

إدارة الجودة الشاملة ومؤشرات التوازن القيمي والوظيفي في الجامعة الجزائرية
Management par la qualité total et les indices d'équilibre des valeurs et
fonctionnels dans l'Université Algérienne.

د. بوجمعة كوسة ، جامعة سطيف2- الجزائر

تاريخ التسليم: (2015/07/11)، تاريخ القبول: (2016/08/16)

Le résumé:

La construction des nations basées sur ses propriétés de capital humain qui bien formé et qui bien qualifié. Ses nations peut défier tous les obstacles concernant le manque de ressources humaines. ces vrais, il ya des pays riche au peuples, mais a échoué de développé leur peuples, la conséquence des vagues humaines vides ou sont aucun valeurs, et c'est le cas avec la plupart des pays sous-développement. Les pays développés se concentrent sur la formation universitaire, et particulièrement les filières humaines et sociaux, qui jouer un rôle très importance dans la compréhension des communautés et les tendances de ses peuples. et les mécanismes de faire le décollage. Les raisons qui mettre plusieurs pays dans l'échec pour construire le développement. Des raisons à une relation avec la négligence de la formation dans les domaines et les filières humaines et sociaux.

Mots clés : Management par la qualité total , les indices d'équilibre, les valeurs et fonctionnels ,l'Université Algérienne

ملخص :

يعتمد بناء الأمم على ما تملكه من ثروة بشرية ذات تكوين عال المستوى، تتحدى به جميع المعوقات المتعلقة بنقص الموارد غير البشرية. وقد يحدث وأن يكون للدول موارد بشرية، لكن الإخفاق في تنمية تلك الموارد البشرية يجعل منها أمواج بشرية لا قيمة لها، وهو حال كثير من الدول المتخلفة. وتركز البلدان المتقدمة على التكوين الجامعي وبخاصة الشعب الاجتماعية والإنسانية، لما لها من دور في فهم المجتمعات واتجاهات أفرادها، وآليات النهوض به، وهو ما نفتقده الكثير من الدول التي أخفقت في صناعة النهضة، لا لشيء إلا لإهمال الشعب الاجتماعية والإنسانية في التكوين الجامعي.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة مؤشرات التوازن القيمي والوظيفي، الجامعة الجزائرية

مقدمة:

يشنكي الكثير من المدرسين في العلوم الإنسانية والاجتماعية بالجامعة الجزائرية من المستوى المتدني للطلبة، لاعتبارات ترتبط بتوجيههم وقدراتهم المعرفية والفكرية، إضافة إلى عدم انضباطهم مقارنة بطلبة الشعب العلمية، حيث أن أغلب الطلبة النجباء في العلوم الإنسانية والاجتماعية ذوو تكوين علمي وليس أدبي. والأصل أن الدارس للعلوم الإنسانية والاجتماعية يفترض أن يكون من طينة مميزة، من حيث مستوى التفكير والإبداع، وأعماق الفكر والمقدرة على التفكير الخلاق والابتعاد عن الآراء الجاهزة، لكن عدم إعطاء الأهمية لهذه العلوم الإنسانية والاجتماعية من قبل مؤطري التنمية البشرية (سواء كانوا سياسيين أم غيرهم من المختصين في التخطيط التنموي الاجتماعي) يجعل الكل يدرك أن التوجيه لشعب العلوم الإنسانية والاجتماعية يخصص ذوي المستويات المحدودة في كثير من الأحيان.

لكن ما هو واقع غير ذلك تماما، فالطالب الجزائري ينظر للجامعة على أنها محطة أخيرة لتحصيل شهادة يلج بها عالم الشغل لا أكثر من ذلك، الأمر الذي يجعله مغتربا عن عالم العلم، بل فقط مجتهدا أيام الامتحان من خلال المراجعة والحفظ، وفي بعض الأحيان يشد مؤزره لابتكار أحدث طرق العش واعتبارها وسيلة فعالة للنجاح، أين يفقد الطالب مكانته الاجتماعية والأخلاقية التي يفترض أن يتحلّى بها. وتتمحور إدارة الجودة الشاملة في الجامعة حول العملية التكوينية، وما يصاحبها من عمليات إدارية وتنظيمية لتشمل المدرس والدارس والمادة الدراسية، وأنواتها العينية، والطاقت الإداري، كما تشتمل على الفعل الإدراكي من قبل جميع الشركاء المعنيين بتطوير التنمية البشرية عبر محطة وجسر العلوم الإنسانية للهدف الأسمى وهو صناعة أجيال ذات كفاءة عالية أينما توجه أو تحط أو تعمل تأتي بخير لصالحتها ولصالح الأجيال القادمة. وذلك من خلال التطبيق الفعلي لآليات الجودة في التعليم العالي، التي تتبنى على خطوات تستدعي الإلمام والوعي بثقافة ومعالم وآليات هذه العملية (إدارة الجودة الشاملة) من قبل الساهرين على تنفيذها، لأنها في الأخير ما هي إلا عملية من عمليات التطوير الإداري في جانبه العلمي والتكويني. وعلى ضوء ما تم التطرق إليه نحاول في هذه الورقة العلمية التطرق لموضوع إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي بالجزائر، والآليات، والوقوع والصعوبات، خاصة في ظل توجه الأخير للقيادة السياسية التي تنظر نظرة تمييزية بين العلوم التكنولوجية والطبيعية وبين العلوم الإنسانية والاجتماعية.

أولا: مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

1. تعريف الجودة: لغيتها المعجم الوسيط إلى فعلها الثلاثي جاد ومصدره جودة أو جودة بمعنى صار جيدا أو يقال جاد العمل فهو جيد وجمعها جياذ أو جياذ، وجاد الرجل أي أتى بالجيد من قول أو عمل. والجودة هي شكل جماعي لأداء الأعمال ينطلق من اتحاد واستثمار القدرات المشتركة للإدارة والعاملين بصفة عامة، وفرق العمل بصفة خاصة لتحسين الجودة وزيادة الإنتاج.

