ISBN : 999-999-99-99

مؤشرات الجودة في مؤسسات التعليم العالي وآليات تحسينها

Quality in higher education institutions and mechanisms for improving it

حياة بوبلوطة
طالبة دكتوراه
boubelloutahayat0@gmail.com

الملخص:

تتناول هذه الورقة البحثية أحد أهم المواضيع في الوقت الراهن وهو موضوع الجودة في مؤسسات التعليم العالي الذي بات الشغل الشاغل للجامعات التي تعمل على تبني مبادئ هذه الفلسفة وتكييفها مع الواقع التعليمي المعاصر بعد النجاح الذي حققته في مجال الإقتصاد على يد العديد من الرواد. وسنحاول من خلال هذه الدراسة التعريف بالجودة بمؤسسات التعليم العالي وتقديم مبررات تطبيقها وتبينها و إعطاء لمحة حول الجودة في التعليم العالي بصفة عامة. والتطرق إلى أهم مؤشرات قياسها والآليات المنتهجة في تحسينها.

الكلمات المفتاحية: الجودة، التعليم، التعليم العالي، جودة التعليم العالي

Abstract :

This research paper addresses one of the most important topics currently, which is the issue of quality in higher education institutions. This has become the top priority for universities that are working to adopt the principles of this philosophy and adapt them to the contemporary educational reality, following the success they have achieved in the field of economics by many pioneers. Through this study, we will attempt to define the quality in higher education institutions, provide justifications for its implementation, clarify and illustrate it, and give an overview of quality in higher education in general. It will also delve into the key indicators for measuring it and the methodologies adopted for improvement.

Key words: quality, education, higher education, quality of higher education

الاشكالية

يعد التعليم العالي الدعامة الأساسية في كل مجتمع وهو من يحدد مدى تقدمه وتخلفه وهو من يحدد مكانة المجتمع بشكل عام، كون التعليم لا ينظر له على كونه نظام خدمات بدون مقابل له بل أصبح نظام إنتاج يقيم في ضوء تكلفته والعائد منه. لذلك أصبح النظام التعليمي لا يعمل بمعزل عن الأنظمة الأخرى حيث نجد أن النظم الأخرى تتوقع أن تقدم لها مؤسسات التعليم العالي مخرجات في المستوى المطلوب لتكون كفيلة بتلبية حاجاتها من اليد العاملة. لذلك اصبح النظام التعليمي يعمل على تطوير عملياته ومخرجاته ومدخلاته للوصول إلى مستوى عالي من الكفاءة وبذلك أصبح موضوع الجودة في مؤسسات التعليم العالي مطلبا أساسيا وواقعا مفروضا عليها نتيجة للتطورات التقنية التي تعرفها الساحة العلمية. حيث أصبحت فلسفة الجودة من المواضيع الحديثة التي لقت إقبال كبير عليها في مختلف القطاعات خدماتية أو إنتاجية بعد ما حققته في مجال الصناعة الذي ظهرت فيه أول مرة باليابان على يد ديمنغ. لتلفت هذه الفلسفة أنظار التربويين والمختصين في التعليم العالي إلى ضرورة تبني هذه مبادئ هذه الفلسفة التي توجهت إلى تطبيقها العديد من الجامعات في مختلف الدول والتي حققت من خلالها الريادة في الساحة المعرفية الدولية في مجال البحث العلمي. لذلك أصبح من الضروري الإهتمام بالمرتكزات الأساسية في التعليم الجامعي المتعلقة بالتدريس الأنظمة الإدارة وغيرها والتي يتم من خلالها تحقيق الإرتقاء النوعي لأن معضلة التعليم لا تكمن في البحث تقديم المعلومة بل تكمن في تقديمها بجودة عالية. ومما زاد الاهتمام بتجويد التعليم العالي الاتجاهات العالمية الحديثة نحو تدويل التعليم العالي والتوسع في استخدامه وتطبيقه وعولمة الاقتصاد والتجارة والتكامل السياسي والتفاهم مما دفع الجامعات إلى فحص جودة عملياتها في ضوء تلك الاتجاهات الحديثة نحو الجودة الشاملة من خلال تطبيق أنظمة التقويم وتطوير برامج الجامعات ومطابقتها وفقا لمعايير الجودة الشاملة والمعتمدة من قبل الهيئات الدولية للاعتماد البرامجي والمؤسسي. (1). غير أن تبني هذه الفلسفة يتطلب توفير البيئة المناسبة لذلك من خلال توفير جملة من المتطلبات التي تكفل ضمان تطبيقها على النحو اللازم والتي تضمن من خلالها الوصول إلى الأهداف المرجوة. فتطبيق هذا النهج وهذه الفلسفة يكون على مجموعة عناصر النظام التعليمي بصفة عامة من ما يساعد على تجويد العملية التعليمة بصفة عامة ومن خلال أداء هذه العناصر يمكن قياس مدى نجاعة المؤسسة الجامعية في تبني فلسفة الجودة. وعليه جاءت هذه الدراسة للإشارة إلى موضوع الجودة في مؤسسات التعليم العالي ومتطلبات تطبيقها ومؤشرات قياسها. وقد انطلقت هذه الدراسة من مجموعة من التساؤلات التي نطرحها كالتالي:

ماهي الجودة؟ وفيما تتمثل أهدافها؟

ماهي متطلبات تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي؟

ISBN : 999-999-99-99

فيما تتمثل مؤشرات قياسها؟

أهداف الدراسة:

إن أي بحث كان لا بد من تحديد أهدافه حتى يستطيع الباحث تحديد طريقه والغاية التي يريد الوصول لها من خلال بحثه ودراسته وتكمن أهداف هذه الورقة البحثية في:

التعريف بالجودة

معرفة أهم متطلبات تطبيق الجودة في التعليم العالي

معرفة تطبيقات الجودة في التعليم العالي

المفاهيم الدراسة:

الجودة:

