أنظمة الجــودة الشاملة والآيــزو 9001 : 2000 ودورهما في مواجهة الصعوبات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي في ليبيا

د . فتحية مختار الورفلي – قسم الخدمة الاجتماعية كلية التربية قصر بن غشير
جامعة طرابلس

الملخّـــــص:

يهدف البحث إلى التعريف بأنظمة الجودة الشاملة ومواصفة الأيــزو 9001: 2000 ، ودورهم في مواجهة الصعوبات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي في ليبيا ، وبالصعوبات التي مؤسسات التعليم العالي ، وأهم التحديات التي تواجه البحث العلمي ، وبأهم نظم الجودة فيه، والمعوقات التي تؤدّي إلى ضعف المخرجات . تم التحقق من أهداف البحث من خلال تبني الأسلوب الوصفي التحليلي حيث تم تكوين إطار نظري من خلال الدراسة المكتبية بعد الاطلاع على المراجع والدوريات العربية ، وخلص البحث إلى عدة نتائج نذكر منها : أن الاستمرار في إحداث التغيير والتحسين وتبني مدخل إدارة الجودة الشاملة هو أساس لتحسين وتطوير التعليم العالي وعلاج الصعوبات فيه.

الكلمات المفتاحية: - إدارة الجودة الشاملة - الآيزو 9001: 2000

Summary- :

The research aims to introduce the concept of total quality management, its importance, philosophy, conditions for its application in higher education institutions, its most important requirements, and its most important common elements. And the difficulties facing the application of total quality management in higher education institutions. The most important challenges facing scientific research in the higher education sector, the obstacles that lead to weak outcomes.

The research objectives were verified by adopting the descriptive analytical method, where a theoretical framework was formed through a desk study after reviewing Arabic references and periodicals.

The research concluded with several results, including: continuing to bring about change and improvement and adopting the approach to total quality management.

Key words: - Total Quality Mangement -Standard 9001

المقدمـــــــــة :

بــرز حديثاً مفهوم الجودة في مجال التعليم العالي لغرض تطوير وتحسين وتقييم أداء التعليم العالي (مدخلاته، عملياته، مخرجاته) ، وأصبحت عملية الإصلاح في مؤسسات هــذا القطاع ضرورة ملحة لمواجهة تحديات القــرن الحادي والعشرين

المتمثلة بالدرجة الأولى في التطور التكنولوجي الهائل والسريع ، وثـــورة المعلومات وترتكز عملية التجويـــد في التعليم على جـــودة التعليم والتدريب والبحوث وخدمات المجتمع ، الأمر الذى يحتـــم وجود كوادر بالمؤسسات من أساتذة وإداريين وعاملين وعلى قدر عالٍ من الكفاءة والمقدرة الشخصية والعلمية والمهنية حتى يتسنى لهذه المؤسسات من انتاج نواتـــج قادرة على استثمار ما تعلمته وما اكتسبته من خبرات ومعارف ومعلومات وتوظيفها في مجال عملها وحياتها .

مشكلة البحث:

تعاني مؤسسات التعليم من تدنى المستوى العلمي والمهني لمخرجاتها ، ويعزى ذلك إلى عدم ملائمة البرامـــج التي تلقـــوها في جامعاتهم للتناسب وسوق العمل ، والصعوبات التي تعاني منها مؤسسات التعليم العالي في ليبيا ، ومن هنا سوف تعرض الباحثة أهم أساليب الإدارة نجاحاً وهو أسلوب الجودة الشاملة بأنظمته ومواصفة الأيزو 9001 : 2000 لتحسين المؤسسات ومخرجاتها ومواجهة هـــذه الصعوبات ، حيث يدخل هـــذا المدخل والنظام بالتحديد على مجال تقويـــم أداء المؤسسة التعليمية من أجل تطويرها وتحســـين البحث العلمي ومخرجاتها وربطها بسوق العمل وقضايا المجتمع .

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى التعريف:

- بمفهوم إدارة الجودة الشاملة، وأهميتها وفلسفتها وشروط تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي وأهم متطلباتها، وأهم العناصر المشتركة لها.
- بأنظمة الجودة الشاملة في التعليم وأهم أبعادها.
- بواقع مخرجات التعليم العالي في الوطن العربي، وبدواعي الإصلاح في التعليم العالي في العالم وأهم متطلبات تحسين العملية التعليمية الجامعية والعلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والايزو.
- ببعض التحديات التي تواجه قطاع التعليم العالي، والمعوقات التي تؤدّي إلى ضعف المخرجات والصعوبات التي تواجه قطاع التعليم العالي في مجال البحث العلمي .

أهمية البحث: -

تتضح أهمية البحث من خلال التحديد العلمي :

- لمفهوم إدارة الجودة الشاملة، وأهميتها وفلسفتها وشروط تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي وأهم متطلباتها والعناصر المشتركة لها.

ـ التعريف بواقع مخرجات التعليم العالي في الوطن العربي.
ـ تسليط الضوء على التحديات التي تواجه البحث العلمي بقطاع التعليم العالي تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ، ودواعي الإصلاح في التعليم العالي وأهم متطلبات تحسين العملية التعليمية الجامعية.
ـ التعرف على أنظمة الجودة الشاملة في التعليم وأهم أبعادها الرئيسية، معرفة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والأيزو.
ـ التعريف بكيفية تطبيق نظم الجودة في التعليم العالي والتعريف بها.

منهج وأسلوب البحث:

تم التحقق من أهداف البحث من خلال تبني الأسلوب الوصفي التحليلي حيث تم تكوين إطار نظـــري من خلال الدراسة المكتبية بعد الاطلاع على المراجع والدوريات العربية والأبحاث.

مصطلحات البحث :

إدارة الجـــــودة الشاملة : عرفت بأنها : الإدارة التي تحقق رضا المستفيدين بشكل مستمر بأقل كلفة ممكنة من خلال أداء العاملين بالمؤسسة وفلسفة تعزز مهمة المؤسسة وأهدافها باستخدام أدوات وتقنيات تحسين الجودة المستمر كوسيلة لتحقيق الرضا المتبادل والمتزامن لجميع الأطراف المشاركة " (1)

الآيـــزو 9001: 2000: الآيــزو: - كلمة آيــزو هي الحروف الأولى من اسم المنظمة العالمية للمواصفات للتقييس The International Organidation for Sstandardization المواصفات الدولية للجودة، ويحدد هذا المعيار الشروط الواجب اتباعها في إنشاء نظم إدارة الجودة ويركز على رضا المستفيدين بالدرجة الأولى وعمليات التحسين المستمر.

الدّراســـــات السابقة:

1ـ **دراســـــــة :** شيراز محمد طرابلسية، 2011 م ، وهدفت إلى تقويم أداء مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي السورية من حيث الرسالة ، والمهام، والأهداف، والإدارة، وشؤون الهيئة التدريسية، والتعلم، والبحث العلمي، والموارد المالية، وشؤون الطلاب، والحياة الجامعية، والمباني والتجهيزات والمكتبة، والتعرف على مدى أثـــر تأسيس الهيئة الوطنية للتقويم ، والاعتماد الأكاديمي على مدى توفر والتزام مؤسسات التعليم العالي بمجالات التقويم الذاتي ، ومدى التزام المؤسسات التعليمية بمعايير الجودة.

وقدمت الباحثة مقترح لضمان وتطوير جودة الخدمة التعليمية والبحثية في مؤسسات التعليم العالي السورية ، وكانت نتائج الدراسة كالآتي:

ـ تدني مستوى تطبيق مجالات التقويم الذاتي المتمثلة بالرسالة، شؤون الهيئة التدريسية، التعليم، البحث العلمي، الموارد المالية، اما مجال الإدارة فكان مستوى التطبيق فيه متوسطاً وفقاً لأداء هيئة التدريس.

ـ وجود فروق جوهرية تعزي الى المستوى الأكاديمي والعمل والخبرة وبالنسبة للنوع ووجود فروق ضعيفة نحو مدى تطبيق مجالات التقويم الذاتي المذكورة سلفاً.

ـ وجود اختلافات كبيرة بين أداء أعضاء هيئة التدريس فيما يتعلق بجودة الخدمات التعليمية والبحثية.

