حوليات آداب عين شمس (عدد خاص ٢٠١٨)
http://www.aafu.journals.ekb.eg
(دورية علمية محكمة)
جامعة عين شمس
كلية الآداب

الجودة الشاملة في التعليم العالي
(نماذج نظرية وتطبيقات عملية)

مبروكة عبد الكريم طاهر

المستخلص

حاول هذا البحث رصد النماذج النظرية والتطبيقات العملية للجودة الشاملة في التعليم العالي، دراسة نظرية اعتمدت على الدراسة والبحث في التراث السوسيولوجي في مجال الجودة الشاملة، واستخدم المنهج الوصفي لطرح مفاهيم الجودة الشاملة وأهميتها بالتعليم العالي ومجموعة المعايير التي تقيم تطبيقها بالمؤسسة التعليمية، وذلك بعد عرض لأهم متطلبات التطبيق العملي للجودة الشاملة بالتعليم العالي مع تعزيز ذلك ببعض التجارب الفعلية للتطبيقات العملية للجودة الشاملة بالتعليم العالي في بعض المجتمعات.

© جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة لحولية كلية الآداب - جامعة عين شمس ٢٠١٨.

مقدمة:

شهدت السنوات الأخيرة من القرن العشرين تزايداً في كم المعلومات والمعارف في مختلف مجالات المعرفة العلمية، ومن ثم تزايدت التقنيات العلمية التي تركت أثراً بالغاً في منظومة التعليم، خاصة مع تسارع المتغيرات الاجتماعية بالمجتمع، وتزامناً مع التطورات العلمية والتكنولوجية في الوسائل والتقنيات العلمية بالتعليم، الأمر الذي فرض على المتخصصين والقائمين على التعليم العالي إلى الارتقاء بمستواه وتجويد الخدمات التعليمية التي يقدمها إلى جمهور المتعلمين، لما لذلك من مساهمة في تنمية المجتمع، والرفع من مكانته الاجتماعية ليرقى إلى مصاف المجتمعات المتقدمة.

أولاً: مشكلة البحث وأهميته:

تُعد الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تقوم على جملة من المبادئ والأسس العامة، الضرورية لتطبيقها العملي بمؤسسات المجتمع الإنتاجية والخدمية، حيث حاولت الكثير من المجتمعات على اختلاف خلفياتها ومنطلقاتها الفكرية، تبني فكرة تطبيق الجودة الشاملة بمجالات الحياة الاجتماعية، بدءاً من المجال الاقتصادي والصناعي، ثم التعليمي وإلى باقي المجالات الاجتماعية، خاصة مع ظهور العديد من التغيرات السياسية والاقتصادية والثقافية وغيرها، تزامناً مع تزايد التطورات والتحديثات العلمية والتكنولوجية على صعيد كافة المجالات.

من هنا تزايدت الرغبة لدى المتخصصين والباحثين للرفع من جودة أداء مؤسسات المجتمع، لمواجهة كل هذه التطورات والتغيرات الاجتماعية المختلفة التي غزت المجتمعات الإنسانية، وأحدثت فيها تحديثات متطورة حديثة، جعلت من الضروري التفكير في إيجاد آلية تحدد مدى جودة وصلاحية الخدمات المقدمة المختلفة لمتطلبات المرحلة الراهنة وفقاً للمعايير العالمية للجودة الشاملة المتعارف عليها، لاسيما بعد ظهور عدد كبير من المؤسسات بالمجتمع فرضت وجودها متطلبات واحتياجات المجتمع المتزايدة.

فقد أشارت الدراسات الاجتماعية في هذا المجال إلى اهتمام الكثير من الباحثين والمفكرين بموضوع الجودة الشاملة وبلورة مبادئها وأسسها في خطوة لتوضيح أهمية الجودة الشاملة وضرورة تطبيقها الفعلي، للارتقاء بمستوى الأداء بمؤسسات المجتمع.

غير أن الكثير من المؤسسات التي تطبق الجودة الشاملة تأخذ بالشكليات دون المضامين، حيث يأتي التطبيق في صورة شكلية متمثلة في وضع الهياكل الإدارية وتخصيص المكاتب وتعيين الموظفين والإداريين، ومن ثم سن القوانين واللوائح القانونية الخاصة بالجودة الشاملة، ويبقى كل ذلك شكلياً دون تطبيق فعلي على المؤسسات، رغم كثرة الأصوات المنادية بضرورة التطبيق العملي المجدي للجودة الشاملة لجني نتائج إيجابية تعود على الفرد والمجتمع بالفائدة الاجتماعية المجزية.

وبناء عليه نسعى إلى تقديم مساهمة علمية متواضعة في مجال الجودة الشاملة لتثري التراث الاجتماعي والمشاركة في سد ثغرة الدراسات النظرية المهتمة بالجودة الشاملة ويشملها.

أهمية البحث:

- تعود أهمية هذا البحث إلى مجموعة من الاعتبارات هي:
- لفت الانتباه إلى ضرورة دراسة جودة التعليم العالي.
- ندرة الدراسات التي أجريت في مجال جودة التعليم العالي.
- الوقوف على أهم معايير الجودة الشاملة في التعليم العالي كما طرحها المنظرون.

- إعطاء مؤشرات واقعية حول الجودة الشاملة يمنك أن يستفيد منها صناع السياسات التعليمية.
- الوصول إلى مؤشرات للمعايير التي يمكن أن تستخدم لتقييم جودة العملية البحثية التعليمية في الجامعات.

ثانياً: أهداف البحث وتساؤلاته:

يهدف البحث إلى الوقوف على أهم الاتجاهات النظرية المنهجية في دراسة الجودة الشاملة في التعليم العالي.

ولتحقيق هذا الهدف، يحاول البحث الراهن الإجابة عن التساؤلات الآتية:

١) ما مفهوم الجودة الشاملة في التعليم العالي؟

٢) ما أهم الرؤى النظرية في مجال دراسة الجودة الشاملة في التعليم العالي؟

ثالثاً: الإطار المفاهيمي للبحث:

مفهوم الجودة:

تعني كلمة الجودة "الجود" والجيد نقيض الردئ، وجاد الشيء جوده، وجوده أي صار جيداً، وأدى العمل فجاده، أي قام به بكفاءة وجودة عالية (سكر، ٢٠٠٥: ٦).

وعرف كل من (الدعوب، عبد الرحيم، ٢٠٠٩: ١١، ١٢) الجودة على "أنها ملاءمة الهدف، أي تحديد جودة المنتج بملاءمة الأهداف المحددة من قبل، وكذلك تعني الجودة: القدرة على مقابلة رغبات وتوقعات المستهلك، وتكامل الملامح والخصائص للمنتج أو الخدمة، بصورة تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة أو معروفة ضمناً.