الجودة لها مجموعة كبيرة من المعاني المتنوعة والغامضة ولذلك نجد صعوبة في تحديد المعنى الدقيق لها ويرجع هذا إلى إمكانية استخدامها بصفة مطلقة أو بصفة نسبية. حيث عرفت العديد من التطورات التعريفية منذ بداية القرن العشرين حيث تطرق إليها الباحثون بالدراسة والتعريف من مختلف الجوانب والزوايا الشيء الذي أدى إلى الإختلاف في تعريفها فالجودة كمصطلح لا تعني الأفضل والأحسن دائما فهي تختلف في مضمونها بإختلاف الجهة المستفيدة سواء كانت هذه الجهة زبون مجتمع منظمة ..... على سبيل المثال الزبون هنا يختلف في معناه من زاوية نظرة الإقتصادي ونظرة السوسيولوجي ففي الإقتصاد الزبون هو المشتري المستفيد ..أما في مجال التعليم نجد أن الزبون هو الطالب الذي يستفيد من خدمة التعليم من جهة أخرى نجد أن الجودة في مفهومها داخل مجال التعليم نفسه تختلف باختلاف زاوية الإستفادة أو نظرة المستفيد فالطالب ينظر إلى الجودة على أنها تتعلق بالخبرة وبعملية التدريس وكذلك البيئة الأكاديمية القدرة على تحريك دافعية الطلبة... أما من ناحية هيئة التدريس فجودة التعليم عندهم هي أصالة الإنتاج العلمي، التنمية المستمر للمهارات والقدرات، البحث العلمي..... . فالجودة قد تعني التميز تعني

النوعية العالية تعني القيمة تعني الإمتثال للمواصفات غير أن مفهومها في المجال اللغوي قد تعني الشيء الجيد والمتميز فالجودة من بين المفاهيم المعقدة كالحرية والديمقراطية التي لاقت العديد من التعريفات الفضفاضة التي لم يستطع الباحثون وضع تعريف دقيق متحد لها، وعليه سنحاول التطرق الى بعض تعريفات الجودة وهي كالتالي:

* عرفها **crosby** هي الامتثال للمعايير(2) ، ويعرفها اشيكاوا على أنها القابلية على اشباع الزبون

* يعرفها **c. benedetti** على انها الخصائص والمميزات الخاصة بحالة منتج او خدمة وبذلك يتوقف على المؤسسة تقديم السلع والخدمات بالجودة المطلوبة وليس باحسن صورة(3)

* عرفها **juran** مدى ملائمة المنتج للإستخدام أي القدرة على تقديم أفضل أداء وأصدق صفات (4)

* الجودة هي درجة توافر معايير محددة في مؤسسة أو عمل المؤسسة، وتكون تلك المعايير متفق عليها عالميا (5)

*

وعليه فالجودة في معناها هي مدى تمكن المنتج أو الخدمة أو السلعة ....من تلبية حاجة الزبون وتحقيق رضاه وهذا يكون من خلال تواجد مجموعة من الصفات والمعايير القادرة على تلبية تلك الحاجات سواء المعلنة أو الضمنية منها.

كما يكمن تعريفها على أنها العمل على صفر أخطاء كما أشار إليها كروسبي. وكما أشرنا سلفا أن مفهوم الجودة لا يمكن تحديده بدقة غير أن المتفق عليه نوعا ما هو مدى قدرة المنتج على تلبية حاجة الزبون وتحقيق رضاه

الجودة تعني أيضا الإتقان التفوق و الإبداع وفق المعايير والمقاييس المتعارف عليها عالميا فهي تشمل في مضمونها الكفاءة والفعالية معا

الجودة كمصطلح ظهر في ستينيات القرن الماضي غير أن ظهوره ارتبط بالمجال الصناعي على يد ديمينغ حيث ساهمت فلسفة الجودة في النهوض باقتصاديات العديد من الدول وإيصالها إلى سوق المنافسة العالمية وأكبر دليل على ذلك اليابان الذي تعد قوة اقتصادية بعد أن كان اقتصادها عقب الحرب العالمية الثانية مدمر وبعد النقلة التي عرفها الإقتصاد الياباني بعد تطبيق ديمنج لأفكاره حيال الجودة تبعها العديد من الدول منتهجة في ذلك فلسفة الجودة وتبني مبادئها للنهوض باقتصادها وفرض وجودها في سوق المنافسة العالمي. وبعد ما حققته الجودة في عالم الإقتصاد إلتفت التربويون في محاولة لتبني مبادئ هذه الفلسفة من أجل

ISBN : 999-999-99-99

إخراج التعليم من الحالة المتدنية التي يعرفها غير أن تبني نظام ظهر في وسط صناعي يتعامل مع الموارد الخام ومع الآلات إلى وسط تعليمي محوره الإنسان ليس بالأمر السهل وهذا ما أحدث جدلا كبيرا حول ماهية الآليات الكفيلة للتطبيق غير أنه وبعد العديد من المحاولات والتعديلات إستطاع التربويون تبني مبادئ هذه الفلسفة وليس اسقاطها كما هي في الوسط التعليمي ساهمت بشكل كبير في الرفع من مستوى التعليم خاصة التعليم العالي. إن تبني فلسفة الجودة في التعليم العالي ليس إختيار لهذه المؤسسات بل واقع تفرضه الأوضاع ومتطلبات السوق العالمية وتماشيا مع التطورات المعرفية التي يعرفها هذا العصر الرقمي الذي أصبح محوره المورد البشري المكون والمجهز بالمهارات والقدرات التي تؤهله لشغل منصب ما في ظل المنافسة التي تعرفها ساحة الشغل.

