجزائري، بسن مبادئ الجزارة والتعريب وإنشاء فروع باللغة العربية في مختلف المعاهد.

وقد تم تكوين وزارة التعليم العالي والبحث العلمي سنة 1970 وخلال هذه الفترة وضعت أسس البحث العلمي في الجزائر بتكوين المنظمة الوطنية للبحث العلمي سنة 1973، التي أسندت لها عملية تطوير البحوث التطبيقية في ميدان البحث العلمي.

(فهيمة بديسي: 2004، ص 59).

كما تم تكوين المجلس الوطني للبحوث العلمية التي تتلخص مهمته في رسم المحاور الأساسية للبحث العلمي الموجه نحو التنمية الوطنية.

وكان هدف هذه الإصلاحات إحداث القطيعة بين جامعة الفترة الاستعمارية وجامعة الجزائر المستقلة، التي فتحت أبوابها أمام كل فئات المجتمع دون تمييز تطبيقا لمبدأ ديمقراطية التعليم.

واستطاعت الجامعة الجزائرية مضاعفة عدد طلابها من الحاصلين على البكالوريا يسجلون في مؤسسات التعليم العالي. وقد تعزز نمط ديمقراطية التعليم بانتشار الجامعات والمعاهد في كل أنحاء الوطن.

2- تفاعل الجامعة بالمجتمع:

القيم التنظيمية وعلاقتها بجودة التعليم العالي دراسة ميدانية على بعض الجامعات

التربية المتكاملة المستمرة تتطلب من الجامعات امتداد الفرص التربوية في الزمان والمكان، ويقتضى ذلك إسهام ومشاركة الجامعة في الاهتمام بالتربية قبل المدرسة في نطاق الأسرة، وفي نطاق المؤسسات الاجتماعية والتربوية كدور الحضانة، ورياض الأطفال، وحضانة الأطفال الرضع، وتشتد الحاجة إلى هذه المؤسسات في المناطق الريفية وبين الفئات الضعيفة تعويضا لصغارها عن النقص الثقافي والاجتماعي، مما يقتضي تطوير صيغ تلاءم هذه البيئات على بساطتها، وتجذب النماذج المكلفة منها، واعتماد مشاركة الأمهات فيها. **François Caby & (Claude Jambart , 2002 p58)**

وكما يسري اهتمام الجامعات على سنوات الطفولة الأولى فإنها تمتد إلى السنوات التالية في نظام التربية المدرسية، فلا بد من نشأة نظام للتربية اللاجامعية بجانب النظام الجامعي ويستجيب لحاجيات الناس، ولعل في مؤسسات محو الأمية ما يتصور بحكم خبراته وإمكاناته والعاملين فيه ليكون نظاما مستديما لتعليم الكبار، ويتولى الجوانب الثقافية، والجوانب المهنية والوظيفية تحت مظلة ما يسمى قسم الخدمة العامة وتنمية المجتمع داخل الجامعات، يتعلم فيه الآباء والأمهات والموظفون تعليما مكثفا ومسائيا.

فالتراث المعرفي للمجتمعات الإنسانية يوضح أن ازدهار وتطور الحضارات يحدث نتيجة الاهتمام بالتعليم كعنصر أساسي للتقدم والتغيير والتطور خاصة وأن المجتمع الحديث يعتمد على التخصص والعلم كسمة أساسية تميزه عن المجتمعات السابقة.

(سعيد بن محمد الربيعي: 2008، ص 86.)

