ضمان الجودة الشاملة في خدمة التعليم العالي

أ.مساك أمينة وأ.تابتروكية فاطمة
جامعة البليدة2 علي لونيسي

مـدخل:

يعيش عالمنا فترة تحديات نتيجة لثورة المعلومات التكنولوجية التي مست كافة مجالات الحياة، مما استدعى اتباع العديد من دول العالم نظام إدارة الجودة الشاملة لحل مشكلاتها الإنتاجية وتحسين الجودة في مؤسساتها، بما فيها المؤسسات التعليمية بغرض الارتقاء والتحسين المستمر، ومواجهة مختلف صور التحديات التي تفرزها التغيرات... ومن المتعارف عليه أن الجامعة تحقق كل من مهام التعليم، البحث العلمي وخدمة المجتمع. لكنها تعرف العديد من المعوقات التسييرية والبيداغوجية... مما جعل المجتمعات المتقدمة تعتمد بعض الإجراءات التي تساعد من خلالها مؤسساتها الجامعية من جامعات ومدارس عليا حتى تصبح مرجعية لتحسين القيام بمهامها المعهودة بهدف الوصول إلى الأهداف التي تخدم التحسين المستمر لها سواء تعلق الأمر بنوعية التعليم أو تحقيق معدل النجاح المرسوم مسبقا، ومن ثمة الوصول إلى المصداقية وبالتالي الاعتراف الاجتماعي للجامعة. حيث أصبحت جودة التعليم العالي في صدارة انشغالات الجامعات التي تمنح لطلبتها شهادات تسمح لهم بالتنافس، يتمتعون بالوجاهة في سوق العمل ويلبون حاجات المجتمع من التنمية المستدامة في نواحيها المختلفة.

وقد عرف قطاع التعليم العالي توجهات عالمية أفرزت تحديات جديدة تبعا للاختلالات الوظيفية المعلن عنها في خضم الإصلاحات سواء فيما يتعلق بـ:

- المجتمع الطلابي المتزايد العدد.
- الاعتراف بالدور الاقتصادي للجامعة في سوق العمل، والإبداع والتقديم لمؤشرات المردودية في التسيير الجامعي.
- الشكاوي المتزايدة فيما يخص مردود الجامعات سواء فيما يتعلق بنوعية الشهادة المقدمة، أو اندماج المتخرجين في الحياة العملية...

حيث أن الكثير من المجتمعات تسودها حالة من عدم الرضا عن تعليمها العالي، رغبة منها في الوصول إلى الأفضل وتحقيق معايير الجودة فيه حتى تستطيع الدخول في المنافسة التي تفرضها العولمة والاستمرار فيها. مما دعى إلى ظهور اتجاهات تنادي بالجودة في التعليم العالي، منها ما ينبع من المجتمع في حد ذاته، ومنها ما ينبع من داخل مؤسسات التعليم العالي نفسها. لأنه في الظروف الحالية لا مكان للقدرات العادية لدى المجتمعات في سوق التنافس القائمة على الجودة والتميز في اكتساب المعرفة وإنتاجها، ومن ثم يصبح التعليم عموما ـ لاسيما التعليم العالي ـ

تعليما للتميز وللجميع. ولا يمكن أن يصبح كذلك إلا إذا توفرت في هذا النوع من التعليم معايير الجودة وخصائصها.

فالحديث عن جودة التعليم العالي في المجتمع الجزائري في ظل تحديات العولمة يتطلب التطرق إلى كل من جودة التعليم العالي كواقع، وتحديات العولمة كشرط لتحقق هذه الجودة، إضافة إلى تحديد المفاهيم الخاصة بهذا المصطلح، وكذا مبررات اهتمام المجتمع بهذه الجودة نظرا لارتفاع تكاليف الدراسة إثر التغيرات على مختلف الأصعدة، وتقلص توظيف المتخرجين الجامعيين في سوق العمل وما ينجم عنه من إحباط لديهم، والحث على الرفع من مردودية الأساتذة الجامعيين، والتمثل الاجتماعي للجامعة الجزائرية المبين لتدني مستواها التكويني والعلمي عند أفراد المجتمع سواء من حيث انتقادات المؤسسات المستخدمة بمختلف قطاعاتها للمستوى الضعيف للخريجين مما يستوجب إعادة النظر في ماهية التكوين وطريقته. وعدم التوازن بين التدريس والبحث العلمي، إضافة إلى انعزال الجامعة عن المجتمع مما يؤثر على طبيعة الخدمات التي تقدمها.

