جودة خدمات التعليم العالي ... المفهوم وآليات التحسين

أ. حواس عبد الرزاق .[1]

أ. د. مسعود صديقي.[2]

الملخص

يهدف هذا المقال إلى تسليط الضوء على جودة خدمات التعليم العالي من خلال مفهومها وأهميتها وأبعادها المختلفة، واستعراض أهم آليات الارتقاء بمستوى الجودة في الجامعات وبرامجها ونظمها الإدارية.

الكلمات المفتاحية : الجودة، جودة الخدمات، التعليم العالي، الجامعات، إدارة الجودة.

Summary

This article aims to highlight the quality of higher education services by clarifying the concept, its importance, its various dimensions and review of the most important mechanisms raise the level of quality in universities, programs and management systems.

Keywords: Improve the quality, quality of services, higher education, universities, quality management.

تمهيد

كان من الطبيعي أن تتسرب مفاهيم وأفكار الجودة من قطاع الصناعة إلى قطاع التعليم، شأن الكثير من الأفكار والمفاهيم التربوية التي تعود في أصولها إلى ميادين أخرى؛ ولما كان قطاع التعليم العالي أحد القطاعات التي توليها الحكومات أهمية بالغة على اختلاف مشاربها وتباين فلسفاتها الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، فهو صناعة كبيرة واستثمار بعيد المدى ويتضح ذلك جليا في أهدافه وأدواته وآلياته وميزانياته وعوائده وعدد المنتفعين به؛ أصبح الاهتمام بتحسين جودة خدماته مطلبا ملحا من أجل التفاعل والتعامل مع متغيرات عصر يتسم بالتسارع المعرفي والتكنولوجي والوفاء باحتياجات مجتمع هذا العصر من الكوادر المتخصصة القادرة على المنافسة.

[1]- حواس عبد الرزاق: أستاذ مساعد أ بجامعة الوادي..
[2]- مسعود صديقي: أستاذ التعليم العالي بجامعة ورقلة.

أولا/ مفهوم وأبعاد جودة خدمات التعليم العالي

اكتسب مفهوم الجودة اهتماما متزايدًا في التعليم العالي في مختلف الدول، وبات التحول نحو جودة الخدمات يشكل معظم المشاريع الإصلاحية التي تقوم بهـا الجامعـات للنهـوض بمستويات الأداء فيها.

1_ مفهوم جودة خدمات التعليم العالي ودواعي الاهتمام بها:

إن التعليم العالي قد أصبح قاطرة التقدم وعدم توفيره بجودة عاليـة هـو وصـفة فعالـة للتخلف، وقد قدم كمال سفيان الأسباب الداعية إلى تزايد الاهتمام بجودة خدمات التعليم العالي منذ أوائل التسعينيات من القرن الماضي:[1]

_ حدوث زيادة هائلة في أعداد الطلبة الملتحقين بالجامعات في مختلف أنحاء العالم بداية مـن سنة 1980، وحدوث تنوع كبير في أهداف التعليم العالي ومجالاته وبرامجه في وقت شـحت فيه موارد تمويله، وهو ما أثار تخوف المسئولين من حدوث تدهور في مستوياته إذا لم يـتم الاهتمام بجودته.

_ تزايد القناعة لدى المسئولين في الحكومات بأن النجاح الاقتصادي يتطلب كـوادر مؤهلـة تنتجها مؤسسات تعليم عالي تتصف برامجها التعليمية بالجودة.

_ ازدياد مطالب المنظمات المهنية والثقافية والإنسانية والهيئات المجتمعية الدوليـة بتحـسين جودة الخدمات العمومية عامة والتعليمية خاصة.

_ اشتداد المنافسة بين الجامعات على استقطاب الطلبة، وعلى الحصول على الدعم المالي من الحكومات أو الشركات الكبرى أو الوكالات الدولية المانحة.

_ ارتباط كثير من دول العالم باتفاقيات التجارة العالمية والمجالس المهنية، ومنظمات التعاون الدولي، مما أدى إلى زيادة الدعوة إلى الحرص على الجودة العالية في كل القطاعات بما فيها التعليم العالي، وزاد بذلك الحراك الأكاديمي للأساتذة والطلبة والباحثين، وقد لعبت اليونـسكو دورًا كبيرًا في دفع عملية الاهتمام بجودة خدمات التعليم العالي من خلال المـؤتمرات التـي نظمتها أو ساهمت فيها ومن خلال الكتب والنشريات ذات العلاقة التي نشرتها.

إن الأسباب سالفة الذكر وغيرها أضفت طابع العالمية لجودة خدمات التعليم العالي فقـد كانت كل منها بمثابة قوة ضغط أثرت على مختلف الدول دافعة إياها إلى الاهتمـام بجـودة الأداء في مؤسسات التعليم العالي.

من الجهود المتنوعة في الولايات المتحدة الأمريكية وأوربا وأستراليا ووضعت عدة تعريفات لتحديد جودة خدمات التعليم العالي، وعلى الرغم من ذلك فإن كثير من الدراسات تشير إلى أنه من الصعب تحديد معنى جازم لما تعنيه الجودة في التعليم.

