The Effect of Socicultural Enviroment on University Teaching Quality

Assist. Lecturer Huseein Ali Abdulrasool
University of Qadissiya
Assist . Lecturer Ahmed Abdulhussein Alemara
University of Kufa

ABSTRACT

This Study endeavours to uncover the relation of social culture and teaching quality . University of Qadisiya is chosem as a sample for the study .The sample includes a group of university staff . Three variables are identified to measure sociocultural environment; values, beliefs and symbols . While teaching quality is measured by performance, morality and students understanding. Statistic procedures are followed to calculate the results. The study sum up some conclusions, most important of which is that the relation between sociocultural environment and teaching quality , is directly proportional .

أثر بيئة الثقافة الاجتماعية على جودة بعض ابعاد التدريس الجامعي دراسة تحليلية لعينة من التدريسيين في جامعة القادسية

م.م حسين علي عبد الرسول– جامعة القادسية

م.م أحمد عبد الحسين الأمارة– جامعة الكوفة

الملخص :

سعت الدراسة لكشف طبيعة العلاقة بين بيئة الثقافة الاجتماعية وجودة التدريس ، وقد ركزت على تساؤل رئيس مفاده هل توجد علاقة بين الثقافة الاجتماعية وجودة التدريس . واختيرت جامعة القادسية كمجتمع للدراسة تمثلت بمجوعة من تدريسيي كلياتها التي اعتبرت كعينة للدراسة الحالية . وتكتسب هذه الدراسة أهميتها من العينة المدروسة كون الجامعات تمثل المصدر الرئيس لرأس المال البشري والذي يمثل الركيزة الأساسية لتقدم البلدان، حيث جاء التركيز على ثلاثة من أهم متغيرات بيئة الثقافة الاجتماعية هم القيم والمعتقدات والرموز، في حين كان التركيز على الأداء والاخلاقية وتفهم الزبون (الطلبة) كمتغيرات مختارة لجودة التدريس. وقد استخدم الباحثان مجموعة من الأساليب الإحصائية وبحسب متطلبات الدراسة منها الوسط الحسابي والانحراف المعياري والارتباط واختبار (t) واختبار (f) . وتوصلت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات أهمها إن أفراد العينة المبحوثة متفقون على ان هناك علاقة بين متغيرات بيئة الثقافة الاجتماعية وأبعاد جودة التدريس، وهذه العلاقة تتسم بدرجة عالية من الوضوح لديهم. كما تبين من ان التدريسي يحرص على ممارسة نشاطه العام بالجامعة في ظل إيمانه العميق ببيئة الثقافة الاجتماعية التي يحترمها ويؤمن بها أما اهم التوصيات التي توصلت إليها الدراسة كانت. ضرورة تدريب وتطوير قابليات التدريسيين وبما يسهم في توسيع واستيعاب كافة الثقافات الاجتماعية لضمان استقلالية المحاضرة وعدم تأثرها بفكر معين على حساب فكر آخر. التأكيد على أهمية الالتزام بمعايير وأبعاد جودة التدريس وبرؤية واضحة لجميع التدريسيين باعتبارها من أهم مقومات نجاح التعليم الجامعي وما ينطوي من أثر كبير على المجتمع.

المقدمة :

يؤكد الباحثون على دور العوامل البيئية (ومنها الثقافة الاجتماعية) في تحديد سلوكيات وقيم واتجاهات الفرد داخل المنظمة ، وقد أثبتت الكثير من الدراسات العلاقة بين شخصية الفرد بصورة عامة وثقافة ا لبيئة المحيطة، فمنذ عشرينيات القرن العشرين بدأ العلماء ينظرون الى مكونات شخصية الفرد وسلوكياته على أنها انعكاس لثقافة مجتمعه، ونتيجة لتلك الإسهامات فقد نالت الثقافة الاجتماعية أهمية خاصة في دراسات السلوك التنظيمي ، واستمر الاهتمام حيث تركزت الكثير من الدراسات على ثقافة المجتمع من حيث القي م والعادات والتقاليد التي تحكم السلوك الاجتماعي.

ومن جانب آخر، ازداد التركيز على جودة التعليم باعتبارها من أهم مقومات نجاح التعليم الجامعي وتحقيق أهدافه، ويتفق الباحثون على ان لجودة التعليم أبعادا متعددة تتناول مختلف الجوانب ومنها جودة التدريس التي تبرز أكثر في داخل القاعة الدراسية حيث العلاقة المباشرة بين التدريسي وطلبته.

وتأتي هذه الدراسة لتبحث تأثير بيئة الثقافة الاجتماعية على جودة ال تدريس، إذ أن الخلفية الثقافية للتدريسيين متنوعة ومختلفة تبعا لثقافة العشيرة والعائلة والم دينة والطائفة والمذهب وغيرها، ورغم وجود عوامل ثقافية مشتركة كثيرة إلا ان ذلك لايعني أهمية الدور الذي تلعبه العوامل الخاصة التي تختلف من تدريسي لآخر، وعليه فقد اعتمدت هذه الدراسة على استبانه تم توزيعها على عينة الدراسة من جامع ة القادسية لتبحث اثر الثقافة الا جتماعية على جودة التدريس الجامعي.

أولا: منهجية الدراسة.

أ – مشكلة الدراسة.

تعد قابلية البيئة الخارجية على التأثير في مختلف المنظمات أمرا مسلم به ومتفق عليه بين جميع الباحثين، ويحتل عامل الثقافة الاجتماعية أهمية كبيرة من بين العوامل المؤثرة في منظمات الخدمة الجامعية، إذ تستقطب الجامعة التدريسيين من ذوي الكفاءات المتميزة كلما أمكن ذلك، إلا ان الجامعة لايمكنها عادةً المفاضلة بين التدريسيين على أساس البعد الثقافي الاجتماعي لأسباب متعددة في الوقت الحاضر، لذلك فهي تقع تحت رحمة البيئة التي تفرز تأثيرها على التدريسيين بشكل من الأشكال الأمر الذي يؤدي تأثر مستوى جودة التعليم بمحاسن ومساوئ تلك البيئة ، لذا فإن مشكلة دراستنا تنحصر بالاتي:

١. ما مدى وضوح متغيرات الثقافة الاجتماعية لدى عينة الدراسة ؟

٢. هل تؤثر متغيرات بيئة الثقافة الاجتماعية على أبعاد جودة التعليم؟

ب -أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة من أهمية موضوع الجودة في ميدان التعليم الجامعي ، ففي الواقع هناك الكثير من الدراسات التي تناولت موضوع الجودة في التعليم من أبعاد وتوجهات مختلفة، الا ان هذه الدراسة تركز على زاوية مهمة والمتمثلة بجودة التدريس التي تعتبر جزءاً مهماً من جودة التعليم، كما ان البحث في العوامل المؤثرة فيها يعد أمرا في غاية الأهمية، فلاشك إن كل تدريسي يحمل ثقافة اجتماعية معينة و لايمكن للجودة ان تحقق المستوى المنشود مالم يتم الأخذ بنظر الاعتبار تأثير تلك المتغيرات لكي تستطيع الجامعة وضع الخطط المناسبة في ضوء واقع البيئة المفروض عليها والذي لايمكن تحاشيه إلى حد كبير.

ت -أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الى تحقيق الآتي:

١. تحديد علاقة وتأثير عامل الثقافة الاجتماعية على جودة التدريس من خلال تحديد بعض المتغيرات المهمة في بيئة الثقافة الاجتماعية وجودة التدريس.

٢. توجيه الاهتمام الى دور بعض عوامل الثقافة الاجتماعية في تحقيق أهداف المؤسسات التعليمية ومدى دعمها لجودة التدريس.

٣. إبراز أهمية ودور جودة التدريس التي لم تحضى بالاهتمام الكافي من قبل المختصين (حسب اطلاع الباحثين) وباعتبارها جزءا مهما من جودة التعليم العالي.

ث -فرضيات الدراسة

لهذه الدراسة فرضيتان رئيسيتان تتفرع كل منهما الى ثلاث فرضيات فرعية وكالاتي:

١. هناك علاقة ارتباط معنوية بين متغيرات الثقافة الاجتماعية وأبعاد جودة التدريس.

وتنبثق عن هذه الفرضية الرئيسة مجموعة فرضيات فرعية وكآلاتي :

- هناك علاقة ارتباط معنوية بين متغيرات الثقافة الاجتماعية والأداء.
- هناك علاقة ارتباط معنوية بين متغيرات الثقافة الاجتماعية و تفهم الطلبة .
- هناك علاقة ارتباط معنوية بين متغيرات الثقافة الاجتماعية و الأخلاقية

٢. هناك أثر ذو دلالة معنوية بين متغيرات الثقافةالاجتماعية وأبعاد جودة التدريس.

وتنبثق عن هذه الفرضية الرئيسة الثانية مجموعة فرضيات فرعية وكآلاتي :

- هناك اثر ذو دلالة معنوبة بين متغيرات الثقافة الاجتماعية والأداء .
- هناك اثرذو دلالة معنوية بين متغيرات الثقافة الاجتماعية و تفهم الطلبة .

- هناك اثر ذو دلالة معنوية بين متغيرات الثقافة الاجتماعية والأخلاقية .

ج -حدود الدراسة

١. الحدود الزمانية امتدت منذ مطلع شهر تموز ٢٠٠٧ ولغاية نهاية شهر شباط ٢٠٠٨.

٢. الحدود المكانية كانت ضمن كليات جامعة القادسية (الإدارة والاقتصاد ، التربية، والآداب)

ح -وسائل وأدوات الدراسة

اعتمدت الدراسة على المصادر المتوفرة في المكتبات والانترنت لتغطية الجانب النظري من الدراسة، أما في الجانب العملي فقد تم إعداد استمارة استبيان محكمة وتوزيعها على (٤٥) أستاذا من حملة شهادة الماجستير والدكتوراه في الكليات المبحوثة ، وقد استرجعت منها (٤٠) استمارة كان الصالح منها للتحليل هو (٣٨)،أما التحليل الإحصائي فقد استخدمت فيه الوسائل الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف ومعامل الارتباط والانحدار بالإضافة الى اختبار (t)و(f) .

خ- أنموذج الدراسة :

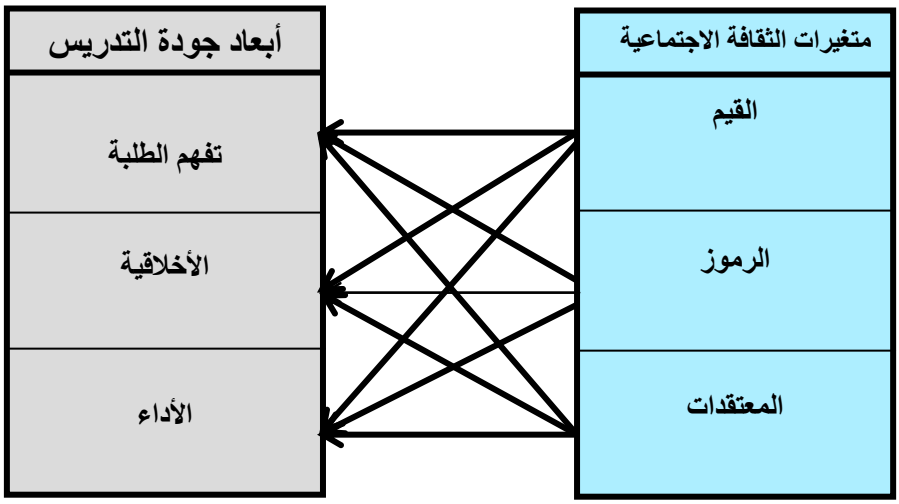
١. في ضوء مشكلة الدراسة ولتحقيق أهدافها فقد تم بناء نموذج مقترح لتشخيص اثر العوامل الثقافةالاجتماعية في جودة التدريس بالتعليم العالي، ويوضح الشكل (١) هذا الأنموذج الذي تم استخلاصه ليشمل المتغيرين الرئيسين في الدراسة وهما:

٢. المتغير المستقل: ويتمثل بعوامل الثقافة الاجتماعية وبالتركيز على ثلاث متغيرات أساسية هي القيمValues والمعتقدات Believes والرموز Codes ، وجاء اختيار هذه المتغيرات للأسباب الآتية:

- اتفاق الباحثين على ان هذه المتغيرات هي من أهم المؤثرات التي تتضمنها البيئة الاجتماعية.
- ترتبط هذه المتغيرات بالجانب السلوكي للفرد بشكل مباشر، إذ ان الدراسة تركز على هذا الجانب في الجودة.
- قلة الدراسات التي تناولت هذه المتغيرات كعامل مؤثر على جودة التعليم (بحسب اطلاع الباحثين).

٣. المتغير التابع ويتمثل بأبعاد جودة التدريس، وبما ان الدراسة تركز على جزء محدد من جودة التعليم وهو جودة التدريس، فقد تم انتخاب ثلاثة أبعاد أساسية للجودة وهي الأداء Performance ، تفهم الزبون (الطلبة) Understanding ، الأخلاقية Ethical ، وقد جاء التركيز على هذه الأبعاد دون غيرها للأسباب الآتية:

- إنها تعكس مدى التأهل المطلوب لوظيفة التدريس في الجامعة والتي تعتبر من أهم ركائز جودة التعليم.
- ان هذه الأبعاد هي من أكثر العوامل ارتباطا بسلوك التدريسي أثناء المحاضرة.



الشكل (١) أنموذج الدراسة المقترح
المصدر: من اعداد الباحثين

ثانيا: الإطار النظري للدراسة

الثقافة الاجتماعية Sociocultural

تهتم جميع المنظمات وبمختلف توجهاتها وطبيعة عملها وأهدافها بدراسة البيئة المحيطة بها وبجميع مكوناتها ومظاهرها المختلفة، وقد أسهب الكتاب في التطرق الى هذا ا لموضوع من خلال الدراسات الوافية لجميع العوامل البيئية ومتغيراتها المختلفة، وتحتل البيئة الخارجية أهمية خاصة كونها تستطيع التأثير في المنظمة بشكل مباشر أو غير مباشر رغم صعوبة السيطرة عليها، فهي تمثل جميع العناصر الموجودة خارج حدود المنظمة والتي تمتلك القدرة على التأثير في كل المنظمة أو في جزء منها (Daft, 2000:72.).

وقد اختلف الباحثون في مصادر التأثير وأولياته ودرجاته وإن اتفقوا على ان المنظمة لاتستطيع ان تعزل نفسها عن بيئتها بل عليها أن تتكيف معها، وهذا التكيف يشمل العوامل ذات الصلة الوثيقة بأداء المنظمة فضلا عن العوامل البيئية الأخرى .ومهما يكن الأمر فعوامل البيئة الخارجية تلعب دورا كبيرا في تقرير مصير المنظمة وطبيعة عملها والتي من أبرزها العوامل الاقتصادية والتقنية والسياسية والاجتماعية والديمغرافية.

وانطلاقا من ذلك تعتبر الثقافة الاجتماعية احدى المحددات الأساسية للسلوك الإنساني في المنظمة، فقد عرفها Hampoton بأنها مركب معقد من المعرفة والقيم والعادات والتقاليد

والاتجاهات والأفكار والأخلاقيات والعقيدة والقوانين السائدة في المجتمع وتشكل السلوك الإنساني وتنتقل من جيل لآخر، فهي كل شيء يشارك فيه الفرد أعضاء الجماعة ويشكل سلوكهم (المرسي وإدريس،٢٠٠٥: ٤٣٤)

وينضوي تحت مفهوم الثقافة الاجتماعية مجموعة من الاصطلاحات مثل الأخلاقيات والقيم والنماذج الاجتماعية والتكنولوجيا ، وبالتالي فهي تمثل مجموعة من المزايا التي تميز فرد معين عن باقي الأفراد وقد يشترك مجموعة من الأفراد في نوع واحد من الثقافة اذ تكون لهذه المجموعة ثقافة تميزهم عن باقي الجماعات وهذا قد ينطبق عل ى الأفراد داخل المنظمة الواحدة،وبالتالي فان ثقافة المنظمة تكون حصيلة مزيج من الثقافلت (العوفي، ٢٠٠٠ :٢٥).

ويعتقد (Daft, 2000:72.) ان الثقافة الاجتما عية Sociocultural هي " جميع الخصائص الديموغرافية والعادات والمبادئ والقيم الشعبية العامة ". فهي إذن تمثل القيم والعادات والتقاليد والرموز والمعتقدات التي يؤمن بها ويحملها التدريسي وهو يمارس عمله الأكاديمي في الجامعة ، والتي تؤدي دوراً مهماً في رسم الخارطة السلوكية للتدريسي بما ينعكس على اهتماماته وثقافته وتعاملاته مع الآخرين .

خصائص الثقافة الاجتماعية :

يمكن إجمال الخصائص الأساسية للثقافة الاجتماعية بالآتي : **(المرسي وإدريس، ٢٠٠٥: ٤٣٤)**

١. تمثل أسلوب الحياة لأعضاء المجتمع الذين غالبا مايأخذون تأثيرها كأمر مسلم به او حتمي، فالجلوس على الارض وتناول الطعام بالايدي يعكس ثقافة العرب، واللهجة المحلية لمدينة معينة تعكس مدى تمسك الفرد بثقافة تلك المدينة.

٢. الثقافة مستقرة عبر الزمن stable over time لأنها تتضمن قيم واعتقادات وتقاليد تتسم بالاستمرارية.

٣. تكتسب بالتعلم من الخبرة Learned from experience حيث يمكن اكتساب عناصرها من الممارسة والخبرة السابقة لأعضاء المجتمع.

٤. هي شبكة متداخلة ومعقدة من العديد من العناصر مثل العقيدة والعادات والتقاليد والأخلاق واللغة والمباني والملابس.

٥. تتضمن تدرج هرمي للأولويات Hierarchy and priorities فهناك بعض العناصر فيها تأتي في المقدمة من حيث الأهمية، فالعقيدة في المقدمة تليها القيم وهكذا.

٦. الثقافة قد تكون قوية او ضعيفة في تأثيرها على سلوك أفراد المجتمع ويتوقف ذلك على عدة امور كالتجانس في عضوية الجماعة وكثافة الخبرات السابقة وغيرها.

٧. تعدد الثقافات Multiculturalism في الكثير من البيئات الاجتماعية المختلفة قد أصبح كمصدر للتفاؤل في مكان العمل وذلك لأنه يحقق فرصا كبيرة للعمل. (Nickels,2002: 21)

متغيرات الثقافة الاجتماعية :

تتكون بيئة الثقافة الاجتماعية من عدة متغيرات يختلف الباحثون أحيانا في طبيعتها علاوة على عددها، ولعل السبب في ذلك لايعني عدم الاتفاق عليها بل لاختلاف طبيعة المجتمعات ، فلكل مجتمع خصوصياته الثقافية والاجتماعية ويبين الجدول (١) بعض الآراء لمجموعة من الباحثين في هذا المجال.

الجدول (١) متغيرات البيئة الاجتماعية بحسب آراء عينة من الباحثين

الباحث	المتغيرات
Nickels& etcl,2002: 10	التنوع (تعدد الثقافات العرقية Diverse) ،التغيرات الديمغرافية ،التغيرات العائلية.
Deresky, 2000:107	الديانة Religion ،التعليم Education ،اللغة Language
Daft, 2000: 76	المتغيرات الديمغرافية ،العادات والتقاليد،القيم،الرموز
Hampoton*	القيم ،العادات والتقاليد ،الاتجاهات ،الأخلاقيات ،العقيدة والقوانين
Stewart,2000:76	المتغيرات الديمغرافية، القيم
Harrison& John,1998:21	القيم والمعتقدات ،المتغيرات الديمغرافية ،العولمة ،الهجرة

المصدر: من إعداد الباحثين وبحسب المصادر المشار إليها أعلاه

ومهما تعددت الآراء فهناك أمران لابد من أخذهما بنظر الاعتبار وهما:

١. إن إتفاق الباحثين على الكثير من تلك المتغيرات (كالمتغيرات الديمغرافية والمعتقدات والقيم والعادات) يعود الى وجود العوامل المشتركة بين المجتمعات المرتبطة بالطبيعة البشرية عموما.

* المرسي وإدريس،٢٠٠٥: ٤٣٤)

٢. أما اختلاف الباحثين في بعض تلك المتغيرات فيعود الى الخصوصية التي يتمتع بها كل مجتمع والتي تميزه عن المجتمعات الأخرى.

وفي أدناه إيضاح مختصر للمتغيرات التي تم التركيز عليها في هذه الدراسة وكالآتي:

أولا: الرموز Cods

تشير الرموز الى مايراه الفرد انه يشكل مصدر فخر بالنسبة له كالعشيرة والعائلة ومكان وطبيعة العمل والمدينة التي ولد فيها والخصائص الاجتماعية المميزة كإكرام الضيف وغيرها، إذ يعمل الفرد على الحفاظ على ذلك وعدم السماح للآخرين بالانتقاص منه، ولايخلو التعليم الجامعي من تأثير الرموز، فكثيرا ما يلاحظ اعتزاز التدريسي بالجامعة التي يعمل بها بغض النظر عن سمعتها العلمية، كما نجد من يرى ان العائلة (العشيرة) التي ينتمي اليها تعتبر مصدر فخر كبير بالنسبة له، وفي بعض الأحيان يلاحظ ان بعض المواقع الإدارية في الجامعة تشكل رمزا مهما للأستاذ إضافة الى اللوائح والقوانين الإدارية المعمول بها.

وعادة ماتشكل الرموز دافعا قويا لدى الفرد للقيام بعمل ما او العكس، غير ان ذلك العمل يبقى مرهونا بطبيعة الرمز ذاته، الأمر الذي يعني وجود نوعين من الرموز على الأقل هما الرموز الايجابية التي تؤثر على المنظمة (الجامعة) بالشكل الايجابي، والرموز التي تؤثر سلبا على المنظمة.

ثانياً : القيم Values

القيم هي قواعد سلوكية تنتقل بين الأفراد الذين ينتمون الى مجموعة معينة من خلال العمليات والعوامل الاجتماعية (Strake,1990:204). وترتبط قيم الفرد ارتباطا وثيقا بطبيعته البيولوجية والنفسية والاجتماعية ، وما يحمله من قيم هو دمج للدافع الغريزي والمكتسب، لذلك فقد قسم الباحثون القيم الى ست مجاميع رئيسية هي القيم النظرية ، والاقتصادية، والجمالية، والاجتماعية، والسياسية، والدينية(حرحوش وداغر، ٢٠٠٠ :٢٦٩)، ويلاحظ ان هذه المجاميع ترتبط ارتباطا وثيقا بالطبيعة البشرية مما يعني ان تأثيرها يقع على مختلف طبقات المجتمع بما في ذلك التدريسيين وإن كانت درجة التأثير مختلفة.

ثالثا: المعتقدات :

تعتبر المعتقدات التي يؤمن بها الفرد في المجتمع من أهم العوامل الاجتماعية المؤثرة في سلوكه الفردي، وغالبا ماترتبط تلك المعتقدات بالمبادئ الدينية التي يؤمن بها فضلا عن المبادئ الأخرى التي ترتبط بنشأة الفرد والتي تصبح لاتقل أهمية عن المبادئ المرتبطة بالدين في الكثير من الأحيان، ولذلك فكثيرا ماتشكل المعتقدات عاملا معقدا لايسمح الفرد بانتقاده أو الاعتراض

عليه أو التقليل من أهميته، وبسبب تشعب واتساع تلك المعتقدات فإن الفرد الذي يعتنقها يصبح ملزما بالقيام برد فعل مناسب تجاه أي فكرة أو رأي منافي لبعض تلك المعتقدات، كما انه يشعر بوجود رابطة نفسية قوية تجذبه نحو من يشاركه تلك المعتقدات ، أما إذا اكتشف ان هناك طرفا آخرا يهتهجن شيئا من معتقداته فإن الشعور بعدم ارتياح هو النتيجة الأولية والتي قد تتطور لتصل الى درجة عالية من الخطورة لأنه سينعكس على سلوكه تجاه ذلك الفرد أو الجماعة.

الجودة في التعليم

عرفت الجودة (Juran,1996:58) بأنها الهوائمة في الاستعمال والتصميم بشكل ميسر مع تهيئة المستلزمات الضرورية للعمل وبما يحقق الأمان للعاملين عند إنجاز أعمالهم بشكل دقيق وبمشاركة الزبون في وضع متطلبات السلع والخدمات التي يحصل عليها .

وفي مجال التعليم عرفها(Morgan, & Murgatroyd:1995,10) بأنها "تأسيس ثقافة أداء متميزة بالشكل الذي يجعل الجميع يعملون على نحو مستمر لتحقيق توقعات الزبون وتأدية العمل الصحيح بإسلوب صحيح لتحقيق الجودة المطلوبة".

أما رودس Rhodes فقد عرفها بأنها عملية إستراتيجية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي نتمكن في إطارها من توظيف مواهب الكادر التعليمي واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسن المستمر للمنظمة. ويلاحظ في هذا التعريف ان هناك نقاط تركيز متعددة من أهمها:

١. التركيز على البعد الاستراتيجي.
٢. التركيز على القيم التي يؤمن بها الأفراد المسؤولين عن خلق الجودة.
٣. التركيز على توظيف واستثمار المواهب الفكرية للكادر التدريسي.
٤. تحقيق التحسين المستمر الذي يمكن تحديد بدايته ولا يمكن تحديد نهايته كونه يبقى يتصف بالاستمرارية.

كما يستنتج أيضا من تعريف Rhodes السابق ان التدريسيين يلعبون دورا كبيرا في تقرير مستوى جودة التعليم في الجامعة الى حد بعيد وذلك للسببين الآتيين:

١. ان القيادة الإدارية في الجامعة هم من التدريسيين أساسا وبالتالي فهم قادرون على التفاعل التام مع مجريات التعليم في الجامعة.
٢. ان التدريسيين الجامعيين يتميزون بمزايا كثيرة تختلف عن تلك التي يتميز بها غيرهم كالتدريسيين في الدراسات الأولية وغيرها، فهم أصحاب القرار في تحديد المنهج الدراسي وطرائق التدريس والاستقلالية التامة في تقييم الطلبة.

ان هذا يقودنا الى الاعتقاد بأن مدى نجاح/او فشل الجودة في الجامعة يتوقف بدرجة كبيرة على هذا الجانب المتمثل بالتدريسيين باعتبارهم احد أركان العملية التعليمية الأساسية.

الأسباب التي دعت الى تبني الجودة الشاملة في التعليم :

هناك الكثير من الأسباب التي دعت الى تبني الجودة الشاملة في التعليم والتي من أهمهما مايلي: (البنا،٢٠٠٧: ١٢)

١. تحسين مخرجات العملية التربوية.

٢. إن الثورة التكنولوجية الشاملة والقائمة على التدفق العلمي والمعرفي يمثل تحدياً للعقل البشري مما جعل المجتمعات تتنافس في الارتقاء بالمستوى النوعي لنظمها التربوية.

٣. بما أن الطالب هدف ومحور العملية فيجب إرضائه كزبون أساسي في العملية التربوية.

٤. ضرورة إجراء التحسينات في العملية التربوية بطريقة منظمة من خلال تحليل البيانات باستمرار.

٥. استثمار إمكانيات وطاقات جميع الأفراد الكادر التدريسي في العملية التربوية.

٦. طريقة لنقل السلطة إلى الكادر التدريسي بالمؤسسة مع الاحتفاظ في نفس الوقت بالإدارة المركزية.

٧. خلق الاتصال الفعال على المستويين الأفقي والعمودي.

٨. للجودة الشاملة ثقافة إدارية خاصة وهذا يقتضي تغيير نمط الثقافة التنظيمية الإدارية في المؤسسة التعليمية وهذا يعني تغيير القيم والسلوك السائد بما يساعد على تحقيق الجودة الشاملة.

٩. تغيير النمط الإداري إلى الإدارة بالمشاركة.

السمات الأساسية لجودة هيئة التعليم (التدريس)

تعتبر جودة هيئة التعليم من أهم عناصر جودة التعليم، فالتدريسيون هم المحور الأساسي الذي يعكس واقع جودة التعليم بقدر كبير وبشكل واضح، لذا فإن جودة التعليم تفرض توافر بعض السمات المهمة لدى التدريسيين وهي كالاتي: (الهلالي ٢٠٠٤: ١٤٦):

١. السمات الشخصية: مثل المرونة في التفكير والثقة في النفس، وتفهم الآخرين، التأني في إصدار الحكم، وامتلاك مهارات الاتصال الفعال والقدرة على الشرح والتوضيح .

٢. الكفاءة المهنية: يكون مع الطلبة ويقدم لهم المساعدة لإنجاز مهامهم، ويشجع على التعاو ن الاجتماعي ويشركهم بالمواقف المثيرة للتفكير، ويتقبل اقتراحاتهم المختلفة.

٣. الكفاءة التربوية: معرفة الطرق التربوية المناسبة في التعامل مع الطالب وكيفية تقديم المعلومات له.

٤. الكفاءة العلمية: إلمام التدريسي بالمعلومات والخبرات التي يحتاجها الطلبة ويقدم لهم تلك المعلومات بالشكل السليم والصحيح .

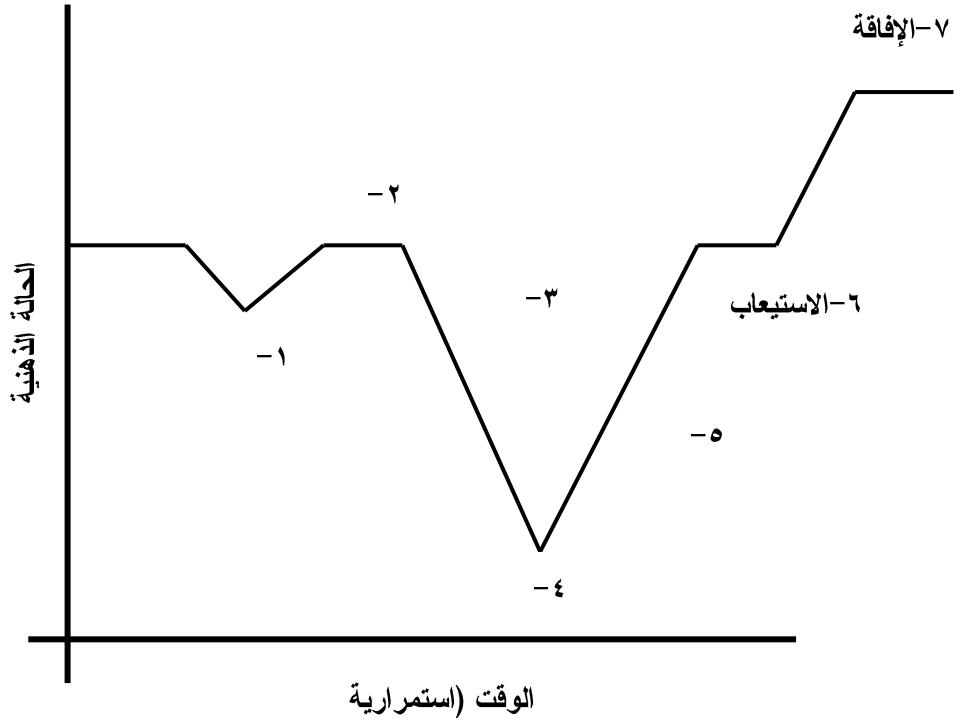
٥. الكفاءة الاتصالية: ألقدرة على استخدام الطرق المناسبة لتوصيل المعلومات للطلبة بالشكل الصحيح والقدرة على الاتصال بكل أفراد العملية التربوية.

٦. الخبرات الموقفية: المعرفة المعمقة في مجال تخصصه وقدراته على تقبل الغرابة والأصالة والتنويع في استجابات الطلبة، والقدرة على إدخال المهارات الفعلية في العملية التعليمية.
٧. الرغبة في التعليم: فالتدريسي يجب ان يتملك الرغبة الكافية في التعليم، وبخلاف ذلك لن ينجح في أداء ونجاح العملية التعليمية.
٨. المساهمة في خدمة المجتمع المحلي .
٩. تشجيع الإنتاج العلمي لأعضاء هيئة التعليم .
١٠. المشاركة في الجمعيات العلمية والمهنية.

أطوار التحول نحو الجودة الشاملة

لقد درس الباحثون احتمالات ما يجري من ردود فعل الكادر التدريسي عندما تحاول الإدارة إحداث تغيير في أسلوب العمل المتبع وآلياته والسلوك المرافق له أو بإد خال شيء جديد إلى المنظمة.

وقد أقترح كل من (Goetsch & David,1997: 147) نموذج منحنى التحول إذ يعتقدوا أن الأفراد يمكن أن يتقبلوا التغيير دون مقاومة وبمرور الوقت. ويبدأ التحول من حالة الشعور بعدم التأكد بسبب التغيير الذي يبدأ غير مرغوبا فيه بالنسبة لهم مم ايعكس صدمة shock كاستجابة طبيعية لهذا التغيير الغير متوقع، وبسبب هذه الصدمة سيواجه الأفراد التغيير بالرفض والامتناع الحتمي الذي يختلف مستواه من شخص لآخر والذي لايستمر لفترة طويلة عادة بسبب بروز طور جديد يمثل بعملية التحقق والتفهم Realization. ان الحالة الذهنية في هذا الطور ستنخفض ممايعني الشعور بالخمول وظهور الحاجة الى الدعم النفسي، ومهما يكن الامر في هذا الطور فإن القبول يبدأ كطور آخر حتى وان كان هذا القبول لايعني الموافقة والرضا بما يحدث، وبالأحرى سيبدأ الفرد بطرح الآراء بخصوص كل مايجري من حوله، هذا التوجه يسمح بتجديد Rebuilding العملية ليكتمل الادراك التام للفرد من خلال التغيير الحاصل والذي يمهد لتحقيق النجاح في المرحلة الاخيرة التي تعتبر مرحلة إفاقة Recovery . ان أطوار التغيير الحاصله لدى الفرد تجسد ادارة التحول بشكل شامل ومتكامل والتي يعكس نجاحها استلهام ثقافة الجودة التي يجب ان تسود المنظمات الداعية الى اعتماد ادارة الجودة، وبمعنى آخر فانه لاجودة بلاثقافة جودة، ويوضح الشكل (٢) هذه الأطوار السبعة المؤثرة في عملية التحول نحو ثقافة الجودة.



الشكل (٢) أطوار التحول لدى الفرد

Source: David L. Goetsch & Stanley B. Davis, INTRODUCTION TO TOTAL QUALITY, Prentice Hall, 1997, pp-147.

أبعاد الجودة في التعليم:

ان أبعاد الجودة الشاملة بإطارها العام متعددة وبحسب تعدد آراء الباحثين الذين أسهبوا في هذا المجال، إذ يلاحظ ان هناك وجهات نظر متعددة وإن كانت تهيمن عليها صفة التجانس الفكري الى حد كبير، وفيما يتعلق بأبعاد جودة التعليم فلا يوجد اتفاق عليها بشكل نهائي وذلك لأن هناك الكثير من تلك الأبعاد لها أطر فكرية شاملة يمكن تكييفها في الميدان الصناعي والخدمي وبحسب نوع السلعة او الخدمة، لذا فإن بالإمكان تحديد ماهو مناسب منها للعملية التعليمية وستتطرق الدراسة الى آراء نخبة من الباحثين الذين ذكروا أبعاد الجودة وفق وجهات نظر متعددة وشاملة وحسب الجدول(٢) .

الجدول (٢) ابعاد الجودة حسب اراء مجموعة من الباحثين

اسم الباحث	ابعاد الجودة
Evans	الأداء، الهيئة، المعولية، المتانة، القابلية للخدمة، الجمالية.
Carvin	المعولية، القدرة على الاستجابة، اللباقة، الاهلية، سهولة الوصول، المجاملة،الاتصال، الاخلاقية، الامان، تفهم ومعرفة المستهلك، الملموسية.
Russel & Taylor	الاداء ، المعولية، المطابقة، المتانة، القدرة على الخدمة، الجودة المدركة، الخصائص الإضافية، الجمالية.
Kotler	الضمان، الاعتمادية، الاعتناق، الاستجابة، التجسيد المادي.
Massy	التفوق، اجتياز التوقع، القيمة، موائمة المواصفات.
Lovelock	الكفاءة، الاعتمادية، الاستجابة، التهذيب، استيعاب الزبائن، الأمان، المصداقية، إمكانية وصول الخدمة، الاتصالات، الملموسة.

الجدول من إعداد الباحثين استنادا الى: الطائي،يوسف وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في التعليم، مؤسسة الوراق، عمان، ٢٠٠٨، (٤٦-٤٨)

ويستنتج من الجدول أعلاه ان تعدد وجهات النظر قد أسهمت في إيجاد فرشه واسعة وشاملة تستطيع ان تستوعب مختلف الأنشطة المختلفة ومن ضمنها جودة التدريس ، ومن هذا المنطلق نجد ان الباحثين استطاعوا تكييفها بحسب الحاجة المقصودة، لذا فسيتم التطرق الى الأبعاد ذات العلاقة بموضوع الدراسة وهي كالآتي:

١. تفهم الزبائن (الطلبة) Customers Understanding

يركز هذا البعد على معرفة مايدور في ذهن الزبون لتمثيل حاجاته على ارض الواقع، ورغم ان هذا التوجه يرتبط في جوانب كثيرة، إلا ان الجودة لاينصب اهتما مها فقط على رغبات الزبون، فقد تكون تلك الرغبات لاتحقق المستوى المطلوب للزبون كونه يجهل أهمية ذلك، لذا فإن دور الجودة في الجامعة لاينحصر تركيزها على حاجات ورغبات الطلبة التي قد تكون بمستوى منخفض، فالطلبة لايمكنهم ان يدركوا أهمية الدرس مثلما يدركه التدريسي المتخصص فيه وماهي علاقته بالدروس الأخرى ؟ وكيف سيسهم في تحقيق التراكم

المعرفي،الأمر الذي يتطلب من التدريسيين تفهم تلك الرغبات التي عادة ماتكون قاصرة عند الطلبة، كما ان من الضروري امتلاك التدريسي القدرات التي تستطيع اكتشاف المعوقات الدراسية التي تواجه الطلبة والتغلب عليها وإشاعة روح المنافسة والإبداع لدى الطلبة ، وتثير أساليب التقييم المتنوعة التي يستخدمها التدريسي اهتمام الطلبة وبنفس الوقت تحقق فرصا للنجاح بشكل اكبر كونها الوسيلة التي يستطيع من خلالها فهم ومعرفة جميع القدرات التي قد لاتبرز في الامتحانات الروتينية فقط.

٢. الأخلاقية Ethical

بالرغم من الاهتمام الكبير في هذا الموضوع في مختلف المجالات الإدارية ، إلا إن له أهمية خاصة في ميدان الجودة كونها قد تتعرض للفشل إذا لم تأخذ بنظر الاعتبار هذا البعد سواء كان ذلك في مجال صناعي أو خدمي، لقد أصبحت الأخلاقية مرا دفة الى المسؤولية الاجتماعية التي تتبناها الشركات المصنعة سواء بموجب القوانين والضوابط الصناعية أو بموجب المقتضيات التنافسية الطبيعية، ولما كانت الجامعة هي المسؤولة عن التنمية الفكرية للطلبة الذين يمثلون الشريحة المثقفة المجتمع، وبما ان التكامل المعرفي للطلبة يستوجب التكامل الثقافي والأخلاقي لديهم. فقد أصبح التدريسيون يتحملون قدرا كبيرا من هذا الجانب، فالطلبة عادة ماتمتاز خلفيتهم الثقافية الاجتماعية بالتنوع الذي يستوجب بذل جهود كبيرة للتدريسي لكي يستطيع ان يستوعب الجميع.

٣. الأداء Performance

يعد بعد الأداء من أهم الأبعاد التي يجب توافرها لدى التدريسيين، إذ لايكفي ان يكون التدريسي متمكنا في الموضوع الذي يقوم بتدريسه مالم يكن قادرا على تقديم ذلك الموضوع بأداء ينسجم مع قدرات الطلبة وبالأسلوب والطريقة المناسبة التي تمكنهم من تحقيق الاستيعاب التام، ولا يتوقف أسلوب الأداء على الخصائص الشخصية للتدريسي فقط بل انه مرتبط بخصائص المادة ذاتها، وهذا يعني بالضرورة ان يمتلك التدريسي المرونة الكافية للتعامل مع الموضوع وبما تفرضه علية درجة خصوصية الموضوع من تعقيد او بساطة وغيرها، وثمة جانب آخر يرتبط ببعد الأداء وهو إمكانيات وطبيعة الطلبة الذين توجه لهم المحاضرة، فلكل بيئة مؤثراتها التي تفرض سلوكيات معينة لدى الطلبة الأمر الذي ينعكس على المحاضر والمحاضرة.

ثالثاً: الإطار العملي للدراسة

١- وصف وتشخيص متغيرات الدراسة

تركز هذه الفقرة على طبيعة متغيرات الدراسة والمواقف التي أبداها الأفراد الذين جرى عليهم البحث في عينة الدراسة حول المتغيرات الرئيسة للدراسة والمتمثلة بأبعاد الثقافة الاجتماعية وجودة التدريسي فضلا عن المتغيرات الفرعية المكونة لها وكما يلي :

أ- وصف وتشخيص ابعاد الثقافة الاجتماعية

تتناول هذه الفقرة وصف ابعاد الثقافة الاجتماعية التي تمَ الإشارة إليها في الجانب النظري للدراسة والمعتمد في أنموذج الدراسة في إطار آراء الأفراد المبحوثين ضمن عينة الدراسة لأهمية ذلك في عملية الاستنتاج الذي تظهره عملية الاختبار والتحقق من معنوية العلاقات البحثية ، وفيما يأتي وصف لهذه المتغيرات في عينة الدراسة :

١. الرموز :

يوضح الجدول (٣)قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات ا لدراسة ، وقد بلغت قيم الوسط الحسابي لفقرات الرموز (3.75) كما بلغت قيم الانحراف المعياري بين (0.912) وهذا يعني ان متغير الرموز يعد واضحاً لدى عينة الدراسة .

٢. المعتقدات :

تشير اغلب إجابات الأفراد المبحوثين في عينة الدراسة إلى أن المعتقدات التي يحملها التدريسي تشكل أهمية واضحة لدية فقد بلغت قيم الوسط الحسابي لفقرات الرموز (3.١) كما بلغت قيم الانحراف المعياري بين (0.82) .

٣. القيم

تتجه معظم إجابات أفراد عينة الدراسة إلى الاتفاق حول أهمية القيم التي يحملها التدريسي فقد بلغت قيم الوسط الحسابي لفقرات الرموز (4.1) كما بلغت قيم الانحراف المعياري بين (1.27 يعني ان متغير الرموز يعد واضحاً لدى عينة الدراسة .

جدول (٣) الوسط الحاسبي ومعامل الاختلاف لمتغيرات الثقافة الاجتماعية

المؤشرات	الوسط الحسابي	معامل الاختلاف
الرموز	3.75	%24.26
القيم	4.01	%20.44
المعتقدات	3.1	%40.96
المتوسط العام	3.65	%28.46

المصدر : من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية .

ب- وصف وتشخيص متغيرات جودة التدريس في عينة الدراسة

تقدم هذه الفقرة وصفاً لمتغيرات جودة التدريس وفقاً لما أسفرت إليه نتائج الاستبانة ، وتتمثل هذه المتغيرات بـــ (الأداء ، تفهم الطلبة ، الأخلاقية) ، وفيما يأتي وصف لهذه المتغيرات في عينة الدراسة :

١. **الأداء :**

يشير الجدول (٤) الخاص بالوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة إلى وجود اتفاق كبير في إجابات أفراد عينة الدراسة على أن الأداء جيد وبشكل ملحوظ اذ بلغت قيم الوسط الحسابي لفقرات الرموز (٣.٩٦) كما بلغت قيم الانحراف المعياري بين (٠.٩٩).

٢. **تفهم الطلبة**

تمحورت معظم إجابات أفراد عينة الدراسة ال مبحوثين على كون عينة الدراسة تعمل على تفهم الطلبة وتقديم مادة دراسية تلبي احتياجاتهم العلمية من خلال ما يطرحه التدريسي من مادة علمية في المحاضرة وما يسمح به من مناقشة داخل المحاضرة وتشجيع روح المنافسة لدى الطلبة فقد بلغت قيم الوسط الحسابي لفقرات الرموز (٣.٩٣) كما بلغت قيم الانحراف المعياري بين (٠.٩٠).

٣. **الأخلاقية :**

تتفق إجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير الأخلاقية فقد بلغت قيم الوسط الحسابي لفقرات الرموز (٤,٠٢) كما بلغت قيم الانحراف المعياري بين (١,١٢) مما يعني ان التدريسي يكون علاقات احترام متبادلة مع الطلب ة ويبدي اهتمام للطلبة المتميزين في مقابل الأسلوب الحازم أمام الطلبة المهملين ولكن دون ان يحرجهم امام زملائهم .

جدول (٤) الوسط الحاسبي والمعامل الاختلاف لمتغيرات الجودة

المؤشرات	الوسط الحسابي	معامل الاختلاف
الأداء	3.96	%25
تفهم الطلبة	4.06	%22.16
الأخلاقية	3.87	%28.94
المتوسط العام	3.91	%25.36

المصدر : من أعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية .

٢- تحليل علاقات الارتباط بين متغيرات الثقافة الاجتماعية وجودة التدريس في عينة الدراسة

تركز هذه الفقرة على اختبار الفرضية الرئيسة والفرضيات الفرعية المنبثقة من ها والمتمثلة في وجود علاقة ارتباط معنوية بين متغيرات الثقافة الاجتماعية وبين كل متغير من متغيرات جودة التدريس، وقد تم تحليل هذه العلاقة على مستوى عينة الدراسة وكما يأتي :

أ- العلاقة بين متغيرات الثقافة الاجتماعية و جودة التدريس

توضح نتائج الجدول (٥) أن هناك علاقة ارتباط معنوية بين متغيرات الثقافة الاجتماعية وجودة التدريس،وبلغت قيمة هذا الارتباط (0.818) وهي علاقة ارتباط معنوية عند مستوى معنوية (0.05) ، ويشير هذا إلى أهمية دور الثقافة الاجتماعية في جودة التدريس عينة الدراسة وعلى هذا الأساس فانه يتم قبول الفرضية الرئيسة الأولى والتي نصَت على "وجود علاقة ارتباط معنوية بين الثقافة الاجتماعية و جودة التدريس ".

جدول (٥)

نتائج علاقات الارتباط بين متغيرات الثقافة الاجتماعية و جودة التدريس في عينة الدراسة .

المتغيرات المعتمدة / المتغيرات المستقلة	الإداء	تفهم الطلبة	الأخلاقية	المؤشر الكلي
الثقافة الاجتماعية	*0.82	0.62*	*0.708	*0.838

الجدول من إعداد الباحث باعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية .

* العلاقة معنوية عن مستوى ٠.٠٥

وسنتناول العلاقة بين الثقافة الاجتماعية ومتغيرات جودة التدريس بشكل تفصيلي وكالاتي:

١. العلاقة بين الثقافة الاجتماعية والأداء

تتضمن هذه الفقرة مهمة التحقق من صحة الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسة. إذ تشير معطيات الجدول (٥) إلى أن هناك علاقة ارتباط معنوية بين متغيرات الثقافة الاجتماعية وبين متغير الأداء وهو المتطلب الأول من متغيرات جودة التدريس ، إذ بلغت قيمة الارتباط بينهما (0.829) عند مستوى معنوية (0.05) وهي علاقة ارتباط معنوية ، ويدل هذا على الدور الذي تلعبه متغيرات الثقافة الاجتماعية في جودة الخدمة التدريس ية التي يقدمها الأكاديمي في الجامعة، وبهذا يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسة الاولى.

٢. العلاقة بين الثقافة الاجتماعية وتفهم الزبون(الطلبة)

تشير معطيات الجدول (٥) إلى أن هناك علاقة ارتباط معنوية بين متغيرات الثقافة الاجتماعية وبين متغير تفهم الزبون (الطلبة) وهو المتغير الثاني من متغيرات جودة التدريس ، حيث بلغت قيمة الارتباط (0.62) عند مستوى معنوية (0.05) وتعبَر هذه القيمة عن الارتباط المعنوي والإيجابي بينهما ، ويشير هذا إلى أهمية الدور الذي تلعبه الثقافة الاجتماعية التي يحملها التدريسي في تقديمه لخدمة ذات نوعية عالية تمكن الطلبة من تفهم المادة العلمي ة التي تتضمنها فقرات المنهج الدراسي ، وبهذا يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسة الاولى.

٣. العلاقة بين الثقافة الاجتماعية والأخلاقية .

تؤكد النتائج الوارده في الجدول (5) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين متغيرات الثقافة الاجتماعية وبين متغير الأخلاقية وهو المتغير الثالث من متغيرات جودة التدريس إذ بلغت قيمة الارتباط (708. 0) عند مستوى معنوية (0.05) وهي علاقة معنوية إيجابية ، ويعزز هذا الارتباط أهمية الدور الذي تلعبه الثقافة الاجتماعية التي يحملها التدريسي وبين الاخلاقيات التي يحملها معه في الحرم الجامعي ، وبناءً على هذا يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسة الاولى.

٣- تحليل علاقات الأثر لمتغيرات الثقافة الاجتماعية و جودة التدريس لعينة الدراسة

لغرض معرفة ما إذا كان هناك تأثير اً معنويً لمتغيرات الثقافة الاجتماعية وجودة التدريس فان أنموذج الدراسة والفرضية الرئيسة الثانية تستلزم تحديد تأث ير متغيرات الثقافة الاجتماعية و جودة التدريس في عينة الدراسة بصورة عامة فضلاً عن ال متغيرات الفرعية

بصورة منفردة ، وهذا ما نصت عليه الفرضية الرئيسة الثانية والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها ، وفيما يأتي تحليل اثر متغيرات أنموذج الدراسة فضلا عن تفسير المدلولات الإحصائية وعلى النحو الآتي :

يشير الجدول (6) الخاص بتحليل أنموذج اثر المتغيرات الثقافة الاجتماعية في جودة التدريس لعينة الدراسة إلى وجود اثر معنوي لمتغيرات الثقافة الاجتماعية وجودة التدريس في عينة الدراسة وذلك وفقاً لقيمة (F) المحسوبة والبالغة قيمتها (153.488) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.00) عند درجتي حرية (36,1) وبمستوى معنوية (0.05) وأن معامل التحديد (R^2) والتي كانت قيمته (0.669) يشير إلى أن قدرة المتغير المستقل تفسر التأثير الذي يطرأ على جودة التدريس بنحو (66 %) وان حوالي (34%) من المتغيرات لم يتضمنها الأنموذج الحالي للدراسة .

جدول (6) اثر متغيرات الثقافة الاجتماعية في جودة التدريس

المتغيرات المعتمدة / المتغيرات المستقلة	جودة التدريس		F		t		R^2
	B0	B1	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	0.669
متغيرات الثقافة الاجتماعية	0.654	0.818	153.4*	4.00	12.38*	1.67	

df= (1,36) **N=38** **P<0.05**

الجدول من إعداد الباحث باعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية .

ويعود هذا إلى إدراك عينة الدراسة إلى أهمية دور الثقافة التي يحملها التدريسي في جودة التدريسي، وبهذا فانه يتم قبول الفرضية الرئيسة الثانية والتي نصت على "وجود تأثير معنوي لمتغيرات الثقافة الاجتماعية في جودة التدريس". والاتي تفصيلا عن اثر الثقافة الاجتماعية على متغيرات جودة التدريس.

١. أثر الثقافة الاجتماعية في الأداء .

يركز هذا المحور على عملية التحقق من صحة الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسة الثانية ، حيث يتضح ذلك من خلال الجدول (٧) والخاص بتحليل أنموذج الأثر المعنوي

لمتغيرات الثقافة الاجتماعية في أداء التدريسي حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (166.960) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.00) عند درجتي حرية (36,1) وعند مستوى معنوية (0.05) وقد بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.687) ويشير ذلك إلى إن قدرة المتغير المستقل تفسر التأثير الذي يطرأ على أداء التدريسي بنحو (68 %) وان حوالي (32%) من المتغيرات لم يتضمنها الأنموذج الحالي .

جدول (٧) يوضح أثر الثقافة الاجتماعية في اداء التدريسي

المتغيرات المعتمدة / المتغيرات المستقلة	الاداء		F		t		R^2
الثقافة الاجتماعية	B0	B1	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	0.687
	0.671	0.829	166.9*	4.00	12.92*	1.67	

df= (1,36) **N=38** **P<0.05**

الجدول من إعداد الباحث باعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية .

وهذا يوضح أهمية القيم والرموز والمعتقدات التي يحملها التدريسي في مستوى ادائه للخدمة ، وعلى هذا الأساس يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسة الثانية .

٢.أثر الثقافة الاجتماعية في تفهم الزبون (الطلبة)

تركز هذه الفقرة على مهمة التحقق من صحة الفرضية الفرعية الثانية من الفرض ية الرئيسة الثانية ، حيث تشير نتائج الجدول (٨) والخاص بتحليل أنموذج اثر متغيرات الثقافة الاجتماعية في تفهم الطلبة حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (50.419) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.00) عند درجتي حرية (36,1) وعند مستوى معنوية (05.) وقد كانت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.399) ويشير ذلك إلى أن قدرة المتغير المستقل يفسر التأثير الذي يطرأ على تفهم الطلبة بنحو (39 %).

جدول(٨) يوضح أثر الثقافة الاجتماعية في تفهم الطلبة

R^2	t		F		*تفهم الطلبة*		المتغيرات المعتمدة / المتغيرات المستقلة
	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	B1	B0	
0.399	1.67	7.101*	4.00	50.41*	0.632	0.144	*الثقافة الاجتماعية*

df= (1,76) **N=78** **P<0.05**

الجدول من إعداد الباحث باعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية .

٣.أثر الثقافة الاجتماعية في الأخلاقية.

يركز هذا المحور على عملية التحقق من صحة الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسة الثانية ، إذ يوضح الجدول (٩) والخاص بتحليل أنموذج اثر متغيرات الثقافة الاجتماعية في اخلاقية التدريسي على أن هناك اثر معنوي لمتغيرات الثقافة الاجتماعية في اخلاقية التدريسي (**F**) المحسوبة والبالغة (61.191) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.00) عند درجتي حرية (36,1) ومستوى معنوية (0.05) وكانت قيمة معامل التحديد (**R^2**) (0.446) إذ يشير ذلك المؤشر إلى أن قدرة المتغير المستقل تفسر التغيير الذي يطرأ على اخلاقيات التدريسي في الحرم الجامعي بنحو(44 %) بينما حوالي (56%) من المتغيرات لم يتضمنها النموذج الحالي.

جدول (٩) يوضح أثر الثقافة الاجتماعية في الاخلاقية

R^2	t		F		*الاخلاقية*		المتغيرات المعتمدة / المتغيرات المستقلة
	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	B1	B0	
0.446	1.67	7.822*	4.00	61.19*	0.668	0.767	الثقافة الاجتماعية

df= (1,36) **N=38** **P<0.05**

الجدول من إعداد الباحث باعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية .

الاستنتاجات والتوصيات:

أ -الاستنتاجات:

١. أتضح من خلال التحليل الإحصائي ان أفراد العينة المبحوثة متفقون على ان هناك علاقة بين متغيرات بيئة الثقافة الاجتماعية و أبعاد جودة التدريس، وهذه العلاقة تتسم بدرجة عالية من الوضوح لديهم.

٢. يتفق الأفراد المبحوثين من التدريسيين على ان الثقافة الاجتماعية السائدة لها تأثير واضح على جودة التدريس العالي.

٣. يحرص التدريسي على ممارسة نشاطه العام بالجامعة في ظل إيمانه العميق ببيئة الثقافة الاجتماعية التي يحترمها ويؤمن بها، ويظهر ذلك واضحا من خلال الآتي:

١ -إبراز دور الرموز التي يؤمن بها باعتبارها سببا مهما ومؤثرا في بناء شخصيته ومكانته الاجتماعية والعلمية.

٢ -يتأثر دور التدريسي في عمله الأكاديمي بالقيم التي يؤمن بها ويعتبرها قيماً مثلى تستحق ان يحترمها الجميع.

٣ -يحاول التدريسي ان يخلق الانسجام والتوافق بين دوره وتخصصه الأكاديمي وبين المعتقدات التي يؤمن بها.

٤. يحاول التدريسي استخدام وسائل مختلفة والتي يشعر انها تساعد في تحقيق مستويات الأداء الأفضل وبما ينسجم مع جميع طلبته.

٥. يتفهم التدريسي طبيعة وتوجهات الطلبة في نشاطهم العلمي وهو يمارس عمله التدريسي ضمن تلك التوجهات.

٦. يحرص التدريسي على تكوين علاقات طيبة مع طلبته سيما مع المتميزين منهم وبالشكل الذي يبرز أخلاقياته.

ب- التوصيات

١. ضرورة تدريب وتطوير قابليات التدريسيين وبما يسهم في توسيع واستيعاب كافة الثقافات الاجتماعية لضمان استقلالية المحاضرة وعدم تأثرها بفكر معين على حساب فكر آخر.

٢. التشجيع على احترام الرموز العلمية من الذين تركوا بصم ات واضحة في مجالات تخصصهم في الجامعات العالمية بشكل عام والجامعات العراقية بشكل خاص وذلك من اجل جعل التقدم العلمي والتعليمي هو الهدف الأساس الذي يسعى اليه المجتمع.

٣. ألابتعاد عن كل ما من شأنه أن يدعو لمعرفة قيم ومعتقدا ت التدريسي أو الطلبة والتركيز على القيم والمعتقدات العامة التي تحترمها الجامعة باعتبارها تحترم جميع القيم والمعتقدات على حد سواء.

٤. التركيز على الجانب الإنساني عند تعامل التدريسي مع طلبته وتفهم متطلباتهم وضمن الحدود التي تسمح بها التعليمات الجامعية السارية وبما يسهم في تحقيق مستوى الجودة المطلوب.

٥. التأكيد على أهمية الالتزام بمعايير وأبعاد جودة التدريس وبرؤية واضحة لجميع التدريسيين باعتبارها من أهم مقومات نجاح التعليم الجامعي وما ينطوي من أثر كبير على المجتمع.

المصادر:

١. إدريس، ثابت عبدالرحمن والمرسي، جمال الدين محمد، **التسويق المعاصر**، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، ٢٠٠٥

٢. **داغر ، منقذ وصالح، حرحوش، نظرية المنظمة والسلوك التنظيمي، مديرية دار الكتب للطباعة والنشر، بغداد ٢٠٠٠**

٣. **الطائي،يوسف وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في التعليم**، دار الوراق، عمان، ٢٠٠٨

٤. العوفي، محمد غالب، **الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي**، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ٢٠٠٥

٥. عليمات،صالح ناصر،"**إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية**"، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع،٢٠٠٤.

٦. الهلالي، الشربيني الهلالي، "**إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي والعالي رؤية مقترحة**"، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، القاهرة، العدد ٣٧، ١٩٩٨.

7- Black,J.Stewart& Porter, Lyman W,'' **Management**", , Prentice Hall,USA, 2000

8- Daft, Richard L**, ''Managenet''** 7th , Harcourt College Publishers,USA, 2000

9- Deresky, Helen, **''Management'',** Prentice Hall,USA,2000
10- Goetsch. David L. & Davis. Stanley B. INTRODUCTION TO **TOTAL QUALITY**, Prentice Hall,USA, 1997.
11- Harrison, Jeffrey& John,Caron, " foundation of strategic management", Ohio,USA,1998
12- Juran, J. M. (1996)" **On Quality by Design: The New Steps For Planning Quality. In to Goods & Services**. The free Press. New York.
13- Morgan,colin&Murgatroyd, Stephen,"Total Quality Management in **the public sector .Buckingham**", Open University Press.1995
14- Nickels,William c & Mchuch,James & Mchuch, Susan,'' **Unedrstanding Business** ,6th,McGrow,USA,2002

الملحق (١) استمارة الاستبيان

بسم الله الرحمن الرحيم

استمارة الاستبيان

الأستاذ المجيب المحترم...

تحية طيبة.....

الاستبيان الذي بين أيديكم إنما هي أداة لإنجاز دراسة بعنوان" أثر بيئة الثقافة الاجتماعية على جودة التدريس الجامعي " – دراسة تحليلية لعينة من التدريسيين في جامعة القادسية ، وهي جزء من متطلبات إكمال مشروع بحث . لذا نرجو الإجابة على التساؤلات بدقة وعدم ترك أي منها لأجل الوصول الى نتائج أكثر علمية وبما يسهم في تطوير الجامع ة، علما ان هذه المعلومات سيتم استخدامها لأغراض البحث العلمي فقط ولا داعي لذكر اسمك فيها.

شاكرين تعاونكم معنا ومن الله التوفيق

الباحثان

أولاً : الثقافة الاجتماعية

ت	العبارة	لا اتفق تماماً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً
	أولا:الرموز					
١	إن الجامعة التي أعمل فيها لاتعتبر الرمز الوحيد بالنسبة لي.					
٢	سمعة عائلتي وأهلي تحدد تصرفاتي وسلوكي في الجامعة.					
٣	التزامي الجامعي نابع من توجيهات وضوابط الجامعة الملزم بتطبيقها					

٤	أتصرف مع الآخرين في الجا معة بنفس أسلوب أساتذتي السابقين الذين اقتدي بهم.					
٥	علاقتي مع المجتمع مبنية على أساس النضج الاجتماعي وليس على أساس مهنتي.					

ت	العبارة	لا اتفق تماماً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً
	ثانيا : المعتقدات					
٦	المبادئ العقائدية تحكم علاقتي بالآخرين في الجامعة .					
٧	لدي الاطلاع حول المعتقدات في بيئتي بصورة مستمرة.					
٨	هناك تصادم فكري بين المعتقدات والتوجهات العلمية الحديثة.					
٩	الاختلاف في معتقدات البيئة الجامعية يمثل مؤشر ايجابي في الجامعة.					
١٠	معتقدات الأستاذ الجامعي تستوعب معتقدات الطلبة مهما كان نوعها					
	ثالثاً: القيم					
١١	الاهتمام بالمظهر الخاص لايعبر عن القيم التي أؤمن بها .					
١٢	علاقاتي الاجتماعية مع الآخرين مقيدة بطبيعة مهنتي الحالية					
١٣	علاقاتي الاجتماعية التي احرص على بقاءها هي مع أفراد أسرتي فقط.					
١٤	أحاول دائما استثمار الأفكار الجديدة التي يطرحها الآخرون.					
١٥	تحسين مستوى المعيشة يعتبر دافع أساسي للعمل في الجامعة.					

ثانياً :جودة الخدمة التعليمية

ت	العبارة	لا اتفق تماماً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً
أولا: الأداء						
١	استخدم أسلوب الحزم لحث الطلبة على متابعة المحاضرة مثلما استخدم أسلوب التشويق.					

٢	طبيعة المادة العلمية التي ادرسها تفرض علي عدم استخدام طرائق تدريس مختلفة.					
٣	اللغة العلمية ألبحته في المحاضرة يسهم في حث الطلبة على الاهتمام أكثر بالمحاضرة.					
٤	استخدام الامتحانات الروتينية والواجبات اليومية الاعتيادية فقط لاتقدم تقييما دقيقاعن أداءالطالب.					
٥	زيادة عدد الطلبة في المحاضرة قد يؤثر على قدرات التدريسي في إيصال المادة العلمية.					
ثانياً: تفهم الطلبة						
٦	ألتعامل مع الطلبة بخصوص مشاكلهم الدراسية يتطلب المرونة.					
٧	يشرك الطلبة كثيرا في المناقشات العلمية في المحاضرة.					
٨	ان المستوى العلمي العام للمحاضرة هو ضمن قابليات الطلبة.					
٩	تشجيع المنافسة العلمية والإبداع لدى الطلبة.					
١٠	الاختبار المباشر للطلبة في المحاضرة هو الأداة الأفضل لتقييم استجابتهم.					
ثالثا	الأخلاقية					
١١	أقدم النصائح المستمرة للطلبة بشكل منفرد ودون إحراجهم أمام زملائهم.					
١٢	السيرة الدراسية للطلبة تحتل أهمية في تقييم مستواهم.					
١٣	اكوّن علاقات احترام متبادلة مع الطلبة أثناء وبعد المحاضرة.					
١٤	أتعامل مع الطلبة الذين يبدون الاحترام الجيد للدرس وا لتدريسي والمنهج العلمي بأسلوب يميزهم عن الآخرين.					
١٥	أستخدام أسلوب الحزم مع الطلبة الذين لايلتزمون بالآداب العامة للمحاضرة هو الوسيلة الأفضل.					