مؤشّرات الجودة في التعليم العالي

أ/ محمد بلخضر
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا
جامعة عمار ثليجي الأغواط

ملخص

من المعروف أنه في جل المؤسسات مهما كان نوعها و مهما اختلفت أهدافها يحدث فيها ما يسمى بالتغيير،لتظهر الاتجاهات أو المشاريع الجديدة،و العلوم و المعارف الجديدة ...الخ،و إذا لم يحدث هذا التغيير فهذا يترجم لنا أن أي مؤسسة ستبقى مستمرة في اتباع الطرق الكلاسيكية في عملها مما يجعلها بيئة تنتج الروتين و الملل و تكون بعيدة كل البعد عن عملية تجديد المهارات و طرح الأفكار الجديدة.

إن عملية التغيير التربوي لا تتم إلا من خلال الاستغلال الصحيح للموارد المادية و البشرية و الفنية المتواجدة داخل المؤسسة الجامعية مع فتح مجال الحوار و التساؤل و تبادل وجهات النظر ،و ذلك من أجل قبول فكرة التغيير و ضمان المشاركة الفعلية من قبل جميع أعضاء المؤسسة الجامعية و هذا لضمان تحقيق مبدأ الجودة في التعليم العالي.

Abstract

It is known that in most institutions of whatever type and regardless of their objectives, what happens is called change to show trends or new projects, science and new knowledge ... etc. If this change does not occur, it translates to us that any institution will continue to follow the classical methods in Its work, making it an environment that produces routines and boredom, is far removed from the process of renewing skills and introducing new ideas.

The process of educational change takes place only through the proper exploitation of the material, human and technical resources within the university institution, while opening the field of dialogue, questioning and exchanging views in order to accept the idea of change and ensure the effective participation of all members of the university educational institution to achieve the quality principle in Higher Education.

تمهيد:

بدأت العديد من المجتمعات خلال السنوات الأخيرة بالاهتمام بجودة التعليم عامة والجامعي بصفة خاصة من خلال إعادة النظر في أهداف العملية التعلمية وعناصرها وأدواتها وجودة مخرجاتها من بينها نوعية الخريج الجامعي وجودته. فالنظم التعليمية الفعالة في الوقت الحاضر لم تعد منحصرة على تقديم التعليم لكل الجماهير بل تشترط وتؤكد على أن التعليم يجب أن يقدم بجودة عالية المواصفات. كما هو الحال في المجتمعات المتقدمة التي يشهد فيها التعليم الجامعي تطورات وإصلاحات جذرية أطلق عليها بعضهم تعبير" ثورة التعلُّم " ومن مبادئها الرئيسية نجد الاستغناء عن نمط التدريس التقليدي الذي لم يعد يتناسب مع روح القرن الحادي والعشرين والاعتماد على نموذج تعليمي جديد قائم على النشاط والفعَّالية، ونموذج تعلُّمي حديث مبني على أساس تعزيز مهارات التعلُّم الذاتي للطالب، والتخلّي عن هذا النمط التقليدي يمثل اللبنة الأولى في عملية تحديث الجامعة وضمان جودة التعليم الجامعي.

1- ماهية جودة التعليم:

1-1- مدلول الجودة:

تعددت استعمالات مصطلح الجودة في حياتنا اليومية فقد يراد به الإشارة إلى ما هو ممتاز. كما يراها البعض الآخر متدفقة في السلع والخدمات مرتفعة السعر، وغائبة عما هو رخيص. وقد تستعمل لوصف السلع التي تحمل خصائص وصفات مرغوب بها، أو للدلالة على دقَة أداء السلعة للوظيفة المشتراة لأجلها[1].

كما تمَ تعريف الجودة باعتبارها القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدَّم إليه. وأنَّ الجودة هي استراتيجية عمل أساسية تسهم في تقديم سلع وخدمات ترضي بشكل كبير العملاء في الداخل والخارج، وذلك من خلال تلبية توقعاتهم الضمنية والسرية أي قدرة المنتج أو الخدمة على الوفاء بتوقعات المستهلك[2]، كما تعرفها الجمعية الأمريكية للجودة بأنها الهيئة أو الخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة التي تعكس قدرتها على تلبية حاجات صريحة وضمنية.

---

[1] – هناء محمود القيسي، **فلسفة إدارة الجودة في التربية والتعليم العالي- الأساليب والممارسات-**، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان ، الطبعة الأولى ، 2011، ص:25.

[2] – سونيا محمد البكري، **إدارة الجودة الكلية**، الدار الجامعية، مصر، ب ط، 2002، ص: 14

وتعرفها المنظمة الدولية للمعايير (Iso) بأنها الخصائص الكلية لكيان (نشاط أو عملية)، أو سلعة، أو خدمة، أو منظمة، أو نظام، أو فرد أو مزيج منهما، التي تنعكس في قدرته على إشباع حاجات صريحة أو ضمنية[1].

ومن خلال ما سبق يتضح أن مفهوم الجودة له معان عديدة تشير إلى مطابقة متطلبات العميل أو المستهلك،كما تشير إلى مطابقة منهج معين لتوقعاته ولمواصفاته، أي أنها تعني المطابقة للمعايير والمواصفات المطلوبة.

لكن اهتمامنا في هذا الفصل سينصب حول مدلول الجودة في حقل العلمية والتعلمية.

1- 2- الجودة في التعليم العالي:

إن مفهوم الجودة في التعليم عامة هو مفهوم ديناميكي، متعدد الأبعاد والمستويات، يتغير بتغير السياق الذي يُطبَّق فيه نظام الجودة وبتغير رسالة المؤسسة التعليمية وأهدافها.

فيمكن أن تعرَّف جودة التعليم بكونها عملية تطبيق مجموعة من المواصفات التعليمية والتربوية اللازمة لرفع مستوى المنتج التعليمي (طالب، فصل، مدرسة، مرحلة تعليمية) من خلال العاملين في مجال التربية والتعليم[2].

أما الجودة في التعليم العالي فيقصد بها نوع من الأداء الفريد، يتحقق فقط في ظروف محددة، وفي نوعية معينة من الطلاب. وهي المقدرة على تغيير الطلاب باستمرار، وإضافة قيم جديدة إلى معارفهم ونموهم الشخصي[3].