كل هذا جعل المؤسسات الجامعية تنتهج سيرورة الجودة وتعتمد معايير الجودة الشاملة معتمدة على المبررات التالية:

- المنافسة حول اجتذاب الطلبة ومحاولة الحفاظ على السمعة الأكاديمية.

- ارتفاع تكاليف التعليم العالي والجامعي بالنسبة للطالب والمؤسسة معا.

-إضافة إلى مراقبة الدولة لهذه المؤسسات باعتبارها الممولة لها، مما يجعلها حريصة على معرفة الكيفية التي تنفق بها أموالها المدفوعة من خلال اعتماد قواعد مالية وتقارير وغيرها، وكذا المطالبة بالتخصصات الكفيلة بتقديم خدمات ومساعدات للمؤسسات الاقتصادية والصناعية... لأنه من مبررات اعتماد مؤسسات التعليم العالي على الجودة الشاملة هو التوجه نحو الخدمة، فالجمهور يريد المشاركة في توجيه مؤسسات التعليم العالي حتى تقدم خدمة أفضل من خلال وضع معايير للجودة وتحديد التكاليف، وعلى مؤسسات التعليم العالي أن تستجيب لذلك.

وعليه نجد أن هذه العوامل وغيرها من المبررات كانت سبب الاهتمام بالجودة الشاملة في التعليم عموما وبالأخص التعليم العالي. وقد تبلور هذا في عدد من الاتجاهات مثل "إدارة الجودة الشاملة TQM" وإعادة الهندسة "LMD"، وغيرها من الأساليب الواردة في مجال التعليم، معتمدة على النجاح في كل من مجالي الصناعة وإدارة الأعمال.

إذن تتحدد إشكالية هذا المقال في افتراض أن التغيرات التي تفرزها القضايا المعاصرة وتحديات العولمة تستوجب الوقوف عند مفهوم الجودة وشروطها في مؤسسات التعليم العالي حتى تتلاءم مع هذه التغيرات مع الأخذ بعين الاعتبار طبيعة هذه المؤسسات في إطار المجتمع الذي تنتمي إليه، مما يبرز من جديد إشكالية الخصوصية والمحلية في إطار التغير العالمي والهندسات الجديدة للتعليم العالي، فجودة التعليم كفلسفة أو كأساليب للقياس والتقويم نشأت في عصر الحداثة الذي يعتبر التعليم

صناعة لها مدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها وكذا قياس العملية الانتاجية من خلال العلاقة بين هذه المدخلات والمخرجات. كما تم نقل معايير الصناعة والبيروقراطية إلى مجال التعليم للتمكن من الحكم على كفاية التعليم وفعاليته أي جودته.

الجامعات والتحديات الجديدة:

لقد تطورت الجامعات تطورا غير مسبوق يتطلب وعيا في المجتمع بأهمية هذه المؤسسات في ظل التغيرات التي أبرزت تحديات جديدة على مستواها تكمن فيما يلي[1]:

– ضمان دورها في المجتمع من خلال التكفل بالعدد المتزايد للطلبة. وإرضاء توقعات الأطراف المتشاركة من دولة، مجتمع مدني، أساتذة، مؤسسات...

– تطوير مهامها من حيث ضمان:

- المهنية: من أجل إعطاء مصداقية لعملية التوظيف.
- الدولية: من خلال الانفتاح على التطورات الخارجية لاسيما مع ظهور الهندسات الجديدة.
- تثمين منتجاتها في المحيط العام كما وكيفا.

– تسيير عقلاني للميزانية حتى تكون فاعلة من خلال تحقيق نتائجها، وفعالة من خلال الوصول إلى هذه النتائج بأقل كلفة ممكنة.