فقد أكدت الدراسات والأبحاث الحديثة أنه لا مكان في الوقت الحاضر للتعليم المنعزل عن المجتمع ومشكلاته، وأن التعليم العالي الفعال هو الذي يكون وثيق الصلة بحياة أفراد المجتمع وحاجاتهم ومشكلاتهم وتطلعاتهم والقدرة على إحداث التنمية الشاملة، كما تشير الدراسات والبحوث في التعليم العالي في كثير من دول العالم إلى أنه عملية تفاعل مستمر بين الفرد المتعلم وبيئته المادية والاجتماعية، وأن التعليم العالي الفعال هو الذي يكون وثيق الصلة بحياة السكان وحاجاتهم وآمالهم وأهدافهم، وأن الهدف الأول للتعليم العالي هو تطوير المجتمع والنهوض به إلى مستوى تكنولوجي واقتصادي وصحي واجتماعي وثقافي أفضل، وعلى هذا يتحدد أسلوب التعليم العالي فيكون عن طريق التعليم بالعمل والنشاط والإنتاج والبناء، ومواجهة المشكلات اليومية

المختلفة التي تواجه الفرد أو المجتمع. (Stephen P.Robbins. 1990 p97)

كما أن التعليم العالي قادر على المساهمة بدور كبير وفعال ومنتزاد في تنمية الموارد البشرية في ضوء ما تملكه الجامعات من قوى بشرية وإمكانات مادية، وفي ضوء الدور المحتمل أن تلعبه مخرجات هذه المرحلة في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية، كما يساهم هذا التعليم في إعداد القيادات العلمية والفكرية التي تتولى قيادة المجتمع، وكذلك إعداد الكوادر العلمية المتخصصة التي تهتم بالبحث والدراسة

لمشكلات المجتمع بهدف تطويره وتقديمه، وأن هذه المهمة لا تكتمل ما لم تتقدم الجامعة برجالها وخبراتها العلمية ودرايتها الفكرية الراسخة لتقوم بدور مباشر في عملية التنمية، وتساهم بالعمل الواعي في ميزان الإنتاج واستغلال الموارد والتطبيقات العلمية التي تتزايد بصورة لم يتعرض الإنسان من قبل حتى أن خريجي أمس أصبحوا يعانون أمية علمية أمام استكشافات اليوم.

وقد أكدت الأبحاث أنه لا مكان في الوقت الحاضر للتعليم المنعزل عن المجتمع ومشكلاته، وأن التعليم العالي الفعال هو الذي يكون وثيق الصلة بحياة أفراد المجتمع وحاجاتهم ومشكلاتهم والقادر على إحداث التنمية الشاملة، ولذا تؤكد الخطط الجديدة للتعليم العالي على قيام مختلف المعاهد الجامعية بوظائف مختلفة غير المهمات التدريسية والبحث العلمي، تتدرج جميعها تحت عنوان الخدمات العامة، وأن نجاح هذه الجهود كافة مقرون بتغيير جذري في مفاهيم الجامعة والعمل الجامعي، وفي مكانة هذه الجامعة ودورها الفعلي في المجتمع. (فاروق عبده فلييه، محمد عبد المجيد: 2005، ص 46).

ولذا فإن الجامعات الناجحة في العصر الحالي هي تلك التي تفتح أبوابها للمجتمع من حولها، بحيث تتحسس مواطن الداء فيه، وتحاول أن ترى لها العلاج المناسب، بل وتكون حساسة لمختلف ما يثير اهتمام أفراد المجتمع، وأن ترسم الطرق إلى تحقيق تلك الطموحات. (أحمد الخطيب: 2003، ص 112).

3- نماذج مقترحة لإدارة جودة تعليمية شاملة :

يمكن تعريف النظام المقترح بأنه نظام يقوم بإدارة العملية التعليمية كلها بمدخلاتها وعملياتها، ينطلق من أن التعليم نظام متكامل وليس مجرد محطة لمجموعة من المنظومات الفرعية، ويهدف هذا النظام إلى التأكد من أن كل المنظومات الفرعية للتعليم ونواتجه على مستوى عال الجودة، ويقوم النظام على ما يلي:

3-1- تبني فلسفة لتعليم يحقق الجودة الشاملة:

إذا كانت فلسفة التعليم تعني ذلك الإطار الفكري المنظم الذي يتخذ الفلسفة أسلوب وطريقاً لتنظيم التعليم وتوضيح القيم والأهداف التي يسعى المجتمع إلى تحقيقها من خلال نظامه التعليمي، فإن هذا الإطار الفكري المنظم يختلف إذا لم يكن مراده تحقيق جودة تعليمية شاملة، ومن المهم الاهتمام بنشر هذه الفلسفة في:

- المجتمع والبيئة الخارجية.