كما يُقصد بجودة التعليم الجامعي مدى تحقق أهداف البرنامج الجامعي (الخطط الدراسية) في مُخرجاته (توافر الخصائص المعرفية والمهارية والوجدانية في الخريجين فضلا عن جودة عناصر تقديم الخدمة التعليمية) بما يحقق رضا المستفيدين (الطالب الجامعي) [4].

وجودة التعليم الجامعي تعني أيضا مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة[1].

---

[1] – هناء محمد القيسي، مرجع سبق ذكره، ص: 26

[2] – نفس المرجع، ص:26

[3] – عصام الدين برير آدم عوض الله، **جودة التعليم وأهداف الألفية الثالثة للتنمية**، دار الكتاب الجامعي، الإمارات العربية المتحدة، الطبعة الأولى، 2010، ص:21

[4] – سهيلة محسن كاظم الفتلاوي، **الجودة في التعليم : المفاهيم، المعايير، المواصفات، المسؤوليات**، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان الطبعة الأولى، 2008، ص: 110.

فالجودة في التعليم العالي تتطلب إشتراك جهود فرد وإدارة علمية وطالب وعضو هيئة التدريس، ليصبحوا جزء من برنامج تحديث التعليم الجامعي بشكل فعَّال ليحقق أهدافه ورسالته المتوقعة منه من قبل المجتمع والأطراف العديدة ذات الاهتمام بالتعليم العالي.

2- دواعي تطبيق الجودة في التعليم العالي:

أفرزت حركة التغيرات العالمية والمستحدثات الاقتصادية والتقنية والاجتماعية والثقافية أوضاعا جديدة جعلت الجودة أمراً حتميا في كل ما تقوم به المؤسسات من أعمال وما تقدمه من سلع وخدمات، وتصاعد المنافسة واحترام الصراع بين مقدمي المنتجات والخدمات جعل العملاء والزبائن موقف متميز لا يقبل فيه سوى الأفضل والأعلى جودة. لهذا ارتفعت أصوات جهات عديدة تنادي بضرورة تحديث التعليم الجامعي في الدول النامية عامة والدول العربية خاصة ليواكب كل هذه المستجدات وهذا ما دعا إليه المؤتمر الدولي الخاص بالتعليم الجامعي الذي أنعقد في مقر اليونسكو في باريس خلال الفترة 05-09 أكتوبر سنة1998 بسبب ظهور بعض الشواهد السلبية على أداء المؤسسات الجامعية مما يدفعها إلى تبني استراتيجية الجودة في العملية التعليمية في التعليم العالي و من بين هذه الشواهد:

أ- العجز التعليمي أي وجود استثمار في دون العائد لأن المخرجات التعليمية والنواتج التربوية لا تسُدُ الطلب الفعَّال في أسواق العمل بالشكل المطلوب.

ب- تركيز التعليم على المعارف والعلوم دون السلوكيات والمهارات والأمور العملية.

ج- اتساع الهوة بين الإنتاج التعليم فقد تظهر الحاجة لبعض المهن والوظائف التي لا يوفرها التعليم العالي، أو قد لا تجد بعض التخصصات التعليمية الفرص المواتية للعمل بعد التخرج.

د- تحوُّل بعض الخريجين للعمل في مجال بعيد عن تخصصاتهم.

ي- عدم مشاركة جميع المستويات في تصميم البرامج التعليمية .

م- معدلات البطالة المرتفعة فالإنتاج لا ينتج عدد الوظائف الكافية والمناسبة للمخرجات التعليمية[2].

هـ- غياب التنافسية في الأسواق العالمية لخريجي الجامعات.

---

[1] – رمزي أحمد عبد الحي، **مستقبل التعليم العالي في الوطن العربي في ظل التحديثات العالمية**، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى،2012، ص: 190.

[2] – رافدة عمر الحريري، **القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي**، دار الثقافة، عمان، الطبعة الأولى، 2010، ص: 32.

و- زيادة المعروض من الخريجين الجامعيين عن الطلب في بعض التخصصات ونقصه في تخصصات أخرى.

ي- ارتباط ضعف النمو الاقتصادي بانخفاض جودة الخدمة التعليمية لمؤسسات التعليم العالي[1].

3- معايير الجودة في التعليم العالي:

تتمكن المنظمة أو المنافس، أو المؤسسة التعليمية كما هو الحال في دراستنا هذه على تلبية حاجات المستهلكين ورغباتهم بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم إزاء جودة المنتوج أو الخدمة من خلال مجموعة من المعايير. وهذه الأخيرة تعتبر خطة تنافسية أو استراتيجية تمكن المؤسسة من الربط بين المنافسة وظروف السوق من جهة ومتطلبات المستهلكين (الطلبة) وأنشطة المؤسسة من جهة أخرى.و استراتيجية التنافس تستند إلى افتراضات عقلانية مهمة متمثلة في الآتي:

الفرضية الأولى: أن السبب الرئيس لوجود المؤسسة التعليمية واستمرارية نموها واستقرار تواجدها في الأسواق هو تقديم منتوج أو مخرجات ذي قيمة تخدم الطلب وسوق العمل.

الفرضية الثانية: لجودة المنتوج أو المخرجات أساس في خلق هذه القيمة المتميزة.

الفرضية الثالثة: هنالك طرائق مختلفة للتنافس، لذلك على المؤسسة التعليمية أن تكون لديها استراتيجية تنافس خاصة بها لتخلق لنفسها موقعا متميزا ومرغوبا به من خلال الارتقاء إلى مستوى متميز من الجودة.

و قد تناولت البحوث والدراسات مسألة أبعاد الجودة ومعاييرها من زوايا متعددة، وفيما يلي سنذكر أهم دلالات معايير الجودة في التعليم العالي التي اتفقت عليها جل الدراسات.

