الجودة الشاملة في التعليم العالي.

أ/ صبرينة خام الله، جامعة لونيسي علي البليدة.

ملخص:

هذا المقال يعالج موضوع الجودة الشاملة في التعليم الجامعي بإعتباره من أهم المواضيع التي عولجت حديثا في الكثير من الدول خاصة في مجال تقويم الأداء وتطويره وتحسينه، وتطوير أساليب الإدارة التربوية وما شهده العالم في الربع الأخير من القرن الماضي من عمليات الإصلاح التربوي ،خاصة في التعليم العالي كان لإدارة الجودة الشاملة الجانب الأكبر من الاهتمام باعتباره موضوع الساعة، وكنتيجة لذلك بات لزاما على الدولة الجزائرية الاهتمام بمدخل إدارة الجودة الشاملة كرؤيا استراتيجية في رسم وتنفيذ الأدوار الجديدة المنوطة بمؤسسات التعليم العالي

Résumé :

La qualité dans l'enseignement supérieur les plus importants abordés récemment dans de nombreux pays, en particulier dans le domaine de l'évaluation de la performance et le développement et l'amélioration .et le développement des gestions a monde été témoin dans le dernier quart du siècle dernier des processus de réforme de l'éducation

Surtout dans l'enseignement supérieur avait une gestion de la qualité totale dans la plupart de l'attention que le sujet du temps. Par conséquent, il incombe à l'entrée algérienne préoccupation de l'Etat une vision de la stratégie de gestion de la qualité totale dans la conception et la mise en œuvre des nouveaux rôles assignés aux instituions de l'enseignement supérieur.

تمهيد:

تعتبر الجامعة المكان الأول لصناعة الفكر، ونشر المعرفة والبحث عن الحكمة، وها هي المؤسسات التعليمية عامة والجامعة خاصة تدخل بصفة الالفية الثالثة وهي محاطة بالعديد من المتغيرات العالمية والإقليمية أبرزها التقدم العلمي، والتكنولوجي، ثورة الاتصالات والمعلوماتية، كذلك تدخل هذه المؤسسات مطلع القرن الحادي والعشرين وهي مثقلة بالعديد من المشكلات التي أدت إلى الانحدار الشديد في جودة التدريس والبحث.

ولقد نجم عن هذه المشكلات أزمة تعيشها الآن مؤسسات التعليم العالي على المستوى العالمي على اعتبار أن التكوين في الجامعة أو التعليم الجامعي أصبح هو المحرك الرئيسي للاقتصاد والتقدم والتنمية. فالتعليم الجامعي يجب أن يتلاءم مع سوق العمل من حيث نوعية، وطبيعة التخصصات العلمية التي تتطلبها المؤسسات المختلفة، والأكثر من ذلك فإن نوعية المناهج والمواد المدرسة ومختلف المعارف التي يتلقاها الطالب الجامعي تكون مرتبطة بطبيعة الأعمال والأنشطة الممارسة.

وعلى ضوء الواقع الجامعي بمتغيراته يتضح أن الجامعات تحتاج بصفة مستمرة ودورية لمراجعة الهياكل، والأطر التعليمية، والأهداف، والنتائج. وذلك حتى تقف على الجديد في العالم، وحاجات البيئة، والمقومات، والوسائل المساعدة، وكذا المعوقات ومحددات النمو حتى تستطيع تشخيص الواقع ومشكلاته وإعداد التخطيط الاستراتيجي لتشكيل جامعة الغد.

ومن الملاحظ اليوم أن التعليم العالي يشهد محاولات جادة لتطويره وتحديثه ليصبح أكثر قدرة على مواجهة ديناميات العصر العلمية والمعرفية. ومن بين هذه المحاولات تقييم الأداء الجامعي وتحسينه، من خلال التأكد على مفاهيم الجودة كاتجاه تطويري معاصر لتمثل إطار محوري في معظم الدول العالم.

وبغية الوصول إلى الأهداف التعليمية المرجوة تقنطت معظم الدول إلى أهمية تطبيق الجودة الشاملة في التعليم وذلك بعد النتائج الإيجابية والفعالة التي حققتها في المؤسسات الصناعية، والإنتاجية، وترجع بداية هذه المحاولات الى السبعينات في كل الكليات المجتمع الامريكية. وأصبحت تلاقي اهتماما عالميا متناميا مع عقد الثمانينات وبعدها أصبح عقد التسعينات الجودة الشاملة في التعليم العالي.

أولا/ التعليم الجامعي، وظائفه وصعوبات تحسينه.