2- دراســـــــة : مسلم عـــلاوي السعد وآخرونمم2009 ، وهدفت إلى تحديد أهـــداف ومتطلبات جودة المخُرجات التعليمية في ضوء توجهاتها مواصفة القياس الدولي ISO90001:2000. التحقق من النشاطات المتعلقة بالعملية والمصادقة عليها ومراقبتها وفحصها ووضع المعايير التي تستخدم في اتخاذ قرار قبول مخرجات العملية ، وتهيئة السجلات التي تستخدم بصفة أدلة للتأكد من أن العملية ومخرجاتها تستجيب للمتطلبات ، وكانت نتائج هذه الدراسة قد تجسدت في الآتي:

ـ افتقار الجامعة لأي برنامج أو نظام تحسين محلـــي أوعالي للجودة لجودة عمليتها التعليمية.

ـ افتقار الجامعة إلى إجـــراءات تنظيم عمليات ونشاطات العملية التعليمية مما ترتب عليه ضعف في أداء هذه العملية.

3ـ **دراســـــــة** : ناصر ميلاد محمد 2010م ، وهدفت إلى بيان سياسات الملائمة بين مخرجات التعليم العالي ومتطلبات سوق العمل في الدول العربية إلى التعرف على : فلسفة التعليم في الوطن العربي وواقع مخرجات التعليم العالي في الوطن العربي .، التعليم العالي في ليبيا ، وسياسات مقترحة لتطوير مخرجات التعليم العالي، ووصلت الدراسة الى النتائج التالية:

ـ أن فلســفة التعليم في الوطن العربي لا زالت يستمد مرجعيتها أساليب غير ملائمة لحياتنا المعاصرة مثل : التلقين ، وإلغاء الحوار.

ـ ابتعاد التعليم عن التطبيق والتدريب العمل والاكتفاء بالجانب النظـــري وعدم التنسيق مع القطاعات الخاصة مما ينعكس سلبا على سوق العمل.

ـ تدني مستوى التحصيل المعرفي وضعف القدرات التحليلية خاصة في العقود الأخيرة، وتدني مستوى تطبيق مجالات التقويم الذاتي ،وضعف مستوى الهيئة التدريسية، البحث العلمي، الموارد المالية، ومجال الإدارة.

ـ لا تختلف ليبيا في مستوى مخرجاتها وارتباطها بسوق العمل عن غيرها من الدول العربية.

تعقيب على الدّراسات السابقة:

يتضح للباحثة من خلال ما تم الاطلاع عليه من دراسات سابقة وأدبيات:

ـ أن التعليم العالي في الوطن العربي عامة وفي ليبيا ، افتقار البحث العلمي بالجامعات للدعم المادي والمساندة المجتمعية والتمويل الكافي للرفع من مستواه حتى يلبي احتياجات المجتمع.

ـ ضعف برامــج ونظم التحسين المحلي او العالمي للجودة لتجويد عملياتها التعليمية.

ـ قلة اهتمام الجامعات ومتابعتها للمتطلبات الأساسية للعملية التعليمية مثل : التخطيط التحديث ، ونظام المعلومات وخطة التحسين.

ـ افتقاره إلى إجــراءات تنظيم عمليات ونشاطات العملية التعليمية مما ترتب عليه ضعف في أداء هذه العملية.

ـ لا زال التعليم يستمد مرجعيته من أساليب أصبحت غير ملائمة لحياتنا المعاصرة مثل : التلقين ، وإلغاء الحوار ، واتباع الأسلوب العلمي في التفكير ، والبحث وحل المشكلات ، وأداء الهيئة التدريسية ، أساليب التقييم.

ـ ابتعاد التعليم عن التطبيق والتدريب والعمل والاكتفاء بالجانب النظري، وعدم التنسيق مع القطاعات الخاصة والعامة مما ينعكس سلبا على سوق العمل.

تطبي ق الجــودة في الجامعة: قدم (Rinehart) مفهوم للجودة في التعليم العالي من خلال جانبين هما :

1ـ التركيز على سمعة المنظمة أو المؤسسة التعليمية أو مصادرها.

2ـ تعزيز وتقوية النظـــام عن طريق تطبيق فلســـفة تحسين الجودة .

ويعد نظام إدارة الجودة 2000: 9001 أحد المداخل التي تعمل على تحقيق أفضل التطبيقات في التعليم ، وذلك لكونه لا يركّــز فقط على ضمان الجودة Quality Assurance، وإنما مبني على أساس تصميم نظام إدارة الجودة ، ويعمل على تحقيق رضا المستفيدين من خلال ترجمة متطلباتهم والسعي لإرضائهم بصورة مستمرة.

وبنت المواصفات الدولية الـ: ISO 9001 في إصدارها لعام 2000، على أساس مدخل العملية (Process Approach) عند تطوير وتنفيذ نظام الجودة وتعرف العملية ، بأنها : مجموعة من الأنشطة المتداخلة والمتفاعلة التي تحــوّل المدخلات إلى مخرجات ، أي :هي عملية مخرجات لعملية سابقة لها وقد تكون المدخلات والمخرجات ملموسة وغير ملموسة كالمعدات، المواد، الموارد المالية، المعلومات...وغيرها).

فالجامعة كنظام يتكون من مجموعة من الأنظمة الفرعية كالإدارات والكليات والمراكز العلمية المرتبطة بها ، ودوائر الخدمات، تتفاعل كل هذه الأنظمـــة الفرعية بعضها مع بعضا ووفقا لبرامج وخطط مرسومة بغية تحقيق أهدافها ومن ثم خدمة المجتمع ، وباعتبار أن النظام التعليمي ينبغي أن يكون نظام تصنيعي لا بد من تحديد مكوناته في :

ـ **المنتوجات في النظام التعليمـــي** : الطلاب حملة المعرفة ، الفصول الدراسية ، المخرجات البحثية ، الخدمات العامة.

ـ **العمليات الأساسية في النظام التعليمي** : التعليم والتعلم، الإدارة، البحث العلمي.

ـ **المدخلات للنظام الجامعي :** الطالب ، الأستاذ، المنهج، المستلزمات المادية. (2)

تتفاعل هذه الأجزاء فيما بينها لتحقيق الأهــداف المرجوة ، ويستخدم الــ ISO نظام إدارة الجودة كأداة لتحسين العمليات التعليم والتعلم لتقديم مخرجات ذات جودة ، والعمل على الوصول إلى التمييز في الأعمال، وميزة هذا المدخل كونه يفيد في المراقبة المستمرة ويقدم الارتباطات من العمليات الفردية داخل النظام كما أنه يعرف مكونات النظام وتفاعلاته ولكي يتم تطبيقه في مؤسسات الجامعة

1 ـ فهم ومقابلة احتياجات الزبائن.

2ـترجمة هذه الاحتياجات إلى واقع الحصول على نتائج أداء العمليات.

3ـ التحسين المستمر للعمليات بالاعتماد على مقاييس الأداء. (3)

تشتمل الجودة الشاملة على أكثر من نظام تتمثل في:

أولاً ـ نظام توكيد الجــودة Quality Assurance System : يعنى عدم أو منع وجود أخطاء في الخدمة والمنتــج ، وتقــدم للمستفيدين بصورة خالية من العيوب، ويشـــدد هذا النظام على تحسين جودة المنتج والخدمة وزيادة الإنتاج إلى جانب أنه يشدد على إيجاد اليات وإجراءات تطبـــق في الوقت الصحيح وهذا يتضمن:

ـ تحديد أهم العناصر في العمليات التي تفـــرز الناتج.

ـ استخدام مؤشرات قابلة للقياس والمتابعة ، وتقييم العمليات والمخرجات لتحديد فرص الجودة.

ـ صنـــع القرارات اللازمة للتحسين.

ـ يتناول هذا النظام كافة الأنشـــطة المخطط لها والمنفذة ، للتأكد من استيفائها لمتطلبات الجودة كما يتضمن هذا النظام السياسات ، والإجراءات التي تؤكد عملية الوفاء بالمتطلبات (4) .

ـ يتألف هذا النظام من وظيفتين رئيسيتين هما مراقبة الجودة ، وهندسة الجودة .

ولكي تتحقق الجودة لا بد من توفـــر الآتي:

ـ وجود رؤية واضحة وغاية لدى المؤسسة.

