د. غريب مونية
قسم العلوم الاجتماعية
جامعة الطارف

الأطر النظرية لمفهوم ضمان الجودة الداخلية في ميدان التعليم العالي

الملخص:
تعد الجودة في التعليم العالي إحدى وسائل تحسين وتطوير نوعية التعليم والنهوض بمستواه في عصر العولمة الذي يمكن وصفه بأنه عصر الجودة، فلم تعد الجودة حلماً تسعى إليه المؤسسات التعليمية أو ترفاً فكرياً لها الحق في أخذه أو تركه، بل أصبحت ضرورة ملحة تمليها التغيرات المتسارعة التي يشهدها قطاع التعليم العالي في جميع أنحاء العالم ومتطلبات الحياة المعاصرة، مما يجعلها تمثل بحق روح المؤسسة التعليمية.
الكلمات الدالة: الجودة، عصر العولمة، التعليم العالي، ضمان الجودة، الكوادر البشرية.

Abstract :
The quality in higher education one of the means to improve and develop the quality of education and the advancement of its level in the era of globalization, which can be described as the era of quality, Quality is no longer a dream pursued by educational institutions or a luxury intellectually have the right to take it or leave it, It has become an urgent necessity dictated by the rapid changes taking place in the higher education sector in all parts of the world and the demands of contemporary life, making it a truly spirit of the educational institution.
Key words: Quality, The era of globalization, Higher education, Quality assurance, Human resources.

المقدمة:
إن إدارة الجودة الشاملة هي منهجية تتصف بالديمومة والاستمرار وليست محطة تنتهي بانتهاء برنامج معين أو زمن معين، لذا تتطلب المزيد من التدريب المستمر لحل المشكلات والتفكير بأساليب ابتكارية، وهي تطمح للوصول إلي رضى المستفيد الداخلي في المؤسسة الجامعية ألا وهو الطالب والمعلم والإدارة التربوية، أما الإستفادة الخارجية فهي رضى المجتمع عن نوعية المنتج التعليمي، وما سيحققه ذلك المنتج التعليمي من فائدة للمجتمع، لذا أصبح من أهم المعايير على نجاح المؤسسات الجامعية هو نوعية الطالب الذي يتخرج من تلك المؤسسات وقدرته على خدمة مجتمعه بالطريقة المطلوبة، كما أن نظرة المجتمع الإيجابية لتلك المؤسسة تكسبها نوعاً من الاحترام والتقدير، الأمر الذي يؤدي إلى وجود منافسة شديدة بين الجامعات المختلفة على تحسين برامجها المختلفة وأهدافها للحصول علي مخرجات تعليمية مناسبة وملائمة لخدمة وتطوير المجتمع.

ولقد أكدت العديد من الدراسات العالمية التي تبنت إدارة الجودة الشاملة على أهمية ذلك النهج ونجاحه للحصول علي منتج صناعي قادر علي المنافسة في الأسواق العالمية، وكذلك الحصول علي منتج تعليمي مناسب في المؤسسات الجامعية ألا وهو نوعية الطالب الخريج القادر على الإسهام بتنمية المجتمع بكافة المجالات بصورة فعالة ، ونظرا للنجاحات الكبيرة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العام والجامعي على المستوى العالمي أصبح من الضرورة بما كان على جامعاتنا تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة و تطبيق مختلف آلياته من هنا جاءت مداخلتنا للتتناول المفهوم العام لإدارة الجودة و بشكل خاص في ميدان التعليم العالي،

1- ماهية و مفهوم الجودة:

إن مصطلح الجودة هو بالأساس مصطلح اقتصادي ظهر بناءا على التنافس الصناعي والتكنولوجي بين الدول الصناعية المتقدمة بهدف مراقبة جودة الإنتاج وكسب ثقة السوق والمشتري، وبالتالي ترتكز الجودة على التفوق والامتياز لنوعية المنتج في أي مجال، وتعرف الجودة ضمن مفهوم إدارة الجودة الشاملة (TQM) بأنها " مقابلة وتجاوز توقعات المستفيد " (1)، وبالتالي يقوم المستفيد بتحديد ماهية الجودة المطلوبة والتي تلبي رغباته وتحقق رضاه ، وهنا يكمن التحدي والصعوبة في إرضاء جميع المستفيدين والذين تختلف أهواؤهم ورغباتهم 3ولهم شخصيات مختلفة وينتمون لطبقات اجتماعية متنوعة.