حيث عرفت الجامعات على اختلافها نفس المصير ولم تخرج الجامعات الجزائرية عن هذا الإجراء، فقد أبرزت نتائج التقييم الذي أجري عام 2010 على الجامعات الجزائرية الاختلالات التالية:

–عدم امتلاك الوحدات التعليمية لمخطط واضح.

–عدم توفر ظروف الاصلاح من حيث أن:

- التنظيم غير مكيف، عدم تواجد مصلحة الاعلام وتوجيه الطلبة.
- اقتراح مشاريع التكوين دون احترام معايير التأطير.
- وسائل كل من العمل الشخصي والتربصات والوصاية محدودة.
- العلاقة بين الجامعة والقطاع السوسيو–اقتصادي غير مهيكلة.
- غياب تقييم النشاطات العلمية.
- عدم التحكم في الوقت البيداغوجي.

فكل هذه الأسباب تستوجب التغيير، كما أنه في إطار الهندسة الجديدة للتعليم العالي (ل م د) كل النسق الجامعي في حاجة إلى تغيير يفترض أن يكون نحو الأفضل.

أهمية التغيير والاتجاه نحو ضمان الجودة في التعليم العالي:

يظهر التغيير بطريقة نسقية تشمل جميع وحدات وعناصر النسق الجامعي، من أجل الأخذ

[1] Commission pour l'Implémentation de l'Assurance Qualité dans l'Enseignement Supérieur, L'assurance qualité au service des missions de l'établissement universitaire. Séminaire « Université et assurance qualité ». Université de Bejaïa–ISESCO, Mai 2012.

بعين الاعتبار ما هو موجود وتحديد أهداف للتحسين نحو النوعية، وتنظيم كل العناصر في ديناميكية تهدف لتحقيق الأهداف المحددة قبلا. مع تطوير مخططات الفعل وإرساء الممارسات الجيدة. كما يشمل التغيير أيضا الجانب المؤسساتي في كل من الجامعة والوزارة الوصية الذي يصاحب الهندسة الجديدة للتعليم.

وعليه تهدف الاجراءات المعتمدة لاستقلالية ومسؤولية الجامعة التي عليها تطوير سياستها سواء البيداغوجية أو فيما يتعلق بالبحث العلمي أو خدمة المجتمع للوصول إلى تكوين الطلبة بكفاءة، والتفكير المستمر حول التعليم العالي ومكانته في المجتمع، من خلال التقييم الذاتي وتشخيص الايجابيات والسلبيات الموجودة على مستوى قطاع التعليم العالي. إضافة إلى كل من:

– التسيير التشاركي من خلال تجنيد كل الأطراف المتشاركة على مستوى كل مكونات الجامعة حول مخططات فعل محدد بوضوح.

– سياسة التحسين المستمر من خلال القياس المتواصل للعلاقة بين الأهداف المسطرة والواقع في كل مظاهر التسيير الجامعي.

وتدخل كل هذه الاجراءات في الجودة الشاملة في التعليم العالي التي أخذت اهتمام المجتمعات لاسيما في ظل التغيرات السريعة وما أفرزته من تحديات... فما هو مفهوم الجودة الشاملة وأهدافها في المؤسسات التعليمية، وما هي المفاهيم المرتبطة بها؟

مفهوم الجودة الشاملة:

يشمل مفهوم الجودة الشاملة الكفاءة والفعالية معًا، من حيث الاستخدام الأمثل للإمكانات المتاحة (المدخلات) من أجل الحصول على نتائج ومخرجات معينة أو الحصول على مقدار محدد من المدخلات (بأقل تكلفة ممكنة) كأحد الأسس التي ترتكز عليها الجودة الشاملة وهو تحقيق المواصفات المطلوبة بأفضل الطرق وبأقل جهد وتكلفة[2].

وهي بذلك "مجموعة من المعايير والسمات التي يجب توافرها في جميع عناصر المؤسسة أو العملية في المؤسسة سواء ما يتعلق بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات التي تعمل على تحقيق حاجات ورغبات ومتطلبات العاملين في المؤسسة والمجتمع المحلي وذلك من خلال الاستخدام الأمثل والفعال لجميع الإمكانات البشرية والمادية مع استغلال الوقت وملاءمته لهذه الإمكانات"[3].