التعليم العالي:

– يعرف التعليم العالي حسب الجريدة الرسمية وفقا للقانون رقم 99–05 بأنه: كل نمط للتكوين والبحث يقدم على مستوى ما بعد التعليم الثانوي من طرف مؤسسات معتمدة من طرف الدولة (6)

– هو كل اشكال التعليم الاكاديمية والمهنية والتقنية التي تقوم باعداد العاملين والمعلمين في المؤسسات كالجامعات ومعاهد التربية ومعاهد التكنولوجيا ومعاهد المعلمين (7)

التعليم العالي هو مرحلة تعليمية مكملة للمراحل التعليمية السابقة تأتي بعد الحصول على شهادة الباكالوريا يتم داخل معاهد وكليات وجامعات تحت نظام معين هدفه تنمية معارف وقدرات الطالب في شتى المجالات والتخصصات حتى يستطيع خدمة مجتمعه والمساهمة في عملية التقدم والتطور التي يكون هو المحرك الاساسي فيها. حيث يكون آخر محطة تعليمية للفرد ليحصل فيها على شهادة تمكنه من شغل وظيفة معينة.

جودة التعليم العالي:

– يعرفها عبد المجيد التميمي بأنها مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي ان يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل المناهج التعليمية، المناهج الدراسية، الطلاب، المباني، توفير الخدمات للمجتمع المحلي تحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دوليا (8)

– كما يقصد بجودة التعليم العالي مدى تحقيق أهداف البرنامج الجامعي الخطط الدراسية في مخرجاته و توافر الخصائص المعرفية والمهارية والوجدانية في الخرجين فضلا عن جودة عناصر تقديم الخدمة التعليمية بما يحقق رضا المستفيدين أما بسام فيصل محجوب فيرى أن جودة التعليم العالي هي تحقيق مجموعة من الإتصالات بالطلبة بهدف إكسابهم المعارف والمهارات والإتجاهات التي تمكنهم من تلبية توقعات الأطراف المستفيدة (9)

وبناءا على ما تم ذكره أنفا جودة التعليم العالي هي نظام أو فلسفة تسعى إلى تنمية وتطوير والرفع من مستوى مكونات النظام التعليمي مدخلات ''هيئة التدريس، الموظفين.....'' عمليات ''البرامج التعليمية....'' مخرجات ''طلبة، كتب، رسائل ....'' وذلك من خلال تلبية حاجاتهم الضمنية والصريحة وفقا لمواصفات ومعايير الجودة.

أبعاد الجودة:

إن مفهوم الجدة لم يعرف تعريفا واحدا بل تعددت واختلفت تعريفاته وذلك بسبب اختلاف زوايا التعريف وزوايا النظر وهذا ما أدى إلى تنوع الرؤى في قضية أبعاد الجودة والتي يمكن أن نشير إلى بعضها في النقاط التالية:

أشار **MASSY** إلى أن الجودة لها أربعة أبعاد: (10)

– التفوق **excelence**

– تحقيق أو تجاوز التوقع **meeting and or exceding expectation**

– القيمة **value**

– موائمة المواصفات **CONFORMANCE TO SPECIFICATION**

أما فيما يخص أبعاد الجودة بالمؤسسات التعليمية فقد أشار **lovelock** إلى وجود عشرة أبعاد أساسية للجودة وهي :الكفاية الإعتادية، المجاملة، الإستجابة، فهم الزبائن، الأمان، المصداقية، إمكانية وسهولة الحصول على الخدمة، الإتصالات، التجسيد المادي للخدمة

ونشير بالشرح الى هذه الأبعاد في السطور التالية:

ISBN : 999-999-99-99

1- الكفاية: وهنا إشارة إلى أن الطالب يتوجه نحو المؤسسة التعليمية التي تقدم خدمات ذات كفاءة ونوعية والتي تتباين في تقديم خدماتها التعليمية والتدريسية عن المؤسسات الأخرى. فالكفاية هنا إشارة إلى مدى تفنن المؤسسة التعليمية في تقديم خدماتها من أجل التفرد بالتميز وذلك أجل تمكن المؤسسة من استقطاب الطلاب، فالجامعة باعتبارها مؤسسة تعليمية لها إمكانية تعزيز هذا البعد من خلال تركيزها على جودة هيئة التدريس كونها الركن الأساسي في العملية التعليمية والمولد الأساسي للمعرفة والتي تساهم بصورة مباشرة في تكوين المورد البشري الذي يعتبر محور هذه العملية. وأيضا إعتباره الغاية المرجو الوصول لها في احسن المستويات وذلك يكون من خلال توفير بيئة اكاديمية ممتازة ذات مستوى عالي في الجانب المعرفي والعلمي والإداري الشيء الذي يساهم في الرفع من المعارف النظرية والتطبيقية لطالب في مجال تخصصه وبالتالي تحقيق هدف المؤسسة وهو تكوين مورد بشري ذو مستوى وكفاءة.

2- الإعتمادية: وهنا يجب تقديم الخدمات بصورة صحيحة وعالية من الثبات. أي ثبات الأداء بمرور الوقت فالمؤسسة هنا لا بد من العمل على الحفاظ على صورة خدماتها بشكل دائم وليس بشكل أولي فقط.

3- المجاملة/ التعامل: وهنا نقصد بالتعامل والمجاملة الجو السائد في المؤسسة من احترام وحسن المعاملة وسيادة القيم الأخلاقية وهذا لا يقتصر على مجموعة دون أخرى بل في الوسط العلمي ككل من عامل لأستاذ لطالب للإداري وغيرهم من مكونات البيئة الأكاديمية. حيث يسمح ذلك بقيام كل بدوره وفق معايير أخلاقية.

4- الإستجابة: وهنا فيه تركيز على محاولة المؤسسة للإستجابة السريعة للتغيرات التي تطرأ في البيئة التعليمية سواء تعلق الأمر بالتغيرات الإقتصادية والإجتماعية والسياسية التي قد يعرفها المجتمع التعليمي بين فترة وأخرى. سواء التغيرات الداخلية أو الخارجية فعلى المؤسسة توفير الكادر القادرة على القيام بالوظائف الفنية والإدارية اضافة الى التماشي بصورة متلازمة مع متطلبات سوق العمل.

5- فهم الزبائن: وهنا يكن مضمون هذا البعد في وجوب فهم مؤسسات التعليم العالي لحاجات الطالب التعليمية والدراسية وكذا حاجات سوق العمل، فالطالب غالبا ما يتماشى مع رغباته الشخصية ومولاته دون دراية كافية بما يريد فقط يتماشى مع ما تريد منه عائلته ورغباتها. وأيضا التأثر بالمكانة والسياق الاجتماعي الذي ينتمي إليه وهنا تكمن وظيفة الجامعة في توضيح

متطلبات سوق العمل وتوجيه رغبات الطلبة ومحاولة تكييفها معها ويكون ذلك ايضا بالتوافق مع القدرات المعرفية والعلمية للطالب وهذا اساسا يكون وفق لأساليب علمية مناسبة.

6- الأمان في هذا البعد نجد مدى قدرة المؤسسة في توفير الجو الآمن للطالب فالطالب هنا يميل لاختيار المؤسسات التعليمية الأكثر أمانا واستقرارا. حيث يحصل على حاجاته ومتطلباته بصورة آمنة دون التعرض للخطر وهذا يكون ن خلال توفير الجامعة لمجموعة أمنية تقف على ضمان الأمن داخل الحرم الجامعي.

7- المصداقية: نعني ببعد المصداقية قدرة المؤسسة على الإيفاء بوعودها وإلتزاماتها التي تضعها قبل وبعد إلتحاق الطلاب بها، فأي مؤسسة من أجل جلب واستقطاب الطلاب أو العمال على مختلف المناصب تضع جملة من الإغراءات والتسهيلات والخدمات الجديدة مع إعطاء نظرة حول هيكلها التدريسي وإمكانياتها المادية والمعرفية خاصة للطلبة. فكلما كانت درجة المصداقية عالية كان ذلك في صالح المؤسسة.

8- إمكانية وسهولة الحصول على الخدمة: فالمؤسسة هنا لا بد من توفير كل السبل التي تساعد في تقديم الخدمات بطريقة سهلة

9- الإتصالات: أي مدى نجاح المؤسسة في تحقيق التواصل المستمر والدائم بين الطالب والإدارة والتي من خلالها يستطيع الطرفان ايصال ارائهم بكل حرية وأمان.

10- التجسيد المادي للخدمة: أي مدى قدرة الجامعة أو المؤسسة التعليمية في توفير التجهيزات المادية من قاعات مخابر حجرات .....

وعليه نجد أن ابعاد الجودة رغم اختلاف تقسيماتها فهي في مجملها تشمل الأبعاد التي تجعل من المؤسسة التعليمية محضر نظر وموقع استقطاب للطلاب العمال الأساتذة..... حيث تسعى إلى تحقيق صورة مثالية للمؤسسة لدى المقبلين عليها وذلك من أجل العمل على الرفع من جودة المؤسسة في تقديم خدماتها ومنتجاتها لضمان الوصول إلى تخريج مخرجات تتسم بالمعايير المطلوبة في سوق العمل وكذلك من أجل تحقيق رضا المنخرطين فيها.

أهداف الجودة:

ISBN : 999-999-99-99

إن الهدف من تطبيق الجودة يتركز بالأساس على الخدمة أو المنتج أو السلعة ... فالمؤسسة المنتجة تسعى في الأخير إلى إخراج منتج متميز ذو نوعية وفقا للمعايير والمقاييس المطلوبة، وذلك من أجل تحقيق القدرة على إشباع حاجات الزبون وتحقيق رضاه للوصول الى تحقيق ولاءه للمنتج أو للخدمة وبالتالي تحقيق الأهداف المتعلقة بالجانب الربحي المادي وزيادة فعاليتها وقدرتها على الدخول إلى سوق المنافسة ما يؤدي إلى فرض مكانتها في الأسواق العالمية. ويمكن إيضاح أهداف الجودة في النقاط التالية: (11)

خفض التكاليف: إن الجودة تتطلب عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من أول مرة يعني تقليل الأشياء التالفة أو إعادة إنجازها وبالتالي تقليل التكاليف

إختصار وقت إنجاز المهمات: فالإجراءات التي وضعت من قبل المنظمة لإنجاز الخدمات للعميل قد ركزت على تحقيق الأهداف ومراقبتها وبالتالي جاءت هذه الإجراءات طويلة وجامدة في كثير من الأحيان مما أثر تأثيرا سلبيا على الإنجاز

رفع مستوى العاملين بالمؤسسة: بما ينعكس إيجابيا على إنجازاتهم بإشباعه ثقافة الجد والحزم واحترام العمل وتحقيق الجودة في جميع المراحل

تكوين بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر

تشجيع أفكار جديدة مع تحقيق التنافسية والتمييز (12)

وعليه نجد أن الهدف من الجودة يكمن في النقاط التالية:

- خفض التكلفة والتقليل من الهدر
- العمل على صفر أخطاء
- الرفع من مستوى الأداء
- القدرة على تلبية احتياجات ورغبات الزبون
- دعم لتحسين والتطوير المستمر لكفاءة المنتوج واليد العاملة
- العمل على تبني أفكار جديدة تضمن مكانتها في سوق المنافسة

التعليم العالي والجودة

ظهرت الجودة كما أشرنا سابقا في المجالات الصناعية والإنتاجية وكان الهدف من ظهورها هو محالة لتقليل الضائع والهدر سواء في الزمن أو لضمان منتج بمعايير تضمن له مكانة في سوق المنافسة لتليها القطاعات الأخرى في التوجه إلى فلسفة الجودة ومحاولة اعتمادها في هذه المجالات والتي من بينها قطاع التعليم العالي وذلك نتيجة لوعي المختصين في مجال التعليم العالي بالأهمية التي تنطوي عليها إدخال هذه الفلسفة بمبادئها وتطبيقاتها على التعليم .ويمكن توضيح المحاور الرئيسية التي ركز المهتمون جهودهم على إدخال الجودة عليها والتي تمثلت في المدخلات العمليات المخرجات ومحاولة تحقيق التوازن ما بين ما تقدمه الجامعة وما يتطلبه سق الشغل كما ونوعا

وانطلاقا من هذا نجد أنه توجد مجموعة من النقاط والمبررات لتطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي والتي نذكر منها:

الإرتقاء بمستوى الأداء الأكاديمي بصورة مستمرة والعمل على أداء العمل بشكل صحيح في وقت أقل بتكلفة منخفضة (13)

مواكبة التطورات التي تعرفها الساحة العلمية والمعرفية

تكوين مدخلات ومخرجات تتسم بالجودة قادرة على فرض وجودها في سوق الشغل

النهوض بمستوى البحث العلمي الذي يعتبر المحرك الأساسي في تحقيق التنمية بمختلف أبعادها

اتساع الفجوة بين الإنتاج والتعليم حيث تظهر الحاجة إلى بعض الوظائف والمهن التي لا يوفرها التعليم العالي أو العكس

ارتفاع تكلفة التعليم

انخفاض العائد التعليمي

متطلبات الجودة في التعليم العالي:

1- دعم الإدارة العليا :إن دعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة يحتاج إلى دعم ومؤازرة من الإدارة العليا لتحقي الأهداف المرجوة أي تقبل ثقافة الجودة لدى مكونات النظام التعليمي بمعنى آخر نشر ثقافة الجودة بين مختلف مكونات النظام التعليمي.

2- التمهيد قبل التطبيق : زرع التوعية والقناعة لدى جميع العاملين في مؤسسات التعليم العالي لتعزيز الثقة بإدارة الجودة الشاملة مما يسهل عملية تطبيقها والالتزام بها من قبل العاملين بمؤسسات التعليم العالي. فتقبل ثقافة الجودة يساهم في تطبيقها السليم من قبل مختلف العاملين بالقطاع أي تقبل كل تجديد قد تأتي به هذه الفلسفة

ISBN : 999-999-99-99

3- توحيد العمليات: إن توحيد العمليات يرفع م مستوى جودة الأداء ويجعله يتم بطريقة أسهل ويعمل على تقليل التكاليف من خلال جعل العمل يتم بأسلوب واحد

4- شمولية واستمرارية المتابعة :خلال لجنة تنفيذ وضبط النوعية وأقسام مؤسسات التعليم العالي المختلفة لمتابعة وجمع المعلومات مم أجل التقييم لتتم معالجة الانحرافات عن معايير التطوير (14)

5- سياسة إشراك العاملين: إشراك جميع العاملين في جميع مجالات العمل وخاصة في إتخاذ القرارات وحل المشاكل ما يجعل العاملين يشعرون بالانتماء وعدم الاغتراب وبالتالي اعطاء كل ما لديهم من امكانيات باعتبار هذه الخطوة تحفيز لهم وتحسيسهم بدورهم المهم في استمرار المؤسسة ونجاحها.

6- المسؤولية الأخلاقية والإجتماعية: المحافظة على قضايا البيئة من خلال تقديم خدمات لا تضر بالبيئة وبالصحة العامة

كما يجب على الجامعات التركيز على:

ضرورة معرفة الجامعة بمدى رضا المستفدين عن أداء مخرجاتها سواء البشرية أو العلمية مع إمكانية مقارنتها مع نظيراتها من مخرجات الجامعات المحلية أو الدولية ومعرفة أوجه القصور وتصحيحها وتدعيمها

محاولة ربط ما تقوم بتخريجه الجامعة بحاجة سوق الشغل من أجل التمكن من تأدية هدف التعليم في خدمة المجتمع

التركيز على تحقيق رضا الطلاب بالخدمات التي تقدمها الجامعة باعتبارهم محور الإهتمام

محاولة نشر الوعي بأهمية تبني نظام الجودة في تحقيق التقدم والرقي

العمل على نشر ثقافة الجودة كأحد متطلبات هذا العصر كونها السبيل الأول الذي يحقق الريادة في ميدان المعرفة

- متطلبات ضمان الجودة في التعليم العالي

هناك جملة من المتطلبات الواجد ايجادها لتحقيق وضمان الجودة في التعليم العالي في أي مؤسسة وأي جمعة والتي سنذكر اهمها في النقاط التالي: (13)

- التخطيط لعمليات ضمان الجودة وطرق إدارتها

- إيجاد بيئة عمل مناسبة بصورة متدرجة لتطبيق الجودة

- بناء وتشكيل فرق العمل
- استشعار أهمية التدريب قبل الخدمة وأثنائها، ووضع خطة تدريبية فعالة لتطوير مهارات فرق العمل
- استخدام مبدأ التحفيز
- توفر قاعدة بيانات داخل القطاع التعليمي
- التنسيق بين الجهات التعليمية وغيرها داخل المؤسسة كمنظومة متكاملة
- استخدام معايير تقييم قبل وأثناء وبعد العمل في القطاع التعليمي
- اعتماد العمل بالدراسات القائمة على البحث العلمي؛
- دراسة تجارب الآخرين والاستفادة منها بما يناسب واقع المؤسسة التعليمية.

وأيضا هناك متطلبات اخرى لتطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي نذكرها في النقاط التالية: (15)

دعم واقتناع الوزارة الوصية بضرورة التحسين والتطوير الشامل لمناهج وبرامج التعليم العالي بما يتماشى مع المستوى العالمي

التوجه بالعميل والعمل على تحقيق رضاه ويشمل العملاء الخارجيين المتمثلين في الطلاب ومختلف المؤسسات التي تتعامل معها الجامعات والمعاهد العليا، اضافة الى العملاء الداخلين الذين هم الاساتذة والباحثين والإداريين وكافة العاملين ضمن هذا القطاع.

تهيئة مناخ العمل وثقافة المؤسسة، وهذا من خلال إرساء قواعد وثقافة الجودة لمختلف العاملين بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية بهدف إقامة هذا المشروع والتأثير الإيجابي على سلوكياتهم وأفكارهم وتصرفاتهم وضمان تضامنهم القوي لإنجاز هذا المسعى.