وضع هارفي وجرين خمسة مفاهيم للجودة في التعليم العالي:[2]

_ المفهوم الأول: والذي يذكر أن الجودة تعني الدقة والإتقان من خلال تحقيق التحسين المستمر، وقد يكون هذا المفهوم مثاليا إلى حد ما مما يجعل كل الانجازات مقارنة به متدنية.

_ المفهوم الثاني: ويرى أن الجودة نوع من الأداء الفريد يتحقق فقط في ظروف محددة في نوعية معينة من الطلبة، وينطبق هذا المعنى في بعض الجامعات ذات الشهرة الكبيرة مثل جامعة هارفارد وكمبريدج حيث تكون الأماكن مقتصرة على الأذكياء فقط.

_ المفهوم الثالث: ويرى أن الجودة هي القدرة على تغيير الطلبة باستمرار وإضافة قيم جديدة إلى معارفهم ونموهم الشخصي، وهذا يتفق مع الاهتمام الحالي الموجه لتقديم خدمة التعليم العالي لعامة الناس.

_ المفهوم الرابع: والذي يرى أن الجودة هي القدرة على تقدير قيمة المال والموارد بحيث تكون مسؤولية مجتمعية، وهذا المفهوم شائعا مع ظهور الكثير من الإشكاليات حول قضايا تمويل الجامعات ومردود ذلك على المجتمع والتنمية.

_ المفهوم الخامس: وهذا المفهوم يؤكد أن الجودة شيء يناسب غرضا ما أو منتجا أو خدمة يمكن تقديمها على أن يكون هذا الغرض أو المنتج محددًا وبالتالي يصبح التعليم ذا جودة إن كان يفي بالغرض، وهذا المفهوم فضلته كثير من الدول المتقدمة وأدخلت من خلاله مفهوم ضمان الجودة في التعليم العالي.

ويرى كمال سفيان أنه لتحديد تعريفا لجودة خدمات التعليم العالي لابد من الإلمام بثلاثة أبعاد وهي:[3]

_ **البعد الأكاديمي**: وهو تمسك الجامعة بالمعايير والمستويات المهنية والبحثية الأكاديمية.

_ **البعد الاجتماعي**: وهو تمسك الجامعة بإرضاء حاجات القطاعات الهامة المكونة للمجتمع الذي تتواجد فيه وتخدمه.

_ **البعد الفردي**: وهو تمسك الجامعة بالنمو الشخصي للطلبة من خلال التركيز على حاجاتهم المتنوعة.

وبناءًا على ما سبق يرى الباحثان أن جودة خدمات التعليم العالي تعرف بأنهـــا التحـــسين المستمر للعملية التعليمية بجميع مكوناتها بما يحقق رضا أطراف هذه العملية ورغباتهم تناسبا مع الأهداف الموضوعة.

2_ معايير جودة خدمات التعليم العالي:

يعتبر تحديد معايير جودة خدمات التعليم العالي أولى المراحل الرئيسية لتطبيق آليـــات وأدوات تحسين الجودة، وقد اختلفت الدراسات في تحديدها إلا أنها تجمع على أهم ما يلي:[4]

جودة الطالب: يعتبر الطالب حجر الزاوية في العملية التعليمية التي من أجله أنـــشئت و بـــه تستمر وهو المستفيد الأساسي من خدمة التعليم العالي، وجودة الطالب تتمثل في مدى تأهيلـــه في مراحل ما قبل الجامعة علميا وثقافيا ونفسيا حتى يتمكن من اســـتيعاب دقـــائق المعرفـــة وتكتمل متطلبات تأهيله؛ وبذلك تضمن أن يكون هؤلاء الطلبة من صفوة الخريجين القـــادرين على الابتكار وتفهم وسائل العلم وأدواته.

جودة عضو هيئة التدريس: ليس هناك اختلاف حول الدور الهام الذي يقوم به عضو هيئـــة التدريس في العملية التعليمية بصفته مقدما لها ومحققا لأهداف الجامعة التي يعمل بها، ويقصد بجودة عضو هيئة التدريس صفاته الشخصية التي تتلازم مع أخلاقيات مهنته وتأهيله العلمـــي الجيد الذي يمكنه تقديم خدمة متميزة ومهارات تدريس تدفعه لاستخدام أحدث الوسائل والطرق التي تسمح بإيصال المعلومات للطلبة بوضوح، وإضافة إلى ذلك كفاءتـــه فـــي: - التوجيـــه العلمي للطلبة – إجراء البحوث والإشراف على الرســـائل العلميـــة – المـــشاركة فـــي إدارة الجامعة – خدمة المجتمع (الأسرة – المجتمع الكبير محليا وقوميا وعالميا).

جودة المناهج والبرامج التعليمية: ويقصد بجودة البرامج التعليمية شمولها وعمقها، ومرونتها واستيعابها لمختلف التحديات العالمية والثورة المعرفية، ومدى تطويعها بمـــا يتناســـب مـــع المتغيرات العامة، وإسهاماتها في تكوين الشخصية المتكاملة للطالب، الأمر الذي يجعل مـــن طرق تدريسها بعيدة تماما عن التلقين ومثيرة لأفكار الطلبة من خلال الممارسات التطبيقية.