- وعرف "جورات" الجودة بأنها ملائمة السلع والخدمات لاستخدام العملاء ومطابقتها للمواصفات التي تلبي احتياجاتهم وتوقعاتهم.
- ويعرفها المعهد الأمريكي للمعايير ANSI الجودة أنها: جملة السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعلها قادرة على الوفاء باحتياجات معينة.
- أما الجودة تطبيقا للتعريف القياسي الذي يعمل رقم ايزو 8402 فهي: تكامل الملامح والخصائص لمنتج أو خدمة ما بصورة تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة أو معروفة ضمنا (التمييزي، ولخطيب، 2008، ص. 13-14).

2. مفهوم إدارة الجودة:

- يعرفها أوماجونو Omachonu : بأنها تمثل استخدام العملاء للسلعة أو الخدمة التي تقتزن بالجودة في إطار تجربته لها.
- ويعرفها تونكس Tunks : بأنها اشتراك والتزام الإدارة والموظف في ترشيد العمل عن طريق توفير ما يتوقعه العمل أو ما يفوق توقعاته.
- وقد عرفت وزارة الدفاع الأمريكية: بأن الجودة الشاملة تتضمن الأنشطة المتعلقة بالتطوير والتحسين والتي يساهم فيها جميع العاملين في المنظمة إداريين وعمال من خلال تكامل الأنشطة والجهود المقترنة بهم، وفي كافة المستويات لبلوغ الإنجاز الأمثل في الأداء بحيث يؤدي ذلك نحو تحقيق الرضا في النشاطات المتعلقة بالأهداف المراد تحقيقها بالنوعية والتكاليف والجدولة والأغراض والحاجات.
- ويعرفها بروكا Brocka: بأنها الطريقة التي تستطيع من خلالها المنظمة في تحسين الأداء بشكل مستمر في كافة مستويات العمل التشغيلي وذلك بالاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية المتاحة.
- ويرى هوفور وزملاءه Hofferet فقد أكدوا على أن إدارة الجودة فلسفة إدارية مصممة لجعل المنظمة أكثر مرونة وسرعة في إنشاء نظام هيكلي متين توجه من خلاله جهود كافة العاملين لكسب العملاء عن طريق سبل المشاركة الجماعية في التخطيط والتنفيذ للأداء التشغيلي.

ثانيا: خصائص وسمات إدارة الجودة الشاملة:

- أنها فلسفة إدارية حديثة أو معاصرة.
- أنها استمدت جذورها من النظريات والكتابات الإدارية السابقة واستفادت بأحسن ما فيها.
- إنها فلسفة تركز على جودة المنتج أو الخدمة وعد التوقف عند حد معين، بل الاستمرار بالتحسين طالما هناك من يستفيد منه.
- إنها فلسفة إدارية تعتمد على مبدأ مشاركة جميع العاملين في تحقيق الجودة ويتحمل الجميع مسؤولية ذلك.
- أنها تأخذ بنظر الاعتبار حاجات المستهلك أو الزبون وتحاول تحقيقها أو أبعد مما يتوقعه الزبون.

- أنها ثقافة تعتمد على إشاعة قيم التعاون والتآزر من أجل نجاح العمل وتحقيقها أهداف المؤسسة.
- أنها تسمح بظهور الأفكار الخلاقة والمبدعة وتعمل على تحقيقها (السمراي، 2007، ص.53)
- إن نظام الرقابة على الجودة وتحديد مستوى الجودة هو قرار استراتيجي يعتمد على دراسة العائد والتكلفة من تطبيق هذا النظام ولا يعتمد فقط على استخدام الأساليب الإحصائية لاتخاذ القرارات المناسبة حول ذلك.
- إن الوصول إلى تحقيق مستوى الجودة المرغوب هي من المسؤوليات الأساسية لكل فرد من أفراد المؤسسة رغم وجود جهاز خاص فيها للفحص، وهذه المسؤولية التي أصبحت على هؤلاء الأفراد العاملين أسهمت في ظهور فكرة حلقات الجودة. (الدرادكة، 2008، ص.50)
- أنها فلسفة تسعى إلى تحقيق الميزة التنافسية في الأسواق واعتماد مبدأ الأرباح طويلة الأمد من خلال إنتاجية عالية وعوائد مريحة.
- أنها فلسفة تؤمن بملائمة الوسائل مع الغايات فالجودة لا تتحقق إلا بضمان جودة الطرفين.
- أنها فلسفة أو نظام متكامل يضمن للدولة من خلال نتاجه المتميز السمعة والمكانة العالمية بين الدول.
- تتبع الأساليب العلمية في حل المشكلات.
- يحكمها دستور أخلاقي يتمثل بتوفير الثقة الخدمة وفي مواعيد الانجاز .
- قدرة المؤسسة على التأقلم السريع مع مختلف المتغيرات المستجدة على مختلف الأصعدة الداخلية والخارجية وما يتفرع منها من متغيرات إضافية جديدة (السمراي، 2007، ص.54)
- ثالثاً: المحددات الأساسية لنجاح تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة:** يتطلب تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة ثمانية متطلبات أساسية لنجاحه وهي كما يلي:
- قيادة إدارية متميزة تدعم عملية التحسين المستمر.
- تعليم وتدريب مستمرين لجميع العاملين مع التطوير المستمر لطرق التدريب.
- نظام اتصالات فعال، وتنسيق بين الأنشطة كافة.
- ضرورة أن تكون المنظمة مبنية على أساس لبرنامج إدارة الجودة الشاملة، وذلك بالتركيز على الجوانب التالية:
- أ. توثيق الإجراءات والعمليات المتعددة التي تؤثر على جودة السلعة أو الخدمة.
- ب. التطبيق الفعال للرقابة على الجودة.
- ج. التطبيق الفعال للرقابة على الجودة.

- وجود بيئة تنظيمية ملائمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة يسودها التعاون والحماس، والمشاركة والولاء والعمل الجماعي، والرغبة في العمل والسعي المستمر لتطوير المهارات والقدرات بهدف التحسين المستمر.

- وجود هيكل تنظيمي غير رسمي لدعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة يشارك جميع العاملين من خلاله في التحسين المستمر للجودة من خلال دوائر الجودة (الأعضاء من نفس موقع العمل)، و فرق التحسين عبر الإدارات (الأعضاء من إدارات مختلفة).