وعرفها (أبو زقية) بأنها "جملة من المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوفر لجميع عناصر العملية التعليمية بالجامعة سواء منها ما يتعلق بالمدخلات أو المخرجات التي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته ورغبات المتعلمين وحاجاتهم، وتتحقق من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر البشرية والمادية بالجامعة" (أبو زقية، ٢٠١٢: ١).

وعرفها (سعيد) بأنها "مجموعة المواصفات والخصائص المطلوبة التي تجعل المنتج أو الخدمة قادرة على تلبية حاجات بعينها" (سعيد، ٢٠١٢: ١٠٩).

وعرفها كل من (نور الدين، محمد) أنها "الوفاء بمتطلبات العميل وتجاوزها، أي تجاوزها إلى إرضاء العميل من خلال تلافي العيوب والنقائص من المراحل الأولى للعملية (نور الدين، محمد، ٢٠١٢: ٢١٦).

مما سبق يمكن للباحثة تعريف الجودة بأنها: الكفاءة والنوعية العالية للخدمة المقدمة التي تتناسب مع العهد الجديد بالمجتمع المعاصر.

مفهوم الجودة الشاملة:

تعني مجموعة من المبادئ الإرشادية تسمح للشخص أن يدير بشكل أفضل، وهي أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع ومستويات المنظمة التعليمية ليوفر للأفراد وفرق العمل الفرصة لإرضاء الطلاب والمستفيدين من عملية التعليم.

وعرفها "روبرت ينهرد" بأنها "خلق ثقافة متميزة في الأداء: تتضافر فيها جهود المدراء والموظفين بشكل متميز لتحقيق توقعات العملاء، وذلك بالتركيز على جودة الأداء في مراحله الأولى، وصولاً إلى الجودة المطلوبة بأقل كلفة وأقصر وقتاً".

وعرفها معهد الإدارة الفيدرالي بأنها: "تأدية العمل الصحيح على نحو صحيح من الوهلة الأولى لتحقيق الجودة المرجوة بشكل أفضل وفعالية أكبر وفي أقصر وقت" (يحياوي، ٢٠١١: ١٥).

وعرف "ريتشارد وليامز" الجودة الشاملة بأنها "أسلوب قيادي ينشئ فلسفة تنظيمية تساعد على تحقيق أعلى درجة ممكنة لجودة السلع والخدمات، وتسعى إلى إدماج فلسفتها ببنية المنظمة، وأن نجاحها يتوقف على قناعة أفراد المنظمة بمبادئها، وأن مبادئها تضيف بالفعل قيمة وجودة للمنظمة، وقد أثبتت مبادئها نجاحاً مستمراً؛ لأنها تسعى باستمرار إلى تحقيق رضا العميل الداخلي والخارجي، من خلال دمج الأدوات، والتقنيات، والتدريب الذي يؤدي إلى خدمات ومنتجات عالية الجودة (البنا، ٢٠٠٧: ٢).

ويعرفها المعهد الأمريكي للمعايير بأنها "جملة السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعله قادراً على الوفاء باحتياجات معينة" (حامد عبد الرحيم، ٢٠١٢: ٢٨٣).

مما سبق أمكن للباحثة تعريف الجودة الشاملة بأنها: القدرة على أداء المهام بكفاءة وفعالية عالية، بجهد أقل وفي وقت قصير، وتكون شاملة في جميع مراحل ومجالات عمل الأسرة.

مفهوم الجودة الشاملة في التعليم العالي:

تعني تحقيق أعلى درجة من الجودة المثالية بأقل تكلفة في كل المراحل، وتكامل مجهودات كافة الأنشطة والأقسام، وتتم من خلال تحسين العمليات داخل كليات الجامعة، ويكون ذلك بشكل نشاط مستمر يهدف إلى الارتقاء بالمستويات الخاصة لكفاءة العمليات، ويأتي التحفيز لتحسين الجودة بمشاركة كل الأفراد داخل الكليات، حتى تتم كل العمليات بأكبر قدر من الكفاءة (الدبر، خميس، ٢٠١٢: ٩٥٩).

وعرفها "ألان تورين" بأنها "القدرة التي تمتلكها المؤسسة التعليمية على الإبداع، سواء من خلال دورها في البحث العلمي، أو دورها في التأهيل المهني، أو القدرة على برمجة التغير، أو ضبط العلاقات القائمة بين عناصرها، أو إدارة المؤسسة (الأصفر، عقيل، ٢٠٠٣: ١٤٦).

كما عرف "أحمد درياسن" الجودة الشاملة في المجال التعليمي بأنها "أسلوب تطوير شامل ومستمر في الأداء، يشمل مجالات العمل التعليمي كافة".

يؤكد "درياس" من التعريف السابق أن الجودة الشاملة عبارة عن عملية إدارية شاملة لمجمل وظائف ونشاطات المؤسسة التعليمية، لتحفيزها على تقديم الأفضل من الخدمات المقدمة للمجتمع.

أما "رودس" فقد عرف الجودة الشاملة في التعليم بصفة عامة على أنها "عملية استراتيجية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم، ومستندة في طريقة عملها وتوظيف العاملين فيها إلى المعلومات التي تحدد مستويات الإبداع والابتكار والمواهب الفكرية لاستثمارها".

كما عرفها كل من (سعيد، عالم) بأنها "أسلوب متكامل يطبق على المؤسسة التعليمية بهدف تحقيق أفضل خدمات تعليمية وبحثية واستشارية بأكفأ الأساليب وأقل التكاليف وأعلى جودة ممكنة".

كما أن الباحثين يعتقدان أن الودة في التعليم العالي ترجمة لاحتياجات ورغبات وتوقعات متلقي الخدمة التعليمية من المؤسسة التعليمية، مثل الرقي بمستوى المؤسسة التعليمية بالتحسن المستمر، ووضع المعايير وتطبيقها بموضوعية وشفافية، وبالتالي تصميم البرامج الأكاديمية ذات الكفاءة والجودة مستقبلاً (سعيد، عالم، ٢٠٠٨: ١٦٨).

بالنظر في التعريفات السابقة يمكن ملاحظة أن الاهتمام بالجودة الشاملة في مجال التعليم على أساس أسلوب أو عملية إدارية تهتم بالوسائل وكفاءة النتائج، دون توضيح للطريقة أو الآلية التي تتضمن تحقيق الجودة في الخدمة المقدمة من المؤسسة التعليمية،

كتوضيح المعايير والضوابط التي يجب مراعاتها عند تبني فلسفة الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي.

عند الحديث عن الجودة الشاملة لا يمكننا أن نغفل عن رائد فكرة الجودة الشاملة "إدوارد ديمنج" حيث طور أربعة عشرة نقطة لتوضيح ما يلزم لإيجاد وتطوير ثقافة الجودة، وتسمى هذه النقاط جوهر الجودة في التعليم.