- منظمات المعلمين.

- الإدارة التعليمية المركزية والمحلية والمدرسة.

- المدرسة: معلمين وإداريين وطلاباً.

3-2- وضع أهداف محددة قابلة للتطبيق لتحقيق الجودة الشاملة :

القيم التنظيمية وعلاقتها بجودة التعليم العالي دراسة ميدانية على بعض الجامعات

إن أهداف التعليم تعد من أسباب وجود النظام التعليمي ذاته، ولكل نظام أهدافه المختلفة وذات مستويات متعددة، ويمكن أن يكون هناك تنافس بينها، ومن هنا فإن على صناع القرار ومتخذيه أن يضعوا أولويات.

وتتدرج أهداف التعليم من أهداف عامة Goals وطموحات للنظام ككل، إلى أهداف أو أغراض Aims محددة، وقد يحدد النظام التعليمي أهدافا تختلف بشكل واضح عن أهدافه الحقيقية الواقعية، وما لم يكن هناك وعي في أي نظام تعليمي بأهدافه المحددة وألوياته فإنه سينقصه وجود أسس رشيدة ونقاط للبدء لتحسين أدائه، والتخطيط للمستقبل، أو الاستخدام الأفضل لتحليل الكلفة لهذه الأغراض، ومن هنا كانت أهمية صياغة أهداف محددة ومتدرجة وقابلة للتحقيق يمكن الوصول عن طريقها إلى تحقيق الجودة الشاملة لكل جوانب العملية. (حسن حسين البلاوي وآخرون: 2004، ص 98).

وتتضمن هذه الأهداف ما يراد من مخرجات التعليم بما تتضمنه من كل ما ينبغي اكتسابه من أنماط التفكير والمهارات والاتجاهات وتنمية القدرات والإمكانات بشكل يعكس ما أداه التعليم بالنسبة للفرد. بمعنى أن المخرجات هنا ستكون هي القيمة المضافة The Education Valu-Added إلى التلاميذ بتعرضهم لعمليات تعليمية محددة تحقق الجودة الشاملة.

3-3- وضع سياسات تعليمية قومية واضحة لتحقيق الأهداف تبينها وتنفيذها:

والسياسات التعليمية مبادئ مرشدة وموجهات للقيام بخطوات مقبلة، واتخاذ قرارات تناسب ما وضع من أهداف، ومن هنا فإن مثل هذه السياسات ترتبط بالفلسفة المتبناة كما ترتبط بالأهداف الموضوعية، ونجاح هذه السياسات يتطلب توافر عدة شروط فيها، ومنها:

أ- ديناميتها ومرونتها.

ب- قابليتها للتطبيق وتوافر مقومات تنفيذها.

ج- اتجاهها الاصطلاحي والتجويدي.

د- استمراريتها.

هـ- شمولها.

و- جدواها الاقتصادية.

ز- الاتفاق عليها.

ح- إعلانها ونشرها بين أفراد المجتمع والعاملين بالتعليم.

3-4- توصيف الوظائف التعليمية بما فيها وظائف المعلم والإدارة التعليمية :

المدير-الموجه-الأخصائي الاجتماعي- الأخصائي النفسي-الموظفون الكتابيون. وطبيعي أن يتطلب هذا التوصيف تحليلا للعمل والعاملين، وهي عملية هامة يحتاج إليها تطوير التعليم، كما تحتاج إليها إدارته وفقا لنظام لإدارة الجودة الشاملة.