حيث يعرفها "جابلونسكي" بأنها: "شكل تعاوني لأداء العمل يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الإدارة والعاملين بهدف تحسين وزيادة الإنتاجية بصفة مستمرة من خلال فريق العمل"[4].

في حين يرى "دينهارد" أنها: "خلق ثقافة متميزة في مستوى الأداء بحيث يكافح المديرون

[2] صالح ناصر عليمات، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، التطبيق ومقترحات التطوير. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2013، ص 17–18.

[3] نفس المرجع، ص 18.

[4] جابونسكي جوزيف، إدارة الجودة الشاملة: تطبيق إدارة الجودة الشاملة. ترجمة عبد الفتاح النعماني، القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة، 1996، نقلا عن: لينا محمد وفا ابراهيم، الجودة في التعليم. الأردن: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، ط 1، 2012، ص 38.

العاملون بشكل مستمر ودؤوب من أجل تحقيق توقعات ورغبات العميل والتأكيد على أداء العمل بالشكل الصحيح ومن المرة الأولى بأقصى درجة من الفعالية وفي أقصر وقت ممكن"[5].

إذن يتمثل ضمان الجودة في:

– كافة الخطط والإجراءات الضرورية لإعطاء ثقة كافية بأن الخدمات والنتائج المقدمة تفي بمتطلبات المستفيد وقناعاته ضمن الإمكانات المتاحة.

– عملية منظمة ومستمرة نغلق من خلالها الفجوة بين الأداء الحالي والنتائج المرغوب فيها[6].

مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

يعتبر مفهوم إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة الناتجة عن التغيرات التنظيمية التي مرت بها القطاعات الإدارية أين تحول الاهتمام من توفير الخدمات للمستفيدين إلى الاهتمام بجودة تلك الخدمات وتقديمها بصورة أفضل، مما يجعلها منظومة فكرية ونموذجا إرشاديا وتغييرا في التفكير والممارسة الإداريين.

وعلى الرغم من تعدد تعريفات إدارة الجودة الشاملة نتيجة الاستخدام والتطبيق المستمر، إلا أن هناك قاسمًا مشتركًا يجمع بينها هو تحري حاجات ورغبات وتوقعات الأفراد والتوافق معها من خلال الجهود والتطوير المستمر على مستوى المؤسسة ككل.

إذ يعرفها "Sehcter" بأنها: "خلق ثقافة متميزة في الأداء حيث يعمل كافة أفراد التنظيم بشكل مستمر لتحقيق توقعات المستهلك وأداء العمل مع تحقيق الجودة بشكل أفضل بفعالية عالية وفي أقصر وقت ممكن"[7].

كما يعرفها "Arthar" بأنها: "عمل الإدارة وطريقتها لتحسين الجودة والتركيز على الإدارة التي تتفهم عملها وتركز على العمليات بشكل يحقق النتائج وليس الإدارة التي تنظر إلى النتائج"[8].

وعليه فهي تمثل "طريقة مختلفة لتنظيم جهود الأفراد، بهدف توحيد جهودهم بطريقة لا تجعل الناس يتداولون المهام الموكلة إليهم بحماس فحسب ولكن أيضا المشاركة في كيفية تحسين العمل الذي يتم إنجازه، فإدارة الجودة تدخل تغييرا ملموسا في العلاقات بين الذين يديرون والذين يعملون بالفعل"[9].

---

[5] عبد الفتاح نبيل عبد الحافظ، "إدارة الجودة الشاملة ودورها المتوقع في تحسين الإنتاجية في الأجهزة الحكومية"، مجلة الإداري. العدد 82، سبتمبر 2000، معهد الإدارة العامة، مسقط، نقلا عن نفس المرجع، ص 38.

[6] المشني يوسف، جميعان ناجح، ضبط الجودة النوعية في المختبرات الطبية. الأردن: دار يافا للنشر والتوزيع والطباعة، 2001، نقلا عن نفس المرجع، ص 39.

[7] فؤاد حلمي ونشأت فضل، "مفهوم الجودة الشاملة في التعليم الثانوي"، مجلة التربية. كلية التربية، جامعة الأزهر، القاهرة، العدد 276، ديسمبر 1998. نقلا عن: صالح ناصر عليمات، المرجع السابق، ص 18.