أما مفهوم الجودة في التعليم فإنه يتعلق بكافة السمات والخواص التي تتعلق بالمجال التعليمي والتي تظهر مدى التفوق والإنجاز للنتائج المراد تحقيقها، " وهي ترجمة احتياجات و توقعات الطلاب إلى خصائص محددة تكون أساساً لتعميم الخدمة التعليمية وتقديمها للطلاب بما يوافق تطلعاتهم" (2)، وبالتالي تسعى الجودة الشاملة إلى إعداد الطلاب بسمات معينة تجعلهم قادرين على معايشة غزارة المعلومات وعمليات التغيير المستمرة، والتقدم التكنولوجي الهائل، لا حصر دورهم فقط في نقل المعرفة والإصغاء، لذلك فإن هذه المرحلة تتطلب " إنسانا ذا مواصفات معينة لاستيعاب كل ما هو جديد ومتسارع والتعامل معه بفعالية " (3)، مما يتطلب تحويلاً كبيراً في دور الأستاذ والمشرف الأكاديمي ، فهو مدرب وموجه وعليه توفير مناخ تعليمي يسمح بحرية التعبير والمناقشة ومساعدة الطلاب علي التعلم الذاتي والتعاوني، وهذا التوجه يتناسب مع أسلوب وفلسفة التعلم عن البعد التي تنتهجها الجامعات المفتوحة والتي تعتمد على الطالب في عملية التعلم مع توفير كل الإمكانات اللازمة لحدوث التعلم بمساعدة المشرف الأكاديمي ، ولقد ظهر مفهوم إدارة الجودة الشاملة بعد الأزمة التي حدثت في الاقتصاد الياباني بعد الحرب العالمية الثانية مما اضطر زعماء الصناعة اليابانية إلى إحداث الجودة بمساعدة ديمنج الأمريكي الذي يسمي بأب الجودة، والذي قام بتعليم المنتجين اليابانيين على كيفية تحويل السلع الرخيصة والرديئة إلى سلع ذات جودة عالية، حيث تم بالفعل تسجيل أفضلية للسلع اليابانية على المنتجات الأمريكية، وعندما سئل (ديمنج) عن سبب نجاح إدارة الجودة الشاملة في اليابان بدرجة أكبر من الولايات المتحدة قال: "الفرق في عملية التنفيذ أي تجسيد إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها".

إن عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة تحتاج إلى توفير قياديين مؤهلين قادرين على فهم معاني الجودة الشاملة وتطبيقاتها ودورها في تحسين المنتج والمخرجات التعليمية بعيدا عن الخوف والتردد لدى تلك القيادات، وهذا يتطلب تشجيع تلك القيادات على إبداء آرائها بحرية نحو التغيير والتحسين والابتكار ويعني مفهوم إدارة الجودة الشاملة " أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع ومستويات المرحلة التعليمية؛ ليوفر للأفراد وفرق العمل الفرصة لإرضاء الطلاب والمستفيدين من عملية التعلم، أو "هي فعالية تحقيق أفضل خدمات تعليمية بحثية واستشارية بأكفأ أساليب وأقل تكاليف وأعلى جودة ممكنة " (4).

بينما رأى آخرون أن إدارة الجودة الشاملة هي" فلسفة للإدارة أو أنها مجموعة من المبادئ الإرشادية التي تسمح لشخص أن يسير بشكل أفضل و أنها تصنيف لأدوات القياس الإحصائية المتقدمة التي يستخدمها عدد قليل من الأفراد وتتطلب العملية التكامل بين الشكلين" (5).

بينما رأى البعض أن إدارة الجودة الشاملة هي " أسلوب جديد للتفكير والنظر إلى المنظمة وكيفية التعامل والعمل داخلها للوصول إلى جودة المنتج " (6)، بينما رأى آخرون أن إدارة الجودة الشاملة هي "مدخل استراتيجي لإنتاج أفضل منتج أو خدمة من خلال الابتكار المنتج " (7) ، وقد عرفها معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي بأنها " تأدية العمل الصحيح على نحو صحيح من الوهلة الأولى مع الاعتماد على تقويم المستفيد في معرفة مدى تحسن الأداء " أما في قطاع التعليم العالي فإن إدارة الجودة الشاملة تعرف بأنها " عملية استراتيجية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي يمكن في إطارها توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسن المستمر للمنظمة " (8) ، ويركز هذا التعريف على مفهوم إدارة النظم الذي يربط بين المدخلات والعمليات والمخرجات للعملية التعليمية، وبالتالي يتطلب هذا المفهوم النظر إلى كل من الطلاب المستفيدين بصورة مباشرة من هذا الأسلوب وكيفية الإعداد لهم لتحقيق حاجاتهم ورغباتهم الحالية والمستقبلية، الأمر الذي سينعكس على المجتمع بمؤسساته المختلفة، وكذلك الأساتذة والإداريين والعاملين الذين هم بحاجة إلى تدريب وتطوير لمهاراتهم وكفاءاتهم لاستيعاب فلسفة ومفاهيم الجودة الشاملة وتطبيقاتها وفقا لمبادئ الجودة الشاملة لديمنج وغيره مثل جوران ، وهذا يتطلب فحص الهيكل التنظيمي للنظام الجامعي في أي مؤسسة؛ كي يتوافق مع فلسفة إدارة الجودة الشاملة مع توفير مناهج متوافقة مع متطلبات الحياة العصرية .

وانطلاقا من هذه التعاريف فإن إدارة الجودة الشاملة في إطار المنظومة الجامعية ضمت مجموعة من المضامين أهمها (9):

أ. اعتماد أسلوب العمل الجماعي التعاوني، لتطوير ما يمتلكه العنصر البشري في المؤسسة من قدرات ومواهب وخبرات.

ب. الحرص على استمرار التحسين والتطوير لتحسين الجودة.