- التطوير التنظيمي لبناء ثقافة تنظيمية إيجابية، عن طريق التدريب والتعليم المستمرين للجميع وتطوير الموارد البشرية لتنمية مهارات القادة والمشرفين والعاملين.

- الاعتماد في قياس تكلفة الجودة على مفهوم التكلفة المحددة على النشاط، حيث يتم تقسيم أنشطة المنظمة إلى أنشطة منتجة، وأنشطة وقائية، وأخرى تصحيحية (التميمي، 2008، ص.33).

رابعاً تطبيقات إدارة الجودة الشاملة ومستقبل العلوم الإنسانية والاجتماعية:

بعد مرور أكثر من ثلاثة عقود ظهر مدخل الجودة، وقد صاحب ذلك تطوير لمفاهيم الجودة وأساليبها على أيدي أكاديميين وخبراء مرموقين على مستوى العالم أجمع. إلا أنه مازال هناك جدل واسع يدور بين الباحثين حول وضوح معايير ومنهجيات الجودة وشموليتها من الناحية النظرية، بمعنى آخر هل يحمل مدخل الجودة الشاملة عدة اتجاهات تتناسب ونوعية المؤسسات أو تتناسب مع طبيعة الثقافة التنظيمية لكل مؤسسة ولكل بلد؟ لأنه حين تأتي مرحلة التطبيق الفعلي لتلك المنهجيات فالأمر ليس بالسهولة التي قد يتصورها البعض؛ فغالبية الشواهد في الدراسات المتخصصة المتعلقة بهذا الجانب ترى أن معظم المؤسسات تمر بحالات من الغموض والالتباس، حيث تدرك مدى صعوبة المهمة، خاصة حين تأتي مرحلة المكاشفة وقياس مستوى المنافع التي جنتها من جراء تطبيق تلك المنهجيات، وكذلك قياس مستوى تحسن إدارتها وكفاءتها، بما ينعكس على نوعية خدماتها المقدمة لعملائها. لقد ظهرت في الآونة الأخيرة عدة دراسات بحثية تتعلق بتلك الجوانب، من بينها دراسة تم إجراؤها على مستوى قارات أمريكا وأوروبا وآسيا لمؤسسات عابرة للقارات متفاوتة في الحجم، ومتنوعة الأنشطة بين صناعية وخدمية، وذات تصنيفات بين خاصة وحكومية. طبقت هذه المؤسسات معايير الجودة ومنهجياتها، وأظهرت النتائج أن أقل من نصف المؤسسات التي شمتتها الدراسة لم تتمكن من تحقيق أهدافها وكفاءتها لا على المستوى الداخلي (الموظفين) أو المستوى الخارجي (العملاء). والسبب الرئيس يعود إلى أن تلك المؤسسات تفتقد للقدرات الكافية لاستيعاب مفاهيم الجودة، كما أنها لم تكن تحسن آلية تقييم مدى النجاح في تطبيق الجودة.

دراسة أخرى تناولت الموضوع نفسه ولكن من زاوية أخرى، حين حاولت أن تعقد مقارنة بين المؤسسات في الغرب وبين مؤسسات دول الشرق الأقصى كالصين وماليزيا حول الفروق في الصعوبات

التي تصاحب عادة مرحلة بدئ تطبيق منهجيات الجودة. وخلصت النتائج إلى أن المؤسسات في الغرب ونظيرتها في الشرق الأقصى تتشارك إلى حد ما فيما تجابهه من مشكلات، وبالرغم من طغيان صادرات المنتجات الصينية على التجارة العالمية، إلا أن ذلك لا يعني بالضرورة أن نجاح الصين في الحصول على حصة كبيرة من التجارة العالمية يعود إلى جودة منتجاتها ونجاحها في تطبيق معايير الجودة. وما يعزز هذا النهج ما بينته دراسة تجريبية أخرى قام بها باحث صيني على المؤسسات الصينية، أشارت إلى أن معظم إدارات المؤسسات في الصين لا تعير اهتماما كبيرا بالتنوع الكافية وتدريب موظفيها على أساسيات معايير الجودة، أو حتى كيفية استخدام منهجيات تقييم أدائها، وعلى العكس من ذلك فقد أقرت معظمها أنها واجهت معوقات لتطبيق أدنى متطلبات معايير الجودة. وقد صنفت الدراسات الحديثة في الدراسات الحديثة جملة مكن المعوقات التي توجهها المؤسسات خلال مراحل تطبيقها لمبادئ الجودة، والتي بدورها تعيق المؤسسات في قياس مؤشرات نمو كفاءة أدائها، ومنها على سبيل المثال النزعة الجامحة لمقاومة التغيير من قبل العاملين، بالإضافة إلى طبيعة العلاقة التي تربط المدراء بالموظفين وضعف الوعي العام بمفهوم الجودة وعدم القدرة على قياس مخرجاتها، ناهيك عن ضعف أخلاقيات العمل المؤسسي وتفضيل الذاتية ونبذ العمل الجماعي (فرق العمل). هذا ويعتبر كبر حجم المؤسسة ماديًا وبشريًا وتعدد فروعها، وعدم قناعة لدى القيادات الإدارية العليا بمبادئ الجودة ومنافعها.

وعلى نفس الشاكلة، لم تكن المؤسسات بطبيعتها المختلفة في الدول العربية بمنأى عن تلك المعوقات التي تواجه نظيرتها في الدول الأخرى، وعلى سبيل المثال تعتبر دولة الإمارات العربية المتحدة من الدول الرائدة؛ لا على مستوى الدول العربية فحسب، ولكن على مستوى الشرق الأوسط في تبنيها مبادئ إدارة الجودة، بل والتميز في الأداء الحكومي. وقد وضعت الحكومة الإماراتية تحسين كفاءة الأداء الإداري في المؤسسات الحكومية ضمن استراتيجياتها لعام 2030م من أجل تحسين جودة الخدمات الحكومية، وبما يمكنها من المنافسة على جذب الاستثمارات على المستوى العالمي. لكن إجراءات تطبيق الجودة لم تكن مثمرة بالشكل المطلوب، وذلك لنفس الأسباب التي اعترضت سبل نجاحها في الدول الغربية والآسيوية، وفي دراسة بحثية قام بها الباحث "أيوب يوسف العوضي" خبير في إدارة الجودة والتنسيق المؤسسي بدولة الإمارات، شملت ستين مؤسسة حكومية طبقت منهجيات قياس أداء الجودة على مستوى دولة الإمارات العربية المتحدة أو مارستها، تنوعت عينة البحث من جميع الدرجات الوظيفية، تبين أن 73% من الذين شملتهم العينة في المؤسسات الحكومية التي طبقت معايير برنامج الأداء الحكومي في دولة الإمارات العربية المتحدة يرون صعوبة في تطبيق منهجيات نموذج الجودة الذي يستخدمونه من قبل برنامج الأداء الحكومي المتميز ومعايير، فيما يرى 67% منهم أنهم لم يلاحظوا من خلال استخدامهم لنموذج الجودة والتميز الذي يطبقونه أي تأثير على تطوير جودة خدماتها وتحسينها. كما ذكر 40% منهم أنه ليس لديهم أدنى فكرة عن مستوى تطبيق مبادئ الجودة في مؤسساتهم، وكذلك

يرى 67% منهم أن ممارسات الجودة تتم بصورة مؤقتة وموسمية، وليست عملية مستمرة ومستدامة (العوضي، 2013، ص ص. 06-09)

خامسا: إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية: يعد مدخل الجودة الشاملة من المداخل الهامة في الرفع من القوة التنافسية لأي مؤسسة مهما كانت طبيعتها، وزيادة فعاليتها التنظيمية، وبذلك المساهمة في التنمية الإدارية والاقتصادية وكذا الاجتماعية، ورغم تنبيه من قبل العديد من المؤسسات الرائدة دوليا بشكل متقدم، إلا أننا نلاحظ إجماع المؤسسات الجزائرية عن تبني هذا المدخل الاستراتيجي، ومن خلال عديد الدراسات التي قام بها الطلبة بإشراف الأساتذة المدرسين، بينت إحدى الدراسات التي قام بها الطالب "رضا حبيب" تحت إشرافي، من خلال بحث لإنجاز مذكرة لليسانس أن ما نسبته 73% من مديري المؤسسات العامة والخاصة التي شملتهم عينة الدراسة بولاية جيجل، يجهلون مفهوم مدخل إدارة الجودة الشاملة ومركزاته وأهدافه، بل وليس لديهم أي اطلاع عليه، فيما عبر 19% من الفئة المبحوثة بأنهم على اطلاع على هذا المدخل، لكن بشكل غير كامل دون تنبيه أو تطبيقه في المؤسسة، بينما عبر ما نسبته 08% عن وعيهم التام بهذا المدخل والمؤسسة التي يديرونها تعمل على تطبيق منهجيات هذا المدخل، وتحاول الاستفادة منه. ومثال تلك المؤسسات مؤسسة سونلغاز، ومؤسسة ميناء جن جن، ومؤسسة الزجاج، وهي مؤسسات ذات طابع اقتصادي، بالإضافة إلى جامعة جيجل وهي مؤسسة إدارية ذات طابع علمي، ومؤسسات التأمين، وبنوك عمومية (حبيب، 2012، ص ص. 50).

ورغم تبني الجامعة الجزائرية مدخل إدارة الجودة الشاملة، إلا أن هذا المدخل يبقى خيارا مفروضا عليها من قبل السلطة الوصية المتمثلة في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وهذا لكون تطبيق منهجيات هذا المدخل غير مفعلة في العملية التخطيطية والتنظيمية والرقابية والتقييمية، والأهم من ذلك أنها غير مفعلة في العملية التدريسية وفي المناهج الدراسية، والمتصفح للجنان التي تتكون منها خلية الجودة أو مكتب الجودة على مستوى كل جامعة يدرك بجلاء أن أعضاء هذه الخلية أو المكتب يتكون من أساتذة يشغلون مناصب إدارية، تختلف تخصصاتهم بحسب الأقسام والكليات التي ينتمون إليها، بل ولم يكن لهم أي فكرة عن مفهوم إدارة الجودة الشاملة، الأمر الذي جعل هذا المدخل مجرد قسم أو جزء في الهيكل التنظيمي أمثلته الضرورة، وأن كل جامعة تسابير هذه المستجدات دون وعي بالمغزى الحقيقي للدور الذي يساهم فيه هذا المدخل في الدفع قدما والرفع من مستوى التكوين ومستوى المدخلات من الكفاءات البشرية ومستوى المخرجات من الطلبة المتكويين.

فالجامعة الجزائرية أصبحت مقبرة لطموحات عدد كبير من الشباب وفضاء لتهميش العلم والعلماء، لم تقف جامعتنا في وجه الجهل المقدس، بل أخفته بنفسها تحت غطاء الشهادة للجميع، بل ولم تحمي جامعتنا شبابنا من التهميش المادي والفكري والوجداني، بل ساهمت فيه بعد أن أضحيت المكانة الاجتماعية التي كانت تصنعها الجامعة في وقت مضى بالنسبة لفئة اجتماعية تسمى بالنخبة مجرد وهم

جماعي. فالجامعة الجزائرية لم تصنف ولسنوات في تصنيف شنغهاي، ورغم القرارات الإصلاحية التي تعتمد من حين لآخر، وأخرها اعتماد نظام ل م د والتخلي عن النظام الكلاسيكي كلية، إلا أن ذلك لم يشفع لها في أن ترتقي إلى مصاف 500 جامعة مصنفة عالميا. وربما يعزوا البعض ذلك إلى عدم مصداقية هذا التصنيف والبعض الآخر يلوم لغة البحث العلمي في الجزائر التي تكون أغلبها باللغة العرفية. ثالث بلقي باللوم أن الأمور مَسْدِيَسَة طالما أن أحد معايير التصنيف تكون من خلال الأسماء التي منحت لهم جائزة نوبل في التخصصات العلمية العديدة. لكن ما تم تجاهله أن نجاح لأي مؤسسة لا يكون إلا بطاقتهم إداري ذات كفاءة عالية، ملم بخبايا العملية الإدارية وفنيتها، ملم أيضا بفتيات القيادة والاتصال، وهي أمور تفتقدها الجامعة الجزائرية، فجل رؤساء الجامعة الجزائرية ذوو تكوين تقني وليس إداري، بل إن الجامعة الجزائرية تفتقد لتخصصات دقيقة في العمليات الإدارية مثل التخطيط الإداري أو الرقابة الإدارية.. وكلها أمور وممارسات كانت وليدة قرارات ارتجالية، كون أن أغلب المناصب الإدارية تتم عن طريق التعيين وليس الانتخاب، وقد يفقد الشخص المعين للكثير من المهارات الإدارية والأخلاق الوظيفية أو الإلمام بالمداخل التنموية كمدخل إدارة الجودة الشاملة، وهي عناصر ضرورية للغاية لإنجاح رسالة أي تنظيم مهما كان نوعه، بما في ذلك الجامعة.