مؤشرات قياس الجودة بمؤسسات التعليم العالي وآليات تحسينها :

وتبدأ عملية قياس الجودة في مؤسسات التعليم العالي : (16)

إعداد دراسة التقييم الذاتي وفق معايير ضمان الجودة المعتمدة في الهيئة ذات الاختصاص بعد صدور الموافقة على طلب شهادة ضمان الجودة.

ISBN : 999-999-99-99

تشكيل لجنة من الخبراء تكون مهمتها الاطلاع على دارسة التقييم الذاتي للمؤسسة وتعتبر هذه المرحلة الخطوة الرئيسة في قياس الجودة المتحققة في المؤسسة التعليمية، حيث تقوم لجنة الخبراء بالتأكد من أن المؤسسة توفر كافة البراهين والشواهد و كافة المعلومات اللازمة والكافية لإصدار أحكام على درجة تحقيق معايير ضمان الجودة بالمؤسسة، من خلال تدريجات وصفية تضم في الغالب ستة مستويات لألداء على موضوع البند الخاص بذلك التدريج، وهذه المستويات تم التوصل إليها استنادا إلى أبعاد التصميم والتطبيق والفاعلية للبند ً إلى أبعاد :موضع الاهتمام. * درجة تحقُّق المؤشرات الخاصة به في المؤسسة موضع التقييم والاهتمام

ويتم إعطاء تقديرات دقيقة عن درجة توفر بنود معايير ضمان الجودة وفقاً لهذه التدريجات الوصفية، ويتم إعطاء أربع درجات لكل بند. وذلك بإيجاد حاصل جمع الدرجات التي حصلت عليها المؤسسة على كل بند من بنود ذلك درجة الجودة المتحققة للمؤسسة وتفسيرها تبعاً المعيار للوصول في الأخير إلى لكل بند من تلك البنود ولكل معيار منها .

يتم تعبئة النموذج الخاص بتسجيل الدرجات التي تستحقها المؤسسة على البنود المختلفة لمعايير ضمان الجودة – .يجري بعدها تمثيل كل درجة من هذه الدرجات بصورة مستقلة في صفحة بيانية تبين درجات الجودة المتحققة للمؤسسة عليها.

كتابة التقرير النهائي وإرساله إلى الهيئة أو الجهة ذات العلاقة.

تتنوع مكونات التعليم العالي من طلبة اساتذة إداريين برامج وأنظمة تعليمية وغيرها وبذلك تتوسع مؤشرات قياس الجودة في مؤسسات التعليم العالي والتي سوف نتطرق في النقاط التالية مع الاشارة إلى سبل تحسينها :

هيئة التدريس

إن نجاح العملية التعليمية مرهون بمدى جودة هيئة التدريس التي تعتبر الركن الأساسي في هذه العملية على اعتبار أنها المولد الأول للمعرفة والموجه الرئيسي للطلاب. فمهما امتلكت الجامعة من موارد مادية متطورة إلا أنها تبقى عاجزة عن الوصول لهدفها في حالة عدم امتلاكها لهيئة وطاقم تدريس يتمتع بالكفاءة والجودة في الأداء له مؤهلات تسمح له من تسيير الحصة التعليمية وتزويد الطلاب بالمكاسب الازمة. ومن بين مؤشرات قياس جودة هذه الأخيرة ما يلي:

*مدى المشاركة في النشاطات العلمية سواء المحلية أو الدولية

* نتاج البحث العلمي أو المنتوج العلي أي مخرجات هذه الأخيرة من بحوث ومقالات

* التمكن من النشر في مجلات عالمية مصنفة ذات تأثير

* مدى تمكن هذه الأخير من استعمال تكنولوجيا الإعلام والإتصال

* مدى المشاركة في البرامج والمقررات

* الكفاية التدريسية

2- الطلبة:

يعتبر الطلاب عملاء في صناعة التعليم وهم من العناصر المهمة في الوصول لأهداف التعليم فهو محور العملية التعليمية والغاية في نفس الوقت ومن مؤشرات جودة أداء هذا الأخير ما يلي:

*التمكن من استعمال التقنية وتكنولوجيا الاعلام والاتصال

*التمكن من استعمال اللغات الأجنبية

*براءات الاختراع التي يصل لها هذا الأخير

* نوعية البحوث التي ينجزها من مذكرات ليسانس وماستر ورسائل ماجيستر دكتوراه مقالات ...

3- البرامج والمناهج التعليمية:

تعد البرامج جوهر العملية التعليمية وتتضمن المادة التي تشمل مجموع المعلومات والمعارف النظرية والعملية ذات العلاقة بالتخصص كما تقوم بتحديد طريقة تطبيقها وانجازها و في نفس الوقت تقييمها.إذ يجب أن تكون هذه البرامج شاملة ومتكاملة وتتماشى مع متطلبات المجتمع وسوق العمل كما لابد أن تساير التطورات التي تشهدها الساحة العلمية بصفة خاصة ومن مؤشرات قياس مدى جودتها ما يلي:

ISBN : 999-999-99-99

* مسايرة هذه البرامج للتقدم المعرفي والتكنولوجي الذي تعرف الساحة العلمية

* مدى تمكن هذه البرامج والمناهج من إعداد وتكوين مخرجات قادرة على تلبية حاجات السوق وخدمة المجتمع

* اتباعها للتقنيات الحديثة في التعليم بدل تلك التي تستعمل في التعليم التقليدي والذي تعتمد على الوسائل البسيطة

4- المباني والتجهيزات

وتتمثل في المباني التعليمية ومدى إستفادة الطالب من مصادر التعلم من قاعات ومكتبات ومخابر وكذلك شبكة الإنترنت والقاعات الخاصة بها وكذلك الإنارة وتوفر الطاولات والأثاث الذي من شأنه التأثير على نفسية الطالب الذي يبحث عن أماكن هادئة ومجهزة تمكنه من البحث العلمي ومن بين مؤشرات قياس جودتها:

*مدى توفرها على مكتبات تحوي مصادر ومراجع حديثة ومعاصرة عربية اجنبية

* مدى استخدام التقنيات الرقمية للحصول على الكتب التي تحيزها المكتبة

* مدى توفر قاعات التدريس مهيئة بشكل مناسب يتيح سير الحصة بشكل جيدة

5- العملية التعليمية:

تعني مدى ديناميكية العملية التعليمية ومدى تحقيقها للبرنامج التعليمي من حيث المستوى العلمي وطرائق التدريس والوسائل التعليمية ومستويات التفكير التي تنميها (17)، فجودة العملية التعليمية تكمن في قدرتها على الوصول للأهداف المرجوة والتي تتمثل في تخريج مخرجات تتسم بالجودة والكفاءة إضافة إلى مدى تكيفها مع حاجات سوق الشغل.

وبالنظر إلى أهمية الارتقاء بالعملية التعليمية التي تقوم بها المؤسسات الجامعية، وحتى تكون تلك المؤسسات قادرة على المنافسة، فإن مراعاة متطلبات الجودة يحفظ للجامعة مكانتها ويعينها على مراعاة الجوانب التي تستطيع من خلالها الارتقاء بمستواها وبمستوى الخدمات التي تقدمها .واليوم هناك اتفاق على كون كفاءة الجامعة وجودتها تقاس على عدة معايير عامة، وأهمها: (18) جودة التعليم: ويتمثل جودة التعليم من خلال مدى حضور خريجو المؤسسة التعليمية في الأنشطة المختلفة،

جودة هيئة التدريس، وتتمثل جودة هيئة التدريس من خلال مدى حضور الأكاديميين والعلماء العاملين في المؤسسة التعليمية في الأنشطة المختلفة، وكم ونوع الجوائز العالمية التي يحصلون عليها، إضافة إلى كثرة الاستشهاد بهم عالميا،

مخرجات البحث، بمعنى أعداد البحوث العلمية والسلوكية التي تنشرها المؤسسة سنويا التي يقوم بإنجازها كل من الطلبة هيئة التدريس،

دليل النشر العلمي ، (SCI)والتي يرد ذكرها في، دليل التوثيق العلمي للبحوث الأساسية

(SSCI))ودليل النشر للعلوم الاجتماعية ، (SCIE)الموسع

حجم المؤسسة: ويقصد به نسبة الانجاز العلمي جودة التعليم وجودة هيئة التدريس الأبنية والكليات والأقسام الموجودة فيها،

فكفاءة الجامعة يمكن ملاحظتها في نوعية الخريجين ومدى تمكنهم من الحصول على وظائف في سوق الشغل ومدى تمكنهم من أداء أدوارهم المنوطة بهم. كما يمكن معرفة كفاءة الجامعة من خلال نوعية مخرجات البحث العلمي من مؤلفات ومنشورات والتي يتم معرفة مدى جودتها بالرجوع إلى مدى الاستشهاد بهم المجلات المنشورة بهم هل هي مجلات عالمية مثل سكوبيس المجلات ذات التصنيف "A، B " كذلك مدى نجاعة برامجها ومقرراتها التعليمية في تلبية حاجات سوق العمل من اليد العاملة المؤهلة ومدى مواكبتها للتطورات الديناميكية لهذه الحاجيات التي تتماشى مع أبعاد العولمة وأبعاد مجتمع المعرفة الذي يعرف تغير بشكل مستمر وغيرها كما يمكن معرفة مدى جودة وكفاءة الجامعة من خلال الجوانب المادية التي تحتويها الجامعة كالمباني والمختبرات مدى امتلاكها للبرامج والتقنيات الحديثة ومدى تبنيها الفعلي للرقمنة في التعليم.

إلا أن ضمان الجودة وضمان استمرارها بهذه المؤشرات يتطلب اخضاعها للتحسين المستمر الذي يعتبر لب الجودة ومن بين الآليات التي تضمن هذا التحسين ما يلي:

تحديد معايير الجودة: يجب أن تحدد الجامعة المعايير الواضحة والمحددة للجودة في التعليم والبحث والمشاركة المجتمعية إذ يتعين أن تكون هذه المعايير ملموسة وقابلة للقياس. فأي وقت

التقييم الذاتي: عليهم تنفيذ عملية تقييم ذاتي منتظمة وبصفة مستمرة لمؤسسات التعليم العالي لتحديد نقاط القوة والضعف والفرص التحسينية والتي يمكن من خلالها اعادة النظر في الاستراتيجيات المنتهجة في ذلك

تطوير المناهج الدراسية: يجب أن تكون المناهج الدراسية محدثة وملائمة للاحتياجات الحالية ومستقبل السوق العمل.

ISBN : 999-999-99-99

ينبغي تضمين التكنولوجيا والابتكار في عملية التعليم والتعلم وهذا بالنظر إلى ما يتطلبه العصر الحالي وما تحتاجه الساحة العلمية التي فرضت عليها أبعاد العولمة استعمال الرقمنة والتقنية في مختلف عملياتها

توظيف هيئة تدريس مؤهلة: يعتبر الأساتذة والمعلمون الجودة الأساسية لتقديم تجربة تعليمية ممتازة. لذا، يجب توظيف هيئة تدريس مؤهلة وملتزمة بالتفوق الأكاديمي والبحثي. وتحفيزها على المشاركة في التظاهرات العلمية الدولية والنشر بالمجلات الدولية ذات التصنيف العالي

توفير بنية تحتية مناسبة إذ تؤثر البيئة الجامعية على تجربة الطلاب والباحثين حيث ينبغي أن تكون المؤسسة مجهزة بالبنية التحتية والمرافق الحديثة لدعم التعليم والبحث.

الاعتماد والتصنيف: يمكن أن يساهم الحصول على شهادات الاعتماد والتصنيف الدولية في تحسين مؤشرات الجودة وزيادة الثقة في المؤسسة. وهذا ما أشرنا إليه ضمن مؤشر هيئة التدريس

مراقبة ومتابعة الأداء: يجب أن تقوم المؤسسة بمراقبة وتحليل أداء العملية التعليمية وتطبيق تحسينات مستمرة استنادًا إلى النتائج المتحققة. فمرتكز الجودة يقوم على مبدأ التحسين المستمر في كل مؤشر للجودة ما يضمن توفير المجال المناسب للتعلم هذا المجال يكون على تكيف مع كل ما هو جديد في الساحة المعرفية أو التقنية

تشجيع التعلم النشط والتفاعلي: يجب أن تسعى المؤسسة لتبني أساليب تدريس مبتكرة تشجع على التفاعل والتفكير النقدي وتشجيع الطلاب على المشاركة الفعالة في عملية التعلم.

باستخدام هذه الآليات والاهتمام بتحسين مؤشرات الجودة، يمكن للمؤسسات التعليمية تحقيق التميز وتقديم تجربة تعليمية متميزة للطلاب والمجتمع

خاتمة:

عليه ومن خلال ما تم تقديمه نجد أن الجودة في التعليم العالي أصبحت مطلبا أساسيا وضرورة ملحة وذلك نظرا لما تتركه من أثر واضح وفعال. فالجودة معناها تحقيق رضا المستفيد والقيام بالعمل على أكمل وجه بكفاءة عالية ومستوى عالي من الأداء وبالتالي تحقيق الرضا لدى الجهات المستفيدة. وعليه لابد على مؤسسات التعليم العالي الإهتمام بتوفير البيئة المناسبة لتجسيد وتطبيق

مبادئ الجودة فتوفير البيئة المناسبة من شأنه تسهيل الوصول إلى النتائج المرجوة وذلك من خلال نشر الوعي بثقافة الجودة لدى كافة مكونات النظام التعليمي التي تعتبر مرجع لقياس الجودة بالمؤسسة التعليمية.

آليات ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي

قائمة المراجع

1. إدارة الأقسام الأكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة والإعتماد بجامعتي أم القرى وملك عبد العزيز. مهاء بنت قاسم بن سعد فاضل. 2011، رسالة ماجيستر في الإدارة التربوية، كلية التربية، المملكة العربية السعودية، صفحة 18.

2. una mirada sobre la calidad en educacion superior conceptos y reflexiones. claudia marcela duran chinchila، daris cecillia paez quinttero. 2020، universidad de soa paulo brasil، صفحة 21.

3. c. benedetti . introduction a la gestion des operations. 1980، idition mondial canada، صفحة 118.

4. إدارة الجودة الشاملة . محمد عبد الوهاب العيزاوي. عمان،الأردن : دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2005. صفحة 15.

5. جودة التعليم العالي في العراق بين معضلات الواقع ومتطلبات النهوض. خضر عباس عطوان، علي سليمان الصايل. د.س، المجلة السياسة الدولية، صفحة 85.

6. تمويل التعليم العالي في الجزائر بين الواقع والتحديات. كياري فطيمة الزهرة. 2014، المجلة الجزائرية للمالية العامة ، العدد4، صفحة 106.

ISBN : 999-999-99-99

7. الاستثمار في التعلي العالي والبحث العلمي بالجزائر كسبيل لضمان الجودة الشاملة والنهوض الأكاديمي . شريفة كلاع. 2019، مجلة دراسات اقتصادية ،المجلد13،العدد3، صفحة 253.

8. مبادئ ومعايير جودة التعليم العالي . مسعودة عجال. 2018، مجلة علوم الانسان والمجتمع،المجلد7،العدد27، صفحة 823.

9. تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين جودة التعليم العالي . نورة سليمان فيسة. 2018، مجلة المفكر للدراسات القانونية،العدد1، صفحة 61.

10. honoring the trust quality and cost containment higher education new york. Massy.wiliam. anker peubliشing new york 2003، صفحة 46.

11. مدحت محمد أبو النصر. إدارة الجودة الشاملة استاتيجية كابزن اليابانية لتطوير المنظمات. مصر : دار الكتب المصرية، 2015. صفحة 50.

12. تقويم تجربة التعليم عن بعد في الجامعة الماليزية وكلية التربية للبنات وفق معايير الجودة المأخودة من وكالة التحقق من الجودة للتعليم العالي. أجمد الملا أحلام عبد الطيفي. 2016، أجمد ال المجلة الدولية للأبحاث التربوية للأبحاث التربوية لجامعة الإمارات العربية المتحدة، المجلد39، صفحة 128.

13. فلسفة إدارة الجودة الشاملة كأداة لتحقيق المواءمة بين مخرجات التعليم العالي ومتطلبات المجتمع. ياسر عبد الرحمان، خالد قاشي. 2021، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، المجلد10، العدد1، صفحة 333.

14. فاعلية المقارنة المرجعية في تطوير جودة التعليم العالي. زرزار العياشي، غيادة كريمة. 2014، ملفات الأبحاث في الإقتصاد والتسيير، العدد3، صفحة 99.

15. حتمية تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر نموذج انشاء خلية ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر: جامعة الشهيد حمه لخضر الواد

16. كحلي عائشة سالمة، منى مسغوني، لمياء عماني. 2017، مجلة الأصيل للبحوث الإقتصادية والإدارية، العدد2، صفحة 41.

17. رياض العبيدي الزيدي. انموذجمقترح للتقويم الحقيقي للطلبة في ضوء ضمان جودة التعليم العالي. *مركز البحوث النفسية، المجلد30، العدد2*. 2019، صفحة 11.

18. جودة التعليم العالي في العراق بين معضلات الواقع ومتطلبات النهوض. خضر عباس عدوان،علي سليمان. د.س، المجلة السياسية والدولية، صفحة 88.

ISBN : 999-999-99-99