وفي هذا الصدد فإن تطوير المناهج والبرامج التعليمية وتجويدها يتم من خلال التقيـــيم الدوري لها الذي يتم فيه التأكد من مراعاة احتياجات الطلبة العلمية والمهنية فيهـــا، اســـتيفاء المتطلبات السابقة للمسافات، وكذلك تقييم فعالية هذه المناهج عن طريق التغذية العكسية مـــن جهات العمل المستقطبة للخريجين لمواكبة التطورات المعاصرة في النظرية والتطبيق.

جودة المباني التعليمية وتجهيزاتها: المبنى التعليمي وتجهيزاته محور هام من محاور العملية التعليمية، وهو بذلك يؤثر تأثيرًا بالغا على جودة خدمات التعليم العالي وتتمثل جودة المباني التعليمية وتجهيزاتها في:

_ تناسب قاعات التدريس مع كثافة الطلبة.

_ جودة التهوية والإضاءة بالقاعات.

_ كفاية تجهيز القاعات بوسائل الإيضاح والعرض والصوت.

_ كفاية وصلاحية المقاعد والمناضد.

جودة المكتبة الجامعية: إن جودة المكتبة تتمثل في احتوائها على العدد الملائم من الكتب والمراجع والدوريات العلمية الأساسية في كل التخصصات لتلبي احتياجات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس ولمواكبة التطورات الحديثة.

هذا بالإضافة إلى كفاية ساعات العمل بالمكتبة ووجود قاعات مستقلة ومجهزة للقراءة، وتعاون أخصائيو المكتبة مع روادها وتوجيههم، وسهولة البحث في محتويات المكتبة، بالإضافة إلى الخدمات المكتبية الأخرى مثل التصوير والطباعة والانترنت..، والمصادر التعليمية مثل الميكروفيلم، والمكروفيش والفيديو...، وخدمة الاستعارة البينية بين المكتبات للكتب والمراجع والدوريات غير المتوفرة في المكتبة.

جودة التمويل والإنفاق: يمثل تمويل التعليم مدخلا بالغ الأهمية من مدخلات أي نظام تعليمي، وبدون التمويل اللازم يقف نظام التعليم عاجزًا عن أداء مهامه الأساسية، ولاشك أن جودة خدمات التعليم العالي تمثل متغيرًا تابعا لقدر التمويل الجامعي في كل مجال من مجالات النشاط، ويعد تدبير الأموال اللازمة للوفاء بتمويل التعليم أمرًا له أثره الكبير في تنفيذ البرامج التعليمية المخطط لها؛ وكذلك فإن سوء استخدام الأموال ولو كثرت سيؤدي ضمانا إلى تغيير المخطط والبرامج الأمر الذي يؤثر حتما على جودة الخدمات المقدمة والتي تحتاج إلى تمويل دائم.

جودة الإدارة الجامعية: جودة الإدارة الجامعية تعني جودة العملية الإدارية التي يمارسها كل قائد أو مدير في النظام الجامعي، وتتألف هذه العملية من عناصر أساسية هي التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة، وكلما زادت جودة العملية الإدارية حسن استخدام المواد المتاحة البشرية، المادية، والمالية، والمعلوماتية، مهما كان قدرها متواضعا، ويدخل في إطار جودة

الإدارة الجامعية جودة التخطيط الاستراتيجي للإفادة مما تتيحه البيئة من فرص والتغلب على ما تفرضه من تحديات.

جودة تقييم الأداء: يتطلب رفع كفاءة التعليم العالي وجودة الخدمات التي يقدمها تحسين كافة عناصر الجودة التي تتكون منها الجامعة والمتمثلة أساسا في الطالب وعضو هيئة التدريس والبرامج التعليمية والمباني التعليمية وتجهيزاتها وكل ذلك يحتاج إلى معايير للتقييم بشرط أن تكون واضحة ومحددة ويسهل استخدامها للقياس وبالتالي تقييم أداء كل عنصر.

ثانيا/ آليات تحسين جودة خدمات التعليم العالي

تتعدد آليات تحسين جودة خدمات التعليم العالي إلا أنها في مضمونها تحقق أهداف موحدة وهي الارتقاء بمستوى الجودة في الجامعات وبرامجها ونظمها الإدارية والأكاديمية بما تخدم أهداف المجتمع المحلي والعالمي وتطلعاته المختلفة، كما يشترط في هذه الآليات الترابط والتفاعل والانسجام والتكامل مع بعضها البعض حتى تحقق رؤية ورسالة الجامعة وأهدافها وتوجهاتها المستقبلية.

1) - الاعتماد

يعتبر الاعتماد من وسائل تحسين الجودة في الجامعات، ويعرف بأنه نشاط مؤسسي علمي موجه نحو النهوض والارتقاء بمستوى مؤسسات التعليم والبرامج الدراسية وهو أداة فعالة ومؤثرة لضمان جودة العملية التعليمية ومخرجاتها واستمرارية تطويرها.[5]

ويختلف مفهوم الاعتماد من دولة إلى أخرى ولكن يمكن حصر عدة نقاط التقاء بين المفاهيم فهو عبارة عن عملية تقييم مستمرة للمؤسسات التعليمية والبرامج بشكل كلي أو جزئي والتعرف على درجة تحقيق المؤسسات والبرامج الأكاديمية للمعايير التي تضعها هيئات الاعتماد وبصفة دورية.[6]

يتمحور عمل هيئات الاعتماد في التأكد من أن الجامعة التي تطلب الاعتماد قادرة على تحقيق الشروط العامة التالية:[7]

_ توافر رسالة مؤسسة يليق بمستواها لمؤسسة تعليم عالي، وأن تكون لديها أهداف تعليمية تتفق مع رسالتها.