3-5- وضع شروط لشغل الوظائف التعليمية في ضوء التوصيف السابق:

وهنا ينبغي أن نسلم أنه نتيجة لعدم توصيف وظائف الإدارة التعليمية، فإن شغلها يسير وفق إجراءات لا تخدم تطوير التعليم وتجويده. ولذلك يصير ضروريا في إطار نظام لإدارة جودة تعليمية شاملة أن يشغل المنصب التعليمي الفني، والفني الإداري، فرد تتوافر فيه شروط موضوعية محددة وفق أسلوب علمي.

3-6- توفير مدخلات جيدة:

وهذه المدخلات هي بمثابة المصادر العناصر المختلفة المطلوبة ليتمكن النظام التعليمي من أداء وظيفته، وتشمل المدخلات ليس فقط التلاميذ، والمعلمين بل أيضا الإداريين، والمواد التعليمية، والتسهيلات المادية، والمعدات وغيرها. ولا تتوقف كمية ونوعية ونسب المدخلات المختلفة المطلوبة على عدد المتعلمين من التلاميذ، ولكن أيضا على الطبيعة الخاصة لنظام التعليم وأهدافه وبيئته واحتياجات المتعلمين أنفسهم. (بسمان فيصل محجوب: 2003، ص 65).

وطبيعي أن يكون هناك مقياس لاختيار التلاميذ وفق معايير محددة وشروط ينبغي أن تتوافر فيهم، تختلف من مرحلة إلى أخرى، ومستوى محدد للمعلمين والإداريين وتوافر كفاءات معينة فيهم، وبرامج لتدريبهم في أثناء الخدمة، وشروط للمواد التعليمية اللازمة والمبنى والمعدات والتمويل الكافي لأداء النظام وتحقيقه لأهدافه، بل إن هناك شرطا آخر ينبغي ألا يغفل وهو شرط الكلفة الفعلية.

3-7- تطوير الأداء التعليمي وتحسينه:

ذلك أنه حتى يمكن تحقيق الأهداف والحصول على مخرجات ذات جودة من العملية التعليمية، فإنه ينبغي أن يكون للنظام التعليمي طرقه الفعالة لأداء هذا العمل، ويتضمن ذلك توافر تقنيات ملائمة وطرق تربوية وبناء تنظيمي فعال وترتيبات، وأسس للتسيير والإدارة، كما تتضمن وسائل ملائمة للحكم على نوعية مخرجات التعليم والرقابة عليها وقياس أدائها.

وتتضمن من جهة أخرى مناهج يرتبط محتواها بأهداف النظام التعليمي واحتياجات المتعلم ومتطلبات التنمية والبيئة، كما أنها تتضمن قيام المعلم بدوره بشكل فعال، ويحتاج ذلك إلى أن يكون المعلم راضيا عن عمله متقبلا لوظيفته، ومقتنعا بدوره، يؤديه بإخلاص وتفان.

3-8- ربط الجامعة بما حولها:

الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة اعتبار التعليم نسقا فرعيا لنسق مجتمعي أكبر، ويعني هذا ربط الجامعة بالبيت وربطها بالبيئة والوسائط التربوية الأخرى.

3-9- خلق مناخ تنظيمي يشجع على الجودة الشاملة: ويهتم بما يلي:

أ- القيادة الإدارية الديمقراطية.

ب- التشجيع ورفع الروح المعنوي.

ج- العمل الجماعي وتنمية روح العمل في فريق.

د- اعتبار العلم هدفا ووسيلة.

ه- تحكيم العقل والمنطق.

و- تنمية القيم الخلقية.

3-10- إتاحة فرص المشاركة للعاملين في العمل التخطيطي والتنفيذي:

التشاركية (المشاركة في التسيير) مبدأ هام ترتبط بالمناخ التنظيمي، وتساعد على تحقيق هدف نظام إدارة الجودة الشاملة، بل إنه قبل ذلك يتفق مع التعريف المحدد له.

3-11- مشاركة الطلبة في التوجيه والمتابعة:

اعتبار الطلبة مدخلا هاما لنظام إدارة الجودة الشاملة يحتم الاهتمام بأن يكون لهم دور، بل أوار في العمليات الإدارية بعامة، وعمليات التوجيه والمتابعة.