ـ توفر إجراءات عمل واضحة ونظام إداري قادر على تنفيذ الأهداف والعمليات والمراقبة وضع معايير لقياس الأداء والحكم على الجودة وإيجاد نظام مراجعة وتعديل وتصحيح .

ـ توزيع المسئوليات بين الجميع في داخل المؤسسة :

وهو ما يعني التزام الجميع بالجودة متخذين كل الطرق والوسائل التي تحقق ضمان الجودة وفق المعايير المحددة. ويهدف نظام توكيد الجودة الى التحسين المستمر لعمل المؤسسة ويكون التوكيد في مؤسسات التعليم العالي من خلال:

أ ـ **طريقـــة الاعتماد :Accreditation** ، وهذه تقوم على مبدأ جودة المدخلات المؤدية الى جودة المخرجات ، جودة الطالب، جودة المعلم، جودة المنهج، جودة النظام الإداري، جودة التجهيزات والمعامل .... وغيرها.

ب ـ **طريقة التقييم** : تشـــدد هذه العملية على مخرجات النظام التعليمي في المؤسسة أكثر من تشديدها على تقييم المدخلات كما تهتم على تقييم الطالب بعد تخرجه ومواصفاته الشخصية الى جانب مدى تمكنه من تلبية متطلبات سوق العمل، كما تهتم طريقة التقييم بمكانه المؤسسة لدى الناس .

يفترض نظام توكيد الجودة عدم وجود أخطاء أو عيوب في الخدمة والمنتج، وأن عملية التحسين ينبغي أن تشمل كافة أقسام المؤسسة، إلى جانب وضـــع البرامج والعمليات والأنشـــطة بصورة تحقيق رضا المستفيدين ويؤكد النظام على مسؤولية الجميع على تحقيـــق الجـــودة داخل المؤسسة واستمرارية التحسين حتى الوصول إلى الأهداف المرجـــوة ويتم ذلك من خـــلال التخطيط الواعـــي وتحسين المدخلات

والمخرجات وإنشاء مجالس للجـــودة داخل المؤسسة واعتماد نظام الوقاية من حدوث الأخطاء.

ثانيا ـ نظام ضبـــط الجودة Quality Control System : يعنى نظام ضبط الجودة المراقبة المستمرة والمراجعة للمنتجات والخدمات التي تقدمها المؤســـسة في ضوء معايير محددة ، فهو نظام يتضمن مجموعة من الإجراءات التي يتم من خلالها قياس مدى مطابقة الخدمة او المنتج والمدخلات والعمليات للمعايير، وهذا بدوره يؤدّى إلى تعديل المنتج وعمليات الإنتاج والخدمة ، وتتم فعالية هذا النظام من خلال تحديد الواجبات والمستويات القياسية (5) ، كما يحقق نظام ضبط الجودة تصحيح الأخطاء والعيوب بعد كشفها وإزالة الأسباب التي أوجدتها ، ويوضح نظام ضبط الجودة الفرق بين واقع المؤسسة وما ينبغي أن يكون عليه، أي : الفرق بين المنتج والخدمة الفعلية والمخرجات وبين المستهدفات(6) .

نلاحظ مما ســـبق عرضه أن نظام توكيد الجـــودة هو مدخل وقائي يمنع وقوع الأخطاء والخلل ، كما يعمل على تقليل التكلفة، على خلاف نظام ضبط الجودة والذي يشدّد على الإصلاح والتصحيح وهو أكثر تكلفة في الجهد والمال كما أنه المسؤول عن عمليات الفحص والتفتيش المرافقة لمراحل التنفيذ، مما ترتب عليه وضع معايير ومقاييس للمتابعة ويتم عمليات أداء الإدارة التعليمية والمعلمين والطلاب والمناهج وعمليات التعليم والتجهيزات والمباني والمخرجات وضبط المشتريات في حين يؤكد نظام توكيد الجودة على ضرورة التخطيط للجودة.

ثالثا ـ نظام إدارة الجودة الشاملةTotal Quality Mangemen : –

إدارة الجودة هي نظام اجتماعـــي .

ـ أما الجودة فيها نظام تنفيذي تقني يعتمد على العميل والموارد والعمليات (7)

ـ يهتم نظام إدارة الجـــودة الشاملة بشكل رئيسي بالمستفيدين من الخدمة إلى جانب تحسين الخدمة بشكل مستمر، واعتماد مبدأ التكامل والتفاعل بين المدخلات والعمليات بالصورة التي تؤدّى إلى مخرجات عالية الجودة، مما يؤكد على تحقيق رضا المستفيد.

ـ تـــوزيع المسئوليات بين جميع العاملين بالمؤسسة إلى جانب تحليل أداء المؤسسة بصورة مستمرة. (8)

ـ يعتبر هذا النظام نظام إداري متكامل يسعى لتطوير الطلاب ، وجودة الأهـــداف، والمنهج وعمليات التعليم إلى جودة العاملين والإداريين المبني على التخطيط والمشاركة من الجميع ، ويشدد على شمولية التحسين بكل ماله علاقة بنظام التعليم.

مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

عرفت إدارة الجودة الشاملة "Quality Mangement Total " بتعريفات عدة وذلك وفقاً للأبعاد والوجهات التي ينظر من خلال الباحثين والمتخصصين فعرفت بأنها : ترجمة الاحتياجات المستقبلية للمستفيدين إلى خصائص قابلة للقياس حيث يتم تصميم المنتج أو الخدمة وتقديمها لكسب رضا المستفيد وتحقيق توقعاته وحاجاته. وبأنها : مقدرة مجموعة من خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب وسوق العمل والمجتمع (9) ، وبأنها "استراتيجية عمل أساسية تُســـهم في تقديم المنتجات والخدمات لإرضاء المستفيد الداخلي والخارجي وتلبي توقعات ، كما عرفت بأنها : عملية استيفاء النظام التعليمي للمعايير والمستويات المتــفق عليها لكفاءة النظام التعليمي وفاعليته بمختلف عناصره (المدخلات، العمليات، المخرجات، البيئة) بما يحقق أعلى مستوى من القيمة والكفاءة والفاعلية لكل من أهداف النظام وتوقعات طالبي الخدمة التعليمية - الطلاب والمجتمع- (10) ، وتشير كذلك إلى مجموعة من المعايير والإجراءات بهدف تحســين المنتج التعليمي بصورة مستمرة ، وتشير إلى المواصفات والخصائص المتوقعة في هــذا المنتج إلى جانب العمليات والأنشــطة المحققة لهذه المواصفات كما تركّـز إدارة الجودة الشاملة على موضوع تقويم المؤسسة التعليمية من أجل التطوير والتحسين " (11) باعتبار أن هذا الأسلوب حديث وأن ما احتواه من أفكار ومبادئ سوف تُحقّق النفــع للجامعات ، وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات ، يتمثل في الأنشطة والممارسات التي يقــوم بها المسؤولون على تسيير شــؤون الجامعة من خلال فريق الجودة ومجالسها والتي تشمل التخطيط للجودة،وتنفيذها، وتقويمها، وتحسبينها، في مجالات العملية التعليمية ، ويتحدد المفهوم السابق في التعليم وفقاً لثلاثة عناصر أساسية هي:

ـ **الفلســـــفة :** وهو ما يكتسبه الخــريج من معارف ومهارات وقيـم أخلاقية وجمالية، من خـــلال تعلمه طيلة مرحلة الدّراسة والتي تعمل على تنميته ذاتياً في كافة جوانب الشخصية.

ـ **الهدف :** وهـو أن كل منتج أو خدمة تصل إلى المستفيد من داخل المؤسسة التعليمية أو خارجها، وكل نشـــاط يكون بأعلى مستوى من الجودة وتصل إلى المواصفات المطلوبة.

ـ **العمليـــة :** أي : التغذية الراجعـــة من جانب المساهمين من أولياء الأمـــور والطلبة والمجتمع لتحديد جودة المنتجات والخدمات (12) ، ويمكن تحقيق هذا المدخل لأهدافه من خـــلال:

ــ حشد الموارد لاستثمارها لتحقيق التميز واعتبار الوقت مورد رئيسي للإدارة والاعتماد عليه في خلق المنافع.