ت. تقليل الأخطاء من منطلق أداء العمل الصحيح من أول مرة، الأمر الذي يؤدي إلى تقليل التكلفة إلى الحد الأدنى مع الحصول علي رضى المستفيدين من العملية التعليمية.

ث. الحرص على حساب تكلفة الجودة داخل المؤسسة لتشمل كافة الأعمال المتعلقة بالخدمة المقدمة مثل تكاليف الفرص الضائعة، تكلفة الأخطاء، عمليات التقويم، سمعة المؤسسة.

ج. النهج الشمولي لكافة المجالات في النظام التعليمي: كالأهداف والهيكل التنظيمي وأساليب العمل والدافعية والتحفيز والإجراءات.

2- الجودة والتعليم العالي:

حظيت الجودة باهتمام كبير في معظم دول العالم باعتبارها إحدى الدعامات الأساسية لأنظمة التعليم التي يجب عليها مواكبة التغيرات العالمية والتكيف معها، ونقطة انطلاق الكوادر البشرية المؤهلة علمياً للمشاركة في تحقيق التنمية بأبعادها المختلفة، ومواجهة التأثيرات السلبية الناجمة عن محركات التغيير وصولاً إلى حلول عملية تعود بالفائدة على المجتمعات. (10)إن أهمية جودة التعليم العالي تظهر من خلال ما يمكن أن يحققه من فوائد عند تطبيقه لمعايير ضمان الجودة، ومن أبرزها:

أ. **التطوير المستمر لرسالة المؤسسة التعليمية وأهدافها:** إذ أن تطبيق معايير ضمان الجودة سيدفع مؤسسات التعليم العالي إلى مراجعة دائمة لرسالاتها وأهدافها مما يجعلها تواكب المتغيرات السريعة والمتلاحقة التي تفرضها العولمة واقتصاديات المعرفة، كما يجعلها تلبي متطلبات التنمية الشاملة، خاصة أن معايير ضمان الجودة لا تقف عند سقف معين بل هي دائمة التطور مما يجعل مؤسسات التعليم تلاحق هذا التطور وتسعى لتحقيق مستوياته.

ب. **الاستثمار الأمثل للموارد المالية والبشرية:** إذ إن مؤسسات التعليم العالي تعاني من هدر الطاقات البشرية، كما أن مواردها المالية إما أن تكون عاجزة عن تحقيق متطلباتها وتنفيذ برامجها أو أنها تستنزف في مجالات لا تخدم العملية التعليمية بصفة مباشرة، ولذا فإن تطبيق معايير ضمان الجودة يحقق الأسلوب الأفضل لاستخدام الموارد المالية والبشرية بصورة صحيحة.

ت. تحقيق الدور المجتمعي لمؤسسات التعليم العالي: إذ أن رسالة المؤسسات لا تقف عند الغايات التعليمية فقط بل تتجاوز ذلك إلى محيطها الأوسع وهو الدور المجتمعي والإنساني، ولاشك أن جودة التعليم ستؤثر بصفة مباشرة في المجتمع من خلال مخرجاتها (الطلبة)، الذين يعدون مدخلات لعمليات وأدوار أخرى مثل القيام بالأبحاث العلمية، وتقديم الاستشارات العملية، ومساعدة متخذي القرار، والمساهمة في اقتراح حلول للمشكلات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والبيئية التكنولوجية والصناعية وغيرها، التي من شأنها أن تحد من تأثيرات محركات التغيير العالمية.

ث. تطوير مهارات العاملين في مجال التعليم العالي: إذ أن معايير ضمان الجودة تشترط على العاملين في المؤسسات التعليمية مستويات عالية من الكفاءة المهنية، وتدريب مستمر، واستخدام أمثل لوسائل التقنية الحديثة، وتوفر مهارات قيادية، مما ينعكس على أداء وإنتاجية العمل ويسهم في تطوير التنمية بأبعادها المختلفة.

3- ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي:

نشاط ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي يتم من خلال التقويم والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي في العالم وذلك لرصد جملة المفاهيم والإجراءات المتبعة في مؤسسات التعليم العالي على المستوى العالمي وفي الدول العربية في الوقت الذي تحرص فيه كل الحرص على هويتها الثقافية ومراعاة خصوصياتها الحضارية بحيث لا تهدر أي فرصة تتيح الاستفادة من تجارب الغير خصوصًا تلك التي ثبت نجاحها وريادتها فنأخذ منها ما يتناسق مع قيمنا وثوابتنا فلقد ظهرت حركة ضمان الجودة كرد فعل إيجابي لما أبداه الأكاديميون والمسؤولون والمجتمع من قلق حول جودة التعليم العالي، وهو الذي نجم عن عوامل كثيرة منها التنافس الدولي، والاحتياجات المتغيرة للسوق والتمويل. فالمجتمعات والحكومات أيضًا يهتمان بجودة التعليم العالي، ويسعيان لإيجاد أنظمة تحدد المسؤوليات تحديدًا واضحًا، ومن هنا يمكن القول بأن ضمان الجودة أمر ضروري لتلبية الاحتياجات المرتبطة بالجودة وتحديد المسؤولية في التعليم العالي .(11)

و كان مفهوم ضمان الجودة الشاملة قد نشأ وتطور في أمريكا الشمالية في وقت مبكر من القرن العشرين آخذًا شكل الاعتماد الأكاديمي، وبدأ كنشاط اختياري غير حكومي يهدف إلى الارتقاء بنوعية التعليم في والكليات والجامعات، وعلى الرغم من أن الاعتماد على هذا النحو يتم على أيدي منظمات غير حكومية ومستقلة، فإنه تحتم على الادارة الحكومية في الولايات المتحدة الأمريكية الاعتراف بالمنظمات التي تمنح الاعتماد ويلاحظ في هذا الصدد أن الإدارة الحكومية في الولايات المتحدة لا تمنح الاعتماد لمؤسسات التعليم العالي أو البرامج الأكاديمية وإن كانت تصرح لمنظمات الاعتماد بممارسة نشاطها من خلال اللجنة الاستشارية الوطنية الخاصة بضمان نزاهة عمليات المراجعة والتدقيق وعلى أساس ما تقرره هذه اللجنة يقرر المسؤولون ما إذا كانت المنظمة التي تمنح الاعتماد سلطة يعتد بها فيما يتعلق بنوعية وجودة التعليم أو التدريب .

وتصنف منظمات الاعتماد في الولايات المتحدة إلى فئتين :الفئة العامة، والفئة الخاصة .وهناك ست هيئات إقليمية موزعة على أساس جغرافي تمنح الاعتماد العام أو المؤسسي وفيه يتم اعتماد المؤسسة ككل، أما هيئات الاعتماد التخصصي فهي على المستوى القومي وتتخصص في مهن معينة مثل :الطب، الهندسة، والتربية، وإدارة الأعمال.ويمتد نشاط بعض منظمات الاعتماد خارج الولايات المتحدة، وإن كان بعضها يقصر أنشطته الدولية على المعادلة، وليس الاعتماد مثل مجلس الاعتماد للهندسة والتقنية وتقوم منظمة الاعتماد بتشكيل لجان وفرق زائرة من أعضاء من مختلف الجامعات بالولايات، وتقوم كل لجنة بتطبيق معايير التقييم والاعتماد، وهي معايير معروفة وتركز على الجودة.

4- إطار الجودة في الأداء الجامعي:

يتكون إطار الجودة في التعليم الجامعي من عملية ثلاثية الأبعاد من التخطيط لرسالة الجامعة والمشاركة الفاعلة لعناصرها البشرية بما يحقق الإفادة من جميع تلك العناصر دون استثناء احداها، ومايتم في تلك العملية (12) ، ومن مجالات التحقق من مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي مايلي:

أ. الفلسفة والرسالة والأهداف:

فالجودة في سياسات التعليم الجامعي ترتكز على الفاعلية و حسن التسير في طريق واضح المعالم دون تخبط، فعلى صعيد سياسات قبول الطلبة :يجب أن يفتح القبول للقادرين على تحقيق متطلباته، وينبغي استبدال شهادة الدراسة الثانوية كأساس للالتحاق بالجامعة بامتحان للقبول في الجامعات يضعه مركز وطني للامتحانات والقياس، والإدارة الجامعية الرشيدة تلك التي تهيئ مناخا تعليميا و بحثيا مناسبا، والتي تتداخل في مجملها وتتعاون معا نحو تحقيق أهداف الجامعة الرئيسة. لذا لابد من إدارة جامعية قادرة على تحديد الفلسفة والأهداف التي تنطلق من رسالة واضحة المعالم دون لبس في المعتقد والنهج المؤدي إليها بطريقة عصرية تواكب تطوراتها.

ب. المساقات الدراسية:

إن التغيرات المجتمعية التي طرأت حديثًا على الأفراد، ومنها التحول إلى اقتصاديات السوق والنمط الاستهلاكي وتغير اتجاهات وميول الأفراد واستعداداتهم بسبب ظروف العصر، تظهر الحاجة الملحة إلى تطوير مناهج الدراسة ولاسيما فى مرحلة الجامعة، وأن يرتبط هذا التطوير والتحديث بآليات نقل المعرفة إلى الأفراد أي طرق التدريس وتكنولوجيا التعليم التى يجب أن تساير محتوى الدراسة المتطور، ذلك أن استخدام طرق تدريس ومتابعة وتقويم وتكنولوجيا تعليمية أكثر فعالية يؤدى إلى تفعيل العملية التعليمية برمتها.

ت. الهيئة التدريسية:

إن أهم ما يتعلق بهذا المجال ضرورة تنمية أعضاء هيئة التدريس بعد التأكد من اختيار الكفاءات القادرة على التواصل مع الطلبة في مرحلة التعليم الجامعي. و يفترض في أعضاء هيئة التدريس أن يتمتعوا ببصيرة نظرية، و عقلية منفتحة لتأدية وظيفتهم، وهذا يتطلب منهم أن يكونوا مهنيين لاحرفيين، وذلك لتمكين أستاذ الجامعة من التدريس فى ضوء أهداف واضحة المعالم والصياغة، وفى ضوء فهمه لخصائص طلابه النفسية والاجتماعية وشروط وكيفية تعلمهم وخطوات التدريس وأساليب التعامل معهم والاتصال بهم أهمية خاصة فى نجاح العملية التعليمية الجامعية. فتنمية المعلم الجامعي مهنيا مهمة لشحذ قدرته على اتخاذ القرار السليم، وذلك كون عملية التنمية المهنية للمعلمين تلقي الضوء على أدوارهم التدريسية والبحثية وتوضيح أهدافهم مما يقلل من نسب الهدر من طاقاتهم و مجهوداتهم.

ث. الطلبة:

الطلبة هم بؤرة الاهتمام في التعليم الجامعي، وذلك لأن العملية التعليمية برمتها قد بنيت من أجلهم. ومن ضرورات هذا الاهتمام ما توصلت إليه النظريات الحديثة من أن التركيز على الطلبة يعتبر ركيزة أساسية في توجيههم نحو مستقبل يلبي حاجياتهم ورغباتهم، وذلك بما يواكب التطورات العصرية في انفتاح الطلبة على ضرورات حياتهم الحاضرة والمستقبلية حيث أن مشاركة الطلبة في اختيار المساقات الدراسية بطريقة منفتحة، والتدرب على كيفية الوصول إلى المعلومات ذاتيا يعد من أهم الأسس الحديثة لجعلهم محور ارتكاز التعليم الجامعي ، كما أن التخفيف من أعدادهم في المحاضرات الدراسية، بحيث تصبح مناسبة للإفادة العلمية والعملية، يؤدي إلى جعل العملية التعليمية أكثر إيجابية وفاعلية.

ج. البحث العلمي:

لم يعد عضو هيئة التدريس الجامعي مجرد قارئ للمعرفة، وناقلا لها بل أصبح مبتكرا لها بطريقة علمية في عمليات الصياغة، الإخراج، التقييم والتطوير معتمدا على قدراته ومهاراته الذاتية في البحث والدراسة بمجال الاختصاص، وذلك نظرا للواقع التطوري المتراكم للمعرفة وتقنياتها.

ويعتبر البحث العلمي الجامعي لكل من الطالب والمحاضر من أهم مرتكزات التطوير الجامعي والمجتمعي معا، فالبحث في القضايا التعليمية والأكاديمية الجامعية، وكذلك المشكلات المجتمعية يقدم تصورات تطويرية جديدة لكل من الحياة الجامعية والبيئة المحيطة. ما يمثل ذروة العلاقة التعاقدية المتبادلة بين المجتمع و النشاط و المستوى الجامعي في أي مجتمع من المجتمعات، ومن أهم متطلبات تفعيل عملية البحث الجامعي لدينا ما يلي:

- توفير الأموال اللازمة للبحث العلمي.
- توجيه البحث العلمي لخدمة أهداف التنمية و حل المشكلات الوطنية.
- توحيد المجلات العلمية للجامعات في مجلات وطنية.
- إعطاء الحوافز للجامعات التي تنتج بحوثا علمية موائمة وذات مستوى رفيع.

ح. إستراتيجيات التعليم ووسائله:

تلعب إستراتيجيات التدريس ووسائله دورا أساسيا في توضيح الدروس وفاعلية تأثيرها في حياة الطلبة، فالاستراتيجية الفاعلة تعمل على تبسيط فهم موضوع الدرس المراد عرضه ، وعلاوة على ذلك تعتبر بمثابة تسهيلات مادية ومعنوية توظف في عرض الدروس لتقصير مسافة الزمن اللازم لفهمها واستيعابها، ومن ثم انتقال أثر التعلم من خلال نتائج آثارها على المتعلم، وكذلك تقليل الوقت والجهد اللازمين لتنفيذ الدرس، مما يجعل عملية التعليم عملية استثمارية توظيفية لجميع العناصر البشرية منها والمادية (13).

خ. البيئة المحيطة:

تتبادل كل من البيئة الجامعية والبيئة المحيطة علاقة من التعاون والتنسيق ليحقق كل منهما أهداف وغايات الآخر، فالمجتمع في حاجة للكوادر المؤهلة التي تعدها الجامعة لتولي قيادة مؤسساته، والجامعة في حاجة للأموال والتسهيلات التي يمكن أن يقدمها أصحاب الأعمال ومؤسسات المجتمع لها. وتفعيل العلاقة بينهما يعني تفعيل عملية التعليم والتعلم الجامعي بما يفيد في إيجاد مخرجات تربوية وأكاديمية معدة إعدادا يؤهلها لتطوير الحياة الجامعية والمجتمعية معا.

وعلى ذلك تصبح البيئة المحيطة هي مصدر أبحاث جامعية على مستوى كل من المحاضرين والطلب ،ويمكن أن تكون بعض هذه الأبحاث مدفوعة الأجر من قبل بعض أصحاب الأعمال ومؤسسات المجتمع، حيث أن بعض الجامعات تتجه في تمويل برامجها وأنشطتها الجامعية إلى تلك الأبحاث، فيما يسمى بالجامعة المنتجة.

5- مؤشرات و معايير الجودة العالمية في الأداء الجامعي:

قد تختلف مؤشرات ومعايير توكيد الجودة والاعتماد فى إعدادها وصياغتها وعمقها واتساعها باختلاف الدول التى تطبقها، إلا أنها جميعًا تتفق فى المحتوى والمضمون والتوجهات، ونتعرض بإيجاز لهذه المؤشرات والمعايير مصنفة إلى مجموعتين، تتناول المجموعة الأولى الكيانات المؤسسية للتعليم العالي (الجامعات ، الكليات ، المعاهد) ، وتختص المجموعة الثانية بالفعالية التعليمية، وهى كما يلي:

- **المجموعة الأولى** : معايير الكيانات المؤسسية:

- **المعيار الأول : الرسالة والغايات والأهداف:** يجب أن يكون للمؤسسة التعليمية رسالة تحدد غرضها فى مجال التعليم العالي، وتوضح لمن تقدم خدماتها، وما الذى تنوى القيام به، والكيفية التى تحقق بها أهدافها، وتستخدم فى صياغة وتشكيل برامجها وممارساتها وتقييم فعاليتها.

- **المعيار الثاني : التخطيط وتخصيص الموارد و التجديد المؤسسي:** تقوم المؤسسة التعليمية بالتخطيط والتخصيص المستمر لمواردها معتمدة فى ذلك على نتائج تقييمها للبيئة الداخلية والخارجية، كما تحدد إجراءات التنفيذ والتقييم لمدى نجاح الخطط الموضوعة والموارد المخصصة فى إحداث التغيير المنشود، والمحافظة على الجودة وتحسينها.
- **المعيار الثالث : الموارد المؤسسية:** تتوافر الموارد البشرية والمالية والفنية والطبيعية المطلوبة لتحقيق رسالة وأهداف المؤسسة التعليمية، ويسهل الحصول عليها، ويتم تحليل وتقييم فعالية وكفاءة استخدام هذه الموارد كجزء من عملية التقييم المستمر للمؤسسة التعليمية.
- **المعيار الرابع : القيادة والحاكمية (المجالس الجامعية):** يحدد النظام المؤسسي للتعليم العالي أدوار المجالس الجامعية بمستوياتها المختلفة فى إعداد السياسات واتخاذ القرارات من خلال هيكلية فعالة وعلى درجة عالية من الاستقلالية لتأكيد التكامل المؤسسي، والوفاء بمسئوليات رسم السياسات وتخصيص الموارد بما يتفق مع رسالة المؤسسة التعليمية.
- **المعيار الخامس : الإدارة:** تتوفر للمؤسسة التعليمية على هيكل إداري يسهل العمليات التعليمية والبحثية، ويدعم الجودة، ويساند المجالس واللجان الجامعية على مختلف مستوياتها فى القيام بمهامها وأداء أدوارها.
- **المعيار السادس : العدالة والنزاهة والشفافية:** تظهر المؤسسة التعليمية فى إطار ممارساتها وأنشطتها التعليمية استجابة للمعايير الأخلاقية والمهنية وسياساتها العامة بما يدعم حريتها الأكاديمية.
- **المعيار السابع : التقييم المؤسسي:** تقوم المؤسسة التعليمية بوضع وتنفيذ خطة وإجراءات تقييم الفعالية الكلية للمؤسسة فى تحقيق رسالتها وأهدافها، وتنفيذ خططها وبرامجها وتخصيص مواردها وتحديث نفسها وممارسة أدوارها الإدارية والخدمية بكفاءة في إطار من المعايير الأخلاقية والمهنية فى تعاملها مع العاملين بها والمتعاملين معها.

المجموعة الثانية : معايير الفعالية التعليمية : وتشمل ما يلي:

- **المعيار الأول :قبول الطلاب:** تقبل المؤسسة التعليمية الطلاب والدارسين الذين تتفق اهتماماتهم وقدراتهم وتأهيلهم السابق مع رسالة المؤسسة وأهدافها.
- **المعيار الثاني :الخدمات الطلابية المساندة:** توفر المؤسسة التعليمية الخدمات الطلابية الضرورية لدعم المناخ التعليمي والبحثي، وتمكين الطلاب من تحقيق أهدافهم المؤسسية وفق رسالة وأهداف المؤسسة.
- **المعيار الثالث : أعضاء هيئة التدريس و معاونيهم:** تقوم المؤسسة التعليمية بإعداد وتنفيذ ومتابعة البرامج التعليمية والبحثية والخدمية ودعمها بمجموعة من المحترفين والمهنيين المؤهلين.
- **المعيار إلحادي عشر : البرامج التعليمية:** توضح المؤسسة التعليمية المحتويات التعليمية وأهداف تعلم الطلاب وتعليمهم بما فى ذلك المعارف والمهارات والقدرات.
- **المعيار الثاني عشر: التأهيل التعليمي العام** : يتم تصميم مناهج تمكن الطلاب من اكتساب المهارات والمعارف الأساسية، بما فى ذلك الاتصالات الشفوية والمكتوبة والمنطق العلمي والتحليل الكمي والنقدي و الجدارات التقنية والمعلوماتية المطلوبة لدراسة المقررات التخصصية.
- **المعيار الثالث عشر : الأنشطة التعليمية ذات الصلة:** تقدم المؤسسة التعليمية برامج وأنشطة تعليمية ذات طبيعة خاصة من حيث المحتوى أو مجال التركيز أو أسلوب وجهة التدريس أو التدريب لضمان التوافق مع المعايير المناسبة وقد تضم هذه الأنشطة برامج المهارات الأساسية، برامج الشهادات المعتمدة، التعليم التجريبي، والدراسات غير المؤدية إلى درجة علمية، التعليم عن بعد وغيرها.

- **المعيار الرابع عشر : تقييم تعلم الطلاب:** تضع المؤسسة التعليمية نظامًا لتقييم تعلم الطلاب يضمن أن الطلاب يملكون المعارف والمهارات و الجدارات المتوافقة مع أهداف المؤسسة والأهداف المنشودة من التعليم العالي عمومًا.

6- العوامل الثقافية المؤثرة في إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

تهتم إدارة الجودة الشاملة بفلسفة تعتمد على استراتيجية طويلة المدى في تحقيق أهدافها ولا تقاس نتائجها من خلال فترة قصيرة، وتعتبر هذه الحقيقة من أهم عيوب تطبيق الجودة الشاملة، حيث لا يتوقف تقييم النتائج على فترة قصيرة، والتقييم لا يقتصر على رؤية المؤسسة لنفسها أو من وجهة نظرها ولكن توجد قوى وعوامل أخرى تحدد نوعية المخرجات التعليمية على اعتبار أن المخرجات التعليمية تعتبر سلعة تنافسية خاضعة للتقييم بشكل مستمر، وللحصول على سلعه ذات مواصفات جيدة (طلاب)؛ لا بد من الاستمرارية في العمل بنفس الروح والدافعية خلال مدة تطبيق المنهج، ونحن حين نتحدث عن منتج تعليمي مناسب وهو الطالب فكأننا نتحدث عن تنمية المجتمع، لأن ذلك بطبيعة الحال سينعكس على المجتمع كله، فالعلاقة بين الجامعة والمجتمع علاقة ترابطية متبادلة يؤثر كل منهما في الآخر، و يخضع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كافة المجالات بما فيها المجال التعليمي الجامعي لمجموعة من القوى الثقافية المؤثرة في مرحلة التطبيق، بالإضافة إلى عوامل مستقبلية لابد من توقعها، ومن هذه العوامل:

1- العامل الاقتصادي: حيث يرتبط النمو والتطوير التربوي بالحالة الاقتصادية السائدة بأي بلد، حيث " تؤثر العوامل الاقتصادية على التعليم من ناحيتين هما: البناء الاقتصادي للمجتمع والنظرية الاقتصادية التي تتبناها أيضا الدولة " (15)، ويرتبط التعليم والاقتصاد بعلاقة تبادلية يؤثر كل منهما بالآخر، و النظرية الاقتصادية إما أن تشكل قيوداً وإما تفرض قيود من حيث مقدار التدخل في المجال التعليمي، حيث يختلف التأثير باختلاف النظام المتبع فالنظام الرأسمالي تنطلق منه المعاملات الاقتصادية دون تدخل مباشر من الحكومة في الداخل والخارج للدولة، بينما تشارك الدول الاشتراكية في تمويل التعليم ولها المزيد من التأثير في عملية التعلم، وبالتالي فإن النظرية الاقتصادية تنعكس على الإدارة التعليمية والتعليم الجامعي بصورة إيجابية أو سلبية حسب النظام الإداري المستخدم وحجم التمويل المقدم لعملية التعليم.

2- **العامل السياسي:** وهو يتعلق بنظام الحكم المتبع في الدولة والظروف السائدة المرتبطة بهذا النظام السياسي وما يتبعها من استقرار سياسي، حيث تظهر فلسفة الحكم في ظل النظم الديمقراطية التي تقوم على ثقة و احترام الفرد، وأن السياسة هي نتاج لقرار الفرد عند التعبير عن رأيه، وتنعكس هذه الفلسفة السياسية على النظم التعليمية لتحقيق مبدأ تكافؤ الفرص التعليمية لكافة الأفراد مع وجود نوع محدد من الإشراف على التعليم لتحقيق الوحدة والاحتفاظ بالدولة كشريك مباشر في عملية التعليم.

3-**العامل الحضاري:** إن التقدم الحضاري في أي مجتمع يقوم على ثلاث ركائز أساسية هي: القوي البشرية، المنظمات والمؤسسات التي تستوعب القوى البشرية ، و النظام التعليمي وسياسته وفلسفته، ويمر العالم حاليا بمتغيرات عديدة تنعكس على حياة المجتمع ونموه وهي ثورة المعلومات واتساع وانتشار التكنولوجيا المادية والإدارية في المجتمع، الأمر الذي ساهم في التقارب بين الدول لسهولة الاتصال والتواصل التكنولوجي، وأصبح التقدم والتطور في العالم يرتبط بمدى استخدام الدول لوسائل التكنولوجيا المعاصرة ووسائل الاتصال الحديثة، وقدرة الدول أيضا على التأقلم والتصدي لنظام العولمة والحفاظ على كيانها وقدرتها على حماية نفسها وأنظمتها المختلفة بما فيها التعليمية من التبعية للدول المتقدمة.

4- **العامل الاجتماعي:** يشكل النظام الاجتماعي في أي دولة عاملاً مهما لمدى التماسك الاجتماعي في الدولة، فيتميز كل نظام بمميزات اجتماعية عن غيره، ويرتبط الوضع الاجتماعي بالوضع السياسي السائد، بالرغم من هذه القوى المؤثرة في التعليم إلا أنه توجد اتجاهات و مؤشرات لقوى مؤثرة مستقبليا بسبب التغيرات المتسارعة حديثا في العالم والتي ستنعكس على التعليم بشكل عام و التعليم العالي بشكل خاص، وبالتالي يجب على النظام التعليمي في أي مؤسسة أن يكون قادراً على معرفة التوقعات

المستقبلية الناتجة عن الانفجار المعرفي والتكنولوجي والتغيرات والقوي الثقافية مع القدرة على استيعابها في النظام التعليمي والتأقلم معها؛ كيلا تحدث فجوة أو تناقض في العمل (16)

الخاتمة:

لقد بات من المؤكد أن هناك ضرورة لتطوير معايير ضمان الجودة وتعديلها من خلال إعادة النظر في رؤية المؤسسة ورسالتها وأهدافها وتصميم المناهج الدراسية وطرق التعليم ومصادر التعلم والخدمات الطلابية لتتوافق مع تحديات العصر الحالي، مما يجعلها قادرة على الإيفاء بمتطلبات ومواصفات سوق العمل العالمي وإثبات جودتها وكفاءتها ، خصوصا و أن ضمان جودة التعليم العالي أصبح يلعب دوراً فاعلاً في أبعاد التنمية الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والبيئية والتكنولوجية، و نشاطا مهما في مواجهة التحديات العالمية المتمثلة بمحركات التغيير كالفقر والغذاء والتزايد السكاني والتمدن والتغير المناخي، من خلال تزويد المجتمعات بمخرجات مسلحة بالكفاءات المتخصصة والمهارات العالية والاتجاهات الإيجابية القادرة على معالجة المشكلات القائمة ووضع إجراءات وقائية تحول دون الوقوع في المشكلات ، حيث أسهمت جودة التعليم العالي في رسم مسيرة المجتمعات ونهضتها، وإنشاء الدولة الحديثة ومؤسساتها وأجهزتها، ولهذا أخذت قضايا الجودة جانباً كبيراً من النقاشات التي تجري في العديد من المحافل والمؤتمرات العالمية، وتزايد الاهتمام بمخرجات مؤسسات التعليم العالي ونواتجها بشكل كبير، الأمر الذي يتطلب وضع آليات واضحة لربط تداعيات التغيير التي يشهدها قطاع التعليم العالي مع متطلبات العولمة واقتصاد المعرفة والتنمية المجتمعية، وإمكانية الاستثمار الحقيقي في هذا المجال.

المراجع:

1. Barton, Joan A.and .Marson, D.brian, Service Quality: An introduction, Province of British, Columbia Publications, 1991. p.7
2. الرشيد محمد : الجودة الشاملة في التعليم ، مجلة تربوية ثقافية جامعية ، جامعة الملك سعود،1995، 4-6.
3. أبو ملوح محمد : الجودة الشاملة في التعلم الصفي، مركز القطان للبحث والتطوير، غزة، 2000، ص4.
4. النجار فريد راغب : إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، أميرال للنشر والتوزيع، القاهرة،1990،ص73.
5. Jablonski Joseph R. Implementers Total Quality Management on Overview Without Publisher, Santiago, Preiffer,U .S A ,1991,P.70.
6. وارين شميث وجيروم فانجا : مدير الجودة الشاملة ، ترجمة محمود عبد الحميد مرسي ، دار آفاق للإبداع العالمية للنشر والإعلام ، الرياض ، السعودية ، 1997،ص33.
7. فيليب انكستون : التغيير الثقافي في الأساس الصحيح لإدارة الجودة الشاملة، ترجمة عبد الفتاح السيد النعمان، الدار اللبنانية المصرية،1995،ص38.
8. Hixon, J.and K.lovelace, Total Quality Management Challenge to Urban School, Education Leadership, 1992,P.6-24.

9. مأمون وطارق أل الشبلي : الجودة في المنظمات الحديثة، دار صفاء للنشر، عمان،2002،ص50.
10. .منذر عبدالرحمن : الجودة في التعليم الجامعي، دار المنار للطباعة ، غزة ،2009 ،ص26.
11. David, B., & Harold, T ,Quality in Higher Education (Vol. 6): Routledge, Francis Group,2000,p67.
12. يوسف علي :معايير الجودة في التعليم العالي ، دار العلم ، بيروت ،2005، ص38.
13. التل سعيد :قواعد التدريس الجامعي،دار الفكر للطباعة والنشر،عمان،1997 ،ص98.
14. يوسف علي: مرجع سبق ذكره، ص65.
15. عبود عبد الغني: إدارة التربية وتطبيقاتها المعاصرة، دار الفكر العربي، القاهرة.،1990،ص160
16. الباز أسامة : مصر في القرن 21: الآمال والتحديات، مركز الأهرام للترجمة والنشر، القاهرة،1997،ص115-122