3-12- وضع نظام لتوجيه العاملين ورفع مستويات الأداء: ويتضمن ذلك:

-التوجيه.

-التنمية الذاتية.

-التدريب في أثناء الخدمة.

-التشجيع) نظام للحوافز.

3-13- وضع نظام للرقابة على الأداء للوقوف على مدى تحقيق الجودة الشاملة:

يشمل:

-وضع معايير لقياس الأداء.

-المتابعة.

-التقويم.

-تدريب جهاز الرقابة.

-التغذية الراجعة. (أحمد مصطفى: 1997، ص 68).

4- معوقات تطبيق نماذج الجودة الشاملة في التعليم الجامعي:

رغم السمات والمميزات لإدارة الجودة الشاملة في المجال التربوي إلا أن تطبيقها في قطاع التعليم العالي يصادف العديد من المعوقات والصعوبات أهمها:

أ- عدم ملائمة الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسات التعليمية والثقافة التنظيمية التي تتفق ومتطلبات تطبيق مدخل الجودة الشاملة، وذلك على مستوى الأبعاد.

ب- عدم ملائمة الأوضاع الأكاديمية والإدارية والمالية السائدة بالجامعات ومتطلبات تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة وذلك على مستوى فلسفة التعليم الحالية وأهدافه وهياكل وأنماط التعليم الجامعي، أداء أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، وأدوات العملية التعليمية ونظام الدراسات العليا والبحث العلمي، والإمكانات المادية وتمويل التعليم الجامعي.

ج- المركزية في اتخاذ القرار التربوي، لأن إدارة الجودة الشاملة بحاجة إلى نظام لا مركزي يسمح بالمزيد من الحريات والابتكار في العمل بعيدا عن التعقيدات الإدارية. -

4ضعف الكوادر المدربة والمؤهلة في مجال إدارة الجودة في المجال التربوي.

د- عدم ملائمة جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب، ومستوى جودة الخدمة التي تتفق مع رغباتهم وتوقعاتهم وذلك فيما يختص)بالكتاب الجامعي، هيئة التدريس، وأساليب التقييم المتبعة، كفاءة وفاعلية نظام تقديم الخدمة ورعاية الطلاب.

ه- عدم الربط بين الكليات وقطاعات سوق العمل.

و- تبني طرق وأساليب لإدارة الجودة الشاملة لا تتوافق مع خصوصية المؤسسة.

ي- مقاومة التغيير سواء من العاملين أو من الإدارات. (Mare Denney 2001 p

79)

5- الدراسة الميدانية:

5-1- مجتمع عينة الدراسة:

يتكون مجتمع العينة من مجموعة من الأساتذة الدائمون؛ وهم جميع مفردات الظاهرة موضوع الدراسة، وقد اخترنا في البداية عينة مقصودة تتكون من الأساتذة الإداريين فقط يمثلون إدارات الجامعة في الكليات وأقسامها، وكانت العينة تتكون من عمداء ونوابهم ، ورؤساء الأقسام ومساعديهم. أي أننا أخذنا كل المجتمع الأصلي الذي قمنا بدراسته والذي يتمثل في جامعات المدينة، الجزائر 2، البليدة، تيبازة والتي تمثل عينة من جامعات الوطن بصفة عامة وجامعات الوسط بصفة خاصة.

وقد أجريت الدراسة في الفترة ما بين فيفري 2020 وأفريل 2020.

5-2- أداة الدراسة وإجراءاتها:

اخترنا الاستبيان كوسيلة لقياس مستوى القيم التنظيمية السائدة داخل الجامعة ومستوى جودة التعليم العلي، كونه الوسيلة الأنسب للحصول على بيانات من أكبر عدد من الباحثين وفي أقل وقت ممكن، وسهولة تكوين بنوده في ضوء الفرضيات المصاغة.