وتتلخص هذه النقاط فيما يلي:

١) إيجاد التناسق بين الأهداف.
٢) تبني فلسفة الجودة الشاملة.
٣) تقليل الحاجة للتفتيش.
٤) إنجاز الأعمال المدرسية بطريقة جديدة.
٥) تحسين الجودة الإنتاجية، وخفض التكاليف.
٦) التعليم مدى الحياة.
٧) القيادة في التعليم.
٨) التخلص من الخوف.
٩) إزالة معوقات النجاح.
١٠) خلق ثقافة الجودة.
١١) تحسين العمليات.
١٢) مساعدة الطلاب على النجاح.
١٣) الالتزام.
١٤) المسئولية (الصراونة، مسيلط، ٢٠١٣)

وأضاف كل من (طارق، وإيهاب) أن الاهتمام بالجودة الشاملة في مجال التعليم يعني إعداد الطالب بمواصفات معينة مميزة تمكنه من العيش والعمل في مرحلة تتسم بوافر من المعلومات والتقدم التكنولوجي والعلمي الهائل، بالإضافة إلى الخطوات المتسارعة لمجال الاتصالات، بحيث أصبح العالم بأسره كقرية واحدة مرتبطة بشبكة اتصالات عالمية موحدة.

يفترض الباحثان أنه لتحقيق الجودة الشاملة في التعليم يجب وجود خطط وبرامج مدروسة ومتطورة، تكفل تحقيق القدر الأكبر من الأهداف المرغوبة بأقل التكاليف وفي وقت قياسي.

ويعتقد كل من (طارق وإيهاب) أن الجودة الشاملة تتغلغل في جميع عناصر العملية التعليمية بداية من الطالب مروراً بالجهاز الإداري وما ينطوي عليه من نظم ولوائح وتشريعات قانونية ووسائل تمويل، انتهاء بالمناهج الدراسية وطرق التدريس والوسائل التعليمية، ومهارات وقدرة عضو هيئة التدريس على أداء دوره الأكاديمي (عامر، المصري، ٢٠١٤: ١٣٥).

ويضيف كل من (أمين، عبد القادر) أن للتعليم معنيان يجب مراعاتهما عند تطبيق الجودة الشاملة أحدهما واقعي والآخر حسي، المعنى الواقعي للجودة الشاملة يقصد به المعايير والشروط والمواصفات التي تحدد الكفاءة الداخلية للمؤسسة التعليمية، ومصادر التمويل، ومعدلات التكلفة للقيام بالعملية التعليمية، والتي تكون موضحة في رسالة المؤسسة العلمية، وفلسفتها التي تنتهجها.

أما المعنى الحسي للجودة الشاملة في التعليم فيقصد به مدى رضاء متلقي الخدمة التعليمية، والمستفيدين من الخدمات التي توفرها المؤسسة سواء على المستوى الفردي أو المجتمعي.

وانطلاقاً من ذلك حدد الباحثان جملة من الخصائص للجودة الشاملة في التعليم، أمكننا تلخيصها في النقاط التالية:

١) تعني الجودة الشاملة معدلات مرتفعة في تأدية العمل التعليمي.
٢) جودة التعليم يعني تقدم الخدمات التعليمية للجمهور بصورة صحيحة ومناسبة.
٣) تشجيع تطبيق الجودة الشاملة في التعليم على تنمية التفكير الإبداعي للطلاب، وتخلق لديهم الوازع للتغير الإيجابي المستمر.
٤) تركز الجودة الشاملة في تطبيقها في مجال التعليم على كفاءة مقدمي الخدمة التعليمية، إذ يجب أن يكونوا على مستوى عال من الكفاءة المهنية والتخصصية (أمين، عبد القادر، ٢٠١٥: ٢-٣).

أما (العاجز، نشوان) فيرى كل منهما ضرورة إحداث تحول جذري وكلي في دور المعلم أو المشرف الأكاديمي فهو الذي يتمتع بالقدرة على توفير مناخ تعليمي ذي فعالية يحفز على الابتكار والإبداع، ويخلق روح المشاركة والتعاون البناء (العاجز، نشوان، ٢٠٠٥: ١٠٣).

مما سبق أمكن الباحثة تعريف الجودة الشاملة في التعليم العالي بأنها: إمكانية الوصول إلى خدمة تعليمية عالية النوعية والكفاءة بما تتطلبه المرحلة الراهنة في ظل تسارع المتغيرات الاجتماعية بالمجتمع الحديث، وظهور موجة من التكنولوجيا العلمية المتطورة في مختلف المجالات.

رابعاً: أهمية الجودة الشاملة في التعليم العالي:

باتت الجودة الشاملة محور نقاش وجدل في كثير من الدراسات والأبحاث الاجتماعية، وحجر الزاوية في الاهتمامات الحيوية. فمن المعروف أن عالمنا المعاصر يحظى بزخم هائل من التقدم العلمي والتكنولوجي التقني المتزايد، مع وجود تطور كبير في وسائل الاتصالات وبرامج التواصل الاجتماعي، حتى أصبح بالإمكان التواصل مع أي فرد في العالم، ويمكن الحصول على المعرفة من أي مصدر من مصادر المعرفة بكل سهولة وأقل مجهود ووقت. أفرز هذا التقدم الهائل وجود شركات ومؤسسات إنتاجية وخدمية تسعى إلى تقديم أفضل الخدمات والمنتجات إلى عملائها في جو من المنافسة على الأفضل. لهذا سعت إلى تبني فلسفة الجودة الشاملة في كافة نظم وعمليات المؤسسة أو الشركة، لاسيما المؤسسات التعليمية، ففي الفترة الزمنية المعاصرة أصبح ينظر إلى التعليم كحل جذري لمشاكل المجتمع، ووسيلة لتحقيق التنمية في مجالات الحياة الاجتماعية (سعيد، عالم، ٢٠٠٨: ١٦٢).

ويحدثنا هنا (علي حمودة) بأن الجودة الشاملة في التعليم العالي تعني قدرة المؤسسات التعليمية على زيادة الكفاءة الداخلية للعاملين فيها، للارتقاء بمستوى خدماتها، لترقى إلى مستوى رضاء الجمهور (محمد، ٢٠١٠: ١٢).

ولعلنا هنا يمكن تلخيص أهمية الجودة الشاملة في التعليم في النقاط التالية:

١) يمكن من خلال تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي وضع مستويات متعارف عليها بين العاملين في المؤسسة التعليمية، تكون ذات معايير ثابتة متفق عليها سلفاً، ذات رؤية مستقلة لتحسين مستويات الطلاب مستقبلاً.
٢) توفر الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي جو من المنافسة، من خلال أن تسعى كل مؤسسة على تقديم الأفضل من خدماتها، بالإضافة إلى أنها توحد جهود العاملين في

المؤسسة نحو تحقيق أهداف محددة واضحة مكتوبة موضحة في رسالة المؤسسة التعليمية.

