الجانب النظري

الفصل الأول

إشكالية الدراسة وأهميتها

- إشكـــــالية الدراسة.
- تســـاؤلات الدراسة.
- أهـــداف الدراسة .
- أهـــــمية الدراسة .
- التعاريف الإجرائية.
- حدود الـــــدراسة .

1 مشكلـــــــــــة الدراســـــــــــة:

تعيش المجتمعات عصرا يتسم بالتطور والتغيير في شتى مجالات الحياة، مما يجعلها تواجه تحديا مشتركا حتى يتسنى لها التكيف والتأقلم مع متطلباته، فالتطورات التي أفرزتها ثورة المعلومات و الانفجار التكنولوجي أوجدت مشكلات عدة منها ماهو نفسي، و تكنولوجي، واقتصادي واجتماعي، لذلك كان من المحتم على المنظمات – التي تعتبر نواة تشكل المجتمعات– أن تستجيب لهذه التطورات من خلال الرفع من مستوى أدائها، غير أن هذا لا يجدر به أن يكون مجرد حبر على ورق أو مجرد كلام تتداوله دفات الكتب و الدراسات وألسنة الباحثين، بل يجب أن يترجم إلى أفعال حقيقية وأعمال واقعية، تكون نتائجها مضمونة وناجحة حتى يعترف بها عالميا، و بهذا تكون المنظمات عاملة حقا على خدمة المجتمع المتواجدة فيه من أجل مسايرة التطور التكنولوجي الحاصل في العالم، و لهذا يمكن اعتبار جودة المنتوج أهم ما يميز هذه الأعمال وأول شرط من شروط نجاحها.

حيث يؤكد كل من(إدريس، أحمد، الأختر: 2012، 40) على حتمية الجودة من خلال إقرارهم أن: " لحركة التحولات العالمية و المتغيرات الاقتصادية و التقنية و السياسية و الاجتماعية و الثقافية، أوجدت أوضاعا تجعل الجودة أمرا حتميا في كل ما تقوم به المنظمات من أعمال و ما تقدمه من منتجات و خدمات".

ولربما يتفق الجميع في أن العنصر الرئيسي في تحريك عجلة التقدم هو الإنسان، لذا فتكوينه وإعداده من جميع النواحي يكون من أولويات أي منظمة على غرار التعليمية منها، فهي المسؤولة الأولى على تكوين الكفاءات المهنية المستقبلية.

وعلى اعتبار الجامعة منظمة خدمية تعليمية؛ فهي تسعى جاهدة لتوفير أفضل الخدمات التعليمية من أجل الرقي بالبحث العلمي و الرفع من قيمة العلم و تحسين أداء الموارد البشرية العاملة بها و المتخرجة منها تلبية لمتطلبات المجتمع الذي هو بحاجة ماسة إليها، حيث يعرفها (سمير يوسف: 2006، 3) على أنها: " إحدى المنظمات التي تعمل في صناعة التعليم العالي لتلبية حاجات المجتمع."

و يقر (القريطي، 2008: 11) أن: " من وظائف الجامعة التنمية البشرية و توفير احتياجات سوق العمل من المهن والوظائف الجديدة."

كما يضيف (ساجد شرقي:2008، 174):" إن نشاط الجامعة يمكن أن يبوب في مجالين؛ المجال المعرفي القائم على التدريس الذي يقوم بدوره بنقل المعرفة إلى أجيال المستقبل و البحث العلمي الذي يقوم بزيادة المعرفة وتحديثها، و المجال الاجتماعي بمعنى المساهمة بفعالية و إيجابية في تلبية حاجات الفرد و المجتمع الفورية و المستقبلية من كوادر بشرية متخصصة في مجالات متنوعة".

و بهذا يكون التعليم العالي من أهم وظائفها، والذي يعتبر من المراحل التعليمية المتميزة في الجامعات حيث أن هذه الأخيرة و كما يبدو تقوم بمجموعة من الأدوار المهمة من نقل للمعرفة عن طريق النشاط التعليمي، وإنتاج المعرفة من خلال النشاط البحثي, وخدمة المجتمع بصنع الكفاءات المستقبلية، و لهذا فإن جودته يمكن أن يضمن جودة المتخرجين من الجامعة.

وعليه يمكن اعتبار الجودة أحد أبلغ الطرق و الوسائل من أجل تطوير نوعية التعليم العالي، والرفع من مستوى أدائه في وقتنا الحاضر الذي بات يلح على الجامعات الأخذ بها بقصد استمرارها و تطورها.

وحسب ما جاء في معظم الدراسات التي تناولت الجودة، فهي كغيرها من المتغيرات مرّت بعدة مراحل تطورية عبر التاريخ إلى أن انتقل الاهتمام بها إلى التعليم حيث عرّفت على أنها:" مجمل السمات والخصائص التي تتعلق بالخدمة التعليمية، وهي التي تعنى باحتياجات الطلاب". (نقلا عن سالم،2007)

"في حين أن البعض لا يراها معايير خدمة تقدم للطالب وولي أمره، بل أن يكون الطالب منتج تعليمي تسعى العملية التربوية إلى إجادته و يتحقق ذلك عندما يكون النظام التعليمي قادرا على تخريج طلاب قادرين على تحقيق توقعات المستقبل واحتياجات سوق العمل". (نقلا عن حسن،2007)

كما تعتبر المناهج التعليمية إحدى الركائز المتينة التي يتوقف عليها تطور الجامعة، إلّا أنها لن تحقق الهدف المنتظر منها إن لم ينفذها أساتذة أكفاء لديهم الكفايات اللازمة والتدريب الكافي والتأهيل المناسب. ذلك أن جودة أعضاء الهيئة التدريسية تظهر في النهاية من خلال المخرجات التعليمية و التي يتعين تبعا لها تحقيق جودة التعليم العالي من عدمه.

ذلك أن هذه المخرجات التعليمية تحتاج إلى تكوين جدي و فعال ومتنوع من كل النواحي لتصبح كفاءات مهنية مستقبلية بكل ما تحمله العبارة من معنى، و لكي تستطيع تلبية متطلبات سوق العمل في ظل التحديات التي يفرضها العالم في هذا العصر، و لهذا يمكن اعتبار الأستاذ الجامعي عصبا محركا لهذه العملية، كونه المسؤول الأول على تكوين الطلبة.

يقرّ هذا (ردمان و توفيق،2008، ص163): " الكادر الجامعي يعد ركنا أساسيا في النظام التعليمي الجامعي، وذلك لأهمية الدور الذي يؤديه في عملية التعليم الجامعي،...فهو حلقة الوصل بين المدخلات التعليمية و المتمثلة بالإدارة العليا وما تمثله من فلسفة الجامعة وأهدافها وبرامجها من جانب، و المخرجات المطلوبة المتمثلة بالطالب من جانب آخر".

و انطلاقا من الحكمة التي تقول: "فاقد الشيء لا يعطيه"، فإنه من الضروري أن توفر الجامعة لطلابها أساتذة يمتلكون الكفايات و المهارات المتعددة و المتنوعة اللازمة في كل الميادين الإنسانية والثقافية و البحثية و التدريسية و المهنية التي تؤهلهم لأن يكونوا أكفاء قادرين على تبليغ رسالتهم التي أناطها بهم المجتمع، غير أن امتلاكها وفقط لايكف، بل عليهم توظيفها على أرض الواقع و التي يمكن أن تتجلى من خلال نشاطه التعليمي الذي يتضمن التدريس في القاعة، وما يتبعه من إلمام بالمعلومات المقدمة، و توضيح للأفكار و المفاهيم، والتخطيط للمحاضرات، واستخدام كفايات تدريسية متميزة، بالإضافة إلى استخدام وسائل تعليمية إيضاحية مثل شاشات العرض...، كما تتجلى من خلال نشاطه البحثي الذي يشمل إجراء الدراسات والأبحاث العلمية، أيضا المشاركة في الملتقيات والمؤتمرات، كذلك القيام بمحاولات للتأليف و الترجمة...، حيث يؤكد هذا (الكبيسي، وآخرون:2009، 11-12): " يقع جزء كبير من تحقيق أهداف التعليم العالي على عاتق عضو هيئة التدريس... بل إن نظام التعليم العالي يقوم برمته على أكتافه و العمل الأساسي للأستاذ الجامعي هو التدريس وما يتصل به من لقاء الطلاب في قاعات الدراسة وخارجها، وإعداد المحاضرات و الاختبارات، وقراءة البحوث، و البحث العلمي الذي يمثل ركيزة أساسية في نشاط مؤسسات التعليم". و يمكنها أيضا أن تظهر من خلال علاقاته المهنية مع الزملاء، وحرصه على تماسك الجماعة، وامتلاكه لمهارات الاتصال...

مما يعني أن جودة الهيئة التدريسية أكثر من ضرورة، تتجلى من خلال تميز أداء الأساتذة عن طريق المثابرة و الاستمرار في نشاطهم العلمي و سعيهم دائما للمشاركة في الملتقيات والمؤتمرات وغيرها من الأنشطة العلمية، وأن يعملوا على نشر إنتاجهم المتجدد ليستفيد منه الطلبة، وعلى التنويع في طرائق التدريس بعد التأكد من صحة و جدة المعلومات المقدمة في المحاضرات، و الأهم أن يتمتعوا بروح الانتماء إلى الجامعة التي يشتغل بها وذلك بتحليهم بأخلاقيات المهنة و قدرتهم على بناء علاقات جيدة مع زملائهم. وعليه فمتابعة الأستاذ الجامعي باستمرار أمر ضروري جدا من أجل التطوير و التحسين من أدائه لأنه العامل الأساسي في جودة التعليم العالي و بالتالي في جودة الجامعة ككل.

حيث يؤكد ذلك (محمود، آمنة، نعمان،2010،ص 44) بقولهم: " إنّ الاهتمام بالتدريسي الجامعي و تطوير مستوى أدائه هو محور رئيسي لعمل كثير من أنظمة التعليم في مختلف دول العالم، وذلك لأنّه العنصر الأساسي الذي تقوم عليه العملية التعليمية التي لا يمكن نجاحها إلّا بوجوده و يكون مؤهلا تربويا و تخصصيا".

لهذا يمكننا القول أنه من الضروري من حين لآخر تقييم أدائه وفقا للمعايير العالمية ، حتى تتمكن الجامعة من معرفة نقاط ضعفه و تقويتها و نقاط قوته و تعزيزها، ساعية بذلك إلى رفع و تحسين مستوى أدائه بما يكفل جودتها و رسم مكانة اجتماعية مرموقة لدى أولياء الطلبة وبين مختلف منظمات المجتمع.

ويدعم رأينا هذا كل من (الدهشان، و السيسي: 2004، 3) في دراسة لهما نشرت بإحدى المجلات حيث يقران بأنه من بين الاعتبارات التي يقيّم من أجلها أداء الأستاذ هي:" تزايد الاتجاه نحو التقييم على أساس المعايير و الذي سوف يجعل الجامعات مسؤولة عن تعلم كل الطلاب و تحقيق مستويات أداء متميزة تتسم بجودة عالية ونوعية رفيعة، فمن حق المجتمع أن يتأكد أن المؤسسات التعليمية تقوم بدورها الذي أنشئت من أجله، ومن حق أولياء الأمور أن يشعروا بالثقة في المؤسسة التعليمية التي تتولى تعليم أبنائهم وأن يتأكدوا أن ما ينفقونه على تعليم أبنائهم ينتهي بهم إلى تعليم على مستوى المعايير العالمية، وهذا يتوقف بدرجة كبيرة على جودة أداء التدريسي".

في حدود ما اطلعت عليه الطالبة، يبدو أنّ معظم الدراسات التي تناولت الجودة في التعليم الجامعي و أداء الأستاذ الجامعي ربطت تحسين و جودة هذا الأخير بالعمل على التنمية المهنية لعضو الهيئة

التدريسية من خلال عديد البرامج و الأساليب، كدراسة (العمري:2009، ص535، بتصرف) حيث أشار إلى أنه من واجب الجامعة: " أن تضع برامج خاصة للنمو المهني، لأنها ترفع كفايات عضو الهيئة التدريسية و تزيد من إنتاجيته العلمية الهادفة"، و يقر أيضا: "أن غيابها يعوقه من متابعة التطورات الحديثة في المعرفة العلمية و التقنية المتعلقة بمجال تخصصه و مواكبتها".

هذا يقودنا للحديث على بعض المشكلات التي يعاني منها الأساتذة الجامعيين، فبالرغم من المجهودات التي تبذلها الجامعات في تطوير هيئتها التدريسية، تبقى هذه الفئة تعاني من بعض الصعوبات الشخصية وأخرى مهنية والتي قد تحول دون تحقيق الأداء المتميز، يمكن أن تشتمل على تعدد مهام الأستاذ الجامعي من تدريس و بحث و إشراف و ي بعض الأحيان يضاف له العمل الإداري، النقص إن لم يكن هناك انعدام لبرامج التكوين و التأهيل، الضغوط المهنية المارسة على الأستاذ ما يشعره بعدم الحرية و بالتالي عدم الشعور بالأمن الوظيفي، النقص في توفير الدعم أو التحفيز المادي و المعنوي، التفاخر بالمكانة الاجتماعية كونه أستاذا جامعيا ما يسقطه في دوامة الغرور، كما أن العلاقات التي تربط الأستاذ بزملائه قد تكون سلبية نتيجة ربما للاتصال السيء بينهم، إن هذه الصعوبات و غيرها لا تحقق للأستاذ سوى الشعور بالاغتراب الوظيفي وتكون لديه حالة من عدم الرضا و اللاتوافق ما يمكن أن يؤدي إلى ضعف في الأداء و عدم القدرة على الابتكار و الابداع من أجل تحسينه، فنجده يعمل ضمن الروتين اليومي له من أجل الراتب الشهري وفقط دون محاولة للتغيير أو التطوير من نفسه وعمله.

هذا و يعدد لنا "محمد شحات الخطيب" في مقال له المعوقات التي تواجه الأستاذ الجامعي فيما يلي: " عبء العمل و التدريس والافتقار إلى برامج الإعداد و التأهيل التربوي، الافتقار إلى التقويم و متابعة أعضاء هيئة التدريس،عدم توفر مهارات استخدام التكنولوجيا الحديثة، عدم توفر الحرية الأكاديمية للأستاذ الجامعي، عدم تفرغ أعضاء هيئة التدريس، العلاقات السلبية و الاتصال غير الجيد بين أعضاء هيئة التدريس، عدم الإحساس بالأمن الوظيفي". (سناني: 2012/2011، ص105)

والجامعات الجزائرية كغيرها من جامعات العالم لا يمكن أن يكون نشاطها في منئى عن التطورات السريعة، فهي بدورها تتنافس فيما بينها من خلال المنتجات والخدمات التي تقدمها منطلقة في ذلك من مبدأ جودة هذه المنتجات و الخدمات. ولهذا فهي بحاجة إلى تطوير طريقة عملها بحيث تكون قادرة على

مسايرة التغيرات التي تحدث في القطاع بشكل فعال كونها صانعة للكفاءات المهنية المستقبلية مما يتطلب منها أن تكون صانعة للتغير والتطور فضلاً عن استيعابه و التكيف معه.

و الأكيد أن جامعة " قاصدي مرباح بولاية ورقلة" هي إحدى هذه الجامعات تتضمن عدة كليات من بينها كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، والتي تحتوي بدورها على عدد من الأساتذة يعملون على تطوير مؤسستهم، و ينطبق عليهم ما يقال في أغلب الأساتذة من الجامعات المتطلعة إلى التقدم و الرقي بأدائها، وعليه جاءت الدراسة الحالية لمحاولة استكشاف جودة أدائهم من وجهة نظر الطلبة، وذلك من خلال الإجابة على التساؤلات التالية.

التســـــــــاؤلات:

- ماهو مستوى أداء الأستاذ الجامعي تبعا لتقديرات الطلبة؟ وماهي تقديرات الطلبة لأهمية أبعاد الأداء؟
- هل تختلف تقديرات الطلبة لمؤشرات الأداء الجيد للأساتذة الجامعيين تبعا لعامل الجنس؟
- هل تختلف تقديرات الطلبة لمؤشرات الأداء الجيد للأساتذة الجامعيين تبعا لعامل المستوى التعليمي؟
- هل تختلف تقديرات الطلبة لمؤشرات الأداء الجيد للأساتذة الجامعيين تبعا لعامل التخصص ؟
- ماهي العوامل التي تؤدي إلى جودة أداء الأستاذ الجامعي حسب تقدير الطلبة؟

الأهــــــــداف:

تهدف الدراسة الحالية إلى:

- استكشاف تقديرات الطلبة حول مستوى أداء الأستاذ الجامعي قسم علم النفس وعلوم التربية.
- استكشاف الاختلافات في تقديرات الطلبة لمؤشرات الأداء الجيد للأستاذ الجامعي تبعا لكل من عامل الجنس، التخصص، و المستوى التعليمي.
- استكشاف تقديرات الطلبة حول العوامل التي تحسّن من أداء الأستاذ الجامعي.

الأهميــــــــــة:

تنبع أهمية الموضوع من المتغير في حد ذاته، حيث يستلزم دراسته نظرا لما له من دور بالغ الأهمية في العملية التعليمية، وتأثير واضح على جودة مدخلاتها و مخرجاتها في نفس الوقت، فجودة أداء الأستاذ الجامعي تساهم بدرجة كبيرة في نجاح الأساتذة أنفسهم، مما يؤدي حتما إلى تلبية رغبات الطلاب و أوليائهم و المجتمع، وبالتالي تحقيق أهداف الجامعة.

فتقدم الدول أصبح اليوم يرتكز على مدى كفاءة المتخرجين من الجامعة، ومدى تمكنهم من توظيف معارفهم المكتسبة فيها لتنمية مجتمعهم، ولهذا فإنّ تطوير التعليم الجامعي أضحى ضرورة حتمية، والذي يعتمد على تحسين و تقويم كفاءة الأستاذ الجامعي المسؤول على إعداد هذه الكوادر و الكفاءات البشرية المستقبلية، ذلك أنّ المكانة الاجتماعية التي يبلغها الأستاذ ليست لمجرد حصوله على الشهادات العليا فحسب، وإنما من خلال أدائه الجيد و المتميز لأدواره التدريسية والبحثية وخدمة المجتمع.

وما يزيد الدراسة أهمية هو اعتمادها على تقييم الطلبة لأداء أساتذتهم من خلال مسح آرائهم حول مؤشرات الأداء الجيد للأستاذ، وأهمية كل بعد من أبعاده في تحسين و تطوير هذا الأخير، كونها المستفيد الأكبر من العملية التعليمية، لهذا كان رأي الطلبة في مستوى أداء الأساتذة الذين يتعلمون على أيديهم على درجة من الأهمية لا تختلف عن العناصر الأخرى في المنظومة التعليمية، حيث أنهم يمثلون الشريحة الواسعة في المجتمع الذي يعوّل عليهم كثيرا في تقدمه، و بالتالي يحق لهم تقييم نشاط أساتذتهم، فهم على اتصال مباشر معهم و يقضون أكبر وقت معهم، و لهذا كانوا أكثر العناصر احتكاكا و معرفة ببعض.

وبهذا فهي تسهم في تنمية و تطوير الأداء لعضو هيئة التدريس، كما تساعد في تخطيط و تنفيذ برامج التنمية المهنية لهؤلاء الأعضاء.

التعريف الإجرائي:

انطلاقا من تعريف كل من (جون وانيور، هولينبرغ)و (الحوامدة و الفهداوي) للأداء، فإنه يمكن تعريف جودة الأداء إجرائيا على أنها:

- **جودة الأداء:**

هي تقديرات طلبة قسم علم النفس وعلوم التربية بجامعة قاصدي مرباح _ورقلة_ للموسم الجامعي 2015/2014 لمؤشرات الأداء الجيد للأستاذ، و الذي يظهر من خلال علاقاته مع الطلبة، و نشاطه التعليمي، و نشاطه البحثي، حيث يستدل عليها من الدرجات التي يتحصل عليها الطلبة بالإجابة على الاستبيان المصمم من طرف الدكتور "مزياني لوناس".

حدود الدراســـــة:

- **الحدود البشرية:**

تجرى الدراسة على عينة من طلبة السنة الثالثة ليسانس، و الأولى و الثانية ماستر قسم علم النفس وعلوم التربية.

- **الحدود الزمانية:**

تجرى الدراسة خلال الموسم الجامعي 2015/2014، في الفترة الممتدة من بداية شهر فيفري إلى غاية نهاية شهر أفريل.

- **الحدود المكانية:**

تجرى الدراسة بقسم علم النفس وعلوم التربية في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية التابعة لجامعة قاصدي مرباح بولاية ورقلة.