ــ ضرورة الخروج من الحيز الإقليمي والتعامل بصورة عالمية الإيمان بأهمية التكامل وتكوين تعاون إيجابي مع الآخرين.

ــ الأخـــذ بمبدأ العمل الجماعي والشبكات المترابطة والمتفاعلة.

ــ التطلع الى المستقبل والعمل من خلال التخطيط الاستراتيجي الاستعداد لتقبل المفاهيم والمبادئ والمتطلبات الجديدة في الإدارة والتنظيم .

ــ اتخاذ العميل معيار أساسي في الاختيارات الإدارية ، واعتبار أن العضو البشري هو الأساس الأقـــوى في مساهمته من خلال الإدارة والاهتمام بتنميته ، وعرفت " بأنها مجموعة من الخواص والخصائص الكلية التي عملها المنتج والتي تجدد إلى أي مدى تحقق احتياجات ورضا العميل ، وهناك من يرى أنها تتجاوز تحقيـــق احتياجات وتوقعات العميل ، وتصل به إلى السعادة والولاء للمؤسسة أو المنظمة. (13)

متطلبات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي: يتطلب تطبيق هذا النظام في الجامعات عدد من المتطلبات وهي على النحو التالي :

ـ رســـم سياسة الجودة وتشمل (من المسئول على إدارة وتطبيق الجودة ، وكيفية مراقبة ومراجعة نظام الجودة في الجانب الإداري، وتحديد المهام والإجراءات وكيفية القيام بالأعمال التصحيحية التركيز على القيادة الإدارية، والمشاركة الكاملة للعاملين في اتخاذ القرارات، كما تعد مقدرة الجامعة على الالتزام بالتحسين المستمر، وهي إحدى الركائز الأساســـية التي تبنى عليها إدارة الجودة في التعليم الجامعي باعتبار أنها أسلوب تطوير شامل ومستمر في الأداء يشمل كافة مجالات العمل التعليمي مثل تطوير المناهج ورفع مستوى أداء الأساتذة المهني ، والعاملين والإداريين أساليب القياس إلى جانب تشجيع العمل الفريقين

ـ تحديد الإجـــراءات التي تشمل : (التوثيق والتسجيل ، والتخطيط لوضع المناهج وتطويرها ، والتقويم ، والمقررات ، والموارد البشرية ، والكوادر الإدارية وكيفية تطويرها).

ـ نشـــــر وتعميم وتوضح التعليمات المنظمة للعمل والتقيد بالمتابعة والتصحيح.

ــ تتركز متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في، إعادة تشكيل ثقافة المؤسسة التعليمية بنشر ثقافة الجودة فيها وبتغيير أساليب الإدارة، وتهيئة البيئة الملائمة للتطبيق، ونشر مبادئ ومفاهيم الجودة بين العاملين بالمؤسسة والاساتذة والطلاب.

ــ الاهتمام بالإعداد وبالتدريب على اساليب وأدوات هذا المفهوم، والاستعانة بالاستشاريين وذوي الخبرة من الخارج والداخل، ومن المؤسسات المختصة عند التطبيق، إلى جانب تشكيل فرق عمل وتحفيزها، حتى تسهم في تطوير وتعديل المسارات الخاطئة عند التطبيق. (14)

ــ التخطيط حيث تم وضع الخطط التفصيلية لتنفيذ وتحديد المتطلبات وفق هذا النظام، ثم يأتي التقويم وتليه مرحلة التنفيذ ن وذلك من خلال اختيار فرق عمل يعهد اليها بالعملية التنفيذية ويكون قد تم تدريبهم على أحدث الوسائل.

وتأتي مرحلة تبادل ونشر الخبرات الناجحة من خلال تطبيق هذا النظام (15) ويهمنا أن نعرض فوائد تطبيق نظام الجودة الشاملة في الجامعات من خلال تحقيقها للتحسين في كفاية الإدارة الجامعية، وتطوير المناهج وأساليب القياس والتقويم إلى جانب تحسين رفع أداء الأكاديميين والعاملين والإداريين، من خلال تحسين مستوى تتم في استخدام التكنولوجيا والتشجيع على العمل الفريقين وتحســين الكفايات المهنية وتحسين مخرجات التعليم وزيادة رضا الطّلاب والمجتمع المحلي والتحسين في مستوى أداء البحث العلمي.

أساسيات الجـــــودة الشاملة :Principles of Total Quality :

عرفت الجـــودة من قبل عدد من رؤساء الاستشاريين الأمريكان لتسع منشئات رئيسية في الولايات المتحدة بانها " نظام إدارة يركز على الناس ويهدف الى الزيادة المستمرة في رضا العميل عند تكلفه حقيقية مستمرة الانخفاض وتكون TQ طريقة نظام شامل (ليست مجالاً) أو برنامجاً مستقبلاً و جزءاً متكاملاً من الاستراتيجية مرتفعة المستوى وتعمل أفقياً عبر الوظائف والأقسام وتشمل كل العاملين من أعلي إلى أسفل وتمتد للخلف وللأمام لتشمل سلسلة العرض وسلسلة العميل وتركز TQ على التعلم وتبني التغيير المستمر كمفاتيح للنجاح التنظيمي (16) ، وبين الطرق المهمة للجودة الشاملة التركيز على العميل وتوجيه العملية التعليمية التحسين المستمر والتعلم والعمل الفريقين إلى جانب الإدارة والقيادة والتخطيط الاستراتيجي ، وتحديث التعليم العالي وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسساته يستدعى إعادة النظر في رسالته وأهدافه والاستراتيجيات التي تأخذ بها الجامعات إلى جانب مراجعة المعايير والإجراءات

والتشريعات واللوائح المنبعثة في الجامعة إلى جانب البرامج والتخصصات وحاجات الطلاب والمجتمع الحالية والمستقبلية والرفع من مستوى أعضاء هيئة التدريس ، وإعادة النظر في المناهج والمقررات الدراسية ومدى توافقها ومتطلبات السوق إلى تطوير طرق التدريس وسائل التقييم والتقويم حتى تصل هذه المؤسسات إلى تطوير المهارات والقدرات لدى الطالب والأستاذ لدرجة يحقّقوا بها المرجوّ من الأهداف في مجالات البحث العلمي وخدمة المجتمع والاهداف التعليمية .

أدوات الجودة الشاملة: الجودة نظام تكاملي ترتكز ادواته على عدة عوامل منها:

1ـ التخطيط، ضبط الجودة، تحسين الجودة .

2ـ اشتراك جميع العاملين بالمؤسسة في عملية التخطيط وكذلك والمستفيدين

ـ يأخذ التخطيط عدة مراحل منها:

ـ التخطيط الاستراتيجي، وتخطيط جودة المنتج والخدمة، تخطيط جودة العمليات، ويشمل التخطيط الاستراتيجي للجودة تحديد الأهداف الأساسية للجودة، والخطوات الواجب اتباعها وكذلك وضع مؤشرات ومقاييس لقياس مستوى الأداء.

ويركز على العوامل الداخلية والخارجية، (عوامل الضعف والقوة، مجال المنافسة، البيئة المحيطة، التشريعات، التكنولوجيا المتطورة). ويكون التخطيط لجودة المنتج من خلال وضع التصميم والمواصفات والإجراءات التصحيحية للعمليات الخدمية كما يشمل تخطيط جودة العمليات على الابداع والابتكار وتطوير الأساليب المتبعة في المؤسسة الى جانب التدريب. (17)

عناصر إدارة الجودة الشاملة في التعليم :**Elements of TQM in education** -

ـ تشمل إدارة الجودة الشاملة في التعليم عدد من العناصر هي: -

ـ القيادة حيث تقوم إدارة المؤسسة ـ الكلية أو الجامعة بصياغة الرؤية الاستراتيجية للجودة والتحسين المستمر وصياغة الأهداف والقيم والنظم التي توجه وتتابع عملية التحسين للأداء = الرؤية ، وتعنـــي : المعايير والقيم والمعتقدات التي تعتنقها المؤسسة وتلزم العاملين بها إدراك ذلك والمساهمة في تحقيقها وتتحول الرؤية إلى رسالة التقويم ، ويعد التقويم أساساً لتحديد الجزئيات التي تحتاج إلى القياس والاهتمام

ـ إدارة العمليات ونعني بها مجموعة الإجراءات التي تعمل على تقليل الخطأ ، ويمكن التحكم فيها وتحسينها من خلال طرق حل المشكلات والتحكم الاحصائي في العمليات وتمكين تأثيرات نمط الفشل والنمذجة والتفتيش .