1/ مفهوم الجامعة:

إن مصطلح جامعة University مأخوذة من كلمة Universitas نفوذا في مجال السياسة في المدينة من أجل ممارسة السلطة، وهكذا استخدمت كلمة (الجامعة) لتدل على تجمع الأساتذة والطلاب من مختلف البلاد والشعوب، وقد جاء هذا التجمع على غرار الاتحادات الصناعية والحرفية التي كانت تقوم بدور تعليمي هام في العصور الوسطى وامتدت حتى العصور الحديثة، وكان لهذه الاتحادات معايير تعليمية علية واختيارات قاسية تعقد على فترات لتضمن أفضل أداء تعليمي وكان هدف هذه الاتحادات مهنيا تماما يقوم على أساس التخصص وتوصلت إلى نظام نموذجي للتدريب تبنته الجامعة الأولى، وكانت لتنظيمات هذه الاتحادات أهمية كبيرة جدا بالنسبة للجامعات وتعتبر الكلمة العربية (جامعة) ترجمة دقيقة للكلمة الإنجليزية المرادفة لها لأنها في مدلولها العربي أيضا يعني (تجميع وتجمع).[1]

تعريف أحمد حسين اللقاني:

الجامعة هي مصادر عديدة ومتنوعة للمعرفة يأمل فيها الطلاب أن تكون لهم رؤى وفلسفات خاصة تستمد قوتها من منطلق العلم من أجل الفهم والتفسير والضبط والتنبؤ، وهذا أفضل استثمار بشري إذا كان للمواطن أن يقود حركة التقدم. [2]

2/ مفهوم التعليم الجامعي:

- يعرفه فوزي دباس العبادي بأنه: "ذلك التعليم الكفيل بأن يستخلص من بحر المعلومات المعلومة الحية القادرة على التأثير ويقوم على الإبداع في كيفية إدارة العملية الجامعية ".[3]
- تعريف تركي رابح: "التعليم الجامعي الصحيح هو الذي يكون نظريا وعمليا في وقت واحد".

فالتعليم الجامعي النظري هو الذي يعمل على نشر المعرفة، ويكشف عن الحقيقة بنية خاصة وعزيمة صادقة بعيدا عن كل مصلحة شخصية.

أما التعليم الجامعي العملي هو الذي تكون وظيفته الاجتماعية واضحة لا يمكن تحقيقها إلا بالملائمة بينه وبين حاجات الإنتاج، ولأن البحث عن الحقيقة المجردة يؤدي بطبيعة الحال إلى الكشف عن نتائجها العملية. [4]

3/ وظائف التعليم الجامعي:

إن الغاية الأساسية للجامعة لم تتغير مع الزمن، وقد بقيت دائما على ما كانت عليه وهي:

- نقل المعرفة وتطويرها بشك يساعد في تهذيب الفكر والسلوك الإنساني، وهذه الأساسية للتعلم الجامعي.
- تأهيل المتخصصين ليكونوا على معرفة تامة بالتطورات الحديثة للعلوم والتكنولوجيا التي نمت في الاتحاد السوفياتي وغيره من البلدان وأن يكونوا مدربين كافي يجعل عندهم المقدرة الكافية على تطبيق الوسائل الحديثة للتكنولوجيا وابتكار الجديد منها.
- إعداد طبقة من العلماء والتربويين.
- رفع مستوى الإخصائيين نواحي النشاط الاقتصادي والثقافي والعلمي.
- نشر الوعي السياسي والعلمي بين الطبقات العاملة. [5]
- تنمية الاتجاه الصحيح للطلاب نحو التخصص والمعرفة بصفة عامة وتزويدهم بالمهارات التي تمكنهم من تحصيل المعرفة بأنفسهم.
- الإعداد للمهن والكوادر العالية.
- تنمية المعرفة وإغنائها، بما تملكه من رصيد ثقافي خلفها.
- كذلك نشر العلم والثقافة يعتبران من رسالة الجامعة فلها دور طبيعي في مجال الثقافة والنهوض بالمجتمع. [6]
- المساهمة مع بقية مؤسسات المجتمع في بناء مجتمع يقدر العلم ويطبقه في مختلف مجالاته ويحكمه فيما يتخذه من قرارات تمس حاضره بمستقبله.
- الاهتمام في إثراء الثقافة المحلية وتنشيطها وتطويرها بالثقافة المعاصرة والكشف عما يحوله التراث الاجتماعي من جوانبه المضيئة. [7]

4/ أسس التعليم الجامعي وتحدياته:

إن تعليم المجتمع وإنهاضه يتطلب نظرة عميقة للأسلوب الذي تحققه ودوافع هذا التغيير وذلك لا يتحقق إلا إذ تمكن المنهج العلمي من ويكون الحل بإتباع أدواته وأساليبه إذ أن التعليم الجامعي يعتمد على الأسس التالية:

- وعي القيادة السياسية بدور التربية وما يخصص لها من أموال لخلق مجتمع علمي معاصر.
- قيادة عصرية ذات نظرة اجتماعية شاملة متكاملة تقود عمليات الثورة العلمية في إطار الثورة الاجتماعية الشاملة.
- الانفتاح العالمي على الجامعات الإقليمية والدولية وإجراء المقارنة المرجعية المستمرة لأجل عمل وأساليب العمل التربوي في الجامعة.
- التغيرات البيئية الجديدة وإدخالها حيز التطبيق من حيث التغيرات التكنولوجية والعلمية والسياسية والاقتصادية وانعكاس ذلك على العملية التربوية.
- أسس وأبحاث ودراسات علمية من واقع المجتمع تسند إليها في إرساء دعائم هذه الثورة. [8]

5/ مظاهر أزمة التعليم الجامعي:

هناك العديد من مظاهر أزمة التعليم الجامعي نذكر منها أزمة على مستوى البنى، والوظائف، الأهداف، وأزمة معرفية أيضا حيث أن ما يسود مناهج التعليم الجامعي من تخلف وركود بسبب عدم مسايرة تلك المناهج للمستجدات على الساحة المعرفية أو التقدم العملي والتكنولوجي. فغالبية تلك المناهج في جانبها النظري تعود إلى عقود كثيرة مضت وأن المعارف النظرية في المجالات قد تجاوزت بكثير ما يقدم لأبنائنا من معارف وعلوم.

أ/ أزمة البنى:

تتمحور الجامعة حول بنية تابعة ينظم ديناميتها ذات المنطق الذي يحكم ما دونها بنـــى، وأول النتائج السلبية المرتبطة بهذه الخاصية البنيوية تتمثل في التحول التدريجي للممارسات الجماعية إلى الممارسات المدرسية لها ما للأخيرة من خصائص مشهورة مؤكدة:" تلقي استظهار ألي للمعلومات، حفظ، سلبية تامة من جانب المتعلمين في عملية التعليم، تجاهل الواقع والاكتفاء بالكتاب الجامعي أو المذكرات". كذلك تقوقع الجامعات في هذه البنى التابعة. يتمثل في العزلة التي

تعيش فيها هذه المؤسسات داخل مجتمعاتها وتحرم هذه العزلة الجامعة من أهم مصدر لتجديد محتواها وأدائها، وهو التفاعل الإيجابي مع قطاعات العمل والإنتاج والتي تكون عادة دائمة المرونة والتغير والتطور وتفقد بذلك الجامعات قدرتها في توجيه النشاط داخل مجالات العمل والإنتاج. مكتفية بطرح ألاف الخريجين إلى سوق العمل دونما مراعاة للنجاحات الفعلية لهذه السوق وما تتطلب من كفاءات في هؤلاء الخريجين سواء على مستوى المعارف أو المهارات.

ب/ أزمة الوظائف:

تتمثل وظائف التعليم الجامعي في ثلاث وظائف جوهرية: الأولى التدريس والإعداد للكوادر لتتولى في العملية الإنتاجية بعد التخرج، والثانية البحث العلمي، والثالثة خدمة المجتمع المحلي وتطويره من خلال خلق قنوات لتواصل بين مؤسسات التعليم الجامعي والمجتمع الخارجي.

ويمثل إعداد القوى العاملة في مختلف التخصصات أهم وظائف الجامعة على الإطلاق حيث تستحوذ من الجهود المبذولة والإمكانات المتاحة نصيب الأسد ولا تكاد تترك الوظائف الأخرى شيئا ذو أهمية، وأول علل هذا الإعداد تتمثل في تأسيسه على مبدأ الفصل بين التعليم والعمل ففي مختلف الكليات يتم إعداد الشباب والقوى العاملة داخل .قاعات الدرس وأمام مناضد المخابر دون أي اتصال بمجال العمل الفعلية وأول ما يترتب على هذه العزلة مشكلة تتعاظم تدريجيا ،و هي عدم قدرة خريجي الجامعات على الالتحاق بالعمل الذي أعدو له مباشرة بعد التخرج. كما تؤدي هذه العزلة إلى جمود وتخلف محتوى الإعداد الجامعي في مواجهة سوق العمل الذي لا يتوقف علن التطور والتجدد في الوقت الذي تبقى فيه الجمعة حبيسة نظريات لم يعد لها القدرة على تفسير واحتواء ما يجري داخل هذا السوق.[9]

6/ الصعوبات التي تواجهها الجامعة:

- أن المهمة الملقاة على الجامعة ليست سهلة ومسيرة بل أنها على العكس صعبة ومركبة لأنها أولا تتعامل مع مرحلة عمرية من أخطر وأدق المراحل التي يمر بها الإنسان، وهي المرحلة التي يتعرض فيها الشباب لتغيرات جذرية في جسده وعقله ومشاعره، ويكون في أشد الحاجة إلى المزيد من الرعاية والإرشاد والتوجيه حتى ينجح في التأقلم على التواصل الجيد مع زملائه

وأساتذته من ناحية والتعامل الصحيح مع مختلف قطاعات المجتمع في القطاعات الأخرى.