5-3- نتائج الدراسة:

نشير إلى أن نتائج هذه الدراسة محدودة بحدود البحث وطريقة اختيار العينة وأدوات الدراسة المستخدمة والمنهج الإحصائي المتبع في تحليل بياناتها، وفيما يلي سنعرض النتائج مع التحقق من فروض البحث:

-نستنتج من الجداول السابقة أن درجة ممارسة الجودة داخل الجامعة ترتفع بارتفاع درجة ممارسة القيم التنظيمية وتنخفض بانخفاضها حيث وردت حسب فرضيات البحث كالتالي:

5-3-1- النتائج المتعلقة بدرجة ممارسة القيم التنظيمية:

كانت درجة ممارسة القيم التنظيمية بأبعادها الإدارية الأربعة (إدارة الإدارة، إدارة المهمة، إدارة العلاقات، إدارة البيئة) حسب ما أكدته آراء عينة الدراسة إيجابية بدرجة متوسطة تقع في أقل درجات الإيجابية وتقترب إلى درجات السلبية منها إلى الإيجابية مرتبة تنازليا حسب أوساطها الحسائية على التوالي: إدارة العلاقات – إدارة الإدارة – إدارة المهمة – إدارة البيئة ، بمتوسطات قدرت على التوالي - 3.27 - 3.13-3.34

3.29 بدرجة متوسطة دلت عنها القيم المكونة لها التي تقاربت درجات ممارستها مع الممارسات الكلية لكل بعد، وكانت هناك آراء إيجابية لقيم تنظيمية على مستوى مفردات الدراسة وهي على التوالي: القوة، العدل بدرجة فوق متوسطة ثم الكفاءة، الاقتصاد، الدفاع، القانون والنظام، فرق العمل، المكافئة، الصفوة، استغلال الفرص وكلها بدرجة متوسطة، كما أن هناك آراء سلبية ل 02 من القيم التنظيمية على مستوى مفردات الدراسة وهي على التوالي: الفاعلية ثم التنافس بدرجة ضعيفة.

واتفقت هذه الدراسة مع دراسة محمد الصريصري من حيث العلاقات بين العاملين التي حظيت بالأولوية في دراسته وجاءت في مقدمة العمليات المدروسة. ونرى أن أخذ قيمة القوة في هذا البحث المرتبة الأولى وتدني باقي القيم الأخرى يدل على ما أثبتته دراسة سهام بن رحمون بضعف العلاقات الإنسانية داخل المؤسسات التربوية وما أثبتته دراسة أسماء بن تركي في أن قيم القوانين والانضباط في الإدارة التعليمية ناتج عن حرص الجهات المختصة في المتابعة والرقابة ونرى أن هذا ما يفسر حرص العاملين على تطبيق هذه القيم دون وعي بأهمية محتواها القيمي فهم يطبقونها خوفا لا حرصا وهو ما أثبتته دخيل الله محمد الصريصري في أن معظم الرؤساء يهتمون بالجوانب الإجرائية الشكلية دون الاهتمام بالمضمون.

وهنا نرى أهمية عرس القيم التي تكون الشخصية الفردية والجماعية للمنظمة وتكون بمثابة الوازع الذي يحدد ويضبط السلوك دون اللجوء إلى الرقابة والمتابعة الشديدة، وهو ما نراه في تجربة الشعب الياباني الذي أصبح مضرب المثل لكل الأمم والشعوب في ربط سلوكه التنظيمي والاجتماعي بالقيم الأخلاقية في العمل وكان ذلك أولى بنا كشعوب عربية وإسلامية.

5-3-2- النتائج المتعلقة بدرجة ممارسة جودة التعليم العالي:

اتفقت آراء عينة الدراسة على وجود ممارسة إيجابية للجودة بدرجة متوسطة تميل إلى السلبية أكثر منها إلى الإيجابية وكان بعد المخرجات بدرجة سلبية تماما في أقل درجات السلبية وهو ما يفسر ضعف النظام التعليمي داخل الجامعة وهذه النتائج تقاربت مع نتائج درجة ممارسة القيم التنظيمية وهو ما جعل تحقق الفرضية العامة ممكننا وجاءت أبعاد الجودة مرتبة تنازليا على التوالي: ظروف العمل، العمليات، المدخلات، الإدارة العليا، المخرجات وهو ترتيب يدل على تداخل وتردي في النظام التعليمي بمتوسطات قدرت على التوالي 3.36- 3.22- 2.33.