3-1 الجدارة:

هذا البعد يُشير إلى أن الطالب يتجه إلى المنظمات التعليمية التي توفر له خدماتها بكفاية وجدارة، والتي تتميز عن المنظمات التعليمية الأخرى في طرح وتقديم خدماتها التعليمية. إن الجامعة كمؤسسة تعليمية تستطيع أن تحقق هذا البعد وتعززه من خلال توفير المهارات والخبرات الأكاديمية والادارية التي تجعل الجامعة قادرة على توفير وتقديم خدماتها التعليمية المختلفة بمستوى مرتفع من الجودة (...) إذ ينبغي أن تحرص الادارة على توفير الكادر التدريسي الذي يمتلك تأهيلا عاليا يتيح إعداد الكوادر البشرية إعدادا جيدا، ويمتلك المعرفة العلمية الكافية التي تُمكن من بناء خريجين على معرفة عالية فهما وتطبيقا.

[1] – فريد النجار، **إدارة الجودة الشاملة**، إيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، 200، ص: 72.

3-2- الاعتمادية:

ينبغي أن تقدم مؤسسة التعليم العالي خدماتها التعليمية بصورة تعكس درجة عالية من الاعتمادية على هذه الخدمات. إن هذه الخدمات يجب أن توفر بصورة صحيحة وبدرجة عالية من الثبات. إن تحقيق اعتمادية الخدمات التعليمية ينعكس في فاعليتها بصورة خاصة وفي الأداء الجامعي بصورة عامة.

3- 3- التعامل:

ينبغي أن يسود في المنظمة التعليمية جو من الاحترام المتبادل والتعامل الحسن الذي يستند على الأسس الأخلاقية والتنظيمية والمهنية التي تحفظ للتدريسي والاداري مكانته احترامه وهيبته، وتحفظ للطالب كرامته، ودون أن يسيء الطالب استغلال حالة المجاملة والتعامل الإنساني الراقي (...) إن تحقيق هذا البعد من أبعاد الجودة يتطلب توفر درجة عالية من الولاء لدى الطالب ولدى التدريسي والاداري للمؤسسة التعليمية، إذ أن هذا الولاء يهذب ويصقل السلوكيات بحيث تنعكس هذه السلوكيات في سمعة الجامعة ومكانتها وميزتها التنافسية في سوق الخدمات الجامعية.

3-4- **الاستجابة:**

إن هذا البعد يركّز على تحقيق الاستجابة العالية والسريعة للتغيرات في بيئة المنظمات التعليمية (مؤسسات التعليم العالي) وهذا يتطلب من المنظمة التعليمية امتلاك المرونة الكافية للاستجابة لهذه التغيرات، ومن أهم هذه التغيرات التي تطرأ على البيئة التغير في احتياجات سوق العمل والتغيّر في منظومة التطور الاقتصادي والاجتماعي. والاستجابة العالية والسريعة ينبغي أن لا تقتصر على عناصر البيئة الخارجية، بل ينبغي أيضا التركيز على الاستجابة لمتطلبات البيئة التعليمية الداخلية. ولتحقيق الاستجابة الداخلية ينبغي توفير الكادر الأكاديمي والكادر الاداري الكافيين، وتوفير جميع المستلزمات والتسهيلات المالية والمادية التي تكفل استمرار العملية التعليمية دون توقف.

3-5- فهم الزبائن (الطلبة):

لتحقيق هذا البُعد ضمن أبعاد جودة التعليم الجامعي فإنه ينبغي التركيز على فهم الطالب الجامعي وادراك حاجاته التعليمية، وينبغي عدم النظر إلى هذه الحاجات ودراستها من منظور هذا الطالب فقط بل من منظور حاجات سوق العمل أيضا (...) يمكن فهم الطالب وادراك حاجاته وحاجات سوق العمل من خلال دراسات دورية (أو مستمرة) للطلبة على مقاعد المدارس ولسوق العمل.

و يجري استخدام وسائل وأدوات البحث العلمي المناسبة لهذا الغرض مثل الاستبيان والمقابلات الشخصية وغيرها. ويندرج ضمن هذا البعد أيضا الاستماع إلى شكاوي الطالب ومشكلاته طيلة سنوات الدراسة، والعمل على إيجاد الحلول الناجعة لها.

3-6- الأمان:

يُقصد بهذا البعد توفير الخدمة التعليمية للطالب في جو آمن يخلو من المخاطر قدر الإمكان إلى تفضيل المنظمة التعليمية التي توفر له درجة أفضل من الأمان. ويُلاحظ أن الأنظمة والقوانينفي دول العالم تحرص على توفير خدمات تعليمية آمنة، فيلاحظ أنه يُمنع دخول قوات الأمن إلى حرم الجامعة تحت كل الظروف، ويُحظر على أفراد المنظمة التعليمية والطلبة حمل الأسلحة داخل الجامعة. وحتى تحقق التعليمية درجة أمان عالية فإنه ينبغي أن تُخصص لهذه المهمة طاقما متخصصا لهذا الغرض، ويجري في العادة تشكيل قوة أمن خاصة بالجامعة تشكلها إدارة الجامعة. وينبغي التركيز على جوانب الأمان المختلفة مثل منع السرقات وحوادث الاعتداء والمتاجرة في الممنوعات والحوادث الناجمة عن خطورة الأمكنة والأدراج والممرات، وعدم قبول طلبة ذوي ملفات جنائية، وعدم قبول أعداد طلبة فوق استيعاب الجامعة مما يخلق اكتظاظا ينعكس في الجوانب الصحية والجوانب النفسية للطلبة. إضافة لما ذُكر ينبغي اعتماد برنامج صحيّ متكامل في مؤسسة التعليم الجامعي، يوفر للطلبة أطباء وصيدليات وسيارات إسعاف داخل الحرم الجامعي، مع إمكانية توفير تأمين صحي، هذا بالإضافة إلى توفير خدمات البريد.

3-7- المصداقية:

إن مصداقية المنظمة التعليمية (الجامعة) هو بُعد مهم جدا في تحقيق جودة التعليم الجامعي، ويُقصد بمصداقية المنظمة التعليمية مدى قدرتها على الوفاء بالتزاماتها تعهداتها للطالب قبل وأثناء التحاقه بها. إن المنظمات التعليمية تحاول استقطاب الطلبة الجدد من خلال إعلاناتها في وسائل الإعلام المختلفة حول كادرها التدريسي وإدارتها المتميزة وإمكانياتها وتسهيلاتها المادية المتميزة، وبرامجها التعليمية الرائدة، وهنا تبرز مصداقية الجامعة في مدى تلبية وتحقيق ما وعدت بإعلاناتها وفي وعودها للطلبة أثناء زياراتهم لها، والوعود المقطوعة في نشراتها.

