المقاربات النظرية و جودة التعليم العالي

الملخص:

تحتل الجودة في نظام التعليم العالي صدارة اهتمام كل الدول وجميع مؤسساتها التعليمية التي تمنح شهادات ورتبا علمية هادفة إلى أن يكون خريجوها منافسين وناجحين في أسواق العمل العالمية ويتمكنوا من تلبية حاجة المجتمع من التنمية المستدامة في جميع الميادين : الجانب الاجتماعي,الجانب البيئي و الجانب الاقتصادي.

يحاول هدا البحث اشتقاق مفهوم ضمان جودة أنشطة التعليم العالي بعد أن تأشرمن خلال القراءات , محدودية تعاطي مفاهيم الجودة في اغلب مؤسسات التعليم العالي,وعليه هدف البحث بناء تصور متكامل عن إدارة الجودة في أركان النظام التعليمي من خلال تأشير منطلقات مفاهيمية .

خلص البحث إلى إن الجودة الشاملة فى التعليم العالي لا تتولد عن التفتيش ولكن عن تحسين الأداء، فالنظام الحالي يدفع بآلاف الخريجين إلى معترك الحياة وحصيلتهم المعرفية فقيرة ومهاراتهم الأساسية يعتورها الضعف، وقدرتهم على التكيف مع واقع الحياة تحفها الصعاب.

الكلمات المفتاحية: الجودة الشاملة, التعليم العالي, معايير الجودة.

المقدمة:

ارتبط مفهوم الجودة على نطاق واسع بالمنتجات الصناعية وقطاع الخدمات، لأنها حققت للمؤسسات قدرة عالية للمنافسة الاقتصادية، كما ارتبطت الجودة بالمنتجات اليابانية التي استطاعت أن تحسن سمعتها وتغزو الأسواق العالمية من خلال قدرتها على تجاوز تطلعات المستفيدين و فرض منطقها على مختلف الأسواق الأمركية منها و الأروبية مما زاد من تسارع تطور هذا المفهوم و جعله ينتشر إلى ميادين أخرى كالتعليم العالي مثلا.

قبل 16 سنة نوهت صحيفة (Asian Wall Street Journal)، في تقريرها الاقتصادي الاستطلاعي للفترة 1997-1998 بأن: " الكفاح طويل الأمد من أجل النجاح الاقتصادي سيكون في حلبة الفصل الدراسي أكثر منه في سوق العملات".

إن استجابة الجامعة للتحديات التي فرضها عالم معرفي معلوماتي سريع التغير يتطلب منها أن تكون أكثر قدرة على التعلم الدائم و التطور وفق ما تقتضيه المتغيرات التي تحدث داخل وخارج أسوارها، لأن ما نعتبره اليوم يتسم بالجودة فهو غداً تقليديا بفعل سرعة تغير المعرفة وتجدد احتياجات وتطلعات المستفيدين فالجودة في هذا السياق **"هدف متحرك"** لا يمكن تحقيقه بل يستلزم التحسين المستمر لمحاولة الوصول إليه.

فالجامعات في واحد من أهدافها الأساسية إلى جانب التدريس والبحث العلمي عليها أن تخدم المجتمع، لذا فأن عليها أن تكون متكاملة مع المجتمع وواعية ومدركة لاحتياجاته وتطلعاته فضلاً عن ذلك تعد الجامعات اليوم أحد أهم المؤسسات التي تسهم في توجيه المجتمع والتأثير في اتجاهاته فالجامعة ذات الطراز العالمي لها ثلاث مزايا مهمة هي :الجودة العالمية للتعليم والتفوق في البحث العلمي ونشر المعرفة والمساهمات المتميزة في الثقافة والعلوم والحياة المدنية.

أما عن الجزائر و كباقي الدول النامية تبقى تعاني من عدة نقائص في قطاع التعليم العالي بصفة عامة كغياب التكوين الفعال ،الاهتمام بالكمية على حساب النوعية، الاعتماد على لغة الأرقام الجوفاء على حساب الواقع و الميدان الذي ظل بعيدا إلى زمن غير قريب عن الدراسات الميدانية المتخصصة حتى أصبحت الجامعة غير معنية بمشاكلها فضلا عن مشاكل المجتمع مما جعلها غائبة عن هذا التغيير المتسارع الذي يفرضه نظام عالمي جديد يعتمد العلم و التطوير التكنولوجي أساسا، و يستند إلى التقدم و التفوق، الأمر الذي لا يدع مجالا للتردد في البدء ببرامج شاملة للتطوير و التحديث.

هذا يدفعنا إلى التساؤل :هل نحن في حاجة إلى إعادة تعريف الجامعة؟

1.مفهوم التعليم العالي :

من بين المفاهيم التي قدمت للتعليم العالي نذكر:

"إن التعليم العالي ليس مجرد تكملة للمرحلة ما بعد الثانوية، بل هو تكملة للجهود الإنسانية بغرض الرقي بالإنسان و تثقيفه، و تحقيق طموحاته المعرفية، فضلا عن كونه يسد حاجات المجتمع من خبرات ومهارات معينة بغرض التنمية و التطور".[1]

وفي الجزائر يعرف التعليم العالي حسب الجريدة الرسمية وفقا للقانون رقم 99-05 بأنه:

[1] عمر محمد علي:**" رؤية مستقبلية لدور التعليم و البحث العلمي "** ،طلا سيدار ،دمشق ، 1988، ص 25 .

"كل نمط للتكوين و البحث، يقدم على مستوى ما بعد التعليم الثانوي من طرف مؤسسات معتمدة من طرف الدولة، وتتكون مؤسسات التعليم العالي من الجامعات و المراكز الجامعية، والمدارس و المعاهد الخارجة عن الجامعة كما يمكن أن تنشأ معاهد و مدارس لدى دوائر وزارية أخرى، بتقرير مشترك مع الوزير المكلف بالتعليم العالي".[2]

2.مفهوم الجامعة

تعتبر الجامعة القطب الرئيسي في قطاع التعليم العالي من حيث حجمها و ميزاتها في تقديم خدمة عمومية في هذا القطاع، كما أنها تمثل المجال الوحيد المفتوح على مختلف الشرائح للاستفادة من التعليم ما بعد الثانوي أي أنها ذات طابع عمومي غير قاصر على فئة دون أخرى .

1.2.تعريف الجامعة لغة: إن إصطلاح جامعة مشتقة عربياً من كلمة الاجتماع أي الاجتماع حول هدف ألا وهو هدف التعليم والمعرفة أما university مأخوذ من الكلمة اللاتينية universitas و تعني الإتحاد و التجمع، و قد كان استعمال هذا المصطلح ابتداءا من القرن 14 للدلالة على الجامعة بمعناها الحالي و إستخدمت كلمة (الجامعة) لتدل على تجمع الأساتذة و الطلاب وهي تمثل ترجمة دقيقة للكلمة الإنجليزية و المرادفة لها.

- أما كلمة كلية collège فهي مأخوذة من الكلمة اللاتينية colegio وتعني " القراءة معا" استخدم هذا المصطلح بمفهومه الحالي في أكسفورد منذ القرن 13 لتدل على المكان الذي يجد فيه الطلاب المسكن، المأوى، المعيشة و التعليم.

- ونجد في أدبيات التربية والتعليم مفهوما آخر لمصطلح كلية بمعنىfaculté، المأخوذة عن الكلمة اللاتينية facultas، التي تعني القوة أو القدرة.[3]

2.2. تعريف الجامعة اصطلاحا: يرى علماء التنظيم التربوي أنه لا يوجد تعريف قائم بذاته أو مفهوم عالمي للجامعة ، نظرا لإرتباطها بالأهداف التي أنشأت من أجلها ، و التي بدورها تختلف من دولة لأخرى فالجامعة كمنظمة للتكوين و التعليم لا تحدد أهدافها و اتجاهاتها من جانب واحد و من داخل

[2]القانون رقم 99- 05 ،الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، لعدد 24، 1999.
[3] محمد منير مرسي:**"الاتجاهات الحديثة في التعليم الجامعي المعاصر و أساليب تدريسه"**، مطبعة النيل، القاهرة، 2002، ص ص9-10.

جهازها فحسب ، بل تتلقى هذه الأهداف من الكيان الإجتماعي و السياسي الإقتصادي الذي تقوم على أساسه.[4]

عدد من المعاهد التعليمية العليا وتقدم برنامجا للدراسات العليا، ولها قدرة منح الدرجات العلمية في مختلف مجالات الدراسة".[5]

و يعرف الدكتور مصطفى الأسعد الجامعة بأنها: "المصدر المؤهل لاستقاء المعرفة من مناهل متعددة المصادر".[6]

في تعريف ثالث للجامعة وفقا لوظائفها يعرفها ألان توران بأنها "مكان لقاء يتحقق فيه الاحتكاك بين عملية تنمية المعرفة و خدمة هدف التعليم، والحاجة إلى الخريجين"[7].

كما يعرفها البعض الأخر بأنها فضاء يجمع طائفة من الباحثين، لهم الحرية الكاملة لمباشرة البحث العلمي في أيِّ مجال معرفي كان" أو «فضاء يأوي طائفة من الباحثين يتقاسمون فيما بينهم ما يتعلَّمونه مباشرة»

3.2. تعريف الجامعة من منظور المشرع الجزائري:

يعرف المشرع الجزائري الجامعة بأنها " مؤسسة عمومية ذات طابع ثقافي علمي و مهني"[8] ، في المادة 31 من القانون 99 – 05 المؤرخ في 18 ذي الحجة عام 1419 الموافق لـ4 أفريل 1999 ، المتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي الذي أعطى تكييفا جديدا للجامعة الجزائرية و ذلك في إطار جملة التعديلات التي أدخلت على القانون الأساسي للجامعة و الأحكام المتعلقة بها.

و قد جاء هذا التعديل- حسب المختصين - على إثر التحولات التي تعرفها الجزائر في شتى الميادين سواء تلك التي تفرضها ضرورة إدخال التعديلات الداخلية للمنظمة الجامعية أو تلك التي تلزم بضرورة تكيفها مع متطلبات المحيط الخارجي بهدف تفادي أساليب التسيير التقليدية التي لم تعد مناسبة، و العمل على تكريس مفاهيم جديدة كالنجاعة، الفعالية المرونة و ميكانيزمات التسيير الحديثة .[9]

3.مفهوم الجودة:

---

[4] رفيق زراولة :**"دور الجامعة في إنتاج الرأسمال البشري في ظل إقتصاد المعرفة "**، مداخلة في الملتقى الدولي الثالث حول تسيير المؤسسات بجامعة محمد خيضر ،بسكرة ، 12-13 نوفمبر 2005، ص 397.

[5] وفاء محمد البرعي:**"دور الجامعة في مواجهة التطرف الفكري"**، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2002، ص290.

[6] محمد مصطفى الأسعد: **"التنمية و رسالة الجامعة في الألف الثالث"**، المؤسسة الجامعية، بيروت، 2000، ص 52.

[7] سامي سلطي عريفج:**"الجامعة والبحث العلمي"**، ، دار الفكر، الأردن، 2001 ، ص15.

[8] القانون رقم 99- 05: مرجع سابق.

[9] نور الدين موزالي **" التنظيم الإداري الجديد للجامعة الجزائرية و استراتيجيته في ظل القانون التوجيهي للتعليم العالي رقم 99-05"** مذكرة ماجستير، تخصص حقوق، جامعة الجزائر، السنة الجامعية2003-2004 ص 3 .

الجودة لغة أصلها" جود "والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جوده أي صار جيدا، وأجاد أي أتى بالجيد من القول والفعل. والجودة كما وردت في قاموس أكسفورد تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة.

يرجع مفهوم الجودة إلى الكلمة اللاتينية (qualitas)و التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء و درجة الصلابة، و قديما كانت تعني الدقة و الإتقان من خلال قيامهم بتصنيع الآثار و الأوابد التاريخية و الدينية من تماثيل و قلاع و قصور لأغراض التفاخر.

أما اصطلاحا يقصد بها تحقيق رغبات وتوقعات المستهلكين والمستفيدين مما تقدمه المنظمة من سلع وخدمات بأعلى مستوى من تلك التوقعات.

يعرفها معهد علوم الاتصالات بوزارة التجارة الأمريكية تعريفاً إجرائياً بأنها:" جميع الأنشطة التي ينبغي القيام بها لضمان الالتزام بالمعايير والإجراءات التي تؤدي إلى مخرجات وخدمات تحقق متطلبات الأداء".

كما عرفها البعض بأنها" مجموعة من المزايا و الخصائص الخاصة بالمنتج آو الخدمة و التي تساهم في إشباع رغبات المستهلكين و تتضمن السعر الأمان و التوفر و الموثوقية و الاعتمادية و قابلية الاستعمال."

تعريف منظمة أيزو" إدارة الجودة الشاملة هى منهج إداري لمؤسسة أو شركة.ويركّز على الجودة، وتعتمد على مساهمة جميع الأعضاء وتهدف إلى نجاح طويل المدى من خلال إرضاء العميل وإستفادة جميع أعضاء المؤسسة والمجتمع أيضا"

1.3.تطور مفهوم الجودة:

بدأ مفهوم الجودة خصوصا بعد ظهور نظرية الإدارة العلمية على يد تايلور **Taylor** وما تقوم عليه من مفاهيم التخصص وتقسيم العمل ، حيث كانت الجودة عبارة عن عملية ختامية للتأكد من مدى مطابقة المنتجات للمواصفات الموضوعة سعيا لاستبعاد المعيب منها ، وضمان عدم وصوله إلى العملاء. غلى أن تعاظم الوعي بالجودة منذ نهاية الحرب العالمية الثانية حيث كانت الأهمية منوطة بعمليات التفتيش والرقابة حيث بدأت الشركات اليابانية التي تعتبر مهد مفهوم الجودة في الاستفادة من العلماء الأوربيين لتطوير مفهوم الجودة في الشركات اليابانية رافعين شعارهم المعروف "التصدير أو الموت" ومن أشهرهم ديمنج وجوران اللذان بدأا في تعليم اليابانين تقنيات ومفاهيم الجودة التي كانت

الشركات الأمريكية لا تهتم بها في هذا الوقت ويعد ادوارد ديمنج Edward Deming رائد الجودة الامريكية أبرز من استخدم وطبق الرقابة الإحصائية على الجودة حيث اعتمد على جمع معلومات عن مستوى الجودة من خلال الرقابة على عمليات الانتاج اثناء تنفيذها ، ثم قام بتحليلها باستخدام الاساليب الاحصائية من اجل الوقوف على مستوى الجودة المتحقق.

، ليحاضر أعضاءه في المؤسسات التعليمية حول مفهومه ومنهجه عن الجودة الشاملة وأفكاره المتعلقة بالرقابة على الجودة، تلك الأفكار التي كان لها انعكاس رئيسي على الفهم الياباني للجودة في السنوات التالية حيث زار ديمنج اليابان بضعة أوقات منذ عام 1951 وأسس جائزة باسمه لضبط الجودة في منظمات العمل. إضافة إلى الإحصائى الشهيروالتر شيوارت**Walter Shewart** صاحب كتاب **مراقبة الجودة**،وأهم ما يميز هذه المرحلة أنها تسعى لاكتشاف الخطأ ومنع وقوعه،ولم يعد الفحص من أجل المطابق و التصحيح ولكنه امتد ليشمل جزءا من التصميم والآداء مستخدما فى ذلك الأساليب الإحصائية المستحدثة وقواعد البيانات والمعلومات ،فكانت أول مراحل الوعي بالجودة هي مرحلة الاهتمام بالتفتيش والفحص الذي كان يتم باستخدام الوسائل الفنية منذ ظهور نظام الانتاج الكبير وعادة ما كانت تتم متابعة الجودة اثناء عملية الانتاج ذاتها .حيث كان التركيز في قياس الجودة محصوراً في عملية الفحص حيث يتم استبعاد المعيب منها وكان الفحص عشوائيا استناداً الي التقديرات الاحصائية وانحصرت مسؤلية الرقابة على الجودة في مدير الجودة وكانت عملية التفتيش والفحص لاغراض الجودة فقط .كذلك لم يتم الاهتمام بمعرفة وارجاع اسباب العيوب وتتبعها ولم تخلو المنتجات من العيوب في هذه المرحلة وكان في تلك الفترة مفهوم الجودة يدور حول مطابقة المواصفات فقط حيث يتم تصميم المنتج وفقاً لما يريدة المنتج وليس وفقا لما يريده العميل.

مع بداية فترة السبعينيات تحول مفهوم الجودة فى هذه المرحلة إلى مفهوم الأخطاء الصفرية أو منع وقوع الأخطاء **Zero Defects** وليس مجرد استبعادها ومعنى ذلك أن الجودة تبنى في المراحل المبكرة من العمل وليس في مرحلة الرقابة فقط.

ثم تتابعت النظريات والممارسات الإدارية التي تؤكد على الجودة إلى أن قامت الشركات الأمريكية بتطوير وتوسيع مفهوم إدارة الجودة الإستراتيجية بإضافة جوانب أكثر شمولا وعمقا واستخدمت أساليب متطورة في مجال تحسين الجودة والتعامل مع الزبائن والموردين.

أخيرا ظهور مفهوم إدارة الجودة الشاملة التي عرفها ريتشارد وليامز أنها أسلوب قيادي ينشئ فلسفة تنظيمية تساعد على تحقيق أعلى درجة ممكنة لجودة السلع والخدمات وتسعى إلى إدماج فلسفتها ببنية

المنظمة، وأن نجاحها يتوقف على قناعة أفراد المنظمة بمبادئها. وإن مبادئها تضيف بالفعل قيمة وجودة للمنظمة وقد أثبتت مبادئها نجاحاً مستمراً لأنها تسعى وبصورة مستمرة إلى تحقيق رضا العميل الداخلي والخارجي من خلال دمج الأدوات والتقنيات والتدريب الذي يؤدي إلى خدمات ومنتجات عالية الجودة.

2.3.تحول فلسفة الجودة من الصناعة إلى التعليم :

بعد نجاح فلسفة إدارة الجودة في الصناعة وتحقيقها لنتائج أوصلت اقتصاد العديد من الدول إلى ذروة المنافسة العالمية، بدأ صناع السياسة التربوية يفكرون بالاستفادة من إدارة الجودة لإخراج التعليم من أزمته التي يواجهها نتيجة تنامي وعي المجتمع باحتياجاته وتطلعاته التي تتزايد تحت ضغط التغير المستمر للمعرفة ومتطلبات سوق العمل والمهنة و ظهور الاقتصاد المبني على المعرفة.

لكن نقل فلسفة الجودة من الصناعة إلى التعليم أحدث جدل كبير امتد إلى قاعات اجتماعات اليونسكو حيث أشير في إحدى تقارير المنظمة حول " التعليم للجميع ..من أجل ضمان الجودة " الصادر في عام 2005م إلى " أن النهج القائم على الوظيفة الإنتاجية يتجاهل إلى حد بعيد الطرائق التي تقوم من خلالها عملية التعلم والتعليم –التفاعل الإبداعي الذي يحدث في قاعة الدراسة وتأثيره في نوعية التعليم.

في النتيجة قام المهتمين بالإصلاح التربوي بالاستفادة من إدارة الجودة المطبقة في الصناعة من خلال التوافق مع مبادئ هذه الفلسفة وليس التطابق معها، أي من خلال تكييف فلسفة إدارة الجودة إلى نظام التعليم وليس نقلها كما هي. لذلك بدأنا نشهد خلال السنوات الأخيرة تغيرا في لغة الإصلاح التربوي وتمثل التغير في ظهور مصطلحات جديدة مثل المساءلة " تقييم الأداء " Performance evaluation " وإدارة الجودة الشاملة " TQM " وضمان الجودة " Quality Assurance"، بل أن هذه المصطلحات أصبحت جزءا من لغة النظام التعليمي سواء في التعليم العام أو الجامعي.

لكن بعيدا عن الهيئات الرسمية لم رأت الولايات المتحدة الامركية أن تنجح في إعداد طالب متعلم بشكل جيد صار أمر محتوم في ظل ضعف صناعاتها ومنتجاتها، والفشل في تلبية احتياجات سوق العمل، وبالتالي احتاجت الولايات المتحدة الأمريكية إلى تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في النظام التعليمي، مع ضرورة اكتساب المهارات المختلفة في مجتمع العمل بعد تدريب المستخدمين في المدارس الثانوية والكليات الأمر الذي يؤدي إلى اكتساب العمال الأمريكيين لمهارات . رأى ديمنج وفقا للعقيدة اليابانية بأن التعليم هو مفتاح نجاح مما نتج عنه "تزايد في مؤسسات التعليم العالي التي تتبنى إدارة الجودة الشاملة لجذب الطلاب وتحسين الجودة بشكل مستمر وزيادة عدد الكليات والجامعات

التي تطبق نظام إدارة الجودة الشاملة في الولايات المتحدة الأمريكية من 78 مؤسسة عام 1980إلى 2196 مؤسسة عام 1991 التي تستعمل الجودة في الإدارة بالإضافة إلى النظر لقضية الجودة من خلال التأكيد علي القدرة على الإنجاز ، وذلك لاهتمام الشركات بقياس جودة الخريجين ومدى توافقهم مع متطلبات الإنتاج الأمريكي ومتطلبات المهارة.

هناك إذن ثورة في جودة التعليم أدت إلى أن تأخذ إدارة الجودة الشاملة طريقها إلى الجامعات بصورة أكثر فعالية من اجل تحسينها، مع تعريف المعلمين والمربين بمبادئ واستخدامات الجودة التي تتفق مع طموحاتهم الخاصة للتحسين المستمر في التعليم، ومع ظهور اسم ديمنج فجأة في كل مكان وارتباطه بالحركة التي تدعو لإدارة الجودة الشاملة، والتي أحدث ثورة أمريكية جديدة صارت الجودة شعارا كليا لمظاهر الحياة

"على الصعيد الأوربي ظهر الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة في التعليم وقد اهتمت بريطانيا بوضع معايير للتعليم العالي مرتبطة بالتميز أو التفوق Excellence الذي يمتد ظهوره إلى 600 سنة ، حيث أنشأت الحكومة البريطانية عددا من الهيئات المسئولة عن الجودة وتقييمها وتأمينها وتدقيقها ، وتمثل ذلك في لجنة وكالة رؤساء الجامعات (CVAA) ومجلس تمويل التعليم العالي (HEFC) ومجلس جودة التعليم العالي (HEQC) ومجلس الإجازة البريطاني (BAC) الذي أسس عام 1984 لفرض الاعتماد Accreditationالمؤسسي . وفي الوقت الحالي، هناك مسئولية تنفذ من خلال وكالة اعتماد الجودة (QAA) التي بدأت عام 1997 وقد امتد هذا الاهتمام لوزارة التعليم البريطانية التي أكدت على إدارة الجودة في الجامعات الجديدة والقديمة حتى يكون هناك منافسة في الإنجاز من خلال الأداء وتبنت مجموعة من الأساليب المختلفة لإدارة الجودة في مراحل التعليم المختلفة..

"ولأيرلندا تاريخ طويل في الجودة وقد أظهرت السنوات الأخيرة أن هناك استثمارا في الوقت والمصادر الشاملة في تقييم الجودة وتحسينها ضمن قطاع التعليم الجامعي الأيرلندي، من خلال برنامج تعليمي لتامين الجودة للعام الجامعي 1999/98 الذي نفذته كلية دبلن الجامعية (UCD) والذي يعتني بكل قسم بالكلية ويكون لديه تدخل مباشر في هذا البرنامج في السنوات القادمة، كما وضعت مشروعات

مازالت تنفذ كخطوة أولى في تأسيس منهجية خاصة بالجودة وفقا لسياق الثقافة الأيرلندية مما مكن الجامعات منذ عام 1997 من أن تسوق قضية الجودة في التعليم الجامعي بالتأكيد على المعايير العالية في التعليم والبحث، كما أن الجامعات الأيرلندية ترى أن مواجهة هذا التحدي الجديد يتطلب تبني وتطبيق مدخل تقييم الجودة Quality Assessment ومدخل تحسين الجود"

وفي ماليزيا حدثت زيادة كبيرة في نمو التعليم العالي وجودته نتيجة للجهود التي بذلت من قبل وزارة التعليم، مما جعل ماليزيا نموذجا إقليميا في التميز التعليمي وذلك بالبدء باستخدام إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي الماليزي منذ عام 1992, وتم نشر أدلة خاصة بها للاستخدام في الأقسام الحكومية ومؤسسات الخدمات المدنية والاهتمام بالأيزو 9000 مع إلتزام الوزارات والأقسام والوكالات بتطبيق مبادئها في كافة المؤسسات التابعة لها بما فيها مؤسسات التعليم.

3.3.تعريف الجودة في التعليم:

يعرفها رودس Rhodes 1992:" أنها عملية إستراتيجية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي نتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسن المستمر للمنظمة."

كما يرى البعض " أن جودة التعليم هي تحقيق لفكر المدرسة الفعالة التي تقدم إطاراً عاماً للممارسات التعليمية التي تساهم في تعليم التلاميذ وبناء معايير مرتفعة وتوقعات طموحة في ظل مناخ تربوي مناسب لجودة المنتج ".كما يمكن أن تعبر عن "جملة من الخصائص والمعايير التى ينبغى أن تتوافر فى جميع عناصر العملية التعليمية ، سواء ما يتعلق منها بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات ، والتى تلبى احتياجات المجتمع ومتطلباته ، ورغبات المتعلمين وحاجاتهم ، وتتحقق من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر البشرية والمادية بالمؤسسة التعليمية "، وهناك من يعرفها بأنها الالتزام بالتنمية المستمرة لعمليات التدريس والبحث والتفاعل مع المجتمع ، والالتزام بتنمية العلاقات بين المعلمين والطلاب ، والتنمية المهنية للمعلمين ، والاستغلال الأمثل للموارد ، والالتزام بتقويم كافة النشاطات التعليمية، ومراجعتها لإحداث التنمية المستمرة للتعليم."

أما عن مؤتمر اليونسكو" يعتبر مفهوم الجودة وفقاً لما تم الإتفاق عليه في مؤتمر اليونسكو للتعليم الذي أقيم في باريس في أكتوبر **1998**م " أن الجودة في التعليم العالي مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل:

1. المناهج الدراسية
2. البرامج التعليمية
3. البحوث العلمية
4. الطلاب
5. المباني والمرافق والأدوات
6. توفير الخدمات للمجتمع المحلي
7. التعليم الذاتي الداخلي
8. تحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دولية

وتعتبر الجودة أحد أهم الوسائل والأساليب لتحسين نوعية التعليم والارتقاء بمستوى أدائه في العصر الحالي الذي يطلق عليه بعض المفكرين بأنه عصر الجودة ، فلم تعد الجودة ترفاً ترنو إليه المؤسسات التعليمية أو بديلاً تأخذ به أو تتركه الأنظمة التعليمية ، بل أصبح ضرورة ملحة"

4.3.مصطلحات الجودة في العملية التعليمية:

لتطبيق مبادئ الجودة الشاملة في العملية التربوية لا بد من توضيح المصطلحات التي تتعامل معها الجودة الشاملة وما يقابلها في المجال التربوي.

مديرو المدارس و مدير و التعليم = الإدارة أو القيادة

المدرسون (المعلمون) والموظفون والطلبة في الصفوف الدراسية = هم (الزبون الداخلي).

الطلاب = ينظر إليهم على أنهم المنتج وهم أيضاً (الزبون الداخلي) وأولياء أمورهم والمجتمع ككل ينظر إليهم على أنهم (الزبون الخارجي).

واضعوا السياسة التعليمية = مجلس الإدارة.

- **الفرق بين المدرسة التقليدية و المدرسة المعتمدة على إدارة الجودة:**

يمكن إجمال الفروق في الجدول التالي:

المؤسسة التقليدية	المؤسسة الجودة
الأخطاء و الاختلال في الجامعة سببه المعلمين والطلاب وبقية العاملين	الأخطاء سببها النظام (94% من الأخطاء سببها النظام الذي تعمل به المدرسة – 6% فقط على المعلمين والطلاب وبقية العاملين) .
مدير الكلية يدير الأشخاص، الوظائف	مدير المكلية يدير النظام ويعمل على تحسينه بالتعاون مع المعلمين والطلاب بقية العاملين.
الوضع الراهن أفضل	البحث عن الأفضل دائماً(التحسين المستمر)
بيئة عمل وتعلم تنافسية (تنافس على الظهور و الأفضلية على حساب الواقع و مصلحة المؤسسة)	بيئة عمل وتعلم تعاونية
تقييم الأداء يستخدم للحكم على المعلمين والطلاب وإدارة المدرسة .	مدير الكلية والمعلمين والطلاب يستخدمون التقييم للتغذية العكسية او بناء أساس لتخطيط التحسين

الفرق بين المؤسسة التقليدية و المعتمدة على معايير الجودة المصدر ورقة عمل مقدمة إلى اللقاء السنوي الرابع عشر الذي تقيمه الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن) تحت عنوان (الجودة في التعليم العام) بتصرف.

4.المقاربات النظرية المختلفة لضمان الجودة الداخلية المعتمدة دوليا في ميدان التعليم العالي:

إن التباين في تعريف الجودة قد أثمر تباينات أكثر تشعباً وعمقاً بخصوص قياسها؛ لذا تعدد مدارس قياس الجودة إلى أشكال متعددة لعل من أهمها:

- قياس الجودة بدلالة المدخلات : إمكانية اعتبار المدخلات وجودتها هو المقياس .
- قياس الجودة من خلال العمليات : وهؤلاء اختلفوا باختلاف التخصصات ركز أصحاب هذه المقاربة بشكل أساسي على العمليات اللازمة للعملية التعليمية من كل جوانبها، وذلك من خلال تتبع السبب والنتيجة، وتباينت طرق ومعايير قياسهم باختلاف توجهاتهم.
- قياس الجودة من خلال المخرجات : وتركيزهم على نوعية المخرج وجودته (البحوث العلمية، الطلبة، الأنشطة العلمية..) .
- قياس الجودة وفقاً لآراء الخبراء (مدخل السمعة).
- قياس الجودة بدلالة الخصائص الموضوعية ، واختلفوا بطريقة تصميم الخصائص .

المنظور الشمولي في قياس الجودة ، وهي التي تقوم على المبدأ الشمولي لجميع ما سبق مع الأخذ باعتبار الموازنة بين (الأهداف الداخلية والخارجية وكذلك وفقاً لمستويات ثلاث : المجتمع ، المؤسسة التعليمية ، الفرد).

5.بعض المعايير لتقييم جودة العملية التعليمية:

صنفت العديد من الدراسات مؤشرات ومعايير جودة العملية التعليمية الى عدة تصنيفات تتطابق في البعض منها وتختلف في البعض الآخر، وهذا التطابق والاختلاف جاء تبعا لتوجهات وآراء الباحثين والمختصين، إلا أن مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي لابد أن تكون شاملة لمحاور عديدة حتى تصلح لأن مؤشرات تكون أساساً للتقويم والتطوير .وقد صنفت منظمة ألبرت في التربية الجودة التربوية وأوردتها في مقالة خاصة بالعناصر التالية:

الهيكل التعليمي، البيئة المحيطة، المدخلات، العمليات، المسؤولية، التمويل، الإصلاح التربوي، العوامل الاقتصادية والاجتماعية للأسرة، فعالية الإدارية الدراسية،فعالية التدريس،

كما أجرى ستانلي جوردون دراسة عن مؤشرات الجودة والأداء في الجامعات الاسترالية فحص فيها العلاقة بين الأداء الكمي والمؤشرات المتنوعة لجودة الجامعات الاسترالية وتوصل من دراسته إلى وضع ثمانية مؤشرات مرتبطة بجودة التعليم العالي وهي:

مستوى الخريج الجامعي – إنتاجية أعضاء هيئة التدريس في نشر بحوثهم – حجم المؤسسة التعليمية

-عدد الطلبة في المؤسسة التعليمية ومعدلات أعضاء هيئة التدريس بالنسبة للطلبة – القبول والانتقاء للطلبة

-السمعة والشهرة التي يحصل عليها أعضاء هيئة التدريس

– الظروف المالية والإنفاق على كل طالب،تكلفة كل طالب في العملية التعليمية.

,كما وضعت جامعة (Valeria)شمال فلوريدا بالولايات المتحدة الأمريكية تسعة مؤشرات للجودة وكانت على النحو التالي:

التقدم التربوي) – النواتج التربوية -بقاء المتعلم في البرنامج مدة كافية حتى تتحقق الأهداف التربوية – انتقاء الطلاب – البرنامج التوجيهي، تخطيط البرنامج وتقويمه – الخدمات التي تقدم للطلاب الذين يحتاجونها – المنهاج والتدريس – تنمية هيئة التدريس.

كما تم تطوير نظام الأيزو 9000ليتوافق مع الميدان التربوي و بعد التعديل ظهر ما يسمى بـ 9002و يتضمن تسعة عشر بند تمثل مجموعة متكاملة من المتطلبات الواجب توافرها في نظام الجودة المطبقة

في المؤسسات التعليمية للوصول إلى خدمة تعليمية عالية.و هذا النظام يختص بالمؤسسات التي تقوم بالأنتاج و التركيب و الخدمات و حيث أن المدارس كمؤسسات تعليمية لا تقوم بتصميم المناهج فهي تخضع لنظام المواصفات أيزو 9002.

الخاتمة :

يمكن أن ينظر للجامعة على أنها منظمة إنتاجية من حيث إنتاجها للقوى البشرية المدربة، كما تمثل (الجامعة) إستثمارا في الموارد البشرية باعتبار أن رأس المال البشري لا يقل أهمية عن رأس المال المادي،و حسب آدم سميث فإن رأس المال البشري يتكون من القدرات و المهارات الإنسانية المكتسبة و المتعلمة،و قد أوضح - في إطار تقديمه أهمية رأس المال البشري – أن موهبة الفرد لا تعود عليه فقط و إنما تعود أيضا على المجتمع الذي ينتمي إليه، كما أن مهارة العامل تشكل أداة ثمينة لإثراء الإقتصاد، و إذا تكلف إعداد العامل (علميا) لاكتساب هذه المهارة قدرا معينا من المال فإن هذه المهارة ستعطي عائدا يغطي تكاليف إعدادها.

إن الجودة الشاملة فى التعليم العالي لا تتولد عن التفتيش ولكن عن تحسين الأداء، فالنظام الحالي يدفع بالآف الخريجين إلى معترك الحياة وحصيلتهم المعرفية فقيرة ومهاراتهم الأساسية يعتورها الضعف، وقدرتهم على التكيف مع واقع الحياة تحفها الصعاب.

إن تدريس الطالب عمل الأشياء وبطريقة واحدة كما تراها السلطة التعليمية أمر غير دي جدوى فالناس يعملون ويدربون على حفظ وإعادة ما قراؤه أو سمعوه دون إتاحة أى مساحة للنقد والمحاكمة أو التفاعل مع المعلومات لا فى أثناء التلقي أو خروجها من الذاكرة قصيرة المدى، وفى عملية كهذه لا تترك المعلومات أى أثر يذكر فى الأذهان، مما يشل مهارات التفكير ويعوق تطورها. إن مبدأ التفتيش للتأكد من توفر الجودة فى المخرجات صيغة علاجية تكلفتها كبيرة جداً كان بالأمكان تفاديها تماماً بصيغة وقائية تكلفتها أقل وتلك الصيغة هى بناء الجودة الشاملة من الأساس فى صلب التنظيم.

أخيرا إذا أردنا أن نحسن مخرجات نظامنا التعليمي علينا أن نهتم بعمليات التعلم والتعليم وعلى التقييم المستمر لأداء الطالب وليس على إنجازاتهم في الاختبارات التي أدت إلى نشوء ثقافة تعلم تقليدية تركز على القراءة من أجل الاختبارات، لذلك يلجأ الطلاب إلى الحفظ والاستظهار دون الاهتمام بالمستويات المعرفية والوجدانية والمهارية.

إن التحول نحو الجودة ضرورة إستراتيجية تفرضها تحديات عصر المعلومات المتسم بالتغير السريع الذي يتطلب تحسين كفاءة ، من أجل أن تكون أكثر قدرة للاستجابة مع هذه المتغيرات وردم الفجوة الأدائية والمعرفية لتحقيق احتياجات وتطلعات المستفيدين من النظام التعليمي .

المراجع:

- الأنصاري ، محمد مصيلحي و مصطفى ، أحمد سيد : **برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها في المجال التربوي** ، المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج العربي ، الدوحة ، قطر .
- فاروق عبدو فليه: **"إقتصاديات التعليم- مبادىء راسخة و إتجاهات حديثة"**، دار الميسرة للطباعة و النشر و التوزيع، عمان،
- الترتوري، محمد؛ جويخان ، أغادير: **إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات2009**
- النجار ، فريد راغب.**إدارة الجامعات بالجودة الشاملة ..روي التنمية المتواصلة القاهرة** ..ايتراك للنشر والتوزيع **1999**
- العقيلي ، عمر وصفي ، **المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة** ، عمان : دار وائل ، **2001** م
- عمر محمد علي:**" رؤية مستقبلية لدور التعليم و البحث العلمي "** ،طلا سيدار ،دمشق ، 1988، .
- لرقط علي مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علوم التربية إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي المبررت و المتطلبات الرئيسية 2008
- دهان محمد عنوان المداخلة :قياس الجودة في التعليم:عامل أساسي لنجاح مسار الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي الملتقى الدولي :إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات.
- http://www.commentcamarche.net/contents/qualite/iso-9001.php3
- http://www.iso.org/iso/fr/home/standards.htm

استمارة المشاركة

الاسم واللقب : الهروشي خطاب
الوظيفة : أستاد مؤقت
المؤهلات العلمية.: ماجستير في ادارة الاعمال
التخصص.:تسويق
الجنسية.: جزائرية
المؤسسة : جامعة مستغانم
الهاتف:0553420375
الفاكس.:
البريد الإلكتروني.: ekhattabe@yahoo.fr;
عنوان المداخلة.: المقاربات النظرية و جودة التعليم العالي

محور المشاركة :المقاربات النظرية المختلفة لضمان الجودة الداخلية المعتمدة دوليا في ميدان التعليم العالي؛.

استمارة المشاركة

الاسم واللقب : شرارة وليد
الوظيفة :
المؤهلات العلمية.: ماجستير في ادارة الاعمال
التخصص.:استراتيجية
الجنسية.: جزائرية
المؤسسة :
الهاتف0551735060.:
الفاكس.:
البريد الإلكتروني.: walid2782@yahoo.fr;
عنوان المداخلة.: المقاربات النظرية و جودة التعليم العالي

محور المشاركة :المقاربات النظرية المختلفة لضمان الجودة الداخلية المعتمدة دوليا في ميدان التعليم العالي؛.

استمارة المشاركة

الاسم واللقب : حجار آسية
الوظيفة : أستادة مؤقتة
المؤهلات العلمية.: ماجستير في ادارة الاعمال
التخصص.:استراتيجية
الجنسية.: جزائرية
المؤسسة : جامعة مستغانم
الهاتف: 0662701190.
الفاكس.:
البريد الإلكتروني.: assiahadj28@yahoo.fr
عنوان المداخلة.: المقاربات النظرية و جودة التعليم العالي

محور المشاركة :المقاربات النظرية المختلفة لضمان الجودة الداخلية المعتمدة دوليا في ميدان التعليم العالي.