٣) تحفز الجودة الشاملة عند تطبيقها في مجال التعليم العالي، أعضاء هيئة التدريس على تنمية قدراتهم ومعرفتهم، وزيادة وعيهم بأهمية البحث العلمي، وأهمية التدريب والتأهيل المستمر (دياب، ٢٠٠٦: ١١).

٤) يؤدي تحقيق الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي إلى وجود جهاز إداري للرقابة والإشراف، مما يضمن تحقيق أهداف المؤسسة المرغوبة، وذلك من خلال الوقاية بدلاً من العلاج، أي تفادي الوقوع في الأخطاء (الصرايرة، العساف، ٢٠١١: ٦٠٨، ٦٠٩).

٥) للجودة الشاملة دور كبير في تحديد مواطن القوة والضعف في الأداء الأكاديمي للمؤسسة التعليمية، وهذا يفتح المجال أمام المسئولين لتبني فلسفة الإصلاح والتأهيل، لإصلاح مواطن الضعف وتعزيز مواطن القوة في عمل المؤسسة (الصرايرة، ٢٠١١: ٦٠٩).

٦) تساعد الجودة الشاملة إذا ما طبقت في التعليم العالي على بناء الثقة داخل المؤسسة التعليمية، وبين الطلاب متلقي الخدمة التعليمية والأستاذ الأكاديمي مقدم هذه الخدمة، كما أنها تعزز ثقة المجتمع في المؤسسة التعليمية من خلال جودة كفاءة الخدمة التعليمية المقدمة وإعداد الكوادر العلمية الفعالة لتلبية حاجات سوق العمل (دروش، ٢٠٠٩: ٦٠).

٧) لتطبيق الجودة الشاملة أثر بالغ الأهمية في تحسين الجوانب الإدارية والأكاديمية والتنظيمية للمؤسسة التعليمية، فجودة الخدمة أو المنتج تتحقق بوجود جهاز إداري للهيكل التنظيمي للمؤسسة على قدر عال من الكفاءة (إسماعيل، ٢٠١٤: ٣٢).

خامساً: معايير الجودة الشاملة في التعليم العالي:

يأتي اهتمام الدول بالتعليم كأحد أهم المرتكزات لبناء المجتمع وتحقيق تنميته وتقدمه، فقد سعت العديد من المجتمعات إلى إدخال التحسينات إلى مجال التعليم العالي الذي من المفترض أنه يوفر الكوادر والكفاءات المهنية المتخصصة التي يحتاجها سوق العمل.

لذلك نجد أن الدول عملت جاهدة على بناء الجامعات والمعاهد، وتجهزها بالمعدات والوسائل التعليمية الحديثة المتصورة، وتوفير الكوادر المتخصصة لتتولى مهام تحقيق مستويات رفيعة في التعليم.

فهناك العديد من العوامل التي تؤثر سلباً أو إيجاباً في جودة التعليم العالي، فقد أشارت معظم التقارير العالمية على وجود مستوى منخفض في جودة التعليم العالي في الدول النامية والدول المتقدمة على حد سواء.

ففي منتصف القرن العشرين ركزت الولايات المتحدة الأمريكية وفرنسا ودول أخرى، على دراسة جوانب الجودة في التعليم، بسب انخفاض مستوى التعليم فيها، وعلى المستوى العربي فقد كانت الشكوى عامة حول التعليم العالي فيها (السر، ٢٠٠٢: ٢٧٥).

مما سبق يستوجب على المتخصصين وضع معايير للجودة الشاملة في التعليم العالي يمكن القياس من خلالها على مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها المؤسسة التعليمية، فقد كانت هناك عوامل عديدة دعت إلى وضع معايير للجودة الشاملة، خاصة مع التوسع الكبير الذي يشهده التعليم عامة والتعليم العالي خاصة، والانتشار الهائل للمؤسسات التعليمية العامة والخاصة، بالإضافة إلى ظهور وسائل تعليمية حديثة ومتطورة.

من هنا كانت الحاجة الملح لوجود إدارات وهيئات متخصصة، تتبع آليات معينة للقيام بمهام الجودة الشاملة في التعليم العالي ومن ثم قياس مستوى جودة المؤسسة التعليمية (حيدر، ٢٠٠٤: ٣٧).

فالنظام التعليمي يعمل كأي نظام إنتاجي وفق استراتيجية معينة تراعي الظروف الاقتصادية والاجتماعية المحيطة بالنظام، والبناء الثقافي السائد داخل النظام، والمناخ التنظيمي، والتقدم التقني، والمصادر المادية والبشرية التي يوفرها النظام، وحاجات ورغبات ممولي النظام، لذا فإنه يهتم بأن تكون مخرجاته ذات جودة عالية، ووفق مواصفات عالمية لضبط الجودة.

لقد تزايد الاهتمام بمعايير ضبط الجودة وقياسها في مجال التعليم العالي، فقد أكدت الدراسات العلمية في هذا المجال على السعي لبذل الجهود المستمرة لتحسين الخدمة التعليمية، وإعطائها الثقة في تحقيق مستوى عال من الجودة، فعلى الصعيد العربي كانت هناك العديد من الندوات واللقاءات والمؤتمرات على المستوى الإقليمي والعالمي، التي ركزت على إبراز أهمية تطبيق معايير الجودة في التعليم العالي، كأنجح الحلول المناسبة لمواجهة التحديات المعاصرة المتعلقة بالتعليم العالي وجودة الخدمة التي تقدمها، ومعايير ومواصفات جودة التعليم.

وهنا تشير (سوسن) في دراستها عن معايير الجودة الشاملة، إلى أن الجودة في التعليم مرتبطة بجملة من المعايير التي ينبغي أن تتوافر في جميع عناصر العملية التعليمية في الجامعة، سواء ما يتعلق بالمدخلات أو المخرجات أو العمليات، التي تعمل في مجملها لتلبية حاجات سوق العمل (بدرخان، ٢٠١٢: ٦١-٦٣).