3-8- إمكانية وسهولة الحصول على الخدمة:

ينبغي التركيز على تحقيق هذا البعد من خلال اختيار الموقع المناسب للمؤسسة التعليمية (الجامعة) بحيث يمكن وصول قطاع الطلبة المستهدف بيُسر وسهولة. وتحاول المنظمات التعليمية أن تراعي مجموعة من العوامل في اختيار الموقع، وأهم هذه العوامل الهدوء وتوفر المساحات الكافية التي تتيح إمكانية التوسع مستقبلا.

و يمكن أن تسهل مؤسسة التعليم الجامعي حصول الطلبة على خدمة التعليم الجامعي ووصولهم إليها عن طريق توفير خطوط الحافلات إلى المناطق المختلفة وتوفير السكنات الداخلية للطلبة. وتلجأ بعض مؤسسات التعليم الجامعي إلى عدم تركيز كلياتها في مكان واحد وتعمل على توزيعها في عدة أماكن بهدف عدم الضغط على منطقة جغرافية واحدة ولتحقيق أهداف أخرى تتعلق بالتنمية الاجتماعية[1].

3-9- الاتصالات:

إن تحقيق الاتصال بين طرفي عملية التبادل (الطالب والجامعة) هو من الأبعاد التي تصب في تحقيق جودة التعليم الجامعي، فالاتصال يتيح للأستاذ الجامعي مناقشة وتحليل وفهم وإدراك كل ما يتعلق بالطالب وحاجاته ومشكلاته ومقترحاته، ويتيح للطالب إيصال أفكاره وآرائه إلى الجامعة، وتوفير التغذية العكسية التي تساهم في تحسين وتطوير العملية العلمية والبرامج والمناهج وكل ما يتعلق بالمُدخلات، وهذا ينعكس في مستوى فاعلية المخرجات الجامعية. وحتى تكون عملية الاتصال عملية فاعلة وقادرة على تحقيق أهداف التعليم الجامعي فإنه ينبغي أن يمتلك الطالب والأستاذ مهارات الاتصال الناجح ومهارات الإصغاء الفاعل.

3-10- التجسيد المادي للخدمة:

إن خدمات التعليم الجامعي (كغيرها من الخدمات) تتسم بعدم الملموسية، وحتى تحقق هذه الخدمات أهدافها فإنها تحتاج إلى مجموعة من المظاهر المادية التي تجسد هذه الخدمة، وهذه المظاهر المادية تنقسم إلى نوعين، النوع الأول هي المظاهر المادية التي تتعلق بخدمات التعليم الجامعي بصورة مباشرة هي: القاعات الدراسية والمدرجات والمختبرات العلمية ومختبرات الحاسوب والأدوات الوسائل التعليمية المرئية والمسموعة والمكتبة وغيرها. والنوع الثاني هي المظاهر المادية التي تتعلق بخدمات التعليم الجامعي بصورة غير مباشرة والمتمثلة في الاستراحات والنوادي الصحية والرياضة والحدائق ومواقف السيارات وغيرها[2].

---

[1] – هاشم فوزي، دباس العبادي وآخرون، **إدارة التعليم الجامعي ـ مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر**ـ، مرجع سبق ذكره، ص: 439 ـ 443.

[2] – هاشم فوزي العبادي، يوسف حجيم الطائي، **التعليم الجامعي من منظور إداري ـ قراءات وبحوث**ـ، مرجع سبق ذكره، ص: 156.

4- استراتيجية تطبيق مبدأ الجودة في التعليم العالي:

لتطبيق مفهوم الجودة في التعليم العالي سيتطلب من المؤسسة مراجعة إنجازاتها في السنوات السابقة، وتعداد نقائصها وما المأمول من تطبيق سياسة الإصلاح والتحديث وهل بإمكانها تطبيق سياسة الجودة فعليا على كادرها الإداري والأكاديمي، وعليه يتوجب على الجامعة القيام بالمهام التالية:

4-1- تحديد رسالة الجامعة:

إن رسالة أي منظمة أو مؤسسة تعبّر عن الغرض الرئيس الذي تحاول تحقيقه وهو في الحقيقة سبب وجودها. ويستحسن أن تكون محددة بشكل واضح ليتم تعميمها وتداولها ومراجعتها بسهولة ويسر، وبالنسبة لأي جامعة، فإن وضع هذه الرسالة هي اللبنة الأولى في تحديد توجه واضح لهذه الجامعة.

4-2- تحديد رؤية الجامعة:

توضح الرؤية مسار الجامعة في المستقبل، أي تحديد ما تمّ إنجازه، ومن ثمَّ أين تريد الجامعة أن تكون، وكيف تصل إلى ما تريد، فمثلا ما هو الوضع المأمول الذي ستكون عليه الجامعة بعد عشر سنوات، وأن وضع رؤية للجامعة يحقق العديد من المنافع منها:

أ- يحدد توجه الجامعة.

ب- توجيه جميع الجهود نحو تحقيق الوضع المرغوب فيه.

ج- إعطاء الاهتمام اللازم لجهود تطوير الجامعة.

د- يساعد على تحفيز المنتسبين للالتزام بالعمل على تطوير الجامعة.

ولتفعيل كل من رؤية الجامعة ورسالتها، لابد من أن يكون الهدف العام للجامعة هو الالتزام بالتميّز كل جانب من جوانب الأداء الأكاديمي والإداري.

4-3- إحداث تغيير في الثقافة التنظيمية للجامعة:

إن الثقافة التنظيمية للجامعة لكونها منظمة، تتكون من القيم، والسلوك ، والاتجاهات، الأدوار، والتصرفات، والقواعد الاجتماعية التي تحكم وتوجه تصرفات وأعمال منتسبي الجامعة من إداريين وأكاديميين، يتعلق بأدائهم لواجباتهم الوظيفية، أي تطوير أو رفع لكفاءة الأداء وجودة المعلومات، سواء تمَّ بأسلوب إدارة الجودة الشاملة، أم بأسلوب آخر، سيتطلب إحداث تغيرات في القيم وقواعد السلوك أو التصرفات التنظيمية لجميع منتسبي الجامعة، مع الحفاظ على قيم المجتمع الأكاديمي الخاصة بتوفير الحرية الفردية والفكرية والأكاديمية، إنما ينبغي وضع قواعد لتحسين الأداء.

4- 4- تحديد الأهداف العامة والفرعية:

إن تحديد الأهداف يحتم وضع خطوط تفصيلية توجه جهود جميع منتسبي الجامعة اتجاه واحد. فمثلا: إذا كان أحد الأهداف العامة للجامعة، زيادة عدد الطلبة المتميزين الذين يسجلون في الجامعة، فإن من الأهداف الفرعية التابعة له، تحسين جودة البرامج الأكاديمية، ورفع ورفع متطلبات القبول في برامج الماجيستير.

4-5- تطوير وتحسين العمليات:

وهي الطريقة التي تؤدي بها الجامعة المهام المطلوب إنجازها، ومن أمثلة ذلك:

عمليات قبول الطلبة عمليات الموافقة على مناقشة رسائل الماجيستير، وعمليات الموافقة على المناهج الجديدة وغيرها.

و لرفع كفاءة الأداء لابد من مراجعة جميع العمليات، وتطويرها بحيث تعمل جميع العمليات بشكل تنافسي لزيادة فاعلية وكفاءة الأداء.

4-6- إدارة مشروع تطبيق الجودة الشاملة:

يتم في هذه المرحلة وضع نظام تفصيلي للتخطيط والتنظيم والتنفيذ والرقابة على كل النشاطات اللازمة لتطبيق برنامج الجودة الشاملة والتطوير المستمر، ويتم ذلك من خلال تشكيل فرق عمل بحيث تتسلسل حتى تصل إلى جميع المستويات الإدارية والتنفيذية.

4-7- تطوير الأفراد والمهام:

لغرض تطوير قدرات الأفراد للقيام بالواجبات الموكلة إليهم، ويرتبط به مبدأ آخر وهو التطوير الذاتي، بحيث يسعى كل موظف لتطوير نفسه من خلال المراحل الآتية:

أ- وضع رؤية شخصية لما يريد أن يكون عليه الشخص.

ب- وضع رسالة شخصية تحدد المهام التي يرغب أن يؤديها الشخص.

ج- تحديد الأهداف الشخصية.

د- وضع خطة لتحقيق هذه الأهداف.

هـ- تحديد الأعمال اللازم القيام بها لتنفيذ هذه الخطة[1].

5- خطوات وأساليب تطبيق مبدأ الجودة في التعليم العالي:

للوصول إلى الجودة في التعليم العالي يتطلب الأمر مشاركة العديد من الأطراف من داخل الجامعة ومن خارجها، كما يتطلب الأمر الكثير من الجهود الذاتية والمجتمعية لتذليل الصعوبات والمشاكل

[1] – هناء محمد القيسي، مرجع سبق ذكره، ص ص: 249 ـ 251.

التي تعيق تطبيق الجودة في الجامعة. ومن أجل تحسيد مشروع الجودة في التعليم العالي على الجامعة تبنّي الخطوات التالية:

5-1- تشكيل مجلس الجودة:

ويمثل المستوى القيادي لاتخاذ القرارات إعطاء السلطة اللازمة لتوجيه ودعم عملية إدارة الجودة الشاملة. وينبثق من مجلس الجامعة أو الكلية ويرأسه رئيس الجامعة، أو عميد الكلية ليتولى المسؤوليات الآتية:

• وضع الخطط اللازمة لتنمية ثقافة الجودة.

• قيادة عملية التخطيط الشاملة.

• إنشاء وتوجيه أنشطة الفرق القيادية الأخرى للجودة، مثل لجنة تصميم وتنمية الجودة، ولجنة توجيه الجودة، ولجنة قياس الجودة.

• توفير الموارد المالية والبشرية لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة.

• وضع الأهداف السنوية.

•متابعة أعمال دوائر الجودة.

5-2- تشكيل فرق تصميم الجودة وتنميتها:

يعمل هذا الفريق تحت قيادة مجلس الجودة ومهمته الأساسية، وضع استراتيجية تطوير نظام الجودة وتتمثل مسؤولياته في:

• دراسة مفاهيم الجودة وتطبيقاتها.

• تصميم البرامج التدريبية لقيادات الجودة وفرق العمل.

• تحدي متطلبات العملاء داخل الجامعة أو الكلية وخارجها.

• اقتراح خطة مبدئية للعمل بالجامعة وتحديد خطواتها الأساسية وما يتطلبه من تجهيزات وأماكن عمل وغيرها.

• تحسين الجودة داخل الجامعة.

5-3- تشكيل لجنة توجيه الجودة:

تُعد مركز عملية إدارة الجودة، وتتمثل أهم مسؤولياتها في:

• توثيق الصلة بين الجامعة والمؤسسات الأخرى.

• وضع الخطط اللازمة لتطوير برنامج دوائر الجودة.

• إزالة الخوف ونشر الخبرات الفائقة والدروس المتعلمة داخل الجامعة أو الكلية.

5-4- تشكيل لجنة قياس الجودة وتقييمها:

وتتمثل أهم مسؤولياتها في تقويم برنامج الجودة الشاملة في الجامعة ، والتأكد من مدى توافق أهداف الجامعة مع احتياجات العملاء والتأكد من استخدام الطرق العلمية في التنفيذ.»[1].

6- مجالات الجودة في التعليم الجامعي:

إن عملية البحث عن التميّز والجودة تستدعي التوقف عند مواطن القوة والضعف لكل عنصر من عناصر العملية التعليمية في الجامعة لتعزيز ايجابياتها عوامل القوة فيها، واستدراك جوانب الضعف فيها وتصحيحها، وفيما يلي سنذكر أهم عناصر ومجالات الجودة في التعليم الجامعي:

6-1- جودة عضو هيئة التدريس:

يحتل عضو هيئة التدريس المركز الأول من حيث الأهمية في نجاح العملية التعليمية، فمهما كانت البرامج التعليمية من تطورو من جودة، فإنها لن تحقق الفائدة المرجوة منها إذا لم ينفذها أعضاء هيئة تدريس أكفاء ومؤهلون ولذلك فإنه يجب توفر عدد من السمات في عضو هيئة التدريس[2].

و من بين هذه السمات نجد:

• السمات الشخصية: وذلك بأن يكون لديه مرونة في التفكير وثقة في النفس، ويتفهم الآخرين ويتقبلهم، ويتأنى في إصدار الأحكام، بحيث لا يعتمد على الأحكام المسبقة أو غير المبنية على أسس علمية صحيحة، ويجب أن يمتلك مهارات الاتصال الفعّال والقدرة على الشرح والتوضيح.

• الكفايات المهنية: بأن يكون مع الطلبة، يدافع عنهم ويحذرهم من المخاطرة ويقدم المساعدة لهم في إنجاز مهماتهم، ويشجع على التعاون الاجتماعي ويدرك مشاعر الآخرين، وأن يشرك الطلبة بمواقف مثيرة للتفكير، ويتقبل اقتراحاتهم المختلفة ويستمع لهم بشكل جيّد.

• الخبرات الموقفية: ذلك عن طريق معرفة المعلّم المتعمقة في مجال تخصصه وقدراته على تقبل الغرابة والأصالة والتنويع في استجابات الطلبة والقدرة على إدخال المهارات الفعلية في العملية التعليمية، وقدرته على استخدام مهارات الاستماع للطلبة وتوظيفها بشكل جيّد، بالإضافة إلى قدرته على تقييم العمل اليومي والأسبوعي وتقييم الوحدات التعليمية وفعاليتها.

• الكفاءة العلمية: وهي إلمام المعلّم بالمعلومات والخبرات التي يحتاجها الطلبة ويقدم لهم تلك المعلومات بالشكل السليم والصحيح .

---

[1] – نفس المرجع، ص ص: 252 ـ 253.

[2] – رمزي أحمد عبد الحي، مرجع سبق ذكره، ص:200.

•الكفاءة التربوية: أي معرفة المعلّم بالطرق التربوية المناسبة في التعامل مع الطالب وكيفية تقديم المعلومات للطالب.

• الكفاءة الاتصالية: أي قدرة المعلّم على استخدام الطرق المناسبة لتوصيل المعلومات للطلبة بالشكل الصحيح والقدرة على الاتصال بكل أفراد العملية التربوية بما فيهم المجتمع المحلّي.

• الرغبة في التعليم: حيث تعتبر هذه الخاصية من أهم الخصائص لأن المعلّم إذا لم يملك الدافعية في التعليم، فلن ينجح في أداء ونجاح العملية التعليمية.

• مساهمة أعضاء هيئة التدريس في خدمة المجتمع المحلّي.

• تحسين مستوى التدريب الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس.

• تشجيع الانتاج العلمي لأعضاء هيئة التدريس.

• مشاركة أعضاء هيئة التدريس في المجتمعات العلمية والمهنية.

• التعرّف على الاتجاهات العالمية المعاصرة والتوجهات المستقبلية في مجال التعليم.

• الإلمام بتكنولوجيا الاتصال والمعلومات في مجال تطوير التعليم[1].

• القدرة على التطوير الذاتي.

•الأداء الأكاديمي والمهني المتميّز.

• معرفة تقنيات التدريس الحديثة والقدرة على استخدامها[2].

و في المقابل على الإدارة الجامعية توفير ظروف مواتية لاستقطاب وانتاج أساتذة ذوي جودة ومنها:

• توخي الحياد والموضوعية في اختيار التدريسي.

• تشجيع عضو هيئة التدريس على التدريس المتميّز من خلال تخصيص جائزة لأفضل أستاذ سنويا.

•تكوين مجموعات بحثية متخصصة داخل الأقسام.

• مراجعة نظام ترقية أعضاء هيئة التدريس بصفة دورية، والعمل على تحفيزهم لأداء أفضل.

• إعادة النظر في أمر الحوافز المادية والمعنوية لأعضاء هيئة التدريس والعمل على تصحيح مساراتها وأهدافها بصورة دورية[3].

---

[1] – هاشم فوزي دباس العبادي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص ص : 524 ـ 526.

[2] – عصام الدين بربر آدم عوض الله، مرجع سبق ذكره، ص: 151.

[3] – هناء محمود القيسي، مرجع سبق ذكره، ص: 227.

2-6- **جودة الطالب الجامعي** :

الطالب هو محور العملية التعليمية وحجر الزاوية فيها، وجودة الطالب تعني مدى تأهيله علميا وثقافيا ونفسيا حتى يتمكن من استيعاب دقائق المعرفة وتكتمل متطلبات تأهيله ليكون من صفة الخريجين القادرين على الإبداع والابتكار وتفهم وسائل العلم وأدواته وتقنياته[1].

و لكي يصبح الطالب الجامعي قادرا على التأقلم والتفاعل مع بقية عناصر العملية التعليمية والتربوية ومنه تحقيق الأهداف المرجوة منه ومن النظام التربوي والمتمثلة في جودة خريجيها ، يجب أن تتوفر فيه الصفات التالية :

- التركيز والانتباه والإصغاء من أجل تقبل المثيرات من قبل المعلم ومجموعة الطلبة أثناء الحوار.
- الاستجابة:حيث تكون الاستجابة وفقا لاستيعاب المعلومات.
- التفاعل الصفي:و ذلك من خلال تقبل المعلومات التي تطرح أثناء الحصة الصفية والاستجابة لها.
- التقييم والتقويم الذاتي:و يتم من خلال المراجعة الذاتية للمعلومات والسلوكات الفردية للطالب[2].
- قدرة الطالب على الصنع والإبداع والابتكار.
- التفوق وامتلاك العقل الناقد.
- القدرة على المشاركة في النقاش النقدي الذاتي.
- القدرة على إدراك ما وراء حدود العقل المعرفي[3].

و في المقابل على الإدارة الجامعية توفير الخدمات المناسبة للطالب لتسهيل العملية التعليمية وتطوير نفسه والمتمثلة في:

- مناسبة عدد الطلبة لأعضاء هيئة التدريس في الصف الواحد.
- العناية بالخدمات الطلابية(غذاء، سكن، ترفيه، رعاية طبية).
- تعزيز دافعية الطلبة واستعدادهم للتعلم .
- تعزيز صلة الطالب بالمكتبة[1].

---

[1] – رافدة عمر الحريري، مرجع سبق ذكره، ص: 231.

[2] – هاشم فوزي دباس العبادي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص:527.

[3] – عصام الدين برير آدم عوض الله، مرجع سبق ذكره، ص:150.

3-6- جودة المناهج الدراسية:

يعد المنهج الدراسي خطة ضرورية تعتمد عليها المؤسسة التعليمية وللحصول على مخرجات مؤهلة، وجودة المنهج وما يشتمل عليه من موضوعات ومفردات وفصول تعبر عن المعارف والمهارات التي يمتلكها الخريج في مجالات التخصصات المعرفية والمهنية،و من الضروري شمول المناهج وعمقها ومرونتها واستيعابها لمختلف التحديات العالمية والثورة المعرفي ،و مدى تطويعها بما يتناسب مع المتغيرات العامة وإسهامها في تكوين الشخصية المتكاملة للخريج[2].

كما يتم تطوير المناهج الدراسية من خلال إتباع مجموعة من الخطوات منها:

أ- تحديد استراتيجة التعليم:و ذلك بوضع إطار لسياسات تعليمية يستهدف المحافظة عليها في تكامل وتوقيت ملائمين وتوجيهها الوجهة الصحيحة وينبغي مراعاة خاصيتين عند تحديد استراتيجة التعليم هما:

. وجوب التركيز على العلاقات بين الأشياء:و ذلك بإيجاد سلسلة كاملة من العلاقات الداخلية في النظام التعليمي ككل والبيئة التي يتواجد فيها.

. وجوب التركيز على التجديد :بحيث يكون شاملا لجميع جوانب العملية التعليمية بهدف إحداث التوافقات التي يحتاج إليها النظام.

ب - دراسة الواقع الحالي في ضوء الإستراتجية المرسومة: حيث تتضمن هذه الدراسة ،طرق التدريس و وسائله،و أساليب التقويم،إعداد المعلم وتدريبه بالإضافة إلى الإدارة المدرسية .

ج – التخطيط:عبارة عن عملية منظمة تتضمن اتخاذ مجموعة من القرارات للوصول إلى أهداف محددة وعلى مراحل معينة ،و خلال فترة زمنية معينة مستعينا بالإمكانات المادية والبشرية والمعنوية المتاحة والهدف من ذلك أنها تسهل عملية التنفيذ والتمويل والتغيير في العملية التعليمية[3] وذلك من خلال:

. مراجعة محتويات المقررات الدراسية بصفة دورية لتحديثها.

. مقارنة ما يدرّس في كل مقرر بما يدرّس في الجامعات المتميزة.

---

[1]– هاشم فوزي دباس العبادي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص:528.

[2]– رافدة عمر الحريري، مرجع سبق ذكره، ص:232.

[3]– هاشم فوزي دباس العبادي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص:529.

. أن يكون لدى الجامعة خطة لغربلة المناهج بصفة دورية ،هدفها التعديل والتطوير ،الدمج، أو إنشاء تخصصات جديدة[1].

و يمكننا قياس جودة المناهج وفق المعايير الآتية :

. المرونة والتجدد لمسايرة التغير المعرفي.

.قدرة المناهج في ربط الطالب بواقعه.

.ملائمة المناهج لحاجات الطالب وسوق العمل والمجتمع.

.القدرة على جذب الطالب وتعزيز دافعيته .

.تكامل الأهداف والمحتوى والأساليب والتقويم.

.تكامل الجانبين النظري والعملي[2].

6-4- جودة مصادر التعلم:

ينبغي أن تتنوع مصادر التعلم في الجامعة كالمكتبات والمختبرات ومراكز التدريب،و أن تتوفر الجامعة على قاعدة وبنية تكنولوجية متكاملة تسهل عملية البحث على أعضاء هيئة التدريس والطالب معا،كما يجب أن تتوفر الجامعة على:

.توفر الكتب والدوريات وتنوعها وحداثتها وتغطيتها لجميع المجالات.

. تزويد أعضاء هيئة التدريس والطلبة بخدمة الإنترنيت.

. توفر الأجهزة والتجهيزات والمواد والبرمجيات المناسبة للتخصص.

. ملائمة مصادر التعلم للتخصص.

.حسن استخدام مصادر التعلم المختلفة في العملية التعليمية[3].

بالإضافة إلى أن مساحة المكتبة يجب أن تكون كافية لتقديم خدمة الاطلاع للطلاب ، كما تتوافر على التجهيزات المادية اللازمة لتقديم الخدمة الجيدة للمترددين على المكتبة كماكينات التصوير،كتب إليكترونية،و الدوريات الاليكترونية المتخصصة، والتي يعمل على تسييرها كوادر مؤهلة[4].

---

[1] – هناء محمود القيسي، مرجع سبق ذكره، ص:228.

[2] – عصام الدين برير عوض الله، مرجع سبق ذكره، ص:151.

[3] – عيسى قدادة وآخرون، **ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي-بحوث ودراسات-**،دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2010،ص:326.

[4] – سوسن شاكر مجيد،**تقويم جودة الآداء في المؤسسات التعليمية**،دار صفاء للنشر والتوزيع ،عمان،2011، ص:379.

6-5- جودة الإدارة الجامعية:

تعتبر الإدارة الجامعية همزة وصل بين عناصر العملية التعليمية السالفة الذكر من هيئة تدريس وطلبة ومناهج دراسية، فهي المسؤولة عن التخطيط والتوجيه والإشراف على السير الحسن لكل العناصر التعليمية.و يشتمل الهيكل التنظيمي للإدارة الجامعية على رئيس الجامعة ومعاونيه،و العمداء ورؤساء الأقسام.