5-3-3- نتائج دراسة العلاقة بين القيم التنظيمية وجودة التعليم العالي:

نلاحظ تقارب كبير بين نتائج درجة ممارسة القيم التنظيمية ونتائج درجة ممارسة أبعاد الجودة، ولذلك نستنتج أن درجة ممارسة الجودة ترتفع بارتفاع درجة ممارسة القيم التنظيمية وهو ما يفسر العلاقة الطردية بين القيم التنظيمية وجودة التعليم العالي كما جاء في الفرضية العامة لهذه الدراسة.

ونستنتج تحقق الفرضية العامة من خلال تحقق الفرضيات الجزئية كما يلي:

أ- مستوى الجودة في ظل قيمة إدارة الإدارة:

وجود علاقة طردية موجبة بين آراء عينة الدراسة نحو قيم إدارة الإدارة وجودة التعليم العالي بارتباط قوي حيث $r = 0.66$ = بمعنى تحقق الفرضية الجزئية الأولى.

ب- مستوى الجودة في ظل قيمة إدارة المهمة:

وجود علاقة موجبة بين آراء عينة الدراسة ونحو قيم إدارة المهام وأرائهم نحو جودة التعليم العالي بارتباط قوي دل عنه معامل الارتباط حيث $r = 0.65$ = بمعنى تحقق الفرضية الجزئية الثانية.

ج- مستوى الجودة في ظل قيمة العلاقات:

وجود علاقة طردية موجبة بارتباط قوي بين قيم إدارة العلاقات وجودة التعليم العالي حيث $r = 0.61$ = بمعنى تحقق الفرضية الجزئية الثالثة.

د- مستوى الجودة في ظل قيمة إدارة البيئة:

وجود علاقة طردية موجبة بارتباط قوي بين قيم إدارة البيئة وجودة التعليم العالي حيث $r = 0.60$ = بمعنى تحقق الفرضية الجزئية الرابعة.

مستوى جودة التعليم العالي في ظل القيم التنظيمية:

اتضح من نتائج الفرضيات الأربعة وجود علاقة طردية قوية وموجبة بين القيم التنظيمية السائدة داخل الجامعة وتحقق جودة التعليم العالي بارتباط قوي دل عنه معامل الارتباط سبيرمان براون الذي قدر بـ 0.67 : بمعنى تحقق الفرضية العامة وهو ما يؤكد جليا الارتباط الكبير بين مستوى ممارسة القيم ومستوى الجودة في العمل داخل مؤسسات التعليم العالي.

خاتمة:

أظهرت النتائج المتحصل عليها في هذه الدراسة أهمية القيم التنظيمية المدروسة على الأداء المهني والوظيفي، وتحديد السلوك الفردي والجماعي داخل الجامعة وعلاقتها بالتوازن النفسي والاجتماعي للعاملين، وأثر ذلك كله على جودة التعليم العالي كأهم قطاع يتطلع إليه المجتمع لتغيير نمط الحياة، وللحاق بركب الدول المتقدمة في هذا المجال، والوصول إلى مستوى القيادة والريادة الذي تصبوا إليه كل الأمم والحضارات الراقية.

كما أظهرت أن هناك ارتباط قوي بين درجة ممارسة القيم التنظيمية المدروسة ودرجة ممارسة الجودة في التعليم العالي، وهو ما انعكس على أداء الجامعة كنظام يتكون من: مدخلات، عمليات، مخرجات... ورأينا أن أهم مشكلة تعاني منها الجامعة هي ضعف المخرجات الناتج عن طبيعة ممارسة القيم السائدة، وبالتالي كان له الأثر السلبي في تحقيقي الجودة، كما بينت هذه النتائج أهمية القيم التنظيمية المدروسة التي نرى أنها تبدو كنظام اجتماعي متوازن ومنسجم يهتم بجميع النواحي التنظيمية منها والإنسانية والبيئية، كالانسجام بين الاهتمام بتطبيق القوانين واللوائح التنظيمية والسلطة والمسؤولية، والالتزام بالمعايير العلمية عند عملية الاختيار والترقية والمكافأة

القيم التنظيمية وعلاقتها بجودة التعليم العالي دراسة ميدانية على بعض الجامعات

والتقييم، والاهتمام بفاعلية الجامعة وإمكاناتها المادية والمالية من ناحية، والاهتمام بالعلاقات الإنسانية من ناحية أخرى: كالعادلة والمساواة والمشاركة، وأثر ذلك في إيجاد بيئة تنظيمية مرنة تشجع على الإبداع والتنافس الإيجابي وروح العمل الجماعي. ونلاحظ أن هذا يستوجب علينا كباحثين و كذلك من الجهات المختصة ضرورة الاهتمام بقيم العمل داخل الجامعة القائمة على الاحترام المتبادل، لتفادي المشكلات الناتجة عن طبيعة ممارسة بعض القيم السلبية: كالفردية والتسلط والغياب والتهرب واستخدام أساليب التهديد والوعيد من طرف بعض القيادات والهيئة التعليمية، وأسلوب الرقابة الشديدة من طرف الإدارة الذي يؤثر سلبا على تحقيق أهداف الجامعة وعلى سير العملية التعليمية وأداء الطلبة وحتى العاملين، وهذا سيكون له عواقب سيئة على جودة التعليم العالي. كما يتوجب علينا ضرورة الاهتمام بخصائص القيم التنظيمية المحلية التي تميز جامعاتنا وحتى جميع مؤسساتنا التعليمية بجميع مراحلها، ونشر الوعي بأهمية القيم التي تساعد في إرساء ثقافة تنظيمية ذات اتجاه إيجابي، تساعد على استخراج أفضل ما في العنصر البشري من قدرات ومهارات وتنميتها من أجل تحقيق تعليم عالي نوعي و متميز في جميع مراحل وفي جميع مؤسسات التعليم الجزائرية.

5. قائمة المراجع:

- 1- أحمد الخطيب: 2003، البحث العلمي والتعليم العالي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 2- أحمد مصطفى: 1997، معايير التقييم جودة التعليم لدى المدرسين، دار البيادق، الأردن، لبنان.
- 3- بسمان فيصل محجوب: 2003، إدارة الجامعات العربية في ضوء المواصفات العالمية، تطبيقات لكتليات العلوم الإدارية والتجارية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر.
- 4- حسن حسين البلاوي وآخرون: 2004، الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد- الأسس والتطبيقات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط، 2.
- 5- دخيل الله محمد الصريصري: 1992، الفعالية التنظيمية لقطاع التعليم، رسالة دكتوراه منشورة، معهد العلوم التجارية، جامعة المملكة العربية السعودية، .
- 6- سعيد بن محمد الربيعي: 2008، التعليم العالي في عصر المعرفة، التغيرات والخدمات وآفاق المستقبل، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

7- فاروق عبده فلييه، محمد عبد المجيد: 2005، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، ط1 دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.

8- فهيمة بديسي: 2004، إدارة الجودة الشاملة بين النظرية والتطبيق، مجلة العلوم الإنسانية،
جامعة منتوري، قسنطينة، عدد 21، جوان .

9- François Caby & Claude Jambart , 2002 La qualité dans les services, Fondementtémoignages, outils économisa, 2 Edition, Paris.

10- Mare Dennery: 2001 Evaluer la formation des outils pour optimiser l'investissement Formation ,France ,ESF éditeur.

11- Stephen P.Robbins: 1990 Organization theory structure design and applications,3 édition Englewood cliffs Nig: prentice Hall Inc.