[8] زيد زيد الدين، "الإطار الفكري والفلسفي لمدخل الجودة الشاملة"، مجلة الإدارة. اتحاد جمعيات التنمية الإدارية، المجلد 3، العدد الأول، القاهرة يوليو 1997، ص 19، نقلا عن: نفس المرجع، ص 18.

[9] مصطفى حسين باهي، ناهد خيري فياض، اتجاهات التعليم العالي في ضوء الجودة الشاملة. القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، 2009، ص 223.

وقد مرت إدارة الجودة بعدة مراحل:

- بدأت بالمتابعة والملاحظة المباشرة في الموقع Inspection.

- تلاها ضبط الجودة Control Quality (QC) في ميدان الإنتاج.

- الضبط الإحصائي للجودة Satistical Quality Control (SQC).

- توكيد أو ضمان الجودة Quality Assurance (QA).

- وأخيرًا إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management (TQM).

ويرجع الفضل إلى كل من "راوندس" و"كاي" (Rounds et Chi) في تغيير المفهوم من ضبط الجودة إلى إدارة الجودة.

إذن تطور هدف الجودة من ضبط الجودة إلى ضبط الإدارة من أجل الجودة، أما الآن فقد أصبح الهدف ضبط الإدارة من أجل الجودة والتكلفة والوقت والأمان، أي من أجل كل شيء[10].

ولهذا الغرض سنبرز ماهية إدارة الجودة الشاملة في التعليم، ومبادئها فيما يلي:

إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية:

إدارة الجودة الشاملة من الأفكار والإستراتيجيات الحديثة في مجال التربية، إذ دخلته بعد أن ثبت نجاحها في مجالات عديدة أخرى –تم الإشارة إليها سالفًا–، وتسعى الجودة الشاملة في مجال التربية إلى إعداد طالب بمواصفات ومهارات معينة، تمكنه من العيش في عصر يتسم بغزارة المعلومات، وتسارع التغيير، والتقدم العلمي والتكنولوجي الهائل، والذي يتطلب إنسانًا ذا مواصفات معينة لاستيعابها والتعامل معها بفاعلية[11].

حيث يقصد بمفهوم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية والتعليمية عموما على أنه: "مجموعة الأنشطة والأساليب والممارسات التي يقوم بها العاملين لتسهيل شؤون المؤسسات التربوية لتحقيق الأهداف المنشودة في جميع مجالات العملية التعليمية"[12].

كما أنها تمثل منهج عمل لتطوير شامل ومستمر يقوم على جهد جماعي، يعمل بروح الفريق، وهي فلسفة إدارية حديثة، ونظام إداري شامل قائم على أساس إحداث تغييرات جذرية إيجابية لكل ما هو موجود داخل المؤسسة، بحيث تشمل هذه التغييرات، الفكر، والسلوك، والقيم، والمعتقدات التنظيمية، والمفاهيم الإدارية، ونمط القيادة الإدارية، ونظم وإجراءات العمل والأداء، وغيرها...[13]

أما في التعليم الجامعي فهي:

"عملية إستراتيجية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من

[10] صالح ناصر عليمات، نفس المرجع، ص 18.

[11] نفس المرجع، ص 25.

[12] نفس المرجع، ص 96.

[13] نفس المرجع، ص 18.

المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسن المستمر للمنظمة التعليمية"[14].

حيث تركز هذه الاستراتيجية على مفهوم إدارة النظم الذي يربط بين المدخلات والعمليات والمخرجات للعملية التعليمية، مما يتطلب النظر في كل من الطلبة المستفيدين بصورة مباشرة من هذا الأسلوب وكيفية إعداد المؤسسة لهم لتحقيق حاجتهم ورغباتهم الحالية والمستقبلية، وكذلك المدرسين والإداريين والعاملين الذين هم بحاجة إلى تدريب وتطوير لمهاراتهم وكفاياتهم لاستيعاب فلسفة ومفاهيم الجودة الشاملة وتطبيقاتها وفقًا لمبادئ الجودة الشاملة لـ "ديمنج" وغيره من المتخصصين. وتتطلب هذه العملية فحص الهيكل التنظيمي للنظام التعليمي في أي مؤسسة حتى يتوافق مع فلسفة إدارة الجودة الشاملة مع توفر مناهج توافق متطلبات الحياة العصرية[15].

وهي كذلك "طريقة حياة جديدة داخل الجامعات أو الكليات تنظر إلى التنظيم الجامعي على أنه سلسلة جودة مستمرة تبدأ من المنتج إلى المستهلك مارة بعمليات الإنتاج نفسها، وهي شاملة لأنها تشمل كل جوانب العملية التعليمية"[16].

مبادئ إدارة الجودة الشاملة:

تتمثل إدارة الجودة الشاملة في مجموعة من المبادئ الإدارية التي تركز على تحسين الجودة، ونوضحها فيما يلي:

1-التفهم الكامل والالتزام الفعلي وضمان روح المشاركة من قبل الإدارة العليا يجعل الجودة في المقام الأول من أولوياتها، والتأكيد على إيجاد البنى والهياكل التنظيمية وإجراءات وسياسات العمل الملائمة، وتطوير أنظمة الحوافز التي تشجع جهود تحسين الجودة.

2-التأكيد على أن عملية تحسين الجودة عملية مستمرة في المؤسسة، والعمل دومًا من أجل تطوير العمليات التي يتم من خلالها إنجاز العمل، عن طريق تصميم عمليات الإنتاج السلعي أو الخدماتي التي تتفق وتتطابق مع مواصفات الجودة، واستخدام أفضل الممارسات والأساليب الإدارية، وتوظيف التقنيات والأساليب الفنية بفعالية في جميع مراحل تقديم الخدمات أو المنتجات.

3-تفعيل التنسيق والتعاون بين الإدارات والأقسام والوحدات المختلفة في المؤسسة مع التأكيد على الإنجاز من خلال فرق العمل وتنمية العمل التعاوني.

[14] يوسف الطائي، هاشم العبادي، "إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي -دراسة تطبيقية"، جامعة الكوفة، مجلة العربي للعلوم الاقتصادية والإدارية، 2005. نقلا عن: فلسطين محمد الكسجي، الجودة في التعلم عن بعد. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2012، ص 140.

[15] نفس المرجع، ص 140-141.

[16] محمد صبري حافظ، يوسف مصطفى، "متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكليات التربية"، مجلة العلوم التربوية. جامعة القاهرة، العدد 02، 2000، نقلا عن: صالح ناصر عليمات، المرجع السابق، ص 98.

4-مشاركة جميع الجهات المعنية في جهود تحسين الجودة، وبالتعاون مع المؤسسة في تطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة.

5-بناء ودعم ثقافة مؤسساتية تسعى إلى التحسين المستمر وتنمية علاقات عمل بناءة بين العاملين ودعم الجهود المميزة الفرعية والجماعية.

6-مشاركة كل فرد من العاملين في المؤسسة في الجهود المتعلقة بتحسين الجودة، عن طريق تكوين أدائه في عمله بمختلف مراحله، مساهمة الأفراد جميعًا في التعرف على المشاكل المرتبطة بإدارة الجودة الشاملة ومعوقاتها، والعمل على حلها تعاونيًا باستخدام الأساليب الإحصائية ومنهجية البحث العلمي وحل المشكلات.

7-تركيز برامج إدارة الجودة الشاملة على تلبية حاجات المستفيد من الخدمة أو السلعة، حيث يتطلب ذلك من المؤسسة السعي لتحديد احتياجات جمهورها المستهدف من السلع والخدمات[17].

إذن يعتبر التسيير جانبا مهما في التغيير نحو الأحسن، مما يعطي للإدارة جزءا من المسؤولية في إطار الجودة الشاملة، حيث ترتبط الجودة في التعليم بعمليتي التعليم والتعلم، والإدارة، وذلك من أجل ربط التعليم بحاجات المجتمع، وبناء وتنمية ملكة الإبداع عند المتعلمين[18].

ولا تخرج أهداف إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية عن أهداف الجودة بصفة عامة، مما يجعلنا نركز على أهداف الجودة الشاملة في التعليم.

أهداف الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية:

- أداء الأعمال بشكل صحيح، وفي أقل وقت وبأقل جهد وأقل تكلفة.

- تنمية العديد من القيم التي تتعلق بالعمل الجماعي وعمل الفريق.

- إشباع حاجات المتعلمين وزيادة الإحساس بالرضا لدى جميع العاملين بالمؤسسة التعليمية.

-تنمية روح التنافس بين المؤسسات التعليمية المختلفة.

- تحقيق جودة المتعلم سواء في الجوانب المعرفية أو المهارية أو الأخلاقية.

- تحقيق الترابط الجيد والاتصال الفعال بين الأقسام والإدارات والوحدات المختلفة في المؤسسات التعليمية.

- الإسهام في حل كثير من المشكلات التي تعيق العملية التعليمية في المؤسسة.

- تنمية العديد من المهارات لدى أفراد المؤسسة التعليمية مثل مهارة حل المشكلة وتفويض الصلاحيات وتفعيل النشاطات وغيرها.

- تحقيق الرقابة الفعالة والمستمرة لعملية التعلم والتعليم.

- تحقيق مكاسب مادية وخبرات نوعية للعاملين في المؤسسة التعليمية ولأفراد المجتمع

[17] نفس المرجع، ص ص 33-34.

[18] نفس المرجع، ص 17.

المحلي والاستفادة من هذه المكاسب والخبرات وتوظيفها في الطريق الصحيح لتحقيق التنمية المجتمعية الشاملة[19].

هذا إضافة إلى:

- المتابعة الفعالة لأداء جميع العاملين في المؤسسات التربوية والتعرف على مستوياتهم وتقديم التدريب المناسب في الوقت المناسب.
- إجراء تقييم دوري في المؤسسات التي تطبق الجودة الشاملة، مع تعزيز الايجابيات والعمل على تدارك السلبيات.
- حسن الاتصال والتواصل التربوي مع الجهات الحكومية والخاصة، والدوائر والشركات والمؤسسات التي تطبق نظام الجودة من أجل تحديث وتطوير برامج الجودة وما يتفق مع النظام التربوي والتعليمي العام[20].

ومن خلال عرض مفهوم الجودة الشاملة ومراحل تطورها ومبادئها ومجالات تطبيقها ارتأينا اعتماد مقارنتها بين مجالي الصناعة والتعليم حسب ما ورد عن "لينا محمد وفا ابراهيم" حسب كل من أهداف الجودة الشاملة في المجالين، إضافة إلى كل من عملياتها، مدخلاتها ومخرجاتها فيما يلي:

من حيث الأهداف:

أهداف الجودة في المجال الصناعي مادية تعتمد على الربح كمقياس، في حين أن هدفها في التعليم يكمن في خلق إنسان متميز بخصائص المعرفة، البراعة، الحكمة والشخصية القوية.

من حيث العمليات:

يكمن هدف الجودة هاهنا في تسهيل تحديد العمليات الصناعية، والتحكم في مواصفات العملية التصنيعية، في حين تكمن عملياتها في المجال التربوي في كل من عملية التعليم والتعلم من خلال التفاعل بينهما، مما يصعب تحديد مواصفات معينة في هذا الإطار كون أن الأفراد المتفاعلين يختلفون في سلوكياتهم وردود أفعالهم باختلاف الحوافز والأهداف، والمشاعر.

من حيث المدخلات:

تساهم الجودة في الصناعة بالتحكم في المدخلات، في حين يختلف الوضع في التعليم حيث يصعب التحكم بالمدخلات لاختلاف أداء الطلبة.

وأخيرًا من حيث المخرجات:

تسهل الجودة في مجال الصناعة التحكم بالمخرجات التي تؤدي إلى إرضاء العميل، في حين أنه في التعليم هناك صعوبة للتحكم بالمدخلات كما ذكرنا سابقًا مما يؤدي إلى صعوبة في التحكم في المخرجات. هذا من جهة كما أن المستفيدين في التعليم عديدين مما يصعب تحديد مستوى الجودة بهذا المجال[21].

[19] فلسطين محمد الكسجي، المرجع السابق، ص 142-143.