_ امتلاك المصادر والموارد المناسبة لتحقيق الرسالة والأهداف التعليمية.

_ توافر نظام توثيق أعمال الطلبة المتصلة بالأهداف التعليمية بما يبين أن المؤسسة تحقق أهدافها.

_ بيان مقدرتها على أنها ستستمر في تحقيق رسالتها وأهدافها.

تتنوع معايير الاعتماد التي تعتمد عليها هيئات منح الاعتماد من بلد لآخر وذلك لعدة اعتبارات منها النظم القائمة واختلاف الرؤى والمناهج والآليات، ورغم ذلك فقد اتفق العلماء على تحديد سبعة معايير أساسية تستخدمها كل هيئات الاعتماد كما يذكرها لورانس وجرين وهي:[8]

_ وضوح وشمول وانسجام أهداف الجامعة وخضوعها للفحص والتقويم المستمر.

_ توافر بنية إدارية وأكاديمية فعالة في مراقبة وفحص أهداف الجامعة وبرامجها بما يضمن تحقيق الجودة.

_تكافؤ تحصيل الطلبة مع المستوى العام للدرجة الممنوحة وتوافر الآلية التي يتم التأكد بها من استيفاء الطلبة لمتطلبات الدرجة.

_ توافر المصادر البشرية والمادية والمالية الكافية لإنجاز الأهداف.

_ وجود الشواهد على قدرة الجامعة على الاستمرار في إنجاز الأهداف وعدم وجود ما يدل على التراجع.

_ وجود الدلائل على أن حاجات الطلبة واهتماماتهم وطموحاتهم قد أخذت بالاعتبار في برامج الجامعة وأن الخدمات المقدمة مرتبطة بشكل وثيق باحتياجات الطلبة وأهداف الجامعة.

_ تقديم الدليل على نزاهة الجامعة واستقامتها من خلال وضوح أهدافها وقواعدها ونظمها والمراقبة والتقويم المستمر لسلوك الجامعة وممارستها.

ينقسم الاعتماد إلى ثلاثة أقسام رئيسة:[9]

الاعتماد المؤسسي: ويعتبر تأهيلا أوليا للجامعات، فهو عبارة عن عملية تقويم كل جزء من أجزاء الجامعة باعتبارها وحدات متكاملة، وهي تعتبر أهم خطوة ضرورية للتأكد من أن الجامعة قد حققت واستوفت جميع الشروط والمعايير في كل التجهيزات الإدارية والبشرية والخدمات المختلفة.

الاعتماد البرامجي: ويمنح هذا النوع للبرامج الأكاديمية حيث يتم التركيز على انسجام البرنامج مع احتياطات المجتمع وارتباطه بهدف الجامعة، وهذا النوع لا يتم إلا بعد منح

الاعتماد المؤسسي للجامعة ككل ولا يمنح إلا بعد مرور سنة على الأقل من تخرج أول دفعة، فهذا النوع من الاعتماد بمثابة الاعتراف بالكفاءة الأكاديمية للبرامج الدراسية تمنحه هيئات علمية متخصصة تقرر بأن البرنامج يحقق معايير الجودة التي تعتمدها هذه الهيئات.

الاعتماد المهني (التخصصي): ويعني هذا النوع من الاعتماد الاعتراف بجودة وأهلية الخريجين لممارسة المهنة في ضوء معايير تصدرها هيئات ومنظمات مهنية متخصصة على المستوى المحلي والإقليمي والدولي، ويمنح هذا الاعتماد للشهادات الأكاديمية المتخصصة مثل العلوم الطبية والمحاماة.

تتم عملية الاعتماد على مراحل، وهي كما يلي:[10]

أ)- تقوم الجامعة الراغبة في الاعتماد بدراسة شاملة عن أوضاعها الحالية حسب متطلبات الجهة المانحة للاعتماد وتدعيم هذه الدراسة بتقرير يشمل كافة المعلومات الخاصة برسالة الجامعة وبرامجها ونشاطاتها الأكاديمية والإدارية، إضافة إلى كافة الوثائق الضرورية التي تثبت مصداقيتها.

ب)- تقديم طلب إلى هيئة الاعتماد يعبر عن رغبتها في الحصول على الاعتماد.

ج)- تزويد هيئة الاعتماد بصورة من تقرير الدراسة الذاتية للجامعة والوثائق اللازمة لاتخاذ قرار الاعتماد.

د)- تكليف فريق من الهيئة بتقويم الدراسة الذاتية ودراسة الوثائق واتخاذ قرار بشأن صلاحية الجامعة للاعتماد.

هـ)- تقوم هيئة الاعتماد بتشكيل لجنة متخصصة مكونة من خبراء خارجيين للقيام بزيارة ميدانية للتأكد مما ورد في الدراسة الذاتية المقدمة، وإجراء المقابلات مع الأساتذة والإداريين والطلبة، وعادة ما تتكون هذه اللجنة من الخبراء التربويين ذوي الاختصاصات والخبرة؛ وتعد هذه اللجنة تقريرها ثم ترفعه إلى هيئة الاعتماد.