بناء على ذلك تطرق عدد من الباحثين إلى جملة من المعايير لقياس جودة التعليم العالي، التي تعمل بشكل متكامل لتحسين العملية التعليمية، هي كالتالي:

المعيار الأول: جودة عضو هيئة التدريس:

تتمثل في تمتع الأستاذ الجامعي بمستوى علمي رفيع، وقدرة على التطور المستمر لمواكبة التطورات والاكتشافات العلمية المتجددة، بالإضافة إلى تتميز أدائه الأكاديمي بالمهنية ذات الكفاءة، كما يجب أن يكون على وعي ودراية بالتغيرات الاجتماعية المحيطة بمجتمعه، ولديه القدرة على التكيف معها، وتطوير مهاراته لتتناسب مع التقنيات العلمية الحديثة، وأيضاً يفترض به أن يلم بطرق ووسائل التعليم الحديثة والمتطورة، بل ويستخدمها في أدائه لعمله الأكاديمي بالجامعة، كما أن قدرة الأستاذ الجامعي على الابتكار والإبداع تعزز من جودة أدائه الأكاديمي، أضف إلى مهارته في البحث والدراسة لزيادة رصيده العلمي، كما يجب أن يكون له دور في حل المشكلات الاجتماعية في مجتمعه، والمساهمة في وضع المقترحات المناسبة، وتحليل الظواهر، ومعرفة أسباب ظهورها، والتنبؤ بالنتائج المتوقعة لظهورها.

المعيار الثاني: جودة الطالب:

تمثل في قدرة الطالب على الإبداع والابتكار، والتميز في أدائه لواجباته التي يكلفه بها أساتذته بالجامعة، بالإضافة إلى تنمية قدرته لمواجهة مستجدات العلم الحديث وتقنيات التكنولوجيا المتطورة.

زد على ذلك التفوق والتميز في التحصيل العلمي، وتعزيز مهاراته في التعليم الذاتي، فهي تنمي شخصيته واعتماده على ذاته في حل مشاكله، وتعزز الثقة بالنفس،وتجعله أكثر اتزاناً، والأهم من ذلك تجعل من الطالب باحثاً علمياً يسعى إلى تحقيق اكتشافات علمية جديدة.

المعيار الثالث: جودة المؤسسة التعليمية:

عند الحديث عن جودة المؤسسة التعليمية يجب أن نضع في الاعتبار عدة معايير تتعلق بجودة كافة ما يتعلق بالعملية التعليمية، من إدارة وهيكل تنظيمي، والمناهج الدراسية، المكتبة الجامعية، والأنشطة الجامعية، والمصادر المادية للتمويل، والبحوث العلمية، ثم رسالة المؤسسة وفلسفتها المتبعة.

وفيما يلي توضيح لجودة هذه المعايير المتعلقة بجودة الجامعة:

أ) جودة المناهج الدراسية والبرامج التعليمية:

من المعروف أن الاكتشافات العلمية الحديثة أدخلت على التعليم وسائل وطرائق حديثة، حتى يمكنه أن يواكب التغيرات الاجتماعية المتلاحقة في مجالات الاقتصاد والتكنولوجيا، فقد ظهرت الكثير من المفاهيم الحديثة في المجتمع مثل: اقتصاد المعرفة، ومجتمع المعرفة، وضمان الجودة، وغيرها، الأمر الذي يستوجب على المختصين مراجعة المناهج الدراسية والبرامج التعليمية المتبعة في الجامعات، لاسيما وأنها تعتبر تقليدية تعتمد على التلقين وسرد المعلومات والمعارف دون ربط الجانب النظري بالجانب التطبيقي (عامر، المصر، ٢٠١٤: ٦٩، ٧١، ٧٢).

لنجاح العملية التعليمية يجب أن تتميز المناهج الدراسية بالمرونة، والقدرة على استيعاب تغيرات المجتمع وترجمتها إلى معارف ومعلومات تعزز قدرة الطالب على فهم الحياة الاجتماعية، وتنمي الرابطة بين الطالب ومجتمعه، بحيث إنها نابعة من حاجات الطالب لتغطية متطلبات سوق العمل بالمجتمع.

أيضاً من الأمور المهمة في جودة المناهج الدراسية ربطها بالواقع،فهي عبارة عن تجارب واقعية يقوم الطالب بتطبيقها في مجتمعه، فذلك يجعلها أكثر مصداقية، وبالتالي أكثر نفعاً للفرد والمجتمع.

ب) جودة الإدارة التعليمية والهيكل التنظيمي بالمؤسسة التعليمية:

بداية تضع المؤسسة لنفسها رسالة علمية خاصة، تحدد فيها أهدافها وأغراضها العلمية الرئيسة، ووسائل تحقيقها، وتسعى إلى الالتزام بهذه الأهداف، كمعيار على جودة الجامعة (الفقهاء، جابر، ٢٠١٣: ١٠٣، ١١٣).

ووجود هيكل إداري تنظيمي مرن يكون من شأنه وضع السياسات العامة للإدارة، وتحديد مستويات الإدارة، وعلاقتها بالإدارة العليا بالجامعة.

كما أن الاستقلالية في اتخاذ القرارات، ووضع إجراءات وقواعد العمل، يجعل العمل الإداري أكثر حرية في سرعة أدائه لعمله وقدرته على تلافي الأخطاء ووضع الحلول المناسبة للعلاج.

أضف إلى أن العمل الإداري من مهامه الإشراف والرقابة على سير العملية التعليمية بالجامعة، وأيضاً من مهامه ربط الأفراد بالمجتمع بالمؤسسات التعليمية، للاستفادة من قدراتهم وإمكانياتهم للتطوير والتنمية (عامر، المصري، ٢٠١٤: ٧٣).

كما يشير كل من (عامر، عباس) إلى أن من مهام الإدارة الجامعية وضع تصورات وتوقعات للعمل داخل الجامعة في فترات قادمة بما يتناسب على مستجدات العلم الحديث (غازي، جسون، ٢٠١٢: ١٥٢).

ج) جودة المصادر المادية "البيئة الخارجية":

ويقصد بها جاهزية المؤسسة التعليمية من حيث المبنى الدراسي وما يحويه من قاعات دراسية ملائمة للتعليم الجيد، بالإضافة إلى تزويد القاعات والمختبرات والمعامل بالمعدات ووسائل التعليم الحديثة، ولهذا أثر بالغ الأهمية في تحسين جودة التعليم، فهو

يهيىء المناخ للطلاب للقيام بأبحاثهم العلمية بطريقة علمية سليمة، لاسيما مع توفر المصادر والمراجع الحديثة النشر المتوفرة في مكتبة الجامعة (الفقهاء، جابر، ٢٠١٤: ١٣٤، ١٥٩).

المعيار الرابع: جودة الإنفاق والتمويل على التعليم العالي:

مما لا يختلف عليه اثنان، أن وجود أي مؤسسة خدمية أو إنتاجية يعتمد على مصادر تمويلها، ولا تخرج مؤسسات التعليم العام عند هذا التقليد، فهي تحتاج إلى مصادر للتمويل ثابتة وكافية للقيام بمهامها التعليمية بالمجتمع.