و يمكن قياس جودة الإدارة الجامعية وفق المعايير التالية:

.الاهتمام بالموارد البشرية واستقطاب العناصر الفعالة،و يأتي ذلك من خلال عدة سبل منها الاختيار السليم وفق معايير مشتقة من سياسات الجودة والتدريب المستمر،و التركيز على إرضاء جميع العاملين،و تحفيزهم وزيادة داعيتهم للعمل.

. التركيز على العمل كفريق عمل، حيث أن عملية تحسين الجودة مستمرة لا بد لها من روح الجماعة والمساندة للعمل الجماعي.

.تأسيس شركة اتصال فعالة بين الكليات والأقسام وذلك لتحسين الجودة.

.الاهتمام باختيار القيادات القادرة على تحفيز الهمم، وتحليل ونقد الوضع الراهن،و تحديد الأوضاع المتوقعة مستقبلا،و كذلك الالتزام بالتحسين المستمر.

.اختيار القيادات المبدعة والمتميزة من أجل المحافظة على معايير أداء عالية باستمرار.

.تحديث نظم دعم القرارات[1].

.وضوح الإجراءات وقواعد العمل .

.تحديد مستويات الإدارة وواجباتها وعلاقتها العليا للجامعة .

.وضوح الرقابة واسترجاع المعلومات.

.وضوح إجراءات المساءلة داخل الجامعة.

.التفاعل مع أفراد المجتمع والاستفادة من امكانياته[2].

6-6- جودة المباني التعليمية:

يعد المبنى التعليمي وتجهيزاته من المحاور الهامة للعملية التعليمية ذلك لأنه يتم فيه التفاعل بين جميع عناصر المنظومة الجامعية،و تعتبر جودة المباني والتجهيزات أداة فاعلة لتحقيق الجودة الشاملة في التعليم.و تتضمن جودة المباني التعليمية والتجهيزات ،موقع المبنى ومساحاته وقاعاته

[1] – رافدة عمر الحريري، مرجع سبق ذكره، ص:234.

[2] – عصام الدين برير آدم عوض الله، مرجع سبق ذكره، ص:153.

الدراسية وصالاته ومرافقه ومكتبته ومطعمه،و جودة التهوية والإنارة وجودة الأثاث ومؤثرات الصوت،و المختبرات والمعامل والتقنيات بأنواعها،بالإضافة إلى الجماليات التي تضفي على المبنى لمسات فنية جميلة وتثري القيمة الذوقية والفنية مع تهيئة البيئة المريحة والملائمة التي تثير الدافعية لدى الطلاب للتعلم والمتميزة بالهدوء والتعاون[1].

6-7- جودة التمويل والإنفاق التعليمي:

يمثل تمويل التعليم مدخلا بالغ الأهمية من مدخلات أي نظام تعليمي،و بدون التمويل اللازم يقف نظام التعليم عاجزا عن أداء مهامه الأساسية، أما إذا توافرت له الموارد المالية الكافية،قلت مشكلاته ، وصارت من السهل حلها.و لا شك أن جودة التعليم على وجه العموم تمثلا متغيرا تابعا لقدر التمويل التعليمي في كل مجال من مجالات النشاط (...).كما يؤدي سوء استخدام الأموال إلى تغيير خطط وبرامج التعليم،الأمر الذي يؤثر حتما على جودة التعليم التي تحتاج غالبا إلى تمويل دائم،مصادره من التمويل الحكومي والذاتي وعائد خدمات مراكز البحوث والاستشارات والتدريب.

يعد ضعف تمويل التعليم من أهم المشكلات التي تواجه مختلف دول العالم بعامة والدول النامية بخاصة،بسبب معدلات النمو السكاني المتزايد،مما جعل حكومات هاته الدول تواجه مشكلة تمويل بسبب :

أ - الارتفاع المتزايد في أعداد الطلبة نحو التعليم الحكومي،و هذا يدعو للبحث عن مصادر إضافية لتمويل التعليم.

ب- نسبة النمو في تكاليف تعليم الطلبة تفوق نسبة النمو في موازنة التربية والتعليم.

و لأهمية عملية التمويل في قطاع التعليم دعت الاتجاهات الحديثة المهتمة باقتصاديات التعليم إلى الاهتمام بهذه العملية من أجل تحقيق التنمية وتلبية الطلب المتزايد على التعليم[2].

و يمكن قياس جودة الإنفاق على التعليم الجامعي وفق المعايير التالية:

. مدى حرص الجامعة على الاستخدام الأمثل لمصادرها المالية والبشرية.

.مدى تكافؤ ميزانية الجامعة مع البحث العلمي.

.زيادة الإنفاق على البحث العلمي.

.دعم بحوث الطلبة والأساتذة.

.مدى توفر نظام فعال للتقارير المالية والمحاسبية.

---

[1] – رافدة عمر الحريري، مرجع سبق ذكره، ص:233.

[2] – هاشم فوزي دباس العبادي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص ص:532-533.

.دعم المبدعين والمتميزين من خلال وضع نظام للمكافأة والإعتراف بالأداء المتميز[1].

الخاتمة:

أصبح مطلب تفعيل مبدأ الجودة في التعليم العالي مطلبا ملحا من أجل التفاعل بكفاءة مع متغيرات عصر العولمة الذي يتسم بالتسارع المعرفي والتكنولوجي وتتزايد فيه المنافسات.

فالتعليم العالي لم يعد مجرد عملية جمع المعلومات بل أصبح وسيلة ابتداع أدوات للتعامل مع المعلومات تكسبها أبعادا جديدة وقدرة أكبر على التأثير. ولكن جودة التعليم العالي لا تحدث من تلقاء ذاتها إذ لا بد من أن يكون لها في السياسة والتخطيط التعليميين،فهي تحتاج لتحديد الأهداف أو الأغراض ،كما تحتاج لتبني معايير ومؤشرات تواكب التطور العلمي والتكنولوجي بالإضافة إلى تبني آليات للعمل مع تحديد وظائف ومسؤولية كل عنصر من عناصر العملية التعليمية،والتزام كل طرف فيها بأدواره المنوطة به وبهذا تفعل وتطبق نظريات جودة التعليم داخل المؤسسات الجامعية ويلتمس المجتمع والمحيط الخارجي ثمارها.

[1] – عصام الدين برير آدم عوض الله، مرجع سبق ذكره، ص:152.