و)- تقوم هيئة الاعتماد بدراسة كافة التقارير والملاحظات المقدمة لها من قبل الجامعة والخلاصة النهائية للزيارة الميدانية للجنة الخبراء ثم تتخذ قرارها على ضوء مدى التزام الجامعة بالمعايير المطلوبة، ويكون القرار إما:

- منح الاعتماد دون شروط – منح الاعتماد ولكن بشروط – رفض الاعتماد.

وعادة ما يتم منح الاعتماد لفترة تتراوح بين 5 و10 سنوات على أن يتم سحبه إذا حدثت أي مخالفة للقوانين المعمول بها، ويجوز للجامعة استئناف طلب الاعتماد فيما بعد وفق شروط معينة.

2) - نظام ضمان الجودة :

حضي مفهوم ضمان الجودة باهتمام كثير من القائمين على تطوير التعليم، حيث تزايد التأكيد على إمكانية تحسين جودة الخدمات من خلالها والنظر إليها على أنها نظام يمكن تطبيقه في الجامعات.

عرف جوران نظام ضمان الجودة حسب المواصفة القياسية ISO8402 أنه: "كل الأفعال المخططة والنظامية الضرورية لإعطاء الثقة بأن المنتجات قد حققت الرضا لحاجات معينة، وهذه الأفعال تقوم بمسح مستمر لمدى مناسبة وفعالية برنامج ضبط الجودة"[11].

إن نظام ضمان الجودة يهدف إلى الارتقاء بالممارسات المهنية بما يضمن الاستفادة القصوى من الموارد والمصادر وصولا إلى مخرجات عالية الجودة، فهو نظام يعتمد أساسا على منع وقوع الأخطاء وضمان الأداء الجيد من أول مرة. ويعتبر بذلك نظاما يستند على المدخل الوقائي وذلك ما يجعله أكثر شمولية ودقة من ضبط الجودة.

حرص المهتمون بمجال جودة خدمات التعليم العالي على بلورة نظام الجودة ليتلاءم مع طبيعة مؤسسات التعليم العالي وخدماتها المقدمة، فقد ذكر (Tait) بأن ضمان الجودة القوة المرشدة وراء نجاح أي برنامج أو نظام أو مقرر دراسي، وهذا الأمر يستدعي أن تندمج آلياتها في نشاطات المؤسسة التعليمية، وأنّ هدف ضمان الجودة دائما تفادي وقوع الأخطاء ومنع الفشل. ومن الأمثلة التي قدمها على إجراءات ضمان الجودة: - تطوير المقررات الدراسية – إجراء مراجعات دورية للبرامج الأكاديمية – وضع حوافز وضغوط على أعضاء هيئة التدريس كي يواظبوا على تطوير كفاياتهم المهنية.[12]

وتظهر حاجة الجامعات إلى تطبيق نظام ضمان الجودة بشكل كبير متمثلة بضرورة ما يلي:[13]

_ أن ضمان الجودة أحد أدوات الإدارة الجامعية.

_ مهنة التدريس تتطلب تقييم نظامي مستمر للخدمة التعليمية التي تقدمها عضو هيئة التدريس للطلبة وتأثير هذه الخدمة عليهم.

_ أن نظام ضمان الجودة يهتم بجودة كافة عناصر نظام التعليم الجامعي من توفير الأنظمة والموارد البشرية والمالية والمعلومات المناسبة (المدخلات) واستغلالها بشكل أمثل للمحافظة على معايير الجودة الموضوعة وتحقيق أعلى المستويات في المخرجات مع الاهتمام بالتقييم المستمر لتحقيق رضا الطالب وسوق العمل والمجتمع.[14]

إن الغرض من تطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم العالي هو رفع مستوى تعليم الطالب من خلال تحقيق الجودة داخل الجامعات وزيادة قدرتها خارجيا للاستجابة مع حاجيات المجتمع المتغيرة، ويمكن إيجاز ما تهدف إليه عمليات ضمان الجودة في التعليم العالي كما يلي:[15]

_ طمأنة المجتمع والمؤسسات الخارجية بجودة مخرجات الجامعة وإظهارها بالصورة التي تتلاءم مع توقعاتهم فيما يتعلق بجودة الأداء.

_ الوصول إلى قناعة التغيير نحو الجودة والرغبة في إتقان العمل والكيفية الصحيحة لأداء الأعمال.

_ تحسين جودة الخدمات المقدمة وزيادة الإنتاجية وخفض التكاليف.

_ تصميم معايير لضمان الجودة ومتابعة وقياس جودة الأداء.

إن تطبيق نظام الجودة في الجامعات يتطلب الاهتمام بمجموعة من المحاور الأساسية الآتية :[16]

_ تخطيط جودة التعليم.

_ الرقابة على جودة التعليم، مع التركيز على تقويم الأداء الكلي للجامعة وتقويم العملية التعليمية وتقويم أداء أعضاء الكادر التدريسي، والتدقيق المستمر لجودة الخدمة التعليمية.

_ التنظيم الإداري والهيكل التنظيمي للجامعة.

_ الإجراءات والموارد والعمليات اللازمة لتحقيق ضمان جودة التعليم.

_ تحسين وتطوير جودة التعليم بالتركيز على المنهج الدراسي.

_ التوثيق للبيانات والمعلومات.

_ ضمان جودة المدخلات وجودة التصميم وجودة المخرجات.

_ الاهتمام بتكاليف الجودة.

_ التدريب.

ولكي تتمكن الجامعة من التطبيق الأمثل لنظام وضمان الجودة يجب أن تتبع المراحل التالية :[17]

مرحلة التقييم الذاتي: وتعتبر الخطوة الأولى في عملية ضمان الجودة وتتم عن طريق عملاء الجامعة الداخليين (الإدارة- أعضاء الهيئة التدريس- الطلبة) لمعرفة واقع الأداء، ويمكن من خلال البيانات والمؤشرات التي يتوصل إليها التقييم الذاتي من وضع إستراتيجية لتحسين وتطوير الأداء لتوجيه رغبة جميع الأفراد نحو الجودة، وتعتمد الجامعة في هذه المرحلة على عدد من المبادئ:

*الإجراءات والتنظيمات المستندة على سجلات الاعتماد والقيام باعتماد البرامج الأكاديمية المقدمة للطلبة.

*عملية التنظيم، حيث أن تنظيم عملية تقييم الجودة يحتاج إلى وجود هيكلة إدارية تعمل على استخلاص وكتابة التقارير بالعمليات.

*التقييم باستخدام مؤشرات الأداء.[18]

مرحلة التقييم الخارجي: أو ما يطلق عليها بالمحاسبة الخارجية وتكون بواسطة الخبراء حيث أنها تقدم إطارا متوازنا يعالج العيوب التي قد تنتج من عمليات التقييم الداخلي والتي تتصف بالذاتية.

3) - إدارة الجودة الشاملة:

تعتبر إدارة الجودة الشاملة من الاتجاهات الحديثة في الإدارة، وبات ينظر إليها على أنها فلسفة إدارية عصرية ترتكز على عدد من المفاهيم الإدارية الحديثة والموجهة، التي تقوم على العمل السليم وبنحو واضح وصحيح منذ البداية مع الاعتماد على تقويم العمل في معرفة مدى التحسين في الأداء.

تعددت مفاهيم الجودة الشاملة بتعدد الباحثين واختلاف وجهات نظرهم، وهو ما يؤكده ديمنغ الملقب بأبي ثورة إدارة الجودة الشاملة حين دعي عام 1994 لتقديم مفهوم لها فأجاب بأنه لا يعرف ما المقصود بإدارة الجودة الشاملة، وسوف نذكر أهم التعاريف من خلال ما يلي:

*يعرفها معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي بأنها القيام بالعمل وبشكل صحيح من أول مرة مع ضرورة الاعتماد على آراء المستفيدين من السلع والخدمات في مدى التحسين المستمر.[19]

*يعرفها كروسبي 1979 بأنها: "المنهجية المنظمة لضمان سير النشاطات التي خطط للها مسبقا، كما أنها الأسلوب الأمثل الذي يساعد في منع وتجنب حدوث المشكلات من خلال التشجيع المستمر على السلوكيات الجيدة، والاستخدام الأمثل لأساليب التحكم الذي يحول دون حدوث المشكلات وتجعل منها أمرا ممكنا".[20]

-أما في مجال التعليم العالي:

*يعرفها Kearans بأنها " ترجمة احتياجات وتوقعات المستفيدين من الخدمات التعليمية إلى مواصفات ومعايير محددة تكون أساسا للتحسين والتطوير المستمر للنظام التعليمي بمدخلاته وعملياته ومخرجاته، بما يتلاءم مع احتياجات المجتمع وسوق العمل بما يشمله من متغيرات مستمرة ".[21]

*ويعرفها بلقاسم زايري بأكثر شمولية أنها " مجموعة من الخصائص التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التعليم الجامعي بأبعاده المختلفة: مدخلات وعمليات ومخرجات قريبة وبعيدة وتغذية عكسية وكذا التفاعلات التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المناسبة لبلد ما من خلال إستراتيجية إدارية للجامعة كنظام مؤسساتي يسعى إلى تحقيق الفعالية والكفاءة للتكيف مع المتغيرات العالمية الراهنة ".[22]

يعتبر تطبيق نظام الجودة الشاملة تغييرا وتطويرا في ثقافة الجامعة ككل يستدعي ذلك استعدادا نفسيا وتنظيميا مسبقا والتزاما كاملا في كافة المستويات الإدارية إذا ما أرادت تحقيق الجودة في أدائها الإداري والأكاديمي والوصول إلى التميز والتفوق المحلي والعالمي، ويتطلب التطبيق الأمثل المراحل التالية:[23]

أ) -مرحلة الإعداد والتهيئة:

1)- قناعة الإدارة العليا في الجامعة بالتغيير نحو الجودة الشاملة وقدرتها على نقل هذه القناعة إلى المستفيدين الداخليين والخارجيين وتقديم الدعم الكافي لجهود هذا التغيير.

2)- وجود قيادة فاعلة ذات رؤية مؤثرة ومقنعة ومسلحة بخبرة إدارية وأكاديمية تعمل على أخذ زمام التغيير نحو الجودة الشاملة والعمل بروح التعاون من خلال:

-إيجاد كيانات تنظيمية تقوم بتنفيذ وتحقيق الجودة الشاملة وفق المنهج الملائم للجامعة وتقوم بالمتابعة وضمان الجودة والمحافظة عليها، وأن ترتبط جميع الأقسام والإدارات بنظم متطورة للمتابعة وتقويم الأداء والرقابة على مستويات الجودة في جميع مرافق الجامعة.