[20] لينا محمد وفا ابراهيم، المرجع السابق، ص 65.

[21] نفس المرجع، ص 144-145.

خـاتـمـة :

تشير نتائج الدراسات إلى أن ضمان الجودة الشاملة أحدث ثورة على مختلف المستويات والمجالات الاقتصادية والصناعية التي اعتمدت فيها، حيث عملت على تطوير الفكر وخلق ثقافة تنظيمية جديدة للدخول في سوق التنافس، هذا ما لم يعرفه مجال التربية والتعليم حيث أن تحقيق تطبيق الجودة فيه لم يؤد إلى النتائج المطلوبة إلا في إطار العمليات الإدارية واختصار زمن إنجازها، بينما لم تحقق ذلك في العملية التعليمية سواء تعلق الأمر بالتعليم أو ترسيخ مهارات التفكير الناقد... نظرا لصعوبة الاتفاق على معايير الجودة وكذا صعوبة تحديد المتغيرات المسؤولة عن نتائجها.

وقد تم عرض تحديات الجامعات في خضم التغيرات المحلية والعالمية وما تستدعيه من إجراءات تحاول من خلالها تحسين منتجاتها وعملياتها حتى تفي بطلبات مستخدميها وشركائها الاقتصاديين والاجتماعيين مما يحتم الوقوف على الجودة الشاملة في التعليم كإجراء للتحسين المستمر، من خلال ضمان الجودة داخليا وخارجيا سواء للبرامج أو المؤسسة الجامعية، حيث يعتمد ضمان الجودة الداخلي على التقييم الذاتي، في حين يهدف الضمان الخارجي للجودة على الاعتماد والمصادقة على كل من البرامج أو المؤسسة على حد السواء، من خلال سيرورة التحسين المستمر انطلاقا من التقييم، المتابعة، التحسين، بهدف الرفع من مستوى الجامعات.

قائمة المراجع:

1. جابونسكي جوزيف، إدارة الجودة الشاملة: تطبيق إدارة الجودة الشاملة. ترجمة عبد الفتاح النعماني، القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة، 1996.
2. زيد زيد الدين، "الإطار الفكري والفلسفي لمدخل الجودة الشاملة"، مجلة الإدارة. اتحاد جمعيات التنمية الإدارية، المجلد 3، العدد الأول، القاهرة يوليو 1997.
3. صالح ناصر عليمات، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، التطبيق ومقترحات التطوير. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2013.
4. عبد الفتاح نبيل عبد الحافظ، "إدارة الجودة الشاملة ودورها المتوقع في تحسين الإنتاجية في الأجهزة الحكومية"، مجلة الإداري. العدد 82، سبتمبر 2000، معهد الإدارة العامة، مسقط.
5. فلسطين محمد الكسجي، الجودة في التعلم عن بعد. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2012.
6. فؤاد حلمي ونشأت فضل، "مفهوم الجودة الشاملة في التعليم الثانوي"، مجلة التربية. كلية التربية، جامعة الأزهر، القاهرة، العدد 276، ديسمبر 1998.
7. لينا محمد وفا ابراهيم، الجودة في التعليم. الأردن: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، ط 1، 2012.
8. محمد صبري حافظ، يوسف مصطفى، "متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكليات التربية"، مجلة العلوم التربوية. جامعة القاهرة، العدد 02، 2000.
9. المشني يوسف، جميعان ناجح، ضبط الجودة النوعية في المختبرات الطبية. الأردن: دار يافا للنشر والتوزيع والطباعة، 2001.
10. مصطفى حسين باهي، ناهد خيري فياض، اتجاهات التعليم العالي في ضوء الجودة الشاملة. القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، 2009.

11. يوسف الطائي، هاشم العبادي، "إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي –دراسة تطبيقية"، جامعة الكوفة، مجلة العربي للعلوم الاقتصادية والإدارية، 2005.

12. Commission pour l'Implémentation de l'Assurance Qualité dans l'Enseignement Supérieur, L'assurance qualité au service des missions de l'établissement universitaire. Séminaire « Université et assurance qualité ». Université de Bejaïa-ISESCO, Mai 2012.