- كذلك الجامعة مطالبة بالتكوين الطالب علميا في تخصص محدد إلى جانب تزويده بثقافة محلية وعالمية تمكنه من فهم قضايا مجتمعه والإلمام بما يحدث في العالم من تطورات متلاحقة، ولا يتحقق ذلك على الوجه المثل إلا إذا أمكن إدراك الجوانب السيكولوجيا، والظروف الاجتماعية، وهي أمور بالغت التعقيد والتشابك وتحتاج إلى وعي عميق بطبيعتها وأبعادها فضلا على حساسية التعامل معه بأسلوب يحقق الإقناع والاقتناع معا. [10]
- كذلك تكوين الشباب، وتكمن الصعوبة في محاولة هدف لا يبدو بسيطا على الإطلاق وهو تحقيق قدر من الوحدة الفكرية والثقافية بين أعداد ضخمة ومتنوعة من الشباب. ومن المقرر أن لكل شاب شخصيته المستقلة كما أن له ظروفه الخاصة وثقافته ومشكلاته وتطلعاته التي تختلف عن غيره من الشباب، ولا شك أن هذا الاختلاف أمر طبيعي ومشروع. لكن الصعوبة تأتي من ظروف وضع الإطار العام الذي يستوعب هذه الاختلافات الفردية، إذ يجعلها تسير في خطوط متوازية بدلا من أن تكون متقاطعة.
- ولكي يمكننا أن نصقل مواهب هؤلاء الشباب فإن المناهج التعليمية الجامعية يجب أن تواكب التطور و التقدم و النهضة العلمية التي تأتي بجديد كل يوم، ولكي نعد هؤلاء الشباب فإن أساتذة الجامعات عليهم العبء الأكبر في سبيل تعليمهم ومساعدتهم للوصول إلى المستوى العلمي اللائق و الذي يفتح لهم أفاق المستقبل الفسيح، ومن هنا تكمن أهمية الاهتمام بأعضاء هيئة التدريس الجامعي كما وجب الاهتمام بعضو هيئة التدريس الجامعي ليس مسلحا بأسلحة العلم والمعرفة فقط وإنما عليه أن يكون قادرا على الإشراف على مختلف نواحي النشاطات المختلفة. [11]

7/ إشكاليات تواجه تحسين التعليم الجامعي:

- تحسين التدريس في الجامعة مهمة ليست سهلة، و ما يزيد من صعوبتها مشكلات تبدأ بأعضاء هيئات التدريس أنفسهم واتجاهاتهم ومعتقداتهم بشأن التدريس، ومشكلات ترتبط بالجامعات حيث لا نتشيط لعملية التدريس، ولا مكافئات كما أن هناك مشكلات تعود إلى طبعة عملية التدريس نفسها، فما

يثبت جدواه في بعض الأوقات في بعض المقررات لبعض الأعضاء لا يتحقق مرة ثانية في أوقات أخرى وفي مقررات أخرى ولأعضاء هيئات تدريس آخرين فتحسين التدريس يتطلب يقظة مستمرة ومناقشات وحوارات أعضاء التدريس والحث المستمر والدافعية والإقناع لمزيد من الاهتمام بالتدريس. إن الأداء لا يتغير بسهولة خصوصا في طرق لها دلالتها ولها ما يساندها. إننا في حاجة لتحديد وتحجيم المشكلات التي تعوق التدريس الأفضل. [12]

- الاهتمام بنوعية وتنويع التدريس الجامعي أمر مطلوب والقادة التربويون يطالبون بتوفير أجواء تحقق سلامة التدريس وإثراء الخبرات الصفية التي تحقق نجاة الطالب وتزيد من نواتج التعلم. يدعم هذا أننا في الوقت الحاضر نمتلك معرفة أفضل من التدريس والتعلم المستمر معرفة متنامية تدعمها نتائج البحوث عن فعاليات التدريس وعما يمكن أن يثبت أو لا يثبت جدواه في الصف الدراسي وما هو معلوم لدينا يكفي لتوصية بطرق ووسائط تعليمية واستراتيجيات تعليمية أفضل.
إذ نستطيع أن ننظم الكثير من أوجه النجاح وضروب الفشل عن طريق الاطلاع على حركة تطوير أعضاء هيئة التدريس في طرائقهم التدريسية.
- جهود وفعاليات تحسين التدريس التي يقوم بها ويطبقها أفراد محددون من أعضاء هيئات التدريس في تدريسهم وإلا فإن أحد أعضاء هيئة التدريس يتحسن أداءه. ولكن النوعية التدريسية في الجامعة التي يعمل بها لن تتحسن أو تطور حيث أنها في كثير من الأحيان تكون منفصلة وانتقائية وليست جزءا من التزام مستمر مدعم لنوعية التدريسية. [13]

ثانيا/ التعليم الجامعي وسبل تحقيق الجودة الشاملة.

1/ مفهوم الجودة الشاملة:

أ/ معنى الجودة:

هي مقابلة احتياجات وتوقعات المستهلك وتحقيق أهداف العميل في ضوء الأهداف الموضوعة لكفاءة وفاعلية المنظمة. [14]

وعرفتها المنظمة العالمية للتقييس: "بأنها الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال عملية الخصائص الرئيسية المحددة

مسبقا، وتؤكد المواصفة على ضرورة تحديد تلك الاحتياجات والتوقعات وكيفية إشباعها".[15]

ب/ معنى الجودة الشاملة:

حسب تعريف إدارة الدفاع الأمريكية:

"هي فلسفة ومبادئ إرشادية للتحسين المستمر للمنظمة من خلال التطبيق الدقيق للطرق الكمية والاستخدام الناجح للمصادر البشرية وإنها درجة الوفاء باحتياجات المستهلك حالا وفي المستقبل".[16]

ج/ معنى إدارة الجودة الشاملة:

حسب تعريف «رتشارد وليامز» بأنها:

"أسلوب قيادي ينشئ فلسفة تنظيمية تساعد على تحقيق أعلى درجة ممكنة لجودة السلع والخدمات وتسعى إلى إدماج فلسفتها ببنية المؤسسة وأن تجاهها يتوقف على قناعة أفراد المؤسسة بمبادئها".[17]

2/ مبادئ الجودة الشاملة في التعليم الجامعي:

تسترشد فلسفة الجودة، المبنية على استخدام الأسلوب العلمي، المعتمد على المعلومات الصحيحة، لتحقيق غاياتها بالمبادئ العامة التالية: [18]

- التركيز على المستفيدين (الطالبين، المجتمع)، وذلك بتلبية الاحتياجات الأساسية للطالب والمجتمع وسوق العمل.
- توحيد الرؤى والأهداف والاستراتيجيات في المجتمع الجامعي.
- تعزيز مشاركة جميع العاملين بمجتمع الجامعة من أعضاء هيئة التدريس والإداريين، ومراعاة المساواة لجميع من لهم ارتباط بالتعليم دون تفرقة وإتاحة الفرص لهم لأن يستخدموا كامل قدراتهم لصالح العملية التعليمية والمجتمع، فالجودة عمل جماعي يشارك فيه جميع العاملين في كل من الجامعة والكلية (أعضاء هيئة التدريس والإداريين).
- التركيز على كل من العمليات والمخرجات وحسن توظيف المدخلات.
- اتخاذ القرارات في ضوء الحقائق.
- بناء الأحكام على الحقائق والمنطق.
- التحسين المستمر والالتزام بالتجاوب في ضوء الاحتياجات.

- الاستقلالية (أي احترام مسؤولية كل كلية عن الأنشطة الأكاديمية التي تمارسها شريطة أن تكون هذه الأشرطة في ضوء الإطار العام للجامعة).
- الجودة عملية تراكمية متواصلة.
- الجودة عملية شاملة لجميع المجالات بكل من الجامعة والكلية.
- المستفيدون هم الذين يقررون فاعلية الجودة.
- تزداد الجودة تحسنا مع ازدياد منح العاملين الصلاحيات التي تمكنهم من تحديد المشكلات وحلها.
- لا يجوز أن يعمل الأكفأ تحت قيادة من هو أقل كفاءة.
- مادام العاملون (الأكاديميون والإداريون) يفكرون بمعيشتهم، فإن الجودة الشاملة ستبقى أقل من الطموح المأمول.
- الإدارة الجامعية بجميع مستوياتها هي القاطرة الفعلية لتحقيق الجودة الشاملة.[19]

3/ مراحل تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي:

أ/ المرحلة الأولى: التخطيط و الإعداد للجودة Quality Planninj And preparation وتشمل على:

- قيام كل من الجامعة والكلية بوضع الأهداف المستقبلية لها (الرؤية).
- صياغة الاستراتيجيات والسياسات المقترحة للتطوير.
- تحديد المدخلات والتجهيزات اللازمة لتحقيق الأهداف.
- تحديد خطوات العملية التعليمية – التعلمية.
- تطوير برنامج إعداد الطالب ليتوافق مع احتياجات المجتمع وتوقعاته منه.
- التركيز على الطلاب (المخرجات) وتحديد احتياجاتهم أثناء التخطيط. [20]
- وضع مؤشرات للجودة بكل من الجامعة والكلية في ضوء محاكات ومعايير تتفق ومعايير المنظمة العالمية للقياس (الأيزو).
- إعداد أدوات لجمع البيانات التي يتم استنتاج مؤشرات الجودة من خلالها مبنية على أساس نظري وميداني سليم.
- تجريب الأدوات وتعديلها بناء على نتائج التجريب.

ب/ المرحلة الثانية: ضبط الجودة Qualité control

- تحديد العمليات التي تحتاج للتحسين.
- وضع آلية القياس.

- تحديد طرق المراقبة.
- اتخاذ الإجراءات اللازمة للتدقيق والمراجعة.

ج/ المرحلة الثالثة: التنفيذ والتدقيق Carrying out and audit

- إعداد جدول زمني من قبل فريق التقييم لتطبيق الأدوات اللازمة لجمع المعلومات والبيانات اللزمة للتعرف على ما حققتها الكليات من مكاسب في طريق الجودة.
- تطبيق الأدوات التي تم الاتفاق عليها من قبل فريق التقييم.
- جمع المعلومات والأدلة من الوثائق والأفراد والملاحظة الموضوعية، ويتم التركيز فيها على جميع جوانب العملية التعليمية (مدخلات، عمليات، مخرجات) على أن يكون التركيز بالنسبة للمخرجات على المهارات وليس المعارف والمعلومات فقط.
- التأكد من صحة المعلومات التي تم الحصول عليها (أي جمع الشواهد والأدلة على صحة المعلومات والبيانات.

د/ المرحلة الرابعة: تحليل البيانات والمعلومات data and Analysis information

في هذه المرحلة يتم تحليل البيانات والمعلومات لاستخلاص الأحكام في ضوء معايير ومؤشرات الجودة الشاملة.

ه/ المرحلة الخامسة: تحسين الجودة Qualité improvement

- وضع آليات تحقيق الجودة بشكل مستمر.
- تنمية الموارد وتطوير المهام لمتابعة مشاريع الجودة.
- إجراء التدريب اللازم للعاملين.
- إسناد مسئولية متابعة الجودة والمحافظة على المكاسب المحققة لعمداء الكليات ومراكز ومعاهد البحوث.

و/ المرحلة السادسة: التقرير النهائي Final reprt

- يتم صياغة التقرير النهائي في ضوء موجهات عملية التقييم فيركز على العمليات والمدخلات في ضوء أثرها على جودة المخرجات.
- يتم صياغة التقرير بصورة مفصلة تتضمن معلومات وبيانات كاملة بحيث:

- تمكن من وضع خطة عمل لتحسين الأداء والاقتراب من الجودة استعدادا للتقييم الخارجي.
- تمكن صانعي القرار السليم بشأن تحقيق الجودة.
- أن يتضمن التقرير حيثيات إصدار الحكم على درجة الجودة التعليمية الموجودة بالفعل.
- أن يبرز التقرير جوانب القوة وجوانب القصور بصورة محددة حتى تتمكن الإدارة من علاج القصور قبل خضوع الكلية للتقييم الخارجي. [21]

4/ خطوات بناء نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

- تحديد أهداف الجودة الشاملة على مستوى الجامعة.
- التشاور حول أهداف الجودة الشاملة.
- تحديد أهداف كل كلية من كليات الجامعة.
- تحديد أهداف كل قسم من أقسام الكلية.
- إعداد مصفوفة توضح سياسة الجودة بالجامعة.
- إعداد مصفوفة توضح سياسة الجودة بالكلية. [22]
- تعيين ممثل عن كل كلية يقدم التقارير المطلوبة عن كليته للإدارة العليا للجودة بالجامعة.
- تعيين ممثل عن كل قسم يقدم التقارير المطلوبة عن قسمه لمركز الجودة بالكلية.
- إجراء برامج التوعية بالأيزو 9000 لجميع العاملين بكل من الجامعة والكلية.
- تحضير مصفوفة تشرح ما هي الإجراءات التي ستتبع في نظام الجودة.
- وضع الإجراءات التي تشكل نظام الجودة بالمؤسسات التعليمية في صورتها النهائية مقارنة هذه الإجراءات مع الأيزو 9000 بصفة دورية.
- إعداد الإجراءات الإضافية.
- عقد البرامج التدريبية للتدقيق الداخلي.
- كتابة الدليل الجودة الذي يحقق الربط بين الإجراءات المتنوعة.
- إجراء التدقيق الملائم ومراجعة الوثائق.
- إجراء التدقيق الداخلي.
- إجراء المراجعات الإدارية.
- اجتياز تدقيق التقييم المبدئي.

- اجتياز التدقيق التنفيذي الذي تقوم به الجهة المانحة للشهادة.
- الحصول على الشهادة. [23]

5/ أهداف وضع نظام لإدارة الجودة الشاملة بالجامعة ومتطلبات تطبيقه:

أ/ الأهـــداف:

- زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة الجامعية عن طريق تحسين صورتها لدى المستفيدين وهم البيئة الخارجية.
- توفير وتطوير مجموعة متكاملة من الوثائق التي تمثل الدليل الإرشادي للإجراءات والمعطيات الإدارية والفنية والمساهمة في تحقيق أداء جميع العمليات بصورة أفضل للمساعدة في رفع مستوى أداء الجامعة والكلية وتحقيق الكفاءة.
- تحسين مستوى العلاقة مع العملاء والمجتمع خاصة الاقتصادي.
- تمكين الجامعة والكلية من القيام ذاتيا بعمل المراجعة والتقييم الذاتي.
- تحفيز العاملين بالجامعة على العمل ورفع الروح المعنوية لديهم وتشجيعهم على المساهمة في عمليات المراجعة الدورية الداخلية للنظام المطبق وبالتالي الوصول إلى أفضل مستوى يحافظ على الشهادة الممنوحة لهم، فضلا عن اطمئنانهم بأنهم يعملون من خلال نظام موثق بعيدا عن العمل التقليدي الاجتماعي.
- ثبات الجودة وتطويرها بسبب اهتمام نظام الجودة بالمراجعة والتقييم المستمر.
- النظام الإداري الجامعي المتميز من خلال الأيزو يساهم في تمكين الكلية من تحليل المشكلات التي تواجهها ويجعلها تتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية وذلك لمنع مثل تلك المشكلات من الحدوث مستقبلا.
- خلق بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر.
- إشراك جميع العاملين في التطوير.
- متابعة وتطوير أدوات قياس مستوى الأداء بالكلية.
- تقليل الوقت والجهد اللازمين للوصول إلى الأهداف.
- إيجاد ثقافة تركز بقوة على المخرجات وتحسين نوعيتها.
- زيادة الكفاءة بزيادة التعاون بين جميع العاملين بكل من الجامعة والكلية. [24]

- تعليم الإدارة والعاملين كيفية تحديد وترتيب وتحليل المشكلات حتى يمكن السيطرة عليها.
- زيادة القدرة لدى الإدارة على اتخاذ القرارات استنادا على الحقائق لا المشاعر.
- تدريب العاملين على أسلوب تطوير العمليات.
- زيادة نسبة تحقيق الأهداف الرئيسية بالكلية. [25]

ب/ متطلبات تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة للتعليم العالي:

للوصول إلى رضا المستفيد الداخلي والخارجي لمؤسسات التعليم العالي، لابد من تحقيق بعض المتطلبات ومنها:

- _ التزام الإدارة العليا بالجودة وتحديد الأهداف المطلوبة من برامج الجودة .
- _ دعم وتأييد الإدارة العليا لنظام الجودة الشاملة بالجامعة .
- _ تبني كل من الجامعة والكلية لفلسفة جديدة لمفهوم الجودة لرفع مستوى الأداء
- إلمام جميع الأفراد العاملين بكل من الجامعة والكلية بمفاهيم الجودة الشاملة.
- ترسيخ ثقافة الجودة الشاملة بين جميع الأفراد كأحد الخطوات الرئيسية لتبني مفهوم الجودة الشاملة في أي عمل من الأعمال.
- العمل على زيادة وعي العاملين بأهمية الجودة.
- التزام الجميع بالتغيير والتطوير إذا لزم الأمر.
- تنمية الموارد البشرية (أعضاء هيئة التدريس، الهيئة المعاونة، الإداريين) وتطوير وتحديث المناهج وتبني أساليب التقويم المتطورة وتحديث الهياكل التنظيمية لأحال تجديد التربوي المطلوب مشاركة جميع العاملين لكل من الجامعة والكلية في الجهود المبذولة. [26]
- لتحسين مستوى الأداء.
- إعداد برامج تدريبية لجميع العاملين والالتزام بها.
- التدريب المستمر لكافة الأفراد العاملين بكل من الجامعة والكلية
- التعرف على احتياجات كل من المستفيد الداخلي (طالب) والعاملين، وكذلك المستفيد الخارجي (المجتمع)، وإخضاع هذه الاحتياجات لمعايير قياس الأداء والجودة.
- تدريب جميع العاملين بكل من الجامعة والكلية على ممارسة التقويم الذاتي للأداء بفاعلية.

- تطوير نظام جمع المعلومات والحقائق من أجل اتخاذ قرارات سليمة بشأن أي مشكلة من المشكلات التي تعوق تحقيق الأهداف.
- تفويض الصلاحيات وتدعيم اللامركزية حتى يتم تحقيق فاعلية أكبر في أداء المهام، وشيوع نوع من الرضا عن العمل في نفوس العاملين مما يدفعهم إلى المزيد من الجهد لتحقيق الأهداف.
- المشاركة الحقيقية لجميع العاملين بالكلية في صياغة الخطط والأهداف اللازمة للجودة التعليمية بالكلية.
- تشجيع العمل الجماعي بكل من الجامعة والكلية وتدعيمه.
- الاهتمام بالتقدير والمكافآت للعاملين الذين يقومون بإنجاز أعمالهم دون تأخير وبفاعلية.
- رفع كفاءة العاملين (باستخدام الداتاشو وأساليب التدريس والتقويم الحديثة).
- تدريب العاملين على استخدام الأدوات وعمليات الجودة.
- التركيز على التدريب وخاصة للمشرفين على القيام بدورهم في تحسين الجودة.
- وضع معايير واستراتيجيات لتطبيق الجودة الشاملة.
- تطوير الهيكل التنظيمي لكل من الجامعة والكلية بما يناسب ومفهوم الجودة الشاملة.
- تكوين فريق لمتابعة أعمال تطبيق الجودة.
- تشكيل فريق العمل من الأفراد المتميزين بالجودة.
- تشجيع وتحفيز العاملين على الاستمرار في برامج الجودة الشاملة.
- البعد عن سياسة التخويف وجعل جو العمل مشجعا عل الإبداع.
- استخدام القياس كأداة موضوعية في التحسين. [27]
- استخدام الوسائل الإحصائية لتحديد المشكلات ومصادرها وكذلك استخدامها لتحسين الأداء.
- تشجيع الابتكار الفردي.
- التخلص من أسباب الأخطار وإزالة معوقات الاتصال الفعال.
- مكافأة من يقوم بجهود لتطوير الجودة وتحسينها.
- اتخاذ الإجراءات التصحيحية لأي مسار خاطئ.
- تكوين مجالس للجودة للقيام بعملية التنسيق والاتصال بأعضاء فريق تطوير الجودة.

- الاستمرار في عملية تحسين الجودة بتكرار العمليات السابقة لكي تعطي العاملين.
- تشجيعا مستمر لإزالة معوقات الجودة وتحقيق أهداف مؤسسات التعليم العالي.

الخاتمـــة:

رغم عمليات الإصلاح التي شهدها قطاع التعليم وتطوير البحث العلمي في معظم الجامعات الدولية والوطنية ورغم الاهتمام الكبير الذي حظيت به الجودة الشاملة كرؤية استراتيجية في رسم وتنفيذ الأدوار في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي في بناء القدرات البشرية او ما يسمى حاليا رأس المال الفكري من أجل الرقي وإحداث تنمية شاملة (اقتصادية، اجتماعية، سياسية.......) وما يقتضيه ذلك من إجراءات وتدابير على الصعيد التنظيمي والمجتمعي وأيضا كأسلوب إداري حديث يتم تطبيقه على مستوى المؤسسات التعليمية في جميع الدول المتطورة ونجحت في ذلك بشكل كبير إلا ان المشكل في الجامعات الجزائرية التي تبنت نظام إدارة الجودة الشاملة لم تحقق نجاحات لأنها بصدد عقد ملتقيات تنعقد هنا وهناك من دون التطبيق الفعلي لمبادئ ومتطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة و من هنا تبدأ اشكاليتي في انتظار البحث عن واقع تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامع.

الهـــوامـــش:

[1] محمد منير مرسي: الاتجاهات الحديثة في التعليم الجامعي المعاصر وأساليب تدريسه، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، الطبعة الأولى،2002، ص10

[2] أحمد حسين اللقاني: دراسات في التعليم الجامعي، جامعة عين شمس، القاهرة، ص 51.

[3] هاشم فوزي دباس العبادى و آخرون: التعليم الجامعي، الوراق للنشر و التوزيع، ط 1، 2008، ص32

[4] تركي رابح: أصول التربية والتعليم، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط 2، 1990، ص 75

[5] سامي سلطي عريفج: الجامعة والبحث العلمي والمعاصر وأساليب تدريسه، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، ط 1، 2006، ص 22

[6] محمد مرسي: مرجع سابق، ص 22

[7] رمزي أحمد عبد الحق: التعليم العالي والتنمية، دار الوفاء للنشر والتوزيع، الإسكندرية، ط 1 ،2006، ص99

[8] شبل بدران وآخرون: التعليم الجامعي وتحديات المستقبل، دار الوفاء للطباعة والنشر، الإسكندرية، ط 1، 2006، 91

[9] هاشم فوزي دباس العبادي وآخرون: مرجع سابق، ص 64

[10] المرجع نفسه، ص 65.

[11] حسن شحاتة: التعليم الجامعي والتقويم بين النظرية والتطبيق، مكتبة الدار للعربية للكتاب، الطبعة الأولى 2001، ص144

[12] هاشم فوزي دباس العبادي وآخرون: مرجع سابق، ص 47

[13] أشرف السعيد أحمد محمد: الجودة الشاملة والمؤشرات في التعليم الجامعي، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية،2007، ص23

[14] محمد عبد الوهاب العزاوي: إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 15.

[15] صالح ناصر عليمات: إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 16.

[16] مأمون الدراركة، طارق شلبي: الجودة في المنظمات الحديثة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 12.

[17] لايوسف حجيم الطائي وآخرون: إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، ط 1، 2008، ص 87

[18] صالح اصر عليمات: مرجع سابق، ص 113.

[19] أشرف السعيد أحمد محمد: الجودة الشاملة والمؤشرات في التعليم الجامعي، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2007، ص 15.

[20] المرجع نفسه: ص

[21] أحمد ابراهيم أحمد: الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2003، ص 78.

[22] المرجع نفسه: ص 80.

[23] عبد الحميد بن عبد المجيد الحكيم، دليل الجودة التطبيقي لمؤسسات التعليم العالي، مذكرة دكتوراه، مصر، 2009، ص 11.

[24] المرجع نفسه: ص 12.

[25] العلوي حسين محمد: إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، مركز النشر العلمي، جدة، 1998، ص 86.

[26] المرجع نفسه: ص 87.

[27] المرجع نفسه: ص 89.