ـ تحسين نظام الجـــودة :Quality improvement ، ويعد جــزء من استراتيجية إدارة الجودة الشاملة مشاركة العاملين Staff participation حيث يساعد مبـدأ المشاركة على تغيير سلوك الأفــراد في تحســين أنشطة الجــودة من خلال ما يكتسبه المشاركين من معارف وأحاسيس جديدة كما أنها تُعتبر حافــزاً لتحسين القدرات الشخصية لهم وتغير من الاتجاهات لديه.

ـ الاعتراف والمكافأة Recognition and reward ، وتعني : الإقرار بأفضلية البعض في الأداء وزيادة الرواتب او العلاوات والمكافئات.

ـ التعلم والتدريب :Instruction and training ، ويعتبر التدريب والتعليم جزء مهم في إدارة الجودة الشاملة فهو أساس نجاحها

ـ التركيز على العميل: Focus customer:

إن المقياس النهائي لنجاح أي مؤسسة تمكين في إرضاء العميل وهو ما يعـد مؤشراً للجودة (18)

الآيـــزو: ـ كلمة آيــزو هي الحروف الأولى من اسم المنظمة العالمية للمواصفات The International Organidation for Sstandardization ،

والآيــزوISO، فهي مشتقة من الكلمة اليونانية - ISOS- والتي تعني مساوٍ أو مكافئ لمواصفات محددة (19) ، فـآيـــزو9000 (ISO9000)، هي مواصفات الجودة القياسية العالمية الأكثر شمولاً التي أصدرتها المنظمة الدولية للتقييس (ISO) عام 1987م، وتمثل وثيقة رسمية ذات طابع شمولي لكل ما أقرّته هذه المنظمة في مجال الجودة منذ تأسيسها 1946م ، وحتى الآن ، وتعبر عن الاستجابة الفاعلة والاتجاهات الجديدة التي تضع الجودة في مركز الاهتمام الاستراتيجي للأعمال في العالم. (20) ، وتهدف إلى توحيد معايير الجــودة وتوحيد القياس من خلال وضع مواصفات للمنتج أو الخدمة يكون على مستوى الجودة ، وأصدر سنة 1987 المواصفة الدولية لنظم الجودة ISO9000 ، وتغطى هذه المواصفة مجالات الجودة **في :** التصميم، والتطوير، والإنتاج، والفحص، والاختيار، والتركيب والخدمة (21)

أهداف إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

تهدف إدارة الجودة الشاملة الى التجويد في كل شيء فهي تشتمل على جودة كل فرد وكل مســـتوى وفى كل وقت وفى كل شيء. (22). ، وتتبلور أهم أهداف هذا النظام في العمل على :

ـ نشر ثقافة الجودة التركيز على الاحتياجات الضرورية لتوجيه إدارة الجودة.

ـ تبني عمليات التحسين والتطوير. –

ضمان عمليات التواصل الدائم بين جميع الأطراف والمؤسسات ذات العلاقة بالمؤسسة في داخلها وخارجها (23)

يرى (ديمننج جان) أن الجودة ليست مطلقة ؛ ولكنها نسبية ويرى أن الإنتاجية تتحسن كلما قلت الاختلافات ، ويحمل نسبة الأخطاء 94% للإدارة، ويرى (كروسبي) أن الجودة ليست مطلقة وأن الحديث عن الجـــودة العالية يتم من خلال النظر إلى مدى المطابقة (24)

إن تبني فلسفة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي يمكنها تحقيق العديد من المزايا والتي تنقل هذه المؤسسات الى مستوى المؤسسات العالمية من خلال تحسين نوعية الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب ، ويساعد هذا النظام على رفع مستوى أداء العاملين بالمؤسسة وعلى تقليل التكاليف من خلال وضع المعايير الخاصة بالإنفاق ، ويعمل تحقيق وتطوير طرائق التدريس وتنمية روح الفريق والعمل الجماعي، والمشاركة، إلى جانب زيادة الولاء للمؤسسة من خلال تميزها وتحسين أدائها وضمان استمرارية بقائها، كما تحقق وجود التدريب المستمر والمتنوع للعاملين بالمؤسسة وبصورة دائمة لمواكبة المستجدات العالمية.

فلســـــفة إدارة الجـــــودة الشاملة:

يمكننا عرض أهم ما تتضمنه هذه الفلسفة والتي تتجسد في:

ـ الاقتناع بضرورة تغيير وتعديل المناخ المحيط بإدارة الجودة، واستحداث أساليب للتأثير في مكوناته الاعتراف بأن السوق هو أساس النجاح الإدارة من عدمه فهو الحكم في تقييم الأداء

ـ استيعاب التكنولوجيا الحديثة كعضو هام لتحريك الإدارة.

كما تقوم فلسفة الجودة في التعليم العالي على عدد من المبادئ هي:

ـ الاهتمام بالطلاب ومتطلباتهم الى جانب احتياجات المجتمع وسوق العمل.

ـ العمل على تحسين العمليات والمدخلات والمخرجات.

ـ الســـعي من خلال القياس والاختبارات الدائمة للتحسين المستمر وعدم الوقوع في الخطأ التحسين الدائم للمؤسسة من خـــلال التفاعلات بين الجمع فيها وفي خارجها ومع غيرها من المؤسسات ذات العلاقة. (25) ، وقد نادى (جـــوران) بضرورة خلق المؤسسات والمنظمات وتنمية عادة الجودة ونصح باتباع أربعة مراحل هي: -

ـ تصميم الأهــداف، (محددة، ما يجب ان يؤديه العاملين ولماذا؟)، وتصميم خطط لبلوغ هذه الأهداف بإيجاد دليل يهيئ العاملين ويرشدهم للأداء منذ البداية حتى النهاية
ـ تحديد وتخصيص المسئوليات بوضوح.
ـ تقديم الحوافز المشجعة واعتبر (جوران) أن الإدارة مسؤولة عن النجاح في ذلك (26)

القيم الستة لثقافة الجـــــودة:

حـــــدد John A.woods ستة قيم يمكن أن تبني عليها ثقافة الجودة في المؤسسة والتي تساعد على تغيير السلوكيات فيها وتتمثل هذه القيم في :

ـ كلنا نعمل سوياً شركاء، وإنسانية العلاقة في العمل، والتخفيف من الرسميات. الاتصال المنفتح والصادق ولكل فرد فرصة الوصول الى المعلومات وكافة العمليات التركيز على العمليات.
ـ لا يوجد نجاح أو فشل وإنما خبرات تعلم. (27)

أهمية إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي: ـ

تفتقر إدارة الجامعات في احياناً كثيرة الى الكفاءة وتعاني من عيوب عدة نذكر منها:

- انعدام الاستقلالية، وصرف معظم الطاقات على رمـــوز روتينية على حساب الإشراف والتوجيه الذي يضمن حسن أداء العاملين.

ـ المركزية في أسلوب اتخاذ القرارات وتهميش دور القيادات الادارية الوسطى والتنفيذية.