فالتمويل تحتاج إليه المؤسسة التعليمية لتغطية متطلباتها المادية المتمثلة في: مرتبات العاملين والحوافز والمكافآت المادية، بالإضافة إلى تغطية احتياجاتها من معدات وتجهيزات للبيئة التعليمية، وأيضاً لتغطية المصروفات للقيام بالبحوث والدراسات العلمية، وعقد الندوات والمؤتمرات العلمية في الداخل والخارج، بالإضافة إلى القيام بدورات التدريب والتأهيل للعاملين بالجامعة وعقد الورش العلمية والمعارض العلمية (عامر، المصري، ٢٠١٤: ٧٣).

سادساً: الرؤى النظرية حول الجودة الشاملة في التعليم العالي:

تبين الأدبيات والدراسات المتعلقة بالجودة الشاملة عن عدد من النظريات الاجتماعية في موضوع الجودة، التي تعتبر خلاصة فكر وآراء العديد من مفكري وفلاسفة الأوائل للجودة الشاملة.

والتي كان لها الدور الفعال في تطور مفهوم الجودة الشاملة وإدخاله في مجالات الحياة الاجتماعية بدل اقتصاره على المجال الصناعي والاقتصادي.

وفيما يلي بعض الرواد الأوائل للجودة الشاملة:

نظرية واينر ستيوارت:

أكدت العديد من الدراسات على أن "ستيوارت" هو المؤسس الأول لمفهوم الجودة الشاملة، فهو يرجع له الفضل في العديد من الاكتشافات المتعلقة بطرق وأدوات إحصائية للرقابة على الجودة، والتي تسمى في العصر الحالي بالخرائط والجداول الخاصة بالرقابة على الجودة، وأصبح يعتمد عليها فيما بعد لمعرفة جودة المنتج أو الخدمة المقدمة من المؤسسة الإنتاجية أو الخدمية.

أيضاً من إسهامات "ستيوارت" في هذا المجال، دورته الشهيرة الثلاثية، التي تعرف بمراحلها الثلاث وهي: التخطيط، الإنتاج، الرقابة، وصمم هذه المراحل على نمط الطرق العلمية لاختبار التجربة والوصول إلى نتائج علمية. وينظر إلى المراحل السابقة التي افترضها "ستيوارت" يمكن ملاحظة اهتمامه باختبار جودة وكفاءة المنتج، من خلال المرحلة الأخيرة المتمثلة في الرقابة على تقديم الخدمة للعملاء إذ يمكن تحديد مدى مطابقتها للمواصفات الموضوعة سلفاً عند التخطيط لتقديمها.

كما نلاحظ أن "ستيوارت" أعطى أهمية لعاملين اثنين يمكن تحقيق جودة شاملة من خلالهما.

العامل الأول: التفكير بطريقة موضوعية، والابتعاد من التحيز، والآراء الشخصية، التي تعطي نتائج غير حقيقية.

العامل الثاني: العمل كيفما نفكر ونشعر ونحس، مع ضرورة القدرة على التنبؤ بالمستقبل من خلال معطيات الحاضر، وهذا يؤكد على أهمية الاستدلال بالواقع للتنبؤ بالجودة مستقبلاً.

كما أنه أكد على أهمية التفكير الاستقرائي والاستدلالي لتحديد مفهوم الجودة، ووضع نظام تقليدي لضبط والتحكم في الجودة داخل المؤسسة، ويتكون من ثلاثة عناصر كما يلي:

١) عملية تحديد ما هو مطلوب.
٢) عملية إنتاج ما هو محدد.
٣) الحكم ما إذا كانت الاحتياجات قد تم مواجهتها (عامر، المصري، ٢٠١٤: ٩٤، ٩٥).

ويلاحظ على "ستيورات" اهتمامه بالعوامل الخارجية معلقاً عليها الدور الأول لتحقيق الجودة في الخدمة المقدمة من مؤسسات المجتمع، مهتماً بأن الخدمات التي تقدمها المؤسسة تكون محكومة بعدة متغيرات مختلفة، ولا يمكن أن تستند إلى متغير واحد للوصول إلى خدمة أو منتج ذات جودة عالية.

نظرية وليم إدوارد ديمنج:

يعتبر أول العلماء البارزين الذين كانت لهم إسهامات في بناء وتطوير مفاهيم الجودة الشاملة.

فإذا كان "ستيوارت" المؤسس الأول لفكرة الجودة فإنه "ديمنج" يعتبر الأب الحقيقي لحركة الجودة كمفهوم شامل.

فقد وضع "ديمنج" الأسس العلمية والتطبيقية للجودة الشاملة، فقام بوضع أربعة عشر نقطة يرى أنها أساس إحداث التحول في الصناعة الأمريكية، وبمثابة فلسفة متكاملة للإدارة، ليس فقط للجودة الشاملة.

وتتمحور هذه النقاط حول وضع أهداف ثابتة واضحة للمؤسسة سواء كانت خدمية أو إنتاجية، مع تبني فلسفة التطور والتحسين المستمر حتى تواكب مستجدات العلم الحديث، مع التقويم بالاعتماد على الكفاءة والجدارة، وليس على الكم والكمية، مع العمل على خلق توازن وتنسيق وتنظيم في كل العمليات والأنشطة المتصلة بعناصر الإنتاج، في جو من التفاهم والتنافس البناء والتعاون بين القيادات الإدارية في المؤسسة، بالإضافة إلى الحد من البيروقراطية والمركزية الإدارية والتنظيمية، وجعل العمل أكثر مرونة، وأخيراً تبني برامج لتدريب والتأهيل الذاتي لمواجهة التكنولوجيا المتطورة (درويش، ٢٠٠٩: ٤٧، ٤٩).

وأضاف "ديمنج" أيضاً أن في تحقيق الجودة الشاملة في عمل المؤسسة يعزز مكانتها في المجتمع، وثقة أفراد المجتمع في برامجها ومشاريعها التي تعرضها في مجالات الحياة.

حاول "ديمنج" توضيح فكرته عن الجودة في أربعة عشر نقطة، موضحاً من خلالها المتغيرات الإدارية المؤثرة على جودة الخدمة، والمتغيرات التكنولوجية التي تعزز من كفاءة الخدمة، إلا أنه لم يوضح المتغيرات الاقتصادية المتمثلة في الدعم المالي لتطبيق الجودة عملياً بمؤسسات المجتمع، كما أنه يدعو في فلسفته عن الجودة بضرورة الأخذ ببرامج التأهيل والتدريب للإعداد وتأهيل العاملين بالمؤسسة، إلا أنه بذلك يهمل المتغيرات الثقافية التي قد تقف حجر عثرة أمام مثل هذه البرامج، والتأثير في اختيار الأفراد المستهدفين من التدريب والتأهيل.

نظرية جوزيف جوران:

عرف الجودة على أنها الملاءمة للاستخدام، وأكد أن رسالة الجودة الأساسية للمؤسسة التعليمية هي تنمية البرامج والخدمات التي تقابل حاجات متلقي الخدمات سواء كأفراد أو المجتمع ككل.