-تحديد المسؤوليات والمهام وآليات العمل الخاصة بالعاملين.

3)- وجود رؤية واضحة وخطة إستراتيجية للعمل والتحول نحو الجودة، ويتم ذلك من خلال:

- تحديد وتعريف المفاهيم الخاصة بالجودة بكل وضوح.

- تحديد عملاء الجامعة الداخليين والخارجيين.

- تحديد نموذج العمل الأساسي لتطبيق الجودة والخاص بالجامعة مع متابعة التطبيق.

4)- وضع منهجية خطوة بخطوة لتنفيذ الجودة الشاملة في الجامعة تكون واضحة ومفهومة عند كل العاملين.

ب)- مرحلة التنفيذ في ضوء الخطة الإستراتيجية الموضوعة

1) تحديد مخرجات الجامعة والتعرف على احتياجات وتوقعات المستفيدين منها.

2) تحديد المجالات الرئيسية في التعليم العالي والتي ينبغي أن تركز عليها الجودة الشاملة تحديدا دقيقا (معايير جودة خدمات التعليم العالي المذكورة سابقا)

3) رصد الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة وتوفيرها للتنفيذ.

4) إعادة هيكلة البنى والنظم والإجراءات في الجامعة مع ما يتناسب ويسهل إجراءات وعمليات تحسين وتطوير الجودة الشاملة.

5) تشكيل مجالس الجودة وفرق العمل داخل الأقسام والإدارات وبدء العمل من خلالها.

6) تطوير نظم المكافآت والحوافز الفردية لتشجيع العاملين لتطبيق نظام الجودة و إستمراريته وخلق جو من الثقة والانتماء للجامعة بأهمية الدور الموكل إليهم.

7) العمل على تطبيق الجودة بالجامعة من خلال كليات أو أقسام معينة تجريبية بصورة مبدئية.

ج)- مرحلة التقييم والمراجعة

1)- مراجعة ومتابعة الكليات أو الأقسام التي تم تطبيق الجودة فيها بصورة تجريبية والتحقق من نتائجها وفق المعايير والمواصفات المحددة.

2)- عرض نتائجها وتحديد الصعوبات التي تعترضها وتذليلها وتحديد نقاط الضعف وتصحيح الانحراف.

3)- الاستفادة من المقارنة المرجعية بالمستويات المحلية والدولية.

د)- مرحلة التعميم أو التحول الكلي نحو الجودة: وتشمل هذه المرحلة البدء في تطبيق ونـــر نظم الجودة بالجامعة ككل ومنح الوقت والجهد الكافيين لتطبيق الجودة الشاملة.

إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات يضمن لها التحسين المستمر لجودة خدماتها المقدمة، ويحقق لها فوئد كثيرة أخرى، يمكن إجمال أهمها في:

-إيجاد نظام شامل لضبط الجودة في الجامعات والذي يمكنها من تصحيح المناهج الدراسية ومراجعتها وتطويرها.

-المساعدة في تركيز جهود الجامعة على إتباع الاحتياجات الحقيقية للمجتمع وسوق العمل.

-إيجاد مجموعة موحدة من الهياكل التنظيمية التي ترتكز على جودة التعليم في الجامعات والتي تؤدي إلى مزيد من الضبط والنظام فيها.

-الارتقاء بمستوى الأداء الأكاديمي بصورة مستمرة.

-تجاوز الآثار الناجمة عن غياب التنافسية في الأسواق العالمية للخريجين.

-السيطرة على المشكلات التي تواجه العمليات الإدارية والحد من تأثيرها.

خاتمة

لكي تحقق الجامعات الأهداف المنوطة إليها وأهمها المواءمة بين مخرجاتها واحتياجات سوق المجتمع المحلي والعالمي وتطلعاته المختلفة كان لزاما عليها أن تتبنى أحد آليات تحسين جودة خدماتها المتعددة الأبعاد والتي تتمثل أهمها في:

- الاعتماد، والمتمثل في اعتراف هيئة وطنية أو دولية بأن الجامعة أو برامجهـــا المختلفـــة تحقق معايير معينة.

- نظام لضمان الجودة يعتمد على منع الأخطاء وضمان الأداء الجيد من أول مرة.

- إدارة شاملة للجودة عن طريق تبني ثقافة تنظيمية وفي كل المستويات الإدارية تقوم علـــى العمل السليم بنحو واضح وصحيح منذ البداية ومتابعة تحسين الأداء.

المراجع والهوامش:

1- كمال سفيان، "إطار عام لضمان النوعية الجيدة للتعليم الفلسطيني"، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، رام الله، فلسطين، 3-2004/07/5، ص25.

2- مها بنت قاسم بن أحمد، "إدارة الأقسام الأكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة والاعتماد بجامعتي أم القرى والملك عبد العزيز –دراسة ميدانية على شطر الطالبات"، مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات نيل شهادة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، السعودية، 2011، ص ص14-15.

3- كمال سفيان، **مرجع سبق ذكره**، ص04.

4- عيسى صالحين فرج، مصطفى عبد الله محمود الفقهي، "واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي"، [1] المؤتمر العربي المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، الجامعة الخليجية، البحرين، 04-2012/04/05، ص164.

5- ياسر ميمون عباس، "الجودة في التعليم الجامعي ومفهومها وأهميتها، أساليب تقويمها ومعاييرها"، المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، الجزء الأول، جامعة الزرقاء الخاصة، الأردن، 10-2011/05/12، ص ص13-26.

6- فضل بن مد الرويشد، "إمكانية الجامعات الحكومية السعودية لإدارة الجودة الشاملة وفق معايير جائزة الملك عبد العزيز للجودة"، أطروحة دكتوراه الفلسفة، تخصص إدارة التربوية، جامعة اليرموك، الأردن، 2006، ص ص36-42.

7. عماد الدين شعبان، الجودة الشاملة ونظم الاعتماد الأكاديمي في الجامعات العربية في ضوء المعايير الدولية، الرياض، السعودية، 2007، ص10.

8. عبد الهادي محمود عز الدين، "تجارب عالمية في الاعتماد وضمان الجودة في المؤسسة التعليمية"، المؤتمر السنوي الثالث عشر حول الاعتماد وضمان الجودة في المؤسسات التعليمية، جامعة القاهرة، 2005، ص50.

9- صالح الحسين ادحيريج ، "إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي عرض بعض النماذج والتجارب [1] العربية والعالمية"، المؤتمر العربي الثاني الدولي لضمان جودة التعليم العالي، الجامعة الخليجية، البحرين، 04-2012/04/05، ص620.

10. مها بنت قاسم بن أحمد، **مرجع سبق ذكره**، ص32-33.

11- البنا، عادل سعيد، عمارة سامي فتحي، "إدراك أعضاء هيئة التدريس لمتطلبات الاعتماد وضمان الجودة التي تواجه تطبيقه بمؤسسات التعليم العالي في مصر- دراسة ميدانية"، المؤتمر القومي السنوي الثاني عشر (العربي الرابع) حول تطوير أداء الجامعات العربية في ضوء معايير الجودة الشاملة ونظم الاعتماد، مركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس، القاهرة، مصر، 2005، ص271.

12-مجيد سوسن، محمد الزيادات، **إدارة الجودة الشاملة- تطبيقات في الصناعة والتعليم**، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص ص267- 268.

13. البنا عادل سعيد ، عمارة سامي فتحي، **مرجع سبق ذكره**، ص268.

14- يوسف حجيم الطائي، محمد فوزي العبادي، هاشم فوزي العبادي، **إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص307.

15- زين الدين بروش، يوسف بركان ، "مشروع تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر الواقع والآفاق"، المؤتمر العربي الثاني الدولي لضمان جودة التعليم العالي، الجامعة الخليجية، البحرين، 04-2012/04/05، ص810.

16- مجيد سوسن، محمد الزيادات، **مرجع سبق ذكره**، ص309.

17- زين الدين بروش، يوسف بركان ، **مرجع سبق ذكره**، ص811.

18- محمد أشرف السعيد أحمد، **الجودة الشاملة والمؤشرات في العليم الجامعي –دراسة نظرية تطبيقية**، دار الجامعة الجديدة، الرياض، السعودية، 2007، ص ص143- 144.

19- مجيد سوسن ، محمد الزيادات، **مرجع سبق ذكره**، ص ص23- 24.

20- مها بنت قاسم بن أحمد، **مرجع سبق ذكره**، ص29.

21- محمد أشرف السعيد أحمد، **مرجع سبق ذكره**، ص148.

22- قوي بوحنية، "التعليم العالي في ظل البيئة الدولية المعاصرة : مقاربة من خلال مدخل الجودة" المؤتمر الثاني لتخطيط وتطوير التعليم والبحث العلمي في الدول العربية، المجلد الأول، جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، الظهران، المملكة العربية السعودية، 24-2008/02/27، ص210.

-23 S.Kumar, **Total Quality Management**, lascmi publications (P) LTD, Daryaganj, New Delhi, First Ed, 2006, p01.

-24 Kearans, D.T, **Using Quality to Redesign School System**, jossey bass Publishers, San Francisco, 1994, p8.

25- مها بنت قاسم بن أحمد، **مرجع سبق ذكره**، ص18.

26- الغامدي علي محمد، "إدارة الجودة الشاملة مدخل إستراتيجي لجودة مخرجات الجامعات السعودية"، المؤتمر العربي الأول حول جودة الجامعات ومتطلبات الترخيص والاعتماد، المنظمة العربية للتنمية الإدارية وجامعة الشارقة، الإمارات العربية المتحدة، 2006، ص ص448- 454.

27. الجبلي سوسن شاكر، "معايير الجودة الشاملة في الجامعات العربية"، مجلة إتحاد الجامعات العربية، عدد متخصص في الجودة في التعليم العالي في الوطن العربي، عدد (4)، 2007، ص ص228- 239.

28- العبيدي سيلان جبران، "ضمان جودة مخرجات التعليم العالي في إطارات حاجات المجتمع"، المؤتمر الثاني عشر للوزراء المسئولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي، المواءمة بين مخرجات التعليم العالي وحاجات المجتمع في الوطن العربي، بيروت، لبنان، 6-2009/12/10، ص8.