واقع مخرجات التعليم العالي في الوطن العربي:

لا بد لنا من تحديد دقيق لمفهوم مخرجات النظام التعليمي:

هناك توصيف لهذه المخرجات يستند إلى تمييزها على أساس مخرجات المدى القصير short-rang out puts، وهو ما يسمى بمخرجات معرفية ويعنى أن قياسها يتم من خلال وسائل القياس والتقييم، ومن ثم منح شهادة جامعية. ولا بد ان تمتد مخرجات التعليم العالي الى تهيئة الفرد إلى الحصول على فرصة عمل والقدرة على الانسجام مع المحيط وتكيفه مع ســوق العمل وهو ما يعرف بمخرجات بعيدة المدى long -term- benefit ومن هذا التصنيف يمكن التمييز بين ما يعرف بالنواتج النهائية (out puts) ، والمخرجات (out comes) ، فقدر أشار البنك الدوليّ لهذا التميز في تقريره عام 2000م ، أي : أن الناتج النهائي يُعبّر عن التعليم المكتسب من مهارات وتقاس هذه من خــلال الامتحانات والشهادات ، في حين يُعبّر مصطلح المخرجات عن التأثيرات الخارجية لناتج التعليم النهائي ، أي : قدرة المتعلم على تسخير واستثمار ما تعلمه في

حياته العلمية وتطبيقه في حياته العملية (28) ، وقد أشار تقرير التنمية البشرية عن منظمة (اليونديب) لسنة 2007م أن ليبيا احتلت المرتبة الأولي على الدول الإفريقية في مجال التنمية البشرية لعام 2007 ، وأن نسـبة الالتحاق بالمدارس هو 94% ، وكانت نسبة الملتحقين منهم بمؤسسات التعليم العالي حسب تقرير صندوق النقد الدولي لعام 2006 بنسبة 58%، وعلى الرغـم من هذه النسب المرتفعة في عـدد الملتحقين بقطاع التعليم عامة إلا أن خريجي الجامعات الجـدد غير مؤهلين لتولي مهام ومناصب لنقص في كفاءاتهم، وأن التدريب ينقصهم لتطبيق ما تحصلوا عليه من معارف ومهارات. (29)

أهم الصعوبات والتحديات التي تواجه قطاع التعليم العالي: -

أولا ـ في مجال البحث العلمي.

- غياب رؤية مستقبلية واضحة لدور البحث العلمي.
- انعدام وجود بحاث متفرغين للبحث من أعضاء هيئة التدريس.
- غياب الحافز المادي للأستاذ الباحث وعدم مساهمة القطاع الخاص في دعم البحوث العلمية.
- عدم اخذ الجهات المسئولة في الدولة بنتائج وتوصيات ومقترحات الباحثين المتخصصين.
- قلة المراجع الأجنبية لطلبة الجامعات والدراسات العليا وعدم تمكن غالبية أعضاء هيئة التدريس في التخصصات الإنسانية من إجادة لغة أجنبية تفيدهم في البحث العلمي واستخدامات الشبكة العنكبوتية مما يؤدى إلى عدم تطور المعرفة لديهم
- ـ قلة البحث والإسهامات العلمية والاهتمام فقط بما يخص التخصص لأجل الترقية المهنية.
- مركزية التحكم بالجامعات وعدم وجود استقلالية مالية وإدارية لمراكز البحوث. (30)

ثانيا ـ في مجال والخدمات العامة والطلاب والمناهج والإدارة:

- غياب الأهـداف المحددة بطريقة علمية ودقيقة وعدم قدرة الإدارة على اتخاذ قرارات سليمة أو وضع خطط تهتم في التطوير والتحسين للعملية التعليمية.
- تدنـي مستوى التحصيل للطلاب في الجامعات وخاصة في العقود الأخيرة.
- انخفاض الخدمات التعليمية كالمعامل والمختبرات والخدمات المكتبية ونقص المراجع الحديثة الى جانب قلة القاعات الدراسية في بعض الجامعات.
- عـدم التنسيق بين سياسات سوق العمل وسياسة القبول في الجامعات مما يعيـق حركة سير التنمية في الاتجاه الصحيح.

ـ قلة اهتمام المقررات الدراسية بمشكلات وقضايا بالمجتمع.
ـ ضعف الأداء المهني للموظفين وعدد من الأساتذة ضعف البيئة التحتية لمعظم الجامعات مما يؤثر سلباً على عملية الأداء فيها. (31)

ومما يلاحظ أن مؤسسات التعليم العالي لا ترتبط بقضايا المجتمع واحتياجاته بالصورة المثلى في سياساتها التعليمية والتدريبية، مما أوجد فجوة كبيرة بين مخرجاتها ومتطلبات المجتمع .

الصعوبات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي:

يواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة عدد من الصعوبات والمعوقات نذكر منها:

1- المركزية في اتخاذ القرارات.
2- الاعتماد على الأساليب التقليدية في التطبيق وعدم التوجه نحو اعتماد الأساليب الحديثة في التدريس كالمحاضرات وعدم الاهتمام بالبحث العلمي والمشاركة وتطوير العقل الناقد لدى الطالب.
3- الافتقار للتمويل المناسب للتطبيق والمخاوف لدى بعض القيادات وكبار المسؤولين من عمليات التحسين والتطوير (32)
4- ضعف مناهج التعليم وقلة التشجيع على الابداع والمشاركة.
5- المستوى النوعي للخريج (33)

تسعى المؤسسة التعليمية إلى الارتقاء بمستوى خرجيها وجودتهم حيث تركيزها على المعارف في الأساسية والمعلومات ويستند هذه المعارف والمعلومات على عملتي التمكين والاستيعاب لعمل المتطلبات والمؤسسات كما يرتبط المستوى النوعي للخريج على قدرة الطالب على فهم أسس ومبادئ المهنة وكيفية تطبيقها عمليا ، وربطه بمؤسسات المجتمع قبل خروجه إلى سوق العمل ، ويركز هذا النوع من المخرجات على الخصائص والمهارات ذات التأثير المباشر في تحسين سلوك الأفراد وأدائهم وكذلك المؤسسات.

منظومة الجودة الشاملة في التعليم العالي : أكدت معظم الدراسات والبحوث في مجال الجودة الشاملة على وضع تصور علمي لمنظومة الجودة الشاملة وتتمثل في:

اولاً ـ المدخلات Input: تعنى الطلاب ، ونظم القبول، وبيئة التعليم العالي والتي تتمثل في أعضاء هيئة التدريس الإدارة العليا ، ونظم الدراسة، والخطط التعليمية، المباني، والتجهيزات، والورش والمعدات والموارد.

ثانيا ـ العمليات Process : تتم العمليات من خلال وجود مدخلات تتضمن عملتي التعليم، والتعلم، المناهج الدراسية والمقررات، وطرائق التدريس والوسائل التعليمية، وأساليب التقويم والكتاب الجامعي .

ثالثا: المخرجات Outputs:

هي الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية للمستفيد وتتضمن نواتج التعليم (الخريجين) والنواتج المعرفية والشخصية الاجتماعية، الى جانب المهارات الثقافية والمهنية والاقتصادية.

رابعاً: التغذية الراجعة Feed back : تعني العناصر الخاصة بتقويم أداء النظام التعليمي، منها جودة العناصر المكونة للنظام (مدخلات، عمليات، مخرجات)، وضبط مراقبة النظام من اجل التحسين في الأداء، الى جانب التقويم البعد ي (34)

ابعاد الجودة في التعليم العالي :Quality dimensions in higher education

يؤكـــد (Patterson,Romm,Hill,1998) على أن التعليم العالي هو خدمة مهنية تختلف عن الخدمات الأخرى في جوانب متعددة ويمكن التعامل معها بصورة مختلفة عن غيرها من الخدمات، فهي خدمة خالصة تتسم بدرجة عالية من الاتصال الشخصي والتعقيد والاعتماد على متطلبات السوق والاعتماد على طلب (الطلبة والمشغلين) ولتحقيق جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي اقترح (Maxwell,1992) و(Renwich,1992) ستة أبعاد هي:

أ- الفاعلية :Effectiveness ويقصد بها قدرة الخدمة على تحقيـــق المنفعة المطلوبة منها للأفراد والمجتمع وما تحققه من نتائج كلية.

ب- المقبولية (Acceptability): ويقصد بها قبول الخدمة أو قدرة الخدمة على اشباع حاجات ورغبات الزبائن.

ت- الكفاءة (Efficiency): وهي أن تؤدّي الخدمة بصورة تحافظ على الموارد.

ث- المساواة (Equity): ويعني بها توفير الخدمة للمستفيدين بشروط متساوية وبدون تمييز بينهم.

ج- إمكانية (Accessibility): ويقصد بها توفير الخدمة حتى يتمكن المستفيد من الوصول اليها متى يشاء وأينما وجد.

ح- الملائمة (Relevance): حيث تكون الخدمة مناسبة لحاجات الزبائن وقادرة على تلبية احتياجاتهم واستخداماته (35)

المتغيرات العالميـــة الدافعــة لتبني الجودة والاعتماد الأكاديمـــي دواعـــي الإصلاح في التعليم العالي : جاء في الإعلان العالمي للتعليم العالي للقرن الحادي والعشرين الضرورة الملحة لإصلاح التعليم العالي، فأشار الى ان التحديات التي سيوجهها التعليم العالي في هذا القرن تتمثل في توفير التمويل اللازم وتحقيق العدالة في الفرص التعليمية، وتطوير كفاءة الهيئة التدريسية وتنمية البحث العلمي، الى جانب استجابة البرامج الدراسية لحاجات المجتمع الفعلية وتمكين الخريجين من الحصول على فرص العمل وإقامة تعاون دولي فعال واستثمار تقنيات الاتصال في انتاج المعرفة وادارتها ونشرها والوصول اليها والتحكم فيها ، فعملية إصلاح التعليم العالي وتطويره يمكن أن تتم من خلال :

1- البرامج الاكاديمية وظهور مجالات دراسية جديدة .

2- متطلبات منح الشهادة وشهادات جديدة - طرائق تدريس ووسائله ومناهجه وتقييمه – الى جانب الهياكل التنظيمية وتأسيس معاهد واقسام جديدة كما حدث في استراليا والولايات المتحدة وإيطاليا. (36)

ونلاحظ من خلال عدد من الدراسات والبحوث أن أسباب الإصلاح الجامعي في الدول العربية ترجـــع :

ـ التدني النوعي والكمي وتدني البحث العلمي- تدني التجهيزات والمعدات والمرافق اللازمة وانعدام او قلة تقييم التعليم العالي وجودته (37) .

ـ زيادة الطلب على التعليم العالي في الوطن العربي حيث يقع على مؤسسات التعليم العالي مسؤولية بناء قدرات ومهارات وكفايات الطلاب للتكيف مع متغيرات القرن الحالي .

ـ الحاجــة إلى الرفع من مستوى البحث العلمي والارتقاء بمستوى الخريجين والمناهج وممارسات التقويم وتوظيف تقنيات المعلومات التي تساعد على تكوين مجتمعات المعرفة المستجيبة لمتطلب مع التنمية والمجتمع والعصر.

ـ قضـــية المنافسة في توفير وجود الخدمات والتكلفة اقل وإصلاح النظام التعليمي من خلال تطويره وسياساته وطرق التدريس وأساليب اعداد الطلاب والاستعداد للمنافسة مع جامعات العالم.

ـ مجاورات الاتجاهات الحديثة في التعليم ونمو ضمان الجودة في التعليم العالي من خلال ما توصى به المؤتمرات والندوات العربية والإقليمية مثل، المؤتمر المنعقد في بيروت

1998 م ، الذي أوصى بضرورة قيام كافة الدول العربية بتأسيس آليات لضمان الجودة بما يتماشى مع التوجهات العالمية وما ناشد به مؤتمر وزراء العرب للتعليم (38)

متطلبات تحسين العملية التعليمية الجامعية: تعد المواصفات القياسية الدولية (ISO90001:2000) المصدر الأساسي للتحسين، فهي تسهم في برامج التحسين الأخرى (مثل ضمن الجودة والاعتماد وجوائز الجودة، ونظم التحسين المستمر) .

يصف هذه المواصفة العملية من منظور عام وليست خاصة بعملية محددة وقصد بها العملية التي تؤدى في نتائجها الى انتاج المنتج او تسليم الخدمة التي تتوافق مع حاجات الزبون وتوقعاته. (39)

معايير الاعتماد الأكاديمي في الجامعات :

تعتمد معايير الاعتماد الأكاديمي في الجامعات على معايير العامة للجودة الشاملة في التعليم ، وهذه مستمدة من المعايير الدولية للجودة التي جدّدتها المنظمة الدولية لتوحيد القياس ، وقد استهدفت هذه المنظمة وضـــع مجموعة من الأسس والمعايير الدولية للجودة لتكون بمثابة محكمات للحكم عن جـــودة المنتجات الصناعية ، وقد نجح هذا النظام الدوليّ ISO9000 بصورة كبيرة في مجال الصناعة وحقق تميز كبير للشركات التي تبنتها ، وامتدت هذه المعايير في مجال الصناعة إلـــى مجال الخدمات ومنها التعليم ، وأصبح تطبيقها هدفاً أساسياً لأي مؤسسة تعليمية تهدف إلى التميز وتسعى إلى قبـــول خرجيها في سوق العمل (40)

حـــدّد (اوكلاند J.S.Oakland) ، خطوات إدارة الجودة الشاملة في الآتي:

- فهم الجودة- التعهد والقيادة- التقييم لأجل الجودة- التخطيط للجودة، النظم الخاصة بالجودة، القياس، أدوات وأساليب التحسين الإمكانيات والسيطرة الاتصالات لأجل الجودة فريق العمل لتغيير الثقافة التدريب لأجل الجودة، تنفيذ إدارة الجـــودة الشـــاملة. (41) ، وعدد مراحلها بمرحلة التفتيش، ومرحلة مراقبة الجودة، ومرحلة توكيد الجودة، ومرحلة الإدارة الاستراتيجية للجودة، ومرحلة إدارة الجودة. (42)

معايير الجودة Quality Standards: يمكن تحديد المعايير التي يمكن استخدامها في قياس الجودة على النحو التالي: -

معايير المدخلات-المعايير الموجهة نحو العمليات معايير المخرجات والمعايير القيمة المضافة(43)، ودليل المصطلحات المستخدمة في الجودة والاعتماد الأكاديمي، الهلالي الشربيني الهلالي (44) ،

العلاقة بين إدارة الجـــودة الشاملة والآيـــزو : إن إدارة الجودة الشاملة فلسفة ذات مفاهيـــم متعددة ومتباينة على مستوى القائم بينما الآيـــزو 9000 عبارة عن مواصفة محددة ذات معنى واحد متفق عليه باي لغة ومن أي منظـــور وتركز إدارة الجودة الشاملة على فاعلية وكفاءة العمليات بالمؤسسة بشكل شمولي سعياً لإرضاء المستفيد وتتوافق مع مواصفة الايزو ، وتركز المواصفات الايزو على عمليات التوثيق والمراجعات مما يهيئ الفرصة لتحسين إدارة الجودة ونظم توكيدها فالايزو9000: تمثل نظاماً للجودة يقوم على مواصفات موثقة بينما الإدارة الشاملة هي إدارة للجودة من منظور شامل (45) .

الاستنتاجات:

ـ نخلص إلى أن الاستمرار في إحداث التغيير والتحسين وتبني مدخل إدارة الجودة الشاملة.

ـ أساس لإصلاح التعليم العالي آخذين في الحسبان متطلبات سوق العمل.

ـ يتطلب التعليم الاهتمام البالغ باحتياجات المتعلم ، وأن تلبي مناهج المؤسسات التعليمية متطلبات المجتمع ومؤسساته.

ـ وضع الخطط من قبل المؤسسات التعليمية اخضاع جميع الملتحقين بالمؤسسة إلى التدريب المستمر لضمان تحسين الأداء

ـ إن ربط السياسة التعليمية باحتياجات وخطط التنمية في المجتمع هي السبيل لتطويره وتنميته وحل للعديد من مشكلاته في كافة جوانب الحياة.

ـ تركّز فكرة الجـــودة في التعليم على تعلم الطالب وتلبية احتياجاته ورغباته التعليمية حيث يتعلّم الطالب من خـــلال التفاعل مع مصادر مختلفة ، فالمعلم ليس هو الوحيد المصدر للمعرفة والمعلومة ، حيث يصبح التعلم متمركز حول المتعلم بدلاً من تمركزه حول المعلم حيث يقوم الطالب ببناء معارفه وأفكاره

ـ تبني استراتيجيات التعليم القائم على الابداع والابتكار وتدريب الطلاب على التفكير العلمي والناقد ، ويكتشف وأن يكون المعلم مرشداً له مسهلاً لهذا التعلم

ـ يركز التعلم وفق نموذج الجودة على المهارات العليا للتفكير وتطوير قدرات الطلاب في اتخاذ القرارات وحل المشكلات.

ـ اعتماد مبدأ التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس.

ـ تحويل دور الجامعة الى التركيز على مبدا خلق فرص العمل وتبني وتصميم مناهجها وتخصصاتها لتخريج طلاب قادرين على خلق فرص العمل في السوق بدلاً من اكتفائها على التركيز على التوظيف، لتكون دعامة وركيزة أساسية في توجيه المجتمع وتطويره.

التوصيات:

توصي الباحثة بضرورة: -

1- منح الجامعات قدر عال من الاستقلالية في اتخاذ قرارتها العلمية والتركيز على عمليات وبرامج التعلم التي تعزز كفاءة مخرجاتها والالتزام بمبدأ التحسين، المستمر ومعالجة نقاط الضعف بالمؤسسة وتقوية نقاط القوة.

2- التخطيط العلمي لبناء هياكل أعضاء هيئة التدريس والاستثمار في تنمية معارفهم وقدراتهم وفتح مجال التميز والابداع والابتكار لهم، وتطبيق نظم حديثة في عمليات قياس أدائهم وتقويم انجازاتهم .

3- الاهتمام بالإعداد وبالتدريب على اساليب وأدوات هذا المفهوم، والاستعانة بالاستشاريين وذوي الخبرة من الخارج والداخل، ومن المؤسسات المختصة عند التطبيق، إلى جانب تشكيل فرق عمل وتحفيزها، حتى تسهم في تطوير وتعديل المسارات الخاطئة عند التطبيق.

4- التركيز على القيادة الإدارية، والمشاركة الكاملة للعاملين في اتخاذ القرارات، كما تعد مقدرة الجامعة على الالتزام بالتحسين المستمر، هي إحدى الركائز الأساسية التي تبنى عليها إدارة الجودة في التعليم الجامعي، باعتبار أنها أسلوب تطوير شامل ومستمر في الأداء يشمل كافة مجالات العمل التعليمي.

5- ربط الجامعة بغيرها من مؤسسات التعليم العالي داخل وخارج البلاد والمؤسسات الأخرى ذات العلاقة المحيطة بها، كالمصارف والنقابات المهنية وضع تمثيل دائم لهم في مجالسها ليتسنى لها تقديم فرصة المشورة العلمية حول احتياجات القطاعات الأخرى بالمجتمع.

الهوامـــــــــــش :

1- تجربـــــة إدارة الجودة والتمييز بجامعة القران الكريم والعلوم الإسلامية بالسودان، عماد الدين محمد زين، المؤتمر العربي الأول حول- جودة الجامعات -إبريل/2006 القاهـرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2009م. ص: 143

2- نظـــــرة أكاديمية لتدقيق وتطبيق الجودة وفق مواصفات الآيــزو 90001، عبد الصاحب نجم عبد وآخرون، المؤتمر العربي الثاني – الجامعات العربية: تحديات وطموح -مراكش، ديسمبر 2008، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية،2009 م. 258

3- واقـــع الجودة في الجامعات السودانية دراسة حالة - : جامعات ولاية نهر النيل ، أزهري أحمد فرج وآخرون، المؤتمر العربي الثاني – الجامعات العربية تحديات وطموح، مراكش، ديسمبر 2008، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ،2009م .ص: 258.

4- مصطفى، 2005 :32

5- أحمد سيد.

6- عطية ، 2009 :112 – مصطفى2005:61)

7- محمد، 2006:102).

8- عطية، 2009:113

9- استراتيجية التفاعل بين البيئة التعليمية والمجتمع وأثرها على جودة مخرجات التعليم العالي وسوق العمل في المجال الرياضي، محمد ناجى أبو غنيم، ملتقي مخرجات التعليم العالي، المنامة أكتوبر 2010، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ،2011 . 184

10- قياس جودة مخرجات التعليم العالي من وجهة نظر الجامعات وبعض مؤسسات سوق العمل –دراسة تحليلية في منطقة الفرات، محسن الظالمي وآخـــرون، ملتقي مخرجات التعليم العالي وسوق العمل في الدول العربية -المنامة البحرين أكتوبر 2010، المنامة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2011م. : 215-216

11- المدخل المنظومين لإدارة الجودة الشاملة للتعليم الهندسي في الجامعات في الوطن العربي، ستار بدر سد خان المالكي، المؤتمر العربي الأول حول -الجودة والتميز في الجامعات العربية، ابريل 2006، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية. 91

12- إدارة الجودة الشاملة مدخل استراتيجي لجودة مخرجات الجامعات السعودية، علي بن محمد زهيد الغامدي، المؤتمر العربي الأول حول -الجودة والتميز في الجامعات العربية، ابريل 2006، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية. ص : 298).

13- (زين، 2009: 188

14- (زين، 2009:146

15- إدارة الجودة الشاملة للعملية التربوية في جامعة الكويت، محمد قاسم احمد القريوتي، المؤتمر العربي الأول لجودة الجامعات العربية، ابريل، 2006، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2009. 402.

16- (إيفان ، .ب ت : 41)

17- (محمد 2006: 58).

18- (نجم وآخرون، 2009: 47-محمد، 2006:95- الشربيني، 2009: 507-508).

19 - (مصطفى، 2005 :157).

20- (نجم، وآخرون، 2010: 66).

21-(السلمي، ب ت: 93- أبو الرب وآخرون، 2009103:(

22- إدارة الجودة الشاملة في شركات ومشروعات التشييد، عبد الفتاح محمود سليمان، القاهرة، ابتراك للنشر والتوزيع،2000م. ص: 10)

23- الجودة الشاملة والجديد في التدريس، محسن علي عطية، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009م. 115

24- سليمان ،2000: 11
25- عطية، 2009: 109
26- (مصطفى، 2005: 68).
27- (مصطفى، 2005: 100).
28- (محمد، 2011:199)
29- سياسات الملائمة بين مخرجات التعليم العالي ومتطلبات سوق العمل في الدول العربية، ناصر ميلاد إمحمد، ملتقى مخرجات التعليم العالي وسوق العمل في الدول العربية المنامة- أكتوبر 2010، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2011.: 205)
30 - إدارة جودة الخدمات التعليمية والبحثية في مؤسسات التعليم العالي، شيراز محمد طرابلسية، دمشق، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، 2011.: 29-30 .
31- واقع وافاق التعليم العالي ومتطلبات التنمية في ليبيا، رياض شعبان الملوم، ملتقى مخرجات التعليم العالي وسوق العمل في الدول العربية المنامة- أكتوبر 2010، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2011.ص: 105
32- (زين، 2009 :149).
33- طرابلسية، 2011: 30.
34- جودة العملية التعليمية الجامعية ومتطلبات تحسينها دراسة حالة جامعة البصرة، مسلم علاوي السعد واخرون، المؤتمر العربي الأول لجودة الجامعات العربية، ابريل، 2006، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2009.: 115
35- اشراك الطلبة في تقييم جودة التعليم العالي، يوسف أبو فاره، المؤتمر العربي الأول ابريل 2006م المنظمة العربية للتنمية الإدارية 2009 القاهرة .ص: 45
36- القاسمي، 2008: 202.
37- القاسمي، 2008: 209
38- الاعتماد الأكاديمي وضبط الجودة في مؤسسات التعليم العالي في البلدان العربية، عبد الرحمن بن احمد صائغ، المؤتمر العربي الثاني-تقويم الأداء الجامعي وتحسين الجودة، القاهرة مايو 2007. 39- 42
39- السعد وآخرون، 2009: 303
40- الشربيني، 2009: 489
41- الشربيني، 2009 :500
42- الشربيني، 2009: 517
43- الشربيني ص: 223
44- مجلة بحوث التربية النوعية، جامعة المنصورة، ع13، يناير 2009.
45- زين ، 2009: 187

وغيرها من المصادر والمراجع التي استعانت بها الباحثة :

- إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل، للأيزو، علي السلمي ، القاهرة، دار غريب للطباعة والنشر بدون -
ـ أسباب ودواعي اصلاح الجامعات العربية ،علي القاسمي، المؤتمر العربي الثاني الجامعات العربية
- تحديات وطموح، مراكش,2008 ديسمبر ، القاهرة ، المنظمة العربية للتنمية.
- إدارة الجودة الشاملة في عصر الأنترنت ، نجم عبود نجم، عمان، دار صفاء للنشر، 2010.
عماد أبو الرب وآخـــرون، ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، عمان، دار صفاء للنشـــر، 2010.