وهو يعتقد أن فلسفة الجودة ترتكز على إنتاجية الفرد من خلال عدة عوامل أطلق عليها "ثلاثية جوران" تتمثل في: ضرورة التخطيط وتحديد الأهداف، ثم التنسيق والتنظيم لهذه الأهداف بما تقتضيه احتياجات الفرد والمجتمع، وأخيراً معرفة مدى تطبيق هذه الأهداف ومقابلة حاجات العملاء.

بناء على ذلك يوضح "جوران" عدة خطوات أساسية لتحقيق الجودة داخل المؤسسة، وتتمثل هذه الخطوات في الأمور التالية:

- بناء الوعي بثقافة الجودة داخل المؤسسة للتحسين والتطوير.
- تحديد الأهداف للتحسين والتطوير، ثم التنسيق والتنظيم لإيجاد الآلية لتحقيق هذه الأهداف.
- تبني برامج للتأهيل والإعداد بشكل مستمر لمواجهة التغيرات المتسارعة التي تحدث في المجتمع.
- المتابعة المستمرة،وتقديم التقارير الدورية الموضوعية التي توضح مدى تحقيق الأهداف، توضح الانحرافات حتى يمكن تلافيها وإصلاحها.
- من الضروري في النهاية الوصول إلى نتائج إيجابية المستهدفة من المؤسسة تحقيقها.

كما أن "جوران" من العلماء الذين أكدوا بضرورة أن يكون الأداء داخل المؤسسات مترجم في أفعال أكثر من الأقوال، فالنظرية يجب أن يتبعها التطبيق العملي لفروضها.

يؤمن جوران أن الإدارة تتحمل النسبة الأكبر في تحقيق الجودة في مؤسسات المجتمع المختلفة.

لذا يرى ضرورة وجود هيئات وأجهزة إدارية تعمل على تحديد مفاهيم الجودة، ونشر الوعي بثقافة الجودة بين العاملين، وفي المجتمع إجمالاً.

فجوران صاحب المقولة الشهيرة "الجودة لا تحدث بالصدفة بل يجب أن يكون مخططاً لها" (عامر، المصري، ٢٠١٤: ١٠٢-١٠٤).

على الرغم من أن "دوردان" كان حريصاً على ترجمة برامج الجودة الشاملة إلى واقع ملموس في شكل تطبيق عملي لنظام الجودة على كافة العاملين بالمؤسسة، حيث اهتم ببعض العوامل التي تؤثر في تطبيق الجودة، إلا أنه أهمل عوامل أخرى لها أثر بالغ الأهمية. فمثلاً العوامل السياسية، والتي تتحكم بشكل كبير في إمكانية تبني برامج الجودة وتطبيقها العملي بالمؤسسات. فمن المعروف أن إيمان المجتمع بأهمية الجودة الشاملة في مؤسساته المختلفة يضمن لها إلى حد كبير تحقيق نجاحات كبيرة.

كما أن "جوران" لم يول اهتماماً للعوامل الاقتصادية، فلم يوضح الآلية المقترحة للدعم المالي لبرامج الجودة الشاملة.

نظرية فيليب كروسبي:

يعتبر كروسبي أول من اعتقد بفكرة العيوب الصفرية، فهو على خلاف الاعتقاد في أن للجودة مستويات مقبولة وأخطاء ذات نسب مسموح بها.

إذ يعتقد "كروسبي" أن تحقيق الجودة يكون بالوصول إلى منتج أو خدمة خالية من العيوب والأخطاء. فهو يرى أن تحقيق الأرباح وزيادة الإنتاج والخدمات يرتبط بشكل عكسي مع التكلفة. فكلما انخفضت تكلفة المنتج كلما زادت كفاءتها وجودتها.

وهنا قسم "كروسبي" التكاليف إلى قسمين حسب ما تؤدي إليه هذه التكاليف، قسمها كما يلي:

التكاليف المقبولة: وهي التي يكون لها مردود إيجابي وتؤدي إلى زيادة الجودة وتحسينها.

التكاليف غير المقبولة: وهي التي يكون لها مردود سلبي، حيث إنها تنفق دون أي تحسين لجودة الخدمة المقدمة (إسماعيل، ٢٠١٤: ٢٣).

من الملاحظ أن "كروسبي" ركز كثيراً على التكاليف في تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات المجتمع، حتى طغى الطابع الاقتصادي على آرائه حول هذا الموضوع.

فهو ربط تحقيق برامج الجودة ونجاحها بالتكلفة المالية التي تغطيها، بغض النظر عن جوهر الموضوع أصلاً، إذ لم يوضح أثر العوامل السياسية والثقافية مثلاً في تطبيق الجودة حتى وإن توفر لها الدعم المالي.

كما أنه يعتقد أن الجودة في حد ذاتها تعني تطابق المنتج للمعايير الموضوعية بدون أخطاء، وهذا قد يكون غير ممكن في ظل أننا نتعامل مع مؤسسات بمجتمع يتغير بتغير الظروف الاجتماعية المحيطة به.

سابعاً: المتطلبات الواجب توفرها لتطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي:

هنا يقترح المختصون والخبراء جملة من المتطلبات الواجب اتباعها عند تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي، وهي كما يلي:

١) وجود فئة من المتخصصين والخبرة والمهارة للتطبيق العملي لنظم الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم، ومن ثم التحسين المستمر بإدخال المعلمات الجديدة في كافة التخصصات.
٢) قياس مستوى الطلاب واختبار قدراتهم ومهاراتهم على البحث والتقصي العلمي، ومعرفة جودة تحصيلهم العلمي للمعارف المختلفة.
٣) التدعيم المستمر للمناهج الدراسية بالمعلومات الجديدة والمتطورة، بحيث تتلاءم مع تغيرات المجتمع.
٤) ضرورة التوعية بثقافة الجودة الشاملة وآثارها الإيجابية على تقدم المجتمع وتطوره.
٥) لا مناص من مشاركة كافة العاملين في المؤسسة في اتخاذ القرارات، ووضع الآلية لتحقيق أهداف المؤسسة العامة (درويش، ٢٠٠٩: ٦٨-٦٩).

وفي دراسة (فتحي سالم) عن تأهيل جودة التعليم العالي قدم فيها عدد من خطوات يفترض اتباعها لتجويد التعليم العالي، صاغتها في النقاط التالية:

١) آلية التعيين.
٢) التطوير الأساسي.
٣) تطوير أعضاء هيئة التدريس للقيام بأدوار خاصة مثل مرشدين للدراسات.
٤) التطوير المهني المستمر، وتقييم الأداء.
٥) نظام التقييم والترقيات (أبو زخار، ٢٠٠٧: ٢٨٤).

وأضافت (حنان بنت سالم) في بحثها عن الجودة في الجامعات الناشئة، عدداً من متطلبات التطبيق العلمي للجودة الشاملة في مجال التعليم العالي، كما يلي:

١) التحديث والتطوير المستمر للمناهج الدراسية بالجامعات والكليات، بما يتناسب مع كم المعلومات والمعارف التي يضج بها عالمنا اليوم، مع ضرورة التوعية بثقافة الجودة بين العاملين بالجامعة سواء المسئولين الإداريين أو الهيئة التدريبية أو الطلبة.
٢) التنسيق بين حاجة سوق العمل من التخصصات المهنية وبين أهداف المؤسسة التعليمية.
٣) وضع البرامج والخطط المدروسة بعناية للتطبيق العملي للجودة في التعليم، مع توضيح لآلية التطبيق.

٤) التحفيز على المشاركة في اتخاذ القرارات، واقتراح آلية تطبيقها، ثم المشاركة في الرقابة والإشراف على سير العمل بالمؤسسة (آل عامر، ٢٠١٣: ٢٧).

أما (عبد الرحيم، حامد) فيرى كل منهما في دراسته التي طبقها على الجامعات الجزائرية، أن تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي يفتح المجال أمام مؤسسات المجتمع التعليمية لرفع مستوى جودة الأداء الأكاديمي فيها، خاصة بعد موجة التغير التي اعتلت المجتمعات المعاصرة، فالتطورات التكنولوجية والتقنية أفرزت ضرورة ملحة لإيجاد طرق مثالية لتحسين وتطوير مؤسسات المجتمع بشكل عام.

وهنا يعتقد الباحثان أن آلية أو فلسفة التغيير والتطوير التي يعتمدها المجتمع لإحداث الفرق الإيجابي في أداء مؤسساته، تتعدد وفق بيئته المحلية ومعتقداته الثقافية، وبما يتناسب مع رغبات أفراده وطموحاتهم.

وفي هذا السياق يعرض الباحث أهم متطلبات تطبيق الجودة الشاملة بالتعليم من وجهة نظريه، وهي كما يلي:

١) وجود وعي بأهمية الجودة الشاملة ومردودها الإيجابي على المؤسسة التعليمية والمجتمع، ففي ذلك فرصة لتوفير الدعم المادي والمعنوي لبرامج تطبيقها.
٢) العمل على نشر ثقافة الجودة بما تحويه من أسس ومبادئ علمية متطورة من شأنها إحداث تطورات إيجابية في مكونات المجتمع، حتى لا تكون هناك مقاومة في معتقدات أفراد المجتمع للتغيرات في طرق الحياة الاجتماعية.
٣) المشاركة الجماعية، فمن المعروف أن العمل بروح الفريق الواحد له أثر بالغ في تحقيق الأهداف، والوصول إلى النتائج المرجوة، والأمر لا يختلف في تجويد التعليم العالي، فالتعاون والعمل الجماعي يترك الفرصة سانحة أمام جميع العاملين بالمؤسسة لتقديم مقترحاتهم وإبداعاتهم الشخصية، وهذا فيه فائدة عظيمة فهو من ناحية يكشف عن قدرات ومهارات العاملين، وبالتالي يمكن معرفة المميز منها وتشجيعه ودعمه مادياً ومعنوياً، ومن ناحية أخرى يخلق ثقة بين العاملين المؤسسة، وبالتالي يسعوا إلى تحقيق المزيد من الكفاءة وفعالية في مهامهم داخل المؤسسة، وفي المجتمع.
٤) التأهيل والتدريب للعاملين بالمؤسسة بصورة مستمرة، لتطوير مهاراتهم وتعزيز خبراتهم وقدراتهم في مجال عملهم (عبد الرحيم، حامد، ٢٠١٢: ٢٩٧).

مما سبق يمكن القول إن معظم الدراسات والأبحاث التي اهتمت بالجودة الشاملة وتطبيقها عملياً في مجال التعليم العالي، بدل ما هي مجرد نظريات ووجهات نظر مختلفة، كانت تولي الاهتمام الأكبر بنشر ثقافة الجودة، وتوعية أفراد المجتمع بأهمية الجودة ونتائجها الإيجابية على مؤسسات مجتمعهم، وتحفيزهم على الخروج من عباءة العادات والتقاليد القديمة غير الإيجابية في حياتهم الاجتماعية وتشجيعهم على عادات جديدة إيجابية تتماشى مع التغيرات الاجتماعية الجديدة.

فقد أوضحت الكثير من الدراسات أن التغير المادي لا يكفي لتحقيق التقدم والتطور في المجتمعات إذا ما صاحبه تغير معنوي في ثقافات وطرق الحياة الاجتماعية لأفراد المجتمع.

فإذا كان للجودة معوقات مادية تحد من نتائجها الإيجابية، توجد أيضاً معوقات غير مادية تكون أكبر أثراً على التطبيق الفعلي للجودة بالمجتمع.

ثامناً: بعض التجارب في مجال تطبيق الجودة الشاملة بالتعليم العالي:

يمكننا هنا عرض بعض النماذج التطبيقية التي استخدمت الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي، في سبيل إدخال هذه التطبيقات في التعليم باعتبارها خبرات عالمية تم تجربتها داخل الجامعات والكليات في نظم تعليمية عديدة.

أ) تجربة إنجلترا:

اهتمت إنجلترا بتطبيقات الجودة الشاملة في التعليم، حيث ذهبت كل من إنجلترا وويلز واسكتلندا إلى وضع معايير محددة تقيم وفقها جودة الخدمة التعليمية المقدمة من مؤسسات التعليم.

أخذت في إعداد التقارير الدورية التي توضح مواطن القوة ومواطن الضعف في الخطط التعليمية المعمول بها.

فمنذ عام ١٩٩٧م اعتمدت بريطانيا مؤسسة مسئولة عن جودة التعليم عرفت باسم (Q.A.A) Quality Assessment Agency) تعمل على تقييم جودة التعليم، من خلال اعتماد أسلوب التقييم الذاتي المتمثل في تقييم المناهج الدراسية ومواجهة محتوياتها وكيفية تصميمها، بالإضافة إلى تقييم مستوى الطالب، واختبار مهاراته وقدراته على التحصيل العلمي.

كما تضمنت هذه المؤسسة عدداً من المؤسسات الفرعية لتغطية كامل العملية التعليمية في المجتمع، والتي ترمي في مجملها إلى تحقيق جودة التعليم العالي وفق المعايير المحددة لدى المؤسسة. ووضعت مؤسسات التعليم العالي في بريطانيا مستويات قياس متعددة لتقييم جودة التعليم بصفة عامة تعتمد على مؤشرات ومقاييