A culture of quality between tradition and modernity

Abdelkhaleq Dardas
Faculty of Science - Zarqa University
Jordan
adardas@zu.edu.jo

Received : 28/10/2024 Accepted : 24/06/2025

Abstract:

This research aims to highlight the importance of quality culture and its role in upgrading higher education institutions from various academic, administrative and organizational aspects. The study also seeks to shed light on the nature of the relationship between the study variables, which include the concepts of total quality, total quality management and organizational culture, and the impact on educational outcomes by maintaining the system of values and principles that constitute a reference to establish the concept of quality culture, and on the other side the search for flexible means and mechanisms to spread this culture, and the accompanying need for change and development in the mechanisms in accordance with the spirit of the times. This can be achieved through drawing upon Islamic values, which are capable of providing a foundational basis for all processes of improvement and renewal resulting from the application of the concept of quality culture. The study arrived at several conclusions, one of which is that implementing the concept of quality culture—and all the concepts related to it—first requires a reformulation based on clear priorities. This would eliminate confusion and overlap among these concepts on one hand, and on the other, affirm the necessity for us, as an Arab nation, to follow the path of our righteous predecessors. These forebears succeeded in astonishing the world with their scientific achievements and civilizational progress, becoming a beacon that shone from the centers of the Arab and Islamic world—beginning in Andalusia in the West, passing through Al-Zaytuna University in Tunisia, and reaching Cairo, Damascus, and Baghdad in the East. Their contributions illuminated the path for Europe, which at the time was mired in the darkness and backwardness of the pre-industrial age. This underscores the necessity of understanding and applying the concept of quality culture in the Arab world through the dual lens of authenticity and modernity.

Keywords: Quality Culture, Comprehensive Quality, Organizational Culture, Authenticity, Modernity.

.

ثقافة الجودة بين الأصالة والمعاصرة

عبدالخالق يوسف دردس
كلية العلوم –جامعة الزرقاء
المملكة الأردنية الهاشمية
adardas@zu.edu.jo

الاستلام : 2024/10/28 القبول : 2025/06/24

الملخص:

يهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على أهمية ثقافة الجودة ودورها في الارتقاء بمؤسسات التعليم العالي من مختلف الجوانب الأكاديمية والإدارية والتنظيمية، وكذلك بيان طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة التي تشمل مفاهيم الجودة الشاملة وإدارة الجودة الشاملة والثقافة التنظيمية، وأثر ذلك على مخرجات التعليم من خلال المحافظة على منظومة القيم والمبادئ التي تشكل مرجعية لتأصيل مفهوم ثقافة الجودة، وفي الجانب الأخر البحث عن الوسائل والآليات المرنة لنشر تلك الثقافة، وما يصاحب ذلك من ضرورة التغير والتطوير في الآليات بما يتناسب وروح العصر. ولا يمكن أن يتم ذلك إلاَّ من خلال استنطاق المعاني الإسلامية، التي تستطيع أن تقدم تأصيلا لكل عمليات التحسين والتجديد التي تنتج عن تطبيق مفهوم ثقافة الجودة، وقد تُوصِّل إلى العديد من النتائج، منها: أن عملية تطبيق مفهوم ثقافة الجودة وكل ما يتعلق بها من مفاهيم، تحتاج أولا إلى إعادة صياغة وفق أولويات واضحة تزيل الارتباك والتداخل بين تلك المفاهيم من ناحية، ومن ناحية أخرى تؤكد أن علينا كأمة عربية سلوك الطريق الذي سلكه السلف الصالح، الذين استطاعوا من خلاله إبهار العالم بما توصلوا إليه من انجازات علمية، وتقدم حضاري شكَّل الشعلة التي سطعت من حواضر العالم العربي والإسلامي بدءاً بالأندلس غربا، ومرورا بجامعة الزيتونة في تونس، ووصولا إلى القاهرة ودمشق وبغداد شرقا؛ كي تنير الطريق لأوروبا التي كانت تعيش في عصور الظلام والتخلف قبل الثورة الصناعية، وهذا ما يؤكد ضرورة فهم وتطبيق ثقافة الجودة في عالمنا العربي وفق بعدي الأصالة والمعاصرة.

الكلمات المفتاحية ثقافة الجودة، الجودة الشاملة، الثقافة التنظيمية، الأصالة، المعاصرة..

المقدمة:

بدأ اهتمام الإنسان بالجودة منذ القدم، وتطورت تطبيقاتها ومفاهيمها بتطور الحضارة الإنسانية، وأسهمت كل الحضارات في دفع عجلة الجودة إلى الأمام، ولكن بدايتها كانت بسيطة وركزت على عملية الفحص، أما اليوم فالنشاطات المتعلقة بالجودة أصبحت ذات بعد استراتيجي في المنظمات، وتُعدُّ إدارة الجودة الشاملة مفهوماً عالمياً يساعد المؤسسات على تحقيق مستويات عالية من الأداء، وهي عملية استراتيجية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم، وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن من خلالها توظيف مواهب العاملين، واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق الجودة والتحسين المستمرين للمؤسسة.

وتأتي الجودة في مقدمة الاهتمامات الاستراتيجية الحيوية التي نواجهها في حياتنا عموما؛ ويرجع ذلك إلى التقدم العلمي والتقني المتلاحق، وتزايد حدة المنافسة بين المؤسسات الإنتاجية والخدمية في ظل زيادة العرض على الطلب. ويتجاوز مفهوم الجودة معناه التقليدي أي جودة المنتج أو الخدمة ليشمل جودة المؤسسة، أو المنظمة؛ بهدف تحسين وتطوير العمليات والأداء، وتقليل التكاليف، والتحكم في الوقت، وتحقيق رغبات العملاء ومتطلبات السوق، والعمل بروح الفريق، وتقوية الانتماء.

ومن الضروري أن يُنظر للجودة الشاملة على أنها فلسفة وثقافة مشتركة، تشكِّل جزءاً جوهرياً من قيم وثقافة المؤسسة، وتساعد في تفسير سبب وجودها، وماذا تفعل؟ وكيف تفعل؟ كما أن نشر ثقافة الجودة الشاملة وفلسفتها في المرحلة التمهيدية الإعدادية لتطبيق الجودة في المجال التعليمي، يسهم في الانتقال إلى النمط الإداري التشاركي؛ حتى يكون مدخلاً أساسياً وطبيعياً لتحسين جودة العملية التعليمية التعلمية في المرحلة التالية تحقيقاً للأهداف التربوية المنشودة. [1]

مشكلة الدراسة:

بناء على ما تقدم تتضح الإشكالية التي سنحاول الإجابة عنها من خلال الدراسة، والتي يمكن صياغتها على الشكل الآتي:

كيف يساهم مفهوم ثقافة الجودة بين الأصالة والمعاصرة في تفعيل الأداء المتميز لمؤسسات التعليم العالي من خلال ترتيب أبعاد عمليات الجودة بطريقة تساعد على الارتقاء بمستويات الجودة، بناء على منظومة القيم الإسلامية ووفق أساليب وأدوات الحداثة والمعاصرة.

أهمية البحث:

1. يكتسب هذا البحث أهمية كبيرة على اعتبار أن ثقافة الجودة تشكل أساس التطور التنظيمي للعملية التعليمية برمتها، ولاسيما فيما يمكن أن يقدم للمستفيدين سواء طلابا أكانوا أم أعضاء هيئة تدريس، علاوة على خلق كيان لثقافة الجودة يساهم في عملية التطوير والتحسين المستمر.
2. كما تكمن أهميته من خلال انفراده عن غيره – في حدود علم الباحث – في تحديد أبعاد ثقافة الجودة بين الأصالة والمعاصرة، التي من خلالها جعل المرجعية الفكرية لمفهوم ثقافة الجودة مرتكزة على هوية الأمة، التي تحدد ملامح تلك الثقافة الأصيلة التي شكلت مصدر الإلهام والتميز في الماضي، وهي القادرة على إعادة الأمة لموقع الصدارة والتأثير من جديد.

أهداف البحث:

نهدف من خلال هذا البحث التعرف إلى:

1. مفهوم ثقافة الجودة وفق بعدي الأصالة والمعاصرة.
2. أهمية ثقافة الجودة في مؤسسات التعليم العالي وآليات تحقيقها ومتطلبات تطبيقها.
3. أثر تطبيق مفهوم ثقافة الجودة وفق النظرة الشمولية والمرجعية الشرعية.

تقسيمات البحث:

سيجاب الإجابة على مشكلة البحث من خلال تحليل العناصر الآتية:

1. مفاهيم عامة حول الجودة الشاملة وإدارة الجودة وارتباط ذلك بثقافة الجودة.
2. المفاهيم العامة للثقافة التنظيمية ولثقافة الجودة وفق مرجعية القيم التي تحكمها في إطار الأصالة والمعاصرة.
3. مفهوم جودة التعليم ومقوماته وفق الرؤية الإسلامية.

الدراسات السابقة:

مدى شيوع ثقافة الجودة الشاملة لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الكوفة:[2]

تهدف الدراسة التعرف على مدى شيوع ثقافة الجودة الشاملة لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الكوفة وفق متغيري الجنس (ذكر، أنثى) والتخصص (علمي، أنساني)، باستخدام المنهج الوصفي، وقد استُعِين بالاستبانة كأداة لتحقيق أهداف الدراسة، وذلك بتطبيقها على عينة مكونة من (200) أستاذ، وأستاذة في جامعة الكوفة، للعام الدراسي 2019 –2020، أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى شيوع ثقافة الجودة كان متوسطا بشكل عام، وهذا يشير إلى أن مستوى أداء عضو هيئة التدريس في المؤسسة التعليمية كان متوسطا أيضا، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى(0.05) بين الذكور والإناث لصالح الذكور في شيوع ثقافة الجودة. لكن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متوسط درجات أعضاء هيئة التدريس ذوي التخصص العلمي، ومتوسط درجات أعضاء هيئة التدريس ذوي التخصص الإنساني في شيوع ثقافة الجودة. وفي ضوء نتائج الدراسة تقدمت الباحثة بمجموعة من التوصيات، منها: ضرورة نشر مفاهيم ثقافة الجودة داخل مؤسسات التعليم العالي.

ولضيق المساحة المتاحة، سنعرض لأحد أبعاد الدراسة المتعلقة بتفسير ومناقشة نتائج الهدف الأول" تحديد مستوى شيوع ثقافة الجودة لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الكوفة" وقد استُخدِم الوسط المرجح والوزن المئوي كمعيار لترتيب ثقافة الجودة طبقاً لدرجه شمولها، لكل عبارة من عبارات الاستبانة، وللعينة ككل إضافة للإبعاد المتضمنة لها.

ويشير تفسير محتوى الاستبانة المتعلق ببعد "مدى معرفة أعضاء هيئة التدريس بالجودة الشاملة". إلى أن لدى أعضاء الهيئة التدريسية معرفة بمفهوم الجودة وأهميتها كقيمة عليا وأساسية في العمل الجامعي، وأنها عملية بنائية تهدف إلى تحسين المنتج النهائي (الطالب)، وكذلك معرفتهم برؤية الجامعة للجودة، وأن مصادر تعرُّف أعضاء الهيئة التدريسية على الجودة الشاملة معتمدة على الجهود الشخصية، أكثر من اعتمادها على المصادر التي توفرها الجامعة، لذا حصلت الفقرات الدالة على المصادر الشخصية على ترتيب عالٍ، بينما حصلت المصادر الدالة على دور الجامعة في معرفة الجودة على ترتيب متوسط، أما الوزن المئوي للدرجة الكلية فكان 2.37 وبترتيب عالٍ لمستوى المعرفة بالجودة لدى أعضاء الهيئة التدريسية.

الجودة الشاملة بين المنظور الإسلامي والرؤية الغربية:[3]

هدف البحث إلى تجلية مفهوم الجودة الشاملة في الإسلام، والذي يستند على جملة من المبادئ التي دعا إليها، والمنبثقة، عن نظرته للإنسان والكون، والحياة، والتي تقوم على مجموعة من الأصول الراسخة في الشريعة الإسلامية، مثل: الإصلاح، والحكمة، وهو بهذه المعاني لا يتعارض مع المفهوم الغربي للجودة، بل يتميز عنه في ربانيته وغايته في تحقيق عبادة الله وعمارة الكون واتساع أفقه الذي يشمل الدنيا والآخرة.وهناك مجموعة من العوامل التي تؤثر في تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في الإسلام، وتشمل العوامل العقائدية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية والأخلاقية، وقد بيَّن الباحث أن العامل العقائدي هو الأكثر تأثيرا في تحديد مفهوم الجودة في الإسلام، على عكس العوامل السياسية والاقتصادية والاجتماعية، التي تؤثر سلبا في تطبيق هذا المفهوم في واقع العالم الإسلامي اليوم، وذلك لأسباب موضوعية معروفة، في حين تُعدُّ

تلك العوامل داعما إيجابيا في تطبيقه في المجتمع الغربي، كما أوضح أن جميع مبادئ الجودة في الفكر الغربي قد سبق إليها الإسلام، وكانت نهجا واضحا في تعليماته وتطبيقاته على مدار تاريخه الزاخر الطويل.

ومن أبرز التوصيات التي دعا اليها الباحث، ضرورة تأصيل مفهوم الجودة في الإسلام بشكل أوسع، والعمل على تهيئة الأجواء السياسية والاقتصادية والاجتماعية اللازمة لتطبيقه، وكذلك تقديم دراسات شاملة وموسَّعة حول الجودة في التصور الإسلامي؛ من أجل التأسيس لفكر إسلامي مستقل عن الجودة.

الجودة التعليمية بين الأصالة والمعاصرة في الفكر التربوي الإسلامي: [4]

هدف البحث إلى التعرف على مفهوم جودة التعليم في الفكر التربوي الإسلامي من خلال دراسة أفكار وآراء بعض التربويين العرب والمسلمين، والتعرف على مدى تحقيقها لمفهومي الأصالة والمعاصرة، وقد استُخدِم المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على مدى تحقق جودة التعليم وفق تصور الفكر التربوي الإسلامي، الذي أصبح الأخذ به ضروريا لتطبيق الجودة التعليمية بالخصوصية الإسلامية التي توجب الأخذ بهذا المفهوم بدلالاته الإسلامية الصحيحة؛ لأنه مفهوم أصيل ينطلق من منظومة القيم الإسلامية الرصينة التي تمثل الدقة والإتقان في العمل، وبرزت الجودة التعليمية كمعنى ومضمون في العصور الأولى من عهد الدولة الإسلامية، وهذا يعني الأسبقية الزمنية للمفكرين التربويين المسلمين. وقد أكدت العديد من الدراسات على أن خروج المجتمعات الإسلامية، ومنها المؤسسات التربوية مما تعانيه من أزمات مرهون بالعودة إلى الأصول الإسلامية حيث إن الإسلام أكد على أهمية الجودة، وحث على ضرورة تحسين الأداء؛ سعيا لتحقيق الجزاء الأوفى في الدنيا والآخرة. وقد أوصى البحث بضرورة استخدام المفاهيم والمصطلحات الإسلامية لمفهوم الجودة في مجال التعليم بدل استخدام المفاهيم والمصطلحات الغربية؛ كونها لا تفي بكل أهداف التربية الإسلامية.

تقييم أثر التعلم التنظيمي على عناصر ثقافة الجودة في منظمات الأعمال في الأردن دراسة مقارنة:[5]

هدفت الدراسة إلى تقييم أثر التعلم التنظيمي، (الانفتاح على البيئة، والتدريب والتجريب، والعصف الذهني، ومجموعات الاتصال) على عناصر ثقافة الجودة، (قيم الجودة، وأخلاق الجودة، والحوافز، ونمط القرار)، لدى الشركات الأردنية التي حصلت على جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز في القطاع الخاص، والتي لم تحصل على تلك الجائزة. وقد شمل مجتمع الدراسة 20 شركة فائزة، و20 شركة لم تفز، و صُمِّمت استبانة وُزِّعت على عينة مكونة من (240) فردا، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، كان من أبرزها: أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05\geq \alpha$) للتعلم التنظيمي على عناصر ثقافة الجودة في الشركات التي حصلت على جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز في القطاع الخاص. وعند إجراء مقارنة بينها وبين الشركات التي لم تحصل، أظهرت النتائج الإحصائية عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) لأثر التعلم التنظيمي على عناصر ثقافة الجودة في كلتا المجموعتين. وقدمت الدراسة العديد من التوصيات، كان من أبرزها: ضرورة تفعيل التعلم التنظيمي بكل عناصره؛ لأنه يشكل الوسيلة الأكبر أثرا لنشر ثقافة الجودة داخل الشركات التي قورن بينها، وذلك من خلال تهيئة مناخ العمل وتطوير الموارد البشرية الكفيلة بممارسة التعلم التنظيمي ونشر ثقافة الجودة.

دور الأخلاق المهنية في تعزيز ثقافة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين:[6]

هدفت الدراسة التعرف على دور الأخلاق المهنية في تعزيز ثقافة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية، من وجهة نظر العاملين، وبلغ عدد عينة الدراسة (140) موظّفاً من العاملين في الجامعات الفلسطينية في الفصل الدراسي الأول، من العام الجامعي (2018 /2019) وقد اختيروا بطريقة عشوائية، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي لإنجاز الدراسة، وذلك لمناسبته لتلك الأغراض. وللإجابة عن أسئلة الدراسة طُوِّرت استبانة لقياس دور الأخلاق المهنية في تعزيز ثقافة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر موظفيها، تضمنت (50) فقرة باستخدام مدرج ليكرت الخماسي. وتم التأكد من صدق الأداة من خلال، عرضها على مجموعة من المختصين من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية، الذين أوصوا بصلاحيتها مع إجراء بعض التعديلات عليها، وبعد إجرائها اعتُمِدت الاستبانة بصورتها النهائية. وبناء على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، أوصت بضرورة وضع نظام للجودة الشاملة في الجامعات، إلى جانب استحداث وحدة تكون مسؤولة عن إدارة الجودة الشاملة، وكذلك إعادة هيكلة الجامعات وفقاً لمعايير تنسجم مع متطلبات إدارة الجودة الشاملة.

ثقافة الجودة في مؤسسات التعليم بالمملكة العربية السعودية "تصور مقترح برؤية إسلامية":[7]

هدفت الدراسة إلى تعزيز ثقافة الجودة في مؤسسات التعليم السعودية، من خلال تأصيل مفرداتها وفق منهجية تحليلية تظهر أهمية ربط ثقافة الجودة في المؤسسات التعليمية بأبعادها الشرعية، عن طريق إبراز القيم الإسلامية التي ينبغي أن تتشكل على أساسها هذه الثقافة، المنبثقة عن مصادر التشريع ممثلة في القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة، واسترشادا بمصادر المعرفة الإسلامية، وبما كُتب عن المفاهيم المتعلقة بالجودة في الفكر الإداري الإسلامي

وركزت نتائج الدراسة على بيان أهمية مضامين ثقافة الجودة، وعلى أصالتها الإسلامية، وعلى ضرورة الحاجة لتعزيزها باعتبارها من الأسس المهمة التي يقوم عليها العمل في الإسلام، وذلك من خلال العمل الجاد على ربطها بالمفاهيم الشرعية نظريا بشتى الوسائل الممكنة، مثل: إقامة الندوات والمؤتمرات والبرامج الهادفة؛ من أجل التعريف بهذه المفاهيم ونشرها والدعوة إلى الالتزام بها عمليا خصوصا من قبل القيادات والعاملين في المؤسسات التعليمية، وكذلك العمل على تعزيز القيم الإسلامية الداعمة لثقافة الجودة لدى العاملين في تلك المؤسسات، كما قدمت الدراسة تصورا مقترحا وشاملا لتعزيز ثقافة الجودة في المؤسسات التعليمية السعودية .

ترسيخ ثقافة تحسين الجودة في التعليم والتعلم:[8]

حرصت الحكومة البريطانية ومؤسسات التمويل على تمكين الجامعات من التركيز على خلق ثقافة التميز في التعلم والتعليم والتطوير الأكاديمي والمهني بشكل مستمر. وتصف هذه الورقة بعض الاستراتيجيات التي عززت ثقافة الجودة في التعليم العالي في بريطانيا، وكانت البداية في جامعة وستمنستر التي عملت على تطبيق تلك الاستراتيجيات، وخلق ثقافة تحسين الجودة التي ساهمت في تطوير التعليم في بريطانيا، واتخذ مجلس تمويل التعليم العالي خطوة إيجابية لدعم الابتكار وتطوير المبادرات التي ساهمت في عملية التميز في التعليم العالي. وذلك من خلال إنشاء صندوق تطوير التعلم والتعليم، وإنشاء مراكز التميز في التدريس والتعلم إلى جانب تقديم الدعم المالي لتطوير استراتيجيات مؤسسية للتعلم والتعليم.

ثقافة الجودة في الجامعات والتأثيرات على مستوى التعليم النظامي وغير النظامي:[9]

تُعدُّ ثقافة الجودة الناظمة لعمل مؤسسات التعليم العالي عملية معقدة وطويلة الأجل، وحتى الآن من الصعب وضع تعريف لها بشكل عام. وقد أكدت رابطة الجامعات الأوروبية في عام 2006 أن ثقافة الجودة تُفهم على أنها مجموعة من القيم، والمعتقدات المشتركة التي يتم الالتزام بها اتجاه الجودة. و"ليس هناك شك في أن نوع الثقافة السائدة في مؤسسة ما له تأثير كبير على أدائها"، وعلى العمليات التعليمية فيها وما يصاحبها من تفاعل بين جميع الأطراف خلال المسيرة التربوية التعلمية، التي تحكم فلسفة تلك المؤسسة مما يجعل لها تأثير مباشر على مجمل العملية التنموية، جنبا إلى جنب مع العوامل الخارجية والسياق المحلي والإطار الوطني. وبالتالي المساعدة في بناء منظومة القيم التي تحكم الأفراد، وتحدد طبيعة التفاعل بينهم. وتهدف المقالة إلى التعرف على التأثيرات التي تحدثها ثقافة الجودة المؤسسية على التعليم الرسمي وغير الرسمي في الجامعات. وتعتمد في ذلك على نظام داخلي يسعى إلى إرساء الجودة في التعليم العالي من خلال نهج شامل على أساس يومي.

التعليق على الدراسات السابقة:

هناك تفاوتٌ في إدراك مفاهيم ثقافة الجودة في أوساط أعضاء هيئات التدريس، ولا بد من نشرها والتوعية بها في جميع مؤسسات التعليم العالي. مع مراعاة البعد العقائدي عند صياغة وتطبيق تلك المفاهيم.

يجب التأسيس لفكر إسلامي مستقل لمفهوم ثقافة الجودة بدلا من استخدام المفاهيم والمصطلحات الغربية؛ كونها لا تفي بكل أهداف التربية الإسلامية.

1. ضرورة تفعيل التعلم التنظيمي بكل عناصره؛ وذلك من خلال تهيئة مناخ العمل، وتطوير الموارد البشرية، ونشر ثقافة الجودة. وإعادة هيكلة الجامعات وفقاً لمعايير تنسجم مع متطلبات إدارة الجودة الشاملة.
2. إنشاء مراكز التميز في التدريس والتعلم إلى جانب تقديم الدعم المالي لتطوير استراتيجيات مؤسسية للتعليم.
3. لا بد من توفير الوقت الكافي من أجل إحداث التهيئة اللازمة لتقبُّل جهات اتخاذ القرار لمتطلبات التغيير.
4. تختلف دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة في طرح فريد لمفهوم ثقافة الجودة، سواء من ناحية الأصالة في المرجعية، والتفرد في الطرح والمعالجة، أو في مرونة تطبيق الآليات بما يتماشى وروح العصر.

منهجية البحث:

اعتُمِد المنهج الوصفي التحليلي من خلال جمع البيانات والأدلة المتعلقة بموضوع الدراسة، ومن ثَمَّ تصنيفها وتحديد العلاقات بين عناصرها، وكيفية الربط بينها، ثم استخلاص النتائج وإدراج التوصيات المناسبة.

تقسيمات البحث:

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الجودة الشاملة وإدارة الجودة وارتباط ذلك بثقافة الجودة:

1.ثقافة الجودة الشاملة في التعليم:[10]

الجودة بصفة عامة مفهوم عصّيٌّ عن التعريف؛ بسبب غموضه، وتعدّد معانيه، فعلى الرغم من ضرورة جودة التعليم, إلا أن كل فرد يمتلك فهماً خاصاً لماهية تلك الجودة، ويمكن الحكم على مستوى الجودة عندما تكون الخدمة مطابقة للمواصفات الجيدة، ولا بد من وجود معايير يُقوّم أصحاب المؤسسات عملهم على أساسها. كما أن تباين مفاهيم وأفكار إدارة الجودة الشاملة وفقاً لزاوية النظر من قبل الباحثين ينعكس بشكل واضح على عدم وجود تعريف

عام متفق عليه، إلا أن هناك بعض التعريفات التي أظهرت تصورا عاما لمفهومها، يمكن أن نختار منها التعريفات الآتية:

ادارة الجودة الشاملة من وجهة النظر البريطانية: "إنها الفلسفة الإدارية للمؤسسة التي تدرك من خلالها تحقيق كل من احتياجات المستهلك، وكذلك تحقيق أهداف المشروع معاً".

ومن وجهة النظر الأمريكية فتعَرَّف: "بانها فلسفة وخطوط عريضة، ومبادئ ترشد المنظمة لتحقيق تطور مستمر، من خلال الطاقة البشرية التي تحسن استخدام الموارد المتاحة، وتوفير الخدمات التي تحقق إشباع حاجات المستفيدين في داخل المؤسسة وخارجها."

ويعرفها رودس: "أنها عملية استراتيجية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم، وتستمد طاقة حركتها من خلال توظيف مواهب العاملين، واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي؛ لتحقيق التحسين المستمر للمنظمة.

ويشير جابلونسكي إلى أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المجال التربوي التعليمي يعني أداء العمل بأسلوب صحيح متقن، وفق مجموعة من المعايير التربوية الضرورية لرفع مستوى جودة المنتج التعليمي بأقل جهد وكلفة محققاً الأهداف التربوية التعليمية، وأهداف المجتمع، وسد حاجة سوق العمل من الكوادر المؤهلة علمياً. وحتى يتم تحويل ثقافة وفلسفة الجودة الشاملة إلى حقيقة داخل المؤسسة يجب ألا تبقى هذه الفلسفة مجرد نظرية دون تطبيق عملي، بل يجب أن تصبح جزءاً وحلقةً في عملية الإدارة التنفيذية من قمة الهرم إلى أسفله، وهذا ما يعرف بإدارة الجودة الشاملة، وهي عملية مكونة من مراحل محددة بشكل جيد، وتحتاج إلى متسع من الزمن لتحقيقها، حتى تصبح مألوفة للمؤسسة التي تتبناها، ليتم تنفيذها باستمرار.

ويُعدُّ إدوارد ديمنج رائد فكرة الجودة الشاملة، وقد بين ما يلزم لإيجاد وتطوير فلسفة وثقافة الجودة وتحويلها إلى حقيقة داخل المؤسسة. وذلك من خلال توفر خمس صفات يمكن تلخيصها فيما يلي:

1. حشد جميع العاملين داخل المؤسسة، بحيث يدفع كل منهم بجهده تجاه الأهداف الاستراتيجية.
2. الفهم المتطور، والمتكامل للعملية وخصوصا بالنسبة لأسس الجودة الموجهة لإرضاء متطلبات المستفيد.
3. مراعاة المؤسسة لمفاهيم العمل الجماعي، والعمل بروح الفريق.
4. التزام المؤسسة وأفرادها بتحديد أهداف عليا تساهم بالارتقاء في نتائج جودة الأداء.
5. الإدارة المنظمة للمؤسسة، والأخذ بمبدأ التغذية الراجعة من؛ أجل التطوير المستمر.

ولقد كان للابتكار الياباني الذي سمي "بحلقات الجودة "مساهمةً فعالة في نشأة إدارة الجودة الشاملة، وذلك من خلال اجتماع كل الموظفين في لقاءات أسبوعية منتظمة لمناقشة سبل تحسين جودة العمل، وتحفيزهم على تحديد المشكلات المحتملة للجودة، ومن ثمَّ مناقشة وعرض حلولهم الخاصة، وقد انتقلت الفكرة إلى أمريكا في سبعينات القرن الماضي، وحققت رواجاً كبيراً في الثمانينات، وفي ضوء نجاحها الواضح في اليابان، انتشرت داخل الصناعة الأمريكية، ويعود الفضل في استخدام الجودة الشاملة إلى مساهمات العديد من العلماء الأمريكيين واليابانيين من أمثال إدوارد ديمنغ، وجوزيف جوران، وفيليب كروسبي. وتستند حلقات الجودة على جملة مبادئ نذكر منها:

1. التركيز على المستفيد: وهذا يعني كيف نجعل من العمل جودة تحقق رغبات المستفيد منه.
2. التركيز على العمليات: وتعني السيطرة على عملية الأداء في كافة المراحل.
3. القيادة والإدارة: لأنه لا توجد مؤسسة ناجحة بدون قائد يحسن إدارتها.
4. تمكين العاملين؛ وذلك بإشراكهم في اتخاذ عملية القرار؛ لأن الجودة تبدأ من الداخل.
5. التحسين والتطوير الشامل والمستمر من خلال فهم العملية مع الالتزام بالجودة.
6. الوقاية: من خلال تقليل عدد الأخطاء وفقا لمبدأ أداء العمل الصحيح بشكل صحيح من أول مرة وكل مرة وبدون أخطاء.
7. الإدارة بالحقائق: يُعدُّ القياس والمعايرة هما العمود الفقري للجودة، والمؤشر الذي يعطي المعلومات لاتخاذ القرار المناسب.
8. النظام الكلي المتكامل: وهي الإجراءات المتكاملة، التي تؤدي إلى هدف مشترك، مثل: الإدارة العامة، والإشراف التربوي.

ومتى ما أدركت الإدارة العليا للمؤسسة ميزة تطبيق نظريات إدارة الجودة الشاملة يمكنها عندئذ اختيار الطريقة المناسبة لبدء عملية التطبيق، وبغض النظر عن الأسلوب الذي يقع عليه الاختيار، ينبغي أن يكون ذلك عنصراً يساعد على تحسين الجودة، ابتداء من مرحلة الاستحداث والتطوير، وحتى مراحل ترسيخ وإدامة إدارة الجودة الشاملة. وأما عن معايير ومؤشرات الجودة الشاملة فالمعيار هو أعلى مستويات الأداء التي يسعى الفرد للوصول إليها، ويتم على ضوئها تقويم مستويات الأداء المختلفة، والحكم عليه، وفي ذات الوقت فهو النص المعبّر عن المستوى النوعي الذي يجب أن يكون ماثلاً بوضوح في جميع الجوانب الأساسية، لذا تعد عملية تحديد المعايير أمراً في غاية الأهمية لضمان تحقيق الجودة.

وتحتاج الجودة المطلوبة في الأداء لمعايير ومؤشرات لمراقبتها وضمان تحققها، حيث تُعدُّ هذه المعايير بمثابة المحك الذي يقاس على أساسه مستوى أداء جميع العاملين، كما تعطيهم الحافز للوصول للصورة المثالية المرجوة في الأداء، إلى جانب مساهمتها

في بناء برامج النمو المهني التي يحتاجها جميع العاملين. ويمكن إجمال متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسة التربوية التعليمية على النحو التالي:

- القناعة الكاملة، وإلمام جميع العاملين بمفاهيم الجودة الشاملة.
- التزام الجميع بالتغيير في الجوانب التي ترتقي بالمؤسسة التربوية.
- إشاعة الثقافة التنظيمية الخاصة بالجودة في المؤسسة التربوية.
- إنشاء برامج تدريب ملزمة لكافة الأفراد في المؤسسة.
- تشجيع وتحفيز العاملين على تطبيق برامج الجودة الشاملة.
- مشاركة جميع الأطراف، في جهود تحسين جودة العملية التعليمية.
- تأسيس نظام معلوماتيّ وهيكليّ فعال لإدارة الجودة على كافة الصعد.

المبحث الثاني: المفاهيم العامة للثقافة التنظيمية ولثقافة الجودة ومرجعية قيمها في إطار الأصالة والمعاصرة:

للجودة جذور تاريخية في المبادئ الإسلامية العملية والنظرية، ويظهر ذلك في عدد من المفاهيم التي أكد عليها الإسلام وتبناها، وحث المسلم على جعلها عبادة يتقرب بها إلى ربه (مثل الدقة، والإتقان، والإحسان)، وهي مع ذلك تعد مفاهيم أساسية للجودة الشاملة في عصرنا الحاضر، وبالمجمل يمكن القول: إنَّ الجودة تعني إجادة العمل واتقانه بدرجة عالية، والإحسان مرادف للإتقان، غير أن الأخير أخص من حيث الدلالة؛ لكونه يتضمن حذق الشيء والمهارة في أدائه، ويبقى الإحسان هو الأصل الذي ينبثق عنه فعل الصواب وجودة العمل وإتقانه.

وقد صاغ الفكر التربوي الإسلامي كل مفاهيم الجودة في إطار منظومة حركية متكاملة، وهذا يعطيه صفة الأصالة والمعاصرة. وذلك من خلال الموازنة بين حاجات المتعلم الروحية والمادية والاجتماعية. وقد أخذ بمفهوم الإتقان، وهو أبعد وأكثر دقة ووضوح من مفهوم الجودة، إذا ما أخذنا بعين الاعتبار معايير الإتقان في النظام التربوي المعاصر.

وتُعرَّفُ الأصالة على أنها " القواعد والأسس الأصيلة التي تقوم عليها التربية، وأصالة التربية تعني أن يكون الفكر التربوي بجميع ألوانه وأنماطه متسقا مع التصور الإيماني لحقيقة الألوهية، وحقيقة الكون، وحقيقة الإنسان " ويعرف الباحث الأصالة بأنها الجودة التعليمية المتَضَمَّنة في الآراء التربوية للفكر التربوي الإسلامي.

أمَّا المعاصرة: فتعني "مواكبة العصر ومعايشته، أي أنها مجموعة الاتجاهات والقيم وأساليب التفكير التي تتطلبها المشاركة الفعالة في مجتمع عصري " أمَّا الباحث فقد عرف المعاصرة بأنها " مواكبة الفكر التربوي الإسلامي لمفاهيم الجودة التعليمية وفق الواقع المعاصر.

وتحرص المؤسسات في نظم الإدارة الحديثة على انتقاء القيم التي تخدم أهداف المؤسسة والمجتمع، وتعمل على تعزيزها. وإذا أردنا أن نلخص أهم قيم ثقافة الجودة الشاملة التي تُعدُّ ركيزة البناء الثقافي للمؤسسة الحديثة، وتعمل على تحقيق النجاح وإحداث نقلة نوعية داخلها نجدها متمثلة في ثلاث قيم أساسية:

- نحن جميعا معا، المؤسسة، والممولون، والمستفيدون: ووفقا لهذه القيمة تصبح المؤسسة مكانا يشعر فيه الأفراد بأنهم جزء من شيء أكبر من أنفسهم، وأنهم بعملهم الجاد يحققون ذواتهم، وفي نفس الوقت يحرصون على تحسين ما يقدمونه باستمرار من أجل تطوير المؤسسة، ويتم ذلك من خلال خلق التعاون والولاء لدى جميع العاملين في المؤسسة.
- لا رئيس ولا مرؤوس، ويجب على كل مؤسسة أن تُشعِر كل من يعمل فيها أنه سيدٌ فيها، ولا فرق بين رئيس ومرؤوس إلا بالعمل، عندها يصبح دافع الفرد للعمل حبه للمؤسسة، وليس خوفا من رئيسها، مما يعمل على تعزيز إنتاجية المؤسسة، من خلال تنشيط الثقافة التي تُشعِر الأفراد بأهمية العمل الجماعي؛ لكي يتم تحقيق الهدف الذي يعمل الجميع من أجله.
- أهمية الاتصال الواضح والنزيه: حيث إن عدم توافر التواصل بشفافية بين الأفراد يقود إلى سوء الفهم، ويظهر ذلك عندما نتكلم بشيء ونفكر في شيء آخر، أو عندما يكون لدى فرد في المؤسسة صديق لا يؤدي عمله بشكل جيد، ولكن علاقة الصداقة تمنع من مصارحته، وهذا مثال على اتصال غير نزيه.
- الثقافة بمعناها الواسع تشمل كل شيء ناتج عن النشاط الجماعي. فالسلوك يتم تعلمه، والثقافة هي التي تحدد التميز والتفرد في التعبير عن المواقف وإصدار الأحكام، في حين تشكل القيم والمعتقدات كيان الثقافة وهويتها.

ثقافات الجودة في التعليم العالي:[11]

أصبحت عملية تطوير الجودة من القضايا المركزية التي يتم مناقشتها أثناء رسم سياسات التعليم العالي خاصة بعد اجتماع بولونيا في عام 1999، الذي هدف إلى إنشاء منطقة تعليم عالٍ أوروبية، وإنشاء شهادات جامعية مماثلة، وتطوير معايير وطرق قابلة للمقارنة لضمان الجودة من خلال المناقشات المكثفة، التي شكلت نقطة انطلاق لاعتماد مفهوم ثقافة الجودة وتقييمها المستمر، ولا بد من الأخذ بعين الاعتبار عناصر الجودة المرئية داخل المنظمة، مثل أدوات تقييم الجودة إلى جانب الافتراضات الأساسية المشتركة، مثل عملية الالتزام المتعلق بالجودة. وقد توصلت الدراسة إلى أنه على الرغم من تزايد عدد الأوراق البحثية النوعية حول ثقافة الجودة إلاَّ أنه لم يتم تطوير الأساليب التجريبية لتفعيل هذه الظاهرة بالشكل الكافي.

فهم ثقافة الجودة:[12]

تضع هذه الورقة الأساس لفهم وتحليل شامل لثقافة الجودة في المنظمات، مع التركيز على التعليم العالي، وتشير إلى أنه ما يزال هناك نقص في إدراك مفاهيم الظاهرة في حد ذاتها، علاوة على أن تطوير عملية الجودة في التعليم العالي غالبا ما تقتصر على التوثيق البيروقراطي، مع تجاهل تطوير الجودة باعتبارها ثقافة شاملة للمنظمة. وهذا يستدعي العمل على تعزيز ثقافة الجودة التي تُمكِّن الأفراد الفاعلين من تحسين ممارساتهم التعليمية باستمرار.

وثقافة الجودة هي جزء من الثقافة التنظيمية الشاملة، التي هي ظاهرة اجتماعية وجماعية، يساهم الأفراد في تأليفها من خلال التفاوض والتفاعل، وترسيخ القيم والطقوس المشتركة. ويمكن ملاحظة ثقافات فرعية مختلفة في المنظمات، مثل: ثقافات التواصل، وثقافات الإدارة، وثقافات الجودة. وتتميز الثقافات عالية الجودة بأجزاء ملحوظة وأخرى غير ملحوظة. ويمكن تطوير ثقافة الجودة بشكل أفضل عندما تتطور تلك العناصر الهيكلية، مثل: آليات وأدوات إدارة الجودة بالتوازي مع العناصر غير الملحوظة، مثل: الالتزام والقيم والطقوس والرموز. كما أن تطوير ثقافة الجودة، وتنفيذها في النصوص التنظيمية، كجزء من ثقافة المنظمات الشاملة، لم يشكل بعداً تقليدًا قويًا على المستويين: النظري والبحثي. وهذا يتطلب ابتكار مفاهيم ثقافية أوسع وأعمق تكون قادرة على تقديم رؤية أوسع لمفهوم ثقافة الجودة، مما يلقي على كاهل الباحثين القيام بمزيد من الأبحاث لتحقيق ذلك.

أثر ثقافة الجودة على الأداء التنظيمي:[13]

تُعدُّ ثقافة الجودة مكونًا هامًا من عناصر إدارة الجودة الشاملة، والموضوع جديد نسبيًا، مقارنة بالمفاهيم الأخرى في مجال إدارة الجودة. لذلك هدفت هذه الدراسة إلى التحقيق في الأبعاد والدور الذي تلعبه في المنظمة لتحسين أدائها، وقد اقتُرِح مجموعة من الفرضيات واختبارها تجريبياً، وتظهر النتائج إمكانية تسريع الأداء من خلال إدارة ثقافة الجودة. وفي المؤتمر الدولي التاسع لإدارة العمليات وسلاسل التوريد الذي عُقِد في فيتنام عام 2019، استُعرِضت تلك الفرضيات، وذكر العالمان سرينيفاسان وكوري، أنه تحت ضغط الوقت واحتمالية الخطأ العالية، يتعين على المديرين إيجاد نهج جديد للجودة يتجاوز أدوات "إدارة الجودة الشاملة" التقليدية. ويرتكز على مفهوم ثقافة الجودة وفق الفرضيات الأساسية الآتية:

- التركيز على القيادة: على اعتبار أن التفكير المثالي للثقافة التنظيمية يبدأ عادة في القيادة التي تُعدُّ جوهر إدارة الجودة الشاملة، والنموذج الذي يُحتذى به لاستمرار الجودة، التي تعمل على إقناع الموظفين بأهميتها وتطبيقها عمليا.
- مصداقية الرسالة: من المهم ضمان مصداقية المعلومات التي يتم تسليمها للعاملين في المنظمة، ووفق سرينيفاسان وكوري، يدرك القادة الأذكياء أن جودة الرسائل، تتطلب التحديث المستمر.
- مشاركة الأقران: من الضروري إشراك الجميع؛ من أجل زيادة كفاءة التنفيذ، كما أن تنظيم المنافسات النوعية والودية يزيد من الترابط الاجتماعي بين أفراد المؤسسة، إلى جانب الضغط المفيد لتشجيع الموظفين على تطوير مبادرات الجودة.

ثقافة الجودة –تحدٍ معاصر في نهج نظم الإدارة في المنظمات:[14]

ومن الجوانب المعاصرة لثقافة الجودة بمعناها الواسع شمولها لكل شيء ناتج عن النشاط الجماعي، فالسلوك يتم تعلمه، والثقافة هي التي تحدد التميز والتفرد في التعبير عن المواقف، وإصدار الأحكام، في حين تشكل القيم والمعتقدات كيان الثقافة وهويتها. وفي الوقت الذي يشكل فيه علم النفس الاجتماعي مفهوم الهوية الفردية، نجد أن علم الاجتماع هو الذي يشكل الهوية الجماعية، بينما يشكل علم الإدارة الهوية التنظيمية التي تحدد الإجابة عن بعض التساؤلات، مثل "نحن من نكون؟ "وماذا نريد أن نكون؟ " على اعتبار أن المنظمة ليست فقط مجموعة من الأنشطة التي يقوم بها الأفراد المنتمون إليها، فمن المنطقي أن ننظر للمظاهر الاجتماعية التنظيمية التي تشمل الثقافة، والإدارة، والاستراتيجية والهياكل، والمعايير التي يجب تحديدها في كل منظمة.

كما ينظر للهوية التنظيمية على أنها متجذرة في المعاني المحلية التي يجب تحديدها في كل منظمة؛ لأنها تشكِّل رموزا لها. لذلك يجب تضمين الثقافة التنظيمية في سياقها الداخلي من أجل تطوير وصيانة الهوية التنظيمية للمنظمة. والثقافة التنظيمية، هي: مفهوم متعدد الأوجه، تشمل القيم والمعايير والأنماط، وكذلك الرموز التي تؤكد على الشعور بالانتماء لهذا المجتمع التنظيمي. وهي التي تحدد الوظائف الأساسية بما في ذلك التأكيد على أننا "نفهم بعضنا البعض جيدًا"، كما توحد السلوك، وتزيد القدرة على التنبؤ، وتحديد الضوابط، وتفسير وتقييم الواقع والتغيرات التي تحدث فيه، وكذلك جعل التطلعات والأهداف المشتركة آمالاً ومخاوف لجميع أعضاء المنظمة.

ويجب أن يكون هناك وعيٌ خاصٌ من قبل فريق الإدارة الذي يتبنى ثقافة المؤسسة، ويسعى لتوفير كل الإمكانات من أجل تحقيق ميزتها التنافسية ضمن فلسفة إدارة الجودة الشاملة. وعليه لم تعد مسألة تقييم ملف الجودة محصورة في الجوانب الثابتة، لكنها أصبحت تعكس مستوى الجودة التي يشترك فيها منسوبي التعليم العالي ويعيشونها كمؤسسة. ويمكن لثقافة الجودة أن تصبح مفهومًا يرتبط ارتباطًا وثيقًا بمفهوم الثقافة التنظيمية. ووفقًا للعالم لشين، تشتمل الثقافة التنظيمية على ثلاثة مستويات متميزة، هي:

1. العناصر الملموسة للثقافة، مثل: (الأثاث، واللباس)، وتكون مرئية لغير الأعضاء في المنظمة.
2. القيم الراسخة للمنظمة (على سبيل المثال، توجيه العملاء).
3. المعتقدات الأساسية المشتركة: التي تساهم في توجيه السلوك العام لأعضاء المنظمة.

ويوفر تصور العالم شين للثقافة التنظيمية معلومات قيِّمة حول المستويات المختلفة التي يجب أخذها في الاعتبار عند تفعيل الجوانب الثقافية لمنظمة ما. وحتى يستمر البقاء الفعَّال للمنظمة يجب أن تتضمن ثقافة الجودة القيم والرسالة مع الالتزام الواضح بالجودة، والتحسين المستمر بمشاركة جميع أفراد المنظمة، حتى تتجسد خصائص ثقافة الجودة الإبداعية في المنظمة بالشكل الصحيح. وتُعدُّ ثقافة الجودة مفهوما جديدا نسبيًا في نظرية الإدارة، وتُعرَّف على أنها مجموعة من القيم والتقاليد والإجراءات والمعتقدات التي تمت الموافقة عليها من قبل أعضاء المنظمة، مما يؤدي إلى إنشاء بيئة مؤاتية لتحسين الجودة باستمرار، لكنَّ تشكيلها في المنظمة ليس عملية سهلة؛ لأنها تحتاج إلى إعادة توجيه ثقافي يبدأ من إزالة آثار الأخطاء الناجمة عن عدم الانسجام مع توجهات المنظمة، ومنع الأخطاء بالمشاركة الواعية لجميع الموظفين في بناء ثقافة الجودة كعنصر من عناصر نظام إدارة الجودة في المنظمة. ويتطلب تشكيل ثقافة الجودة أيضًا تغيير نموذج الإدارة التقليدي، إلى النموذج الهرمي المتسلسل وفق نهج وظيفي يأخذ في الحسبان مدى شعور الموظفين بالمسؤولية اتجاه عملية إدارة المنظمة.

ثقافة الجودة وإدارة الجودة:[15]

وعلى صعيد الممارسة الإدارية تهتم ثقافة الجودة بتحديد اتجاه الأنشطة المستقبلية التي ينبغي أن تقوم بها المنظمة، مع التركيز بشكل خاص على القيام بالأنشطة التي لها قيمة للعاملين فيها، وفي الوقت نفسه ذات قيمة للجمهور، وعلى الإدارة العليا للمنظمة مراجعة الرسالة والرؤية والقيم، وكذلك المتطلبات الثقافية باستمرار، مع النظر في السياق الخارجي والداخلي للمنظمة الذي قد يؤثر على قدرة المنظمة على تحقيق النجاح. ولبناء ثقافة الجودة ينبغي على القيادة العليا أن تظهر الالتزام بالمنظمة من خلال اتخاذ سلسلة من الإجراءات، مثل:

1. تحديد الجوانب المتعلقة بهوية المنظمة، ومنظومة القيم التي تحكمها.
2. تعزيز الثقة والنزاهة والسلوك الأخلاقي لدى أفراد المنظمة.
3. خلق اتصال فَعَّال بين الجميع لتعزيز مفهوم العمل الجماعي.
4. تزويد الموظفين بكل أنواع الموارد اللازمة لتحقيق التحسين.
5. التدريب والتفويض للتصرف بمسؤولية.
6. تطوير قيادة المنظمة على جميع المستويات.
7. اعتماد نموذج الجودة كأساس لعملية التحسين الذاتي.

ثقافة الجودة –حالة مؤسسية–:[16]

تتعدد معاني ثقافة الجودة بين المنظمات المختلفة. وكل منظمة لديها ثقافة فريدة، لذا يجب تعزيز ثقافة الجودة؛ لأنها تشكل القوة الدافعة للجودة. ولا بد من تقديم تفسير جامع لمصطلح الثقافة واستخداماتها؛ من أجل تحديد علاقتها بالجودة بشكل عام، والمنظمات وطبيعة الخدمات المقدمة على وجه الخصوص. وتوصل علماء السلوك إلى استنتاج مفاده أنَّ الثقافة ترتبط ارتباطًا وثيقًا بالحالة العقلية المعقدة للفرد، وتشمل المعتقدات، والمشاعر، والقيم، والتصرف بطريقة معينة. ويتم التعبير عنها في العلاقات. لأنها تؤثر على مستخدميها –عملاء كانوا أو مستهلكين –وكل منظمة لها ثقافتها الخاصة، وبناء على هذا الفهم، يمكن التمييز بين الثقافات الفرعية المختلفة، التي تحدد معايير سلوك المنظمة. وقد تؤثر الاستراتيجية المختارة بشكل مناسب على جودة وأداء المنظمة وإمكانية تنويع وسائل تحسين ثقافتها، التي بدورها تؤثر على طريقة عمل المنظمة. وهناك العديد من العوامل التي تساهم في تحديد طبيعة ثقافة الجودة في المنظمة. والمرتبطة بالتسلسل الهرمي للاحتياجات الإنسانية، سواء كانت فردية أو لمجموعة منظمة من الأفراد، وتشمل الاحتياجات النفسية والاجتماعية واحتياجات السلامة وتحقيق الذات. كما تشكل المنظمة سلوك أتباعها، بينما يخلق الأفراد ثقافتها من خلال أخلاقهم وهيكلية منظمتهم، وطريقة الاتصال، وتدفق المعلومات بينهم. وتتطور الثقافة مع تغير المنظمة ومحيطها، وتصبح تدريجياً متباينة. ويشير كلٌّ من مارتن ريمان، وأولريش ف. لونمان، وريتشارد ب. تشيس في أبحاثهم أن تصور مستوى جودة الخدمة يختلف باختلاف الثقافات، وهذا يؤثر بشكل كبير على رضا العملاء.

وتهدف الفلسفة الإدارية للجودة الشاملة إلى بناء ثقافة مؤسسية تتميز من خلال زيادة رضا العملاء، والسعي للتحسين المستمر في الأداء، ومشاركة الموظفين بنشاط في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات المعاصرة، وهو ما يطلق علية نماذج التميز في الأعمال، الذي تلعب الثقافة الوطنية دورا مهما في تحقيقه.

ويمكن الإشارة إلى بعض الأنماط الثقافية التي يمكن أن تؤثر إيجابا أو سلبا على المؤسسة، مثل: الثقافة التكيفية التي تتميز بالمديرين الذين يولون اهتمامًا كبيرا للجميع، وخاصة العملاء، وتدفع أصحابها للأخذ بزمام المبادرة عند شعورهم بالحاجة للتغيير عند مواجهة المخاطر. ويمكن للثقافة غير القابلة للتكيف أن تقلل بشكل كبير من فعالية المنظمة، وتعطل قدرتها على المتابعة لجميع خياراتها التنافسية والتشغيلية. وهناك أيضا ما يمكن أن نطلق عليه الثقافة البناءة الاستباقية المنفتحة، وعلى عكسها الثقافة السلبية الدفاعية. ولهذا نجد أن نقطة البداية للتغيير في ثقافة الجودة هي إنشاء استراتيجية جديدة تعتمد على تحليل ثقافة الجودة الحالية. ومن ثم

اختيار القادة ذوي الرؤى الجديدة، القادرين على إعادة التنظيم، وإعداد الطقوس الجديدة التي تنطوي على رؤى جديدة، والتغيير في عمليات الاختيار والتنشئة الاجتماعية، وفي نظام المكافآت الذي يجب أن يدعم القيم الجديدة لممارسات الجودة.

المبحث الثالث: جودة التعليم في التصور الإسلامي مفاهيم وتطبيقات:(17)

يرى الكثيرون أن السبيل الأمثل لمواجهة تحديات القرن الحادي والعشرين يكمن في رفع جودة نوعية التعليم، وتحسين مخرجاته، ونحن كأمة عربية على جانب كبير من التقصير في الأخذ بأسباب الإتقان في جميع جوانب حياتنا، وعلى رأسها التعليم، على الرغم أننا أولى بالاحتكام إلى مقاييس ومعايير الجودة التي أكّدت عليها وحددتها شريعتنا الإسلامية، مصداقا لقوله تعالى: " وَمَنْ أَحْسَنُ ديناً مِمَّنْ أسلمَ وجهَهُ لله وهو مُحْسِنٌ" وقد سبق لنا إنتاج حضارة متميزة أصبحت منارة للبشرية جمعاء ولعدة قرون من الزمن، حققت التقدم العلمي والحضاري، ولولا الفساد السياسي وما ترتب عليه من ضعف اقتصادي وتوالي الغزوات والحروب على بلاد المسلمين، لما ضعف التعليم في عالمنا العربي وفقد عناصر جودته.

لذلك فإن التعليم الذي تنشده الأمة اليوم، هو الذي يجمع بين الأصالة والمعاصرة، أصالة في منظومة القيم والإطار الفكري لثقافة الجودة، ومعاصرة في الأدوات والآليات التي تكسب الثقافة العلمية المرونة والقدرة على التعاطي مع مستجدات العصر؛ من أجل إنتاج علم يفتح أفاق الخير، ويُعلِّي صروح الحضارة، وإيمانا ينير القلوب والدروب حتى يبقى صمام أمان يحول دون انحراف العلم عن طريق البناء والإعمار إلى طريق الهدم والدمار من أجل تحقيق السعادة للإنسانية جمعاء، وصونا لكرامتها، وذلك من خلال تحقيق مفهوم الجودة الشاملة للتعليم، خصوصا أن نتائج الكثير من الدراسات التي أجريت في البلاد العربية تشير إلى تدنّي نوعية التعليم ونمطيته، ويتجلى ذلك في ضعف القدرات التي يبنيها التعلم في عقل وشخصية الطالب.

ومما يؤكد على اهتمام الإسلام بالتعلم وبجودة التعليم أن أول آية نزلت من السماء ابتدأت بكلمة اقرأ للتدليل على أهمية تلقي العلم المقترن بالإيمان "يرفَعِ اللَّه الَّذين آمنُوا منكُم والَّذين أُوتُوا العلْم درجات". وجاء في الحديث الشريف "طلب العلم فريضة على كل مسلم". ومفهوم الجودة حاضر في كل تعاليم الإسلام، وهو يمثل قيمة إسلامية عليا، وقد حث القرآن الكريم كما حثت السنة النبوية على الجودة الشاملة في كل الأعمال التي يفترض أن يقوم بها الإنسان، وقد ارتبط مصطلح الجودة في الإسلام بمفردات ومفاهيم أخرى ذات علاقة، ولعل من أبرز تلك المصطلحات الإحسان والإتقان، فالجودة في اللغة أصلها الاشتقاقي (ج و د) وهو أصل يدل على كثرة العطاء، وجادَ الشيءُ جوَّدَه أي صار جيداً، وأجادَ أتى بالجيد من القول والفعل، ويقال أجادَ فلانٌ في عمله، وأجادَ الشيءَ جوَّدَه تجويداً.

أما مفهوم الإحسان فقد ورد ذكره في القرآن الكريم بصيغ متعددة، منها قوله تعالى:" وأَحسِنُواْ إِنَّ اللّه يحب الْمحسنين" والعمل الحسن– كما أخبر صلى الله عليه وسلم–هو عمل يحبه الله عز وجل "إن الله تعالى يحب من العامل إذا عمل أن يحسن" وكلمة الإحسان في اللغة تعني فعل كل ما هو حسن، وأحسن الشيءَ أجادَ صنعه، وَعُرِّف الإحسان بأنه" إحكام العمل وإتقانه، والإحسان في العمل يتضمن استخدام أقصى درجات المهارة والإتقان فيه، مع النية بان يكون خالصا لله عز وجل.

وأمّا مفهوم الإتقان فيتضمن إحكام الشيء، وإحسانَه وأداءَ العمل بمهارة، كما جاء في قوله تعالى: "كِتَابٌ أُحكمتْ آياتُهُ ثُم فُصلّتْ من لَّدن حكيمٍ خَبِيرٍ". فالإتقان هو أحد مظاهر ومؤشرات الحكمة في العمل. والحكيم هو المتقن للأمور. وهناك علاقة متداخلة بين الإتقان والإحسان غير أن الإتقان عمل يتعلق بالمهارات التي يكتسبها الإنسان، بينما الإحسان قوة داخلية تتربى في كيان المسلم، وترتبط بضميره، وَتُتَرجم إلى مهارة يدوية، وعليه فالإحسان أشمل وأعم دلالة من الإتقان. ويبقى الإحسان هو الأصل الذي ينبثق منه فعل الصواب، وجودة العمل، بصفته قيمة روحية إيمانية دافعة ومحفزة لكل عمل يحبه الله عز وجل.

ومفهوم جودة التعليم في التصور الإسلامي أنه عملية بنائية تهدف إلى تحسين المنتج النهائي المتمثل في إعداد الخريجين، الذين يمتلكون المؤهلات التي تُمكِّنَهُم من تلبية احتياجات التنمية في مجتمعهم طبقاً للأهداف المحددة، ومهما تنوعت تعاريف الجودة في التعليم، تبقى تضم ثلاثة جوانب أساسية، جودة التصميم، وتعني تحديد المواصفات والخصائص التي ينبغي أن تُراعَى في التخطيط للعمل، وجودة الأداء، وتعني القيام بالأعمال وفق المعايير المحددة، وجودة المُخرَج، وتعني الحصول على منتج تعليمي يلبي احتياجات وتوقعات المستفيدين، وتحقيق رضى الله عز وجل.

وإن تشريعاتنا الإسلامية قادرة على تهيئة أفضل مناخ نفسي وعقلي، يساعد على استنهاض طاقات الأمة من جديد من أجل بناء نهضة علمية تكنولوجية راسخة، يقوم عليها مجتمع يرى هذه النهضة على أنها عبادة وضرورة شرعية، خصوصا أنها صاحبة الخلافة في هذه الأرض، وهذا ما عبَّر عنه القران الكريم في قوله تعالى: (وكذلك جعلناكم أمةً وسطا لتكونوا شهداء على الناس ويكون الرسول عليكم شهيدا) . وبالتالي لابد من العودة إلى أصولنا وجذورنا العقدية والفكرية والأخلاقية، نستمسك بعراها، ونتشبث بأهدابها، ونحوّل اعتزازنا النظري والعاطفي بها إلى سلوك عملي؛ من أجل الانتفاع الواعي بتراثنا، ولا يتصور من أمة عريقة في الحضارة والثقافة أن

تهمل تراثها وتاريخها الأدبي والثقافي وتبدأ من الصفر، أو تسعى للتسول الثقافي على أبواب الغير.

الخاتمة:

بعد هذا التطواف بين مفاهيم الجودة المتنوعة وعلى رأسها مفهوم ثقافة الجودة، وبناء على التحليل النظري لهذا البحث يتبين للباحث مجموعة من الحقائق يمكن إجمالها في النقاط الآتية:

1. لا شك أنَّ للتفاوت في مدى التزام المنظمات التعليمية بالمعايير الدولية للاعتماد وآلية تطبيق تلك المعايير دورا في تحديد الاختلاف الأساسي بينها على اعتبار أنها تشكل المرجعية للمفاضلة بين تلك المنظمات، لكنَّ الشمول والتفرد الذي تتميز به ثقافة الأصالة والمعاصرة بحكم أنها ربانية المصدر قد اكسبها بُعدا وعمقا ومصداقية يفوق تلك المعايير التي يضعها البشر الذين تحكمهم الأهواء في ظل خواء روحي ونزعات شهوانية تتجاهل كل الفطر السوية. وأن هذه المعايير في غياب منظومة القيم يمكن أن تصبح معاول هدم بدل أن تكون معاول بناء للحضارة الإنسانية.
2. هناك تأثير كبير لنمط ثقافة الجودة السائدة في المنظمة على أدائها، وعلى العمليات التعليمية التي تحكم فلسفة تلك المؤسسة، مما يجعل لها تأثيرا مباشرا على مجمل العملية التنموية جنبا إلى جنب مع العوامل الخارجية والسياق المحلي والإطار القومي.
3. إنَّ غالبية مؤسسات التعليم العالي الحالية في الوطن العربي تمارس الإدارة بطريقة تقليدية لا تتوافق مع مفهوم ثقافة الجودة الشاملة؛ وذلك لأن عناصر الثقافة التنظيمية فيها غير مهيأة بشكل كامل لقبول واستيعاب فكرة إدارة الجودة الشاملة، وهي بحاجة إلى تعديلات جوهرية في عناصر ثقافتها التنظيمية من أجل ترسيخ مفهوم ثقافة الجودة فيها على اعتبار أنها تشكل موجه سلوكي للعاملين من أجل مساعدتهم في خلق ثقافة تمكنهم من الاشتراك في برامج الجودة الفعالة.
4. الثقافة هي التي تحدد التميز والتفرد في التعبير عن المواقف وإصدار الأحكام، في حين تشكل القيم والمعتقدات كيان الثقافة وهويتها. لذلك نجد أن هناك تأثيرا مباشرا ومتبادلا لثقافة المجتمع على ثقافة أي مؤسسة تتواجد فيه وهذا يتطلب مراعاة خصوصية المجتمع عند تطبيق أي ثقافة قادمة من خارجه.
5. عمل الفكر التربوي الإسلامي على صياغة كل مفاهيم الجودة في إطار منظومة حركية متكاملة، وهذا يعطيه صفة الأصالة والمعاصرة. وذلك من خلال الموازنة بين حاجات المتعلم الروحية والمادية. كما أخذ بمفهوم الإتقان، الذي يُعدُّ أكثر دقة ووضوحا من مفهوم الجودة، إذا ما أخذنا بعين الاعتبار معايير الإتقان في النظام التربوي المعاصر.
6. كما تبين أنَّ القيم التي تحدد ثقافتنا العربية الإسلامية تخلق الرقابة الذاتية في نفس كل فرد، وذلك عندما يستشعر أنَّ عين الله تراه وترعاه، وبالتالي يكون حريصا على التفاني في أداء واجبه بأعلى درجات الإحسان؛ حتى ينال رضى الله، ويفوز بالأجر والثواب. وهذه المشاعر السامية والطاقات الإيمانية تشكل قوة دافعة للعمل بعكس الثقافات الأخرى التي يُقبِلُ اتباعها على العمل إمَّا لتحصيل منفعة دنيوية آنية، أو بسبب الخوف من سلطة القانون التي تحمي صاحب العمل.

التوصيات:

عطفا على ما ورد في الخاتمة من أفكار، يمكن تلخيص توصيات الباحث في النقاط الآتية:

1. لكي يستمر البقاء الفعال للمنظمة يجب أن تتضمن ثقافة الجودة الرؤية والرسالة والقيم مع الالتزام الواضح بالجودة، والتحسين المستمر بمشاركة جميع أفراد المنظمة، كما أن تشكيل ثقافة الجودة يتطلب تغيير نموذج الإدارة التقليدي، إلى النموذج الهرمي المتسلسل، وفق نهج وظيفي يأخذ في الحسبان مدى شعور الموظفين بالمسؤولية اتجاه عملية إدارة المنظمة.
2. تشكل القيادة جوهر إدارة الجودة الشاملة؛ لأنها تمثل القدوة لجميع الموظفين، علاوة على أنها مطالبة باستنهاض الهمم، وتوعية الجميع بأهمية تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة عمليا. وألاَّ تتوقف عند تنظيم الملفات، والحصول على الشهادات.
3. لا بد من إعادة هيكلة الجامعات وفقاً لمعايير تنسجم مع متطلبات إدارة الجودة الشاملة، وتعزيز ثقافة الجودة من خلال تأصيل مفرداتها وفق منهجية تحليلية تُظهِر أهمية ربط ثقافة الجودة في المؤسسات التعليمية بأبعادها الشرعية عن طريق إبراز القيم الإسلامية التي ينبغي أن تتشكل على أساسها هذه الثقافة.
4. ويهيب الباحث بمؤتمركم هذا لكي يخرج بتوصية تدعو اتحاد الجامعات العربية لعقد مؤتمر يعمل على صياغة ميثاق ثقافي قومي عربي يضع رؤية تؤسس لبناء ثقافة جودة شاملة لجامعاتنا العربية، بالتنسيق مع المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم (الإلكسو) المنبثقة عن الجامعة العربية؛ من أجل الدعوة لعقد قمة عربية ثقافية –بعد أن يتم الإعداد الفعَّال لها– كما تُعقد قممٌ اقتصادية وسياسية، وعندما يتشكل إطار ثقافي موحد للامة فهذا بدوره يمكن أن يشكل الأساس لأي وحدة اقتصادية كانت، أو سياسية.
5. وبدوري أُقدِّم بين يدي الجميع بعض العناوين التي اعتقد أنها ضرورية من أجل وضع خارطة طريق لتطوير مؤسسات

التعليم العالي في الوطن العربي؛ حتى تستطيع الاستجابة لمتطلبات التنمية الشاملة ملخصة في النقاط الآتية:

- بناء استراتيجية عربية موحدة وشاملة لكل المراحل التعليمية تستفيد من الآخَر مع المحافظة على هويتها الثقافية ومرجعيتها العقائدية.
- المراجعة المستمرة لمدخلات ومخرجات العملية التعليمية، بما يتوافق واحتياجات الخطط التنموية.
- التركيز على التوسع العمودي في التعليم العالي، وإنشاء مراكز الأبحاث العلمية التطبيقية.
- اللغة للأمة، هي الهُوية، وهي التاريخ، وهي وعاء الحضارة والثقافة، ولا يمكن لأي أُمة أن تتقدم إلاَّ إذا تعلم أبناؤها بها، لذلك لا بدَّ من وضع خطة موضوعية لتعريب التعليم بكافة مراحله.
- العمل على إنشاء صندوق مالي من قبل الجامعة العربية؛ لدعم عملية تحقيق الجودة الشاملة في التعليم بشكل عام.
- إنشاء بنك معلومات؛ لحصر الطاقات البشرية العربية المقيمة منها والمهاجرة، وفرزها؛ ليتسنى الاستفادة منها في عملية التطوير للتعليم عموما.
- بما أن ثقافة الجودة تتأثر بثقافة المجتمع فلا بد من تعاون كل الجهات على ترسيخ مفهوم ثقافة الجودة بدءا بوسائل الإعلام والتواصل الاجتماعي، وكل المنابر، بما يتفق مع الفلسفة العليا للتعليم.
- اقترح على المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي أن ينعقد في كل عام بحيث يكون شعاره أحد البنود التي أشرت إليها في البند السابق.

في الختام قد يعتبر البعض أن الباحث يعيش في عالم الخيال، لكن بالعزيمة والإصرار يمكن تحقيق المُحال، فهذه إضاءات للسالكين على الطريق من المخلصين الذين ينتمون لهذه الأمة من أجل مزيد من العمل والتمحيص لإنضاج هذه الأفكار، ومحاولة ترجمتها تدريجيا على أرض الواقع قِيما وسلوكا ومِعْولا للتغير، ودافعا للتميز والتطوير. وحادينا في ذلك قول الله عز وجل: "إنَّ الذين آمنوا وعملوا الصالحاتِ إنَّا لا نُضيعُ أجرَ مَنْ أَحسَنَ عملا".

http://dx.doi.org/10.4135/9781483346366.n16.

15. Abu Daf, M. (2012), Quality of Education in the Islamic Perspective: Concepts and Applications, Conference on Quality in Palestinian Public Education as an Introduction to Excellence.

References:

1. Adnan, A. Al-Jazirah Saudi newspaper, January 8, 2011, Issue No. 13981.
2. Jaber, A. (2021). The prevalence of the culture of total quality among faculty members at the University of Kufa. Rawafed Journal for Assurance in Higher Education, 8(2).
3. Al-Shammari, A. (2015). Total Quality between the Islamic Perspective and the Western Vision. The Arab Journal for Quality Studies and Scientific Research in Social and Human Sciences, 05 (01), 59-36.
4. Muhammad.(2016).Educational Quality between Authenticity and Modernity in Islamic Educational Thought. Diyala Journal, 1(72).
5. Qashmar, A. (2019) The Role of Professional Ethics in Promoting a Culture of Total Quality in Palestinian Universities from the Perspective of Employees. International Journal of Quality Assurance, 2(1).
6. Al-Subaie, O. (2017). Quality Culture in Educational Institutions in the Kingdom of Saudi Arabia: A Proposed Conceptualization from an Islamic Perspective. Journal of Educational and Psychological Sciences, Qassim University, 10(3), 851-911.
7. Eales-Reynolds, L-J.,& Rugg ,Engendering a culture of quality enhancement in teaching and learning-lesson learned. University of Westminster, London, UK 5th Avenue.
8. Shihani, S. (2012). An Introduction to Total Quality Culture in Public Organizations. Journal of Law and Humanities - Economic Studies, 22(1), 233-249.
9. Meusburger,P., Heernan,M.,& Suarsana,L. (2018). (for the Springer Open Access version) Geographies of the University. (12), 313-323.
10. Al-Kuwaiti, A. @Ahmedkuwait. www.drahmedalkuwaiti.com.
11. Mihai Adrian Vilcea,M.A. (2014). Non Quality Culture in Universities and Influences on Formal and -Formal Education, West University of Timișoara.(http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/).
12. Ehlers, &Daniel. (2009).Quality Assurance in Education .Bradford, 17(4), 343-363.
13. Yu Han, Y.& other. (2018). The impact of culture of quality on the organizational performance, 9th International Conference on Operations and Supply Chain Management.
14. Vettori, O., & others. (2015), Quality culture–institutional cases.