إن تشعب مشكلات الجامعة الجزائرية وتشعبها يجعلان من صياغة سياسة جديدة من شأنها أن ترتقي بالجزائر إلى ما يسمى بمجتمع المعرفة واقتصاد المعرفة ضرورة ملحة، تقتضي مقارنة محددة وجريئة للتعامل مع الإشكاليات والمفارقات التي تعيشها الجامعة الجزائرية، وما افتقدته من دور كفاية لتغيير المؤسسات الاقتصادية وباقي مكونات المجتمع. فالجامعة هي الإطار العام للخلق والإبداع والتغيير الفعلي والحقيقي للمجتمع، وليس مجرد أداة تتغير وفق أهواء أهل السياسة وحساباتهم، بل واتجاهاتهم. فحينما نسمع تصريح لرئيس الجمهورية، يليه تصريحاته لوزيره الأول بأن اهتمامات الدولة الجزائرية في مجال التعليم بصفة عامة والتعليم العالي بصفة خاصة سترتكز على العلوم الطبيعية والدقيقة وغيرها من العلوم التقنية، وأنه لا مكان للعلوم الإنسانية والاجتماعية في استراتيجياتنا، هذه التصريحات لها عواقب وخيمة على الطالب المنكون في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية، وعلى المؤطرين، وعلى الأولياء الذين سيرمون بكل ثقلهم إلى الدفع بضرورة تقادي اختصاصات العلوم الإنسانية والاجتماعية.

ويمكن استخلاص مؤشرات غياب تكريس مدخل إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية من خلال

العناصر التالية:

1. الإدارة والهيكلية: تعاني أغلب مؤسساتنا الجامعية من غياب هيكلية إدارية واضحة، ومن الضعف الكمي والكيفي في الموارد البشرية والإطار الإداري، حيث لا تزال نسبة التأطير لا تتماشى مع الدور العلمي والقيمة المضافة التي ينتظرها المجتمع من هذه المؤسسات، كما أن الصعوبات الناجمة عن

تطبيق نظام ل م د وكثرة المقاييس المستحدثة وغياب التأطير اللازم بالتخصصات الجديدة أدى إلى غياب النجاعة في التصرف، وغابت معها نظم المعلومات والإدارة الإلكترونية وجعلها في خدمة الطالب والأستاذ ومكونات المجتمع أيضا، فمعظم الجامعات الجزائرية لا تتوفر على الدروس الإلكترونية على مواقعها، ناهيك عن المعلومات القديمة التي تبقى مسوقة على مواقع بعض الجامعات على أنها جديد وهي خاصة بعام دراسي انقضى، مقابل جامعات أخرى وهي قليلة جدا أخذت على عاتقها مسابرة كل ما هو جديد من سواء من حيث الإدارة الإلكترونية، أو المناهج الدراسية، أو تسخير المخابر والإمكانات المادية والبشرية.

2. الجودة والتقييم: إن غياب التخطيط الاستراتيجي والاستعمال الرشيد للموارد من قبل جل المؤسسات الجامعية قليلة التفتح على العالم الخارجي رغم الإصلاحات المستحدثة هنا وهناك، بيداعوجيا أوجد ما يسمى بنظام ل،م،د، وإداريا أوجد ما يسمى بخلية الجودة على مستوى كل جامعة، وكل ذلك بنية مواكبة متغيرات المنظومة الجامعية في أوروبا، إلا أن التقييم الموضوعي والفعلي للسياسات والمؤسسات والممارسات بقي غائبا، فلا يوجد اعتماد للمعايير الدولية أو مواصفات الجودة، وغاب التقييم الداخلي والخارجي المبني على أهداف ومؤشرات موضوعية وشفافة، وذلك رئيس جامعة عين في منصبه نظير انتماءاته السياسية وولائه لجهة معينة في السلطة، وآخر نحي من منصبه تبعا لموقف سياسي أو حراك اجتماعي داخل الجامعة، وذلك رئيس قسم لا يزال لم يرسم بعد تم تعيينه لأنه سيفي بغرض الولاء والتبعية، توظيف يتم حسب التخصصات التي يحملها الأساتذة المؤقتين وليس بحسب التخصصات الموجودة والاحتياجات الحقيقية... كما غابت أو غيبت المؤسسات المحايدة التي يمكنها دعم ثقافة الجودة والتقييم والمساءلة في كل المستويات (من قاعة الدرس إلى السياسات العمومية).

3. البحث العلمي: يقتصر البحث العلمي في أغلب الأحيان بالنسبة للطلبة على كيفية الحصول على الشهادة، كون الجامعة مطية لعالم الشغل وسوق العمل، أين أضحت الجامعات تفتقد لطينة الطلبة المتميزين من حيث مستوى التفكير والابتكار وسعة الفكر والمبادرة، بل أصبح الطالب مجرد متلقي للمعارف بطريقة بعيدة عن المعايير العالمية، فقد لا يدرك الطالب الذي يجد في طريقة الإملاء خير وسيلة للتدريس بأن هذه الطرق لا تتماشى مع المرحلة الجامعية، بل إن تقييم الكثير من الطلبة للأساتذة يقوم على هذا الأساس، ليجد الأستاذ نفسه ملزما على إملاء الدروس على الطالب وبذلك نكون أمام إعادة إنتاج لمرحلة سابقة عن الجامعة.

مقابل ذلك نجد المدرس منهمكا في إتمام أطروحة الدكتوراه أو أبحاث أخرى تتماشى مع طموحات الترقية، بدلا من البحث عن جودة الدروس وكيفية إلقائها بالوسائل العصرية الإلكترونية، أين وصلت الجراة ببعض الأساتذة إلى إملاء الدروس مباشرة من الكتاب الذي يكون في غالب الأحيان متواجد في المكتبة وفي متناول الطالب. كما أن الحجم الساعي المخصص للتدريس الموجود في القانون الأساسي

للباحث يبقى غير متفق عليه بين معظم الجامعات ويخضع للتأويل الفردي بحسب قناعات مسؤولي كل جامعة، وهي كلها ممارسات حطت من المكانة الاجتماعية للطلاب وكذا الأستاذ الجامعي في الجزائر.

4. **الخارطة الجامعية:** لا شك أن المتتبع لتطورات الجامعة الجزائرية أدرك أن السياسة المتبعة من قبل المسؤولين نتجه نحو إنجاز جامعة في كل ولاية، ومن ثم الاتجاه إلى إنشاء جامعة ثانية أو ثالثة في كل ولاية، مع هدف استقرار الطالب الجامعي في نفس الولاية التي درج مساره الدراسي فيها، وهذا ينم عن خطأ كبير ينم عن خضوع الدولة لمطالب المواطن التي غالبا ما تكون غير مدروسة، فطغيان جنس الإناث الناجحات في البكالوريا يدفع بأولياء الأمور إلى المطالبة باستحداث تخصصات قريبة حتى يتفادون تنقل بناتهم إلى ولايات بعيدة، وهو أمر منبوذ اجتماعيا. بالإضافة إلى مطالبة سكان الجنوب في الآونة الأخيرة من الحكومة تحت وطأة الاحتجاجات الاجتماعية إلى فتح تخصصات في الطب رغم عدم وجود مستشفيات جامعية بتلك الولايات، وهو الأمر الذي رضخت له الحكومة التي وجدت إشكالية كبيرة في التأطير، وهو أمر ينم على فقدان البعد التخطيطي الاستراتيجي في رسم الخارطة الجامعية، التي أعتقد أنها كانت أفضل بكثير في العقدين الماضيين.

7. **الجامعات الخاصة والجامعات الافتراضية:** رغم إقرار وزارة التعليم العالي بفتح المجال أمام الجامعات الخاصة وفق دفتر شروط تحدده الوزارة، إلا أن المراسيم التنفيذية الخاصة بدفتر الشروط لم ترى النور لحد كتابة هذه الأسطر، فعلى غرار بلدان عربية وغير عربية توجد جامعات لدول أجنبية بها، على غرار الجامعة الأمريكية في مصر ولبنان وفي العديد من الدول العربية الأخرى، علاوة على وجود جامعات خاصة بها، وهو ما من شأنه فتح مجال التنافس من حيث المدخلات ومن حيث الأداء والفعالية ومن حيث المخرجات، أين تمارس وزارة التعليم العالي دور الرقيب والموجه الذي يساهم في رفع مستوى التعليم الجامعي بمسافة واحدة من القطاع العام والخاص، أين تكون الجودة والمنافسة هي التي تصنع الفرق بين جامعة وأخرى دون النظر إلى القطاع الذي تنتمي إليه عام أو خاص. إن هذه المبادرة لا تبتعد كثيرا عن فكرة الحوكمة التي يفترض أن تنتهجها المؤسسات الجامعية، في أن تكون سيدة قراراتها، وسيدة علاقاتها مع المحيط الاجتماعي، ولعب دور فعال فيه. لقد أصدرت وزارة التعليم العالي عام 2012 قرارات أيضا يتيح للجامعات حرية التعاقد مع المؤسسات الاقتصادية وفق عقود إدارية تتيح للجامعة المساهمة أكثر في العملية التنموية من جهة، بل والمساهمة في تحصيل مداخيل للجامعة، لكن عدم وجود المبادرة والجرأة الكافية وسيادة المركزية في التسيير الجامعي عطل هذه العملية وجعلها موقوفة التنفيذ، وهو ما يحسب ضد فعالية سياسة الحوكمة في الجامعة الجزائرية.

والحديث عن الجامعة الافتراضية يقودنا إلى الحديث عن التعليم عن بعد وهو تطبيق جديد، يصب في نظام إدارة الجودة الشاملة الخاصة بالجامعات، ويرمي إلى حل مشكلة زيادة عدد الطلاب وانسقاط العديد من الشرائح والكفاءات التي لم يتسنى لها مباشرة التكوين بطريقة التكوين المتحرك العادية وهو

التواجد في مقاعد الجامعة، وكطريقة لخفض التكلفة والإنفاق العام من جهة، وإعطاء فرصة للطلاب للتكوين في أكثر من تخصص وفي أكثر من جامعة داخل الوطن وخارجه بما يصب في غاية تحقيق مجتمع المعرفة ممن جهة ثانية. هذا؛ أخذت العديد من الجامعات الجزائرية على عاتقها تطبيق هذا النظام الجديد، لكن بإرادة محتشمة لنفس السبب المذكور سابقا، وهو أن تطبيق هذا النظام جاء كأمر من وزارة التعليم العالي وليس بمبادرات فردية من الجامعات (مركزية القرارات)، لتبقى سياسة تجميد السنة الدراسية من قبل الطلبة، أو الدفع بوضع برامج تتناسب مع الطلبة العاملين أو غير القادرين على التواجد المستمر بمقاعد الدراسة من السياسات المعمول بها بكثرة في جل الجامعات الجزائرية. وهو ما يفقد هذا النظام مكانته لسد الإشكاليات الموجودة. وهنا يحضرنى أن الكثير من الطلبة في نظام الكلاسيك في سنواته الأخيرة تم إنجاحهم دون أن يزاولوا تكويننا عادي ولا تكويننا افتراضيا لأسباب تم ذكرها، وكان بالإمكان تجاوزها عن طريق التكوين الافتراضي، والمعنى أن التكوين الافتراضي رغم دوره الهام كمؤشر لإدارة الجودة الشاملة بقي حبرا على ورق، ومكان للتباهي في المواقع الإلكترونية للجامعات.

سادسا: مستقبل العلوم الإنسانية والاجتماعية في الجامعة الجزائرية: نتناول مستقبل العلوم الإنسانية والاجتماعية في الجامعة الجزائرية من خلال بعدين أساسيين:

أ. غاية مرتبطة بسوق العمل: وهي إحدى الغايات الاقتصادية والاجتماعية التي ترمي إليها التنمية البشرية بصفة عامة، إذ تسعى الجامعة باعتبارها مؤسسة اجتماعية إلى تكوين كفاءات عالية المستوى وتعيينها من حيث التخصص ومن حيث المستجدات العلمية والتكنولوجية والمعرفية، لدمجها في العملية التنموية وفي سوق العمل، وإعطاء دفع جديد ومستمر للكفاءات المسيرة لمختلف المؤسسات الاقتصادية وغير الاقتصادية.

فإذا كانت إدارة الجودة الشاملة تفترض جودة التخطيط وجودة التنظيم وجودة التوجيه، وجودة الرقابة، وجودة التقييم، فإن إدارة الجودة الشاملة المرتبطة بالتكوين وسوق العمل تقتضي تخطيط استراتيجي متكامل وفي إطار تنسيقي بين مختلف أخصائيي مهندسي رسم السياسة الاجتماعية للبلاد مستقبلا. تنسيق بين مختلف الوزارات المعنية بعالم الشغل والتعليم والتكوين والتعليم العالي والمالية ووزارة التخطيط والاستشراق... أين تهيب جميع الظروف الملائمة لوضع خطط من شأنها ترصد الوظائف المستقبلية والمفقودة المرتبطة بالعملية التنموية، والعمل على إيجاد تخصصات تتناسب مع تلك الوظائف في مختلف المستويات ومختلف الأسلاك بصفة دقيقة، سواء في معاهد التكوين المهني أو وزارة التعليم العالي، سواء كان ذلك داخل الوطن أو خارج الوطن، لأنه لا يمكن تصور وجود مقدر على التكوين في تخصصات نفقد لمكونين فيها، وللأسف هي سياسة متفشية في جامعاتنا وفي معاهد التكوين المهني بكثرة، أين يتم فتح تخصصات بلا متخصصين ولا مكونين فيها بل يتم الاعتماد على تخصصات قريبة، وفي بعض الأحيان على أشخاص غير متخصصين تماما، المهم أنه يفتح تخصص معين يستقطب طلبة

حتى ولو افتقد لمتخصصين. كما أن سوق العمل بالجزائر منتشر بالكثير من الوظائف التي أصبحت تلقى رواجاً كبيراً، وهي وظائف لا تعتمد على الجهد البدني والأعمال الشاقة، وظائف أصحاب اللياقة النظيفة كالأعمال المكتبية والخدمات والنقل وغيرها (قطاع الخدمات) بينما أصبحت الكثير من المؤسسات الناشطة في قطاع الأشغال العمومية والبناء والترخيص والزجاج... تعاني نقص فادح في اليد العاملة المتخصصة في تلك المجالات، بل وأصبح الاستعانة باليد العاملة الأجنبية ضرورة ملحة وواقعاً مفروضاً، رغم بعض النداءات التي تعترض على توظيف اليد العاملة الأجنبية، في حين أن سوق العمل يعاني الأمرين في تلك الوظائف التي استتجد بها باليد العاملة الأجنبية. إن الحديث عن تشبع سوق العمل في الجزائر بالكثير من التخصصات التي لا تتطلب جهداً، جعل المسألة تلقى بفضائلها على أمور أخرى وتطرح إشكالات تمس جودة التخطيط للتخصصات المفتوحة في الجامعات، وجدواها الاقتصادية والاجتماعية، لأن النتيجة هي تشبع سوق العمل بتلك التخصصات، خاصة منها المرتبطة بالعلوم الإنسانية والاجتماعية، والظاهرة في بطالة مست وتمس الكثير من خريجي الجامعات منذ ما يزيد عن ثلاثة عقود من الزمن، والملاحظة أيضاً في بطالة مقنعة تنخر ميزانية التسيير للدولة وتريد من الإتكالية والفضوى داخل التنظيمات الإدارية، ناهيك عن الإنزلاقات والاحتجاجات الاجتماعية المترتبة عن المطالبة بفرص عمل دائمة وقارة. الأمر الذي انعكس أيضاً على شبكة الأجور الخاصة بالوظائف المكندة في سوق العمل سواء في القطاع الاقتصادي أو في القطاع الحكومي من خلال نقاط استدلالية قليلة للغاية مقارنة بالوظائف المفقودة في سوق العمل، والتي تتطلب تخصصات بعيدة عن شعب العلوم الإنسانية والاجتماعية. وهي ظاهرة جعلت من مسألة اختيار هذه الشعب أو التوجيه لهذه الشعب مسألة غير اختيارية، فيتم توجيه الطالب الحاصل على شهادة البكالوريا بمعدلات متوسطة إلى شعب العلوم الإنسانية والاجتماعية، في حين تبقى الشعب العلمية والأكثر ارتباطاً بالوظائف المطلوبة في سوق العمل حكراً على أصحاب المعدلات الجيدة من الناجحين في شهادة البكالوريا، خاصة وأن فرص الطالب في الاختيار تكون مقيدة بالمعدل الذي حصل عليه. وفي ظل الارتفاع المحسوس في نتائج البكالوريا خاصة أصحاب التخصصات الأدبية، فإنهم يوجهون لا محالة وفي كثير من الأحيان إلى شعب العلوم الإنسانية والاجتماعية دون إرادة للطالب في ذلك وهو ما يفقده حس المبادرة في دراسته، لأن الكثير من الطلبة الآن يدركون مستقبل مساره المهني من خلال التخصصات التي يدرسونها. ومن خلال الممارسة ندرك بجلاء أن الطالب ليس له الرغبة والإرادة الكافية لدراسة التخصصات المدرجة في شعب العلوم الإنسانية والاجتماعية، بل ويدرك أن بعض التخصصات له آفاق مستقبلية أحسن من غيرها، حين نتحدث عن تخصص مثل القانون والعلوم التجارية والاقتصادية، فال مسار المهني لهذه التخصصات تفتح للطالب إمكانية العمل في الوظائف الحرة على غرار المحاماة ومكاتب الخبرة المحاسبية وغيرها ولو بشكل

ضيق، ولكن أحسن بكثير من تخصصات أخرى يكون مستقبلها الوظيفي مرهون في أغلب الأحيان بالعمل في الإدارات الحكومية.

ب. غاية مرتبطة بأهداف سياسية وهي إحدى الغايات التي يرمي إليها صناع القرار في الجزائر من خلال رسم السياسة الاجتماعية للسنوات القادمة، حيث أعلن رئيس الجمهورية في أكثر من مرة في أولوية العلوم التقنية والطبيعية على العلوم الإنسانية والاجتماعية، كون الأولى هي التي تصنع التقدم والتطور والتنمية. وقد سابر هذه الفكرة رئيس الحكومة في أكثر من مرة كذلك بطريقة تهكمية على العلوم الإنسانية والاجتماعية في أنها علوم لم يعد لها مستقبل في الجزائر ولا تضيف شيئاً للمعرفة أو للتقدم، والغريب في الأمر أن الإدلاء بهذه التصريحات غالباً ما كانت في مناسبات علمية أو زيارات تفقدية للجامعات الجزائرية، وأمام طلبة يزاولون تكوينهم في شعب العلوم الإنسانية والاجتماعية. ورغم أن هذا التوجه تم التعبير عليه منذ سنة 1999م، إلا أن المتعمق في مجال سوق العمل والشغل يدخل الخلل الحاصل في عملية التنسيق بين الوزارات المعنية وأن الأمر يتعلق بارتجالية التصريحات والقرارات لا غير، فما معنى استحداث وزارة للاستشراف برئاسة وزير مشهود له بالكفاءة العلمية سنة 2013م، لبيد أن هذا الأخير بالقيام بدراسات وزيارات لدول قصد إجراء شراكة وتوأمة ذات طابع استراتيجي في حدود آفاق 2030م و2040م، ليتفاجئ الجميع عن التخلي عن هذه الوزارة خلال التغيير الحكومي لسنة 2014م. إن غياب النظرة الإستراتيجية تفقد عملية جودة القرارات والتخطيط والرقابة والتنسيق كل معانيها، أين نكون أمام مؤشرات لتسيير يرمي إلى التخلف وليس إلى التقدم. وفي مفارقة تتم عن عدم وجود جودة في التنسيق وبالتالي غياب إدارة الجودة الشاملة، التوجه السياسي نحو الشعب العلمية من خلال التعيين الحاصل لجل رؤساء الجامعات ذوي التخصصات التقنية منذ سنوات طويلة دون أن نجني ثمار هذا التوجه على مستوى جودة التعليم العالي بغض النظر عن الإنجازات الهيكلية فقط التي تتجز لنكون أمام ما يسمى بهياكل دون روح هذا من جهة. ومن جهة أخرى تعمل وزارة التربية على إعطاء الأفضلية في التوظيف الأساسي للتخصصات الأدبية مقابل إقصاء أصحاب الشعب التقنية وبعض التخصصات الاجتماعية كعلم الاجتماع وعلم النفس...، بما يتناقض مع التوجه السياسي الرامي إلى أولوية الشعب العلمية على الشعب الاجتماعية والإنسانية، ولا يخف عن الجميع قيمة وحساسية المرحلة الأساسية التي تركز على تعليم يصب في تنمية القدرات الإبداعية والقيمية والسلوكية والإبتكارية للتلميذ وهذا الأمر إذا ما أريد له النجاح ومسايرة توجهات النظام الحاكم، يستدعي إعادة النظر في التخصصات ومدخلات التعليم في المرحلة الابتدائية من خلال كفاءات تضمن تحقيق الأهداف السالفة الذكر، بجهد كبير من التنسيق في جودة رسم السياسة الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية... وهي الحلقة المفقودة والتي توشح كما قلنا على عدم وجود ما يسمى بإدارة الجودة الشاملة في السياسة الاجتماعية للدولة من خلال تهميش الشعب العلمية التي تلعب دوراً بارزاً في تحقيق الكثير من الأهداف التي يستحيل تحقيقها بتخصصات تقنية.

خاتمة:

لقد حققت أوروبا وثبتها التنموية في المجال الفكري والاقتصادي ثم التكنولوجي، من خلال أولويات يعلمها الجميع، فأوروبا لم تكن لتصل إلى التقدم التكنولوجي لولا تحررها الفكري، وسيادة الأفكار الفلسفية ومن ثم التمتع الصحيح الذي صنع لها بعد ذلك تنمية اقتصادية ثم تكنولوجية، فإذا تم البحث مباشرة عن تنمية تكنولوجية دون وجود وعي بكل ما هو حاصل وما يحصل حولنا من تطور في المجال التنظيمي والفلسفي والأدبي، نكون كمن يبحث على أن يكبر دون أن يمر بمراحل تقتضي المرور عليها. فهذه دول شرق آسيا بإنجازاتها التنموية الباهرة، يجمع الخبراء والمفكرين أن ما حققته من تنمية إنما كان وليد النضج الفكري والوعي الذي تسلم به الجميع من مسؤولين ومن رعية، ومن تكاتف الجهود، ومن خلال نهضة تنظيمية عملاقة صنعت وتصنع المعجزات، أليس الوعي والفكر التنظيمي هو الذي صنع التطور؟ بمعنى آخر أليست العلوم الإنسانية والاجتماعية هي التي صنعت التطور؟

قائمة المراجع:

- العوضي، أيوب وسف (أفريل 2013). تطبيق منهجيات إدارة الجودة في المؤسسات. مجلة الإدارة، عدد 15، مدى الصفحات 04.
- رضا حبيب. (2012). تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الجزائرية -دراسة ميدانية على عينة من مؤسسات جيجل. جامعة جيجل، بحث لم ينشر.
- فواز التيمي، وأحمد الخطيب. (2008). إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للايزو (9001). الأردن: دار عالم الكتاب الحديث للنشر والتوزيع.
- مأمون سليمان الدرادكة. (2008). إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء. الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- مهدي السامرائي. (2007). إدارة الجودة الشاملة. عمان: دار جرير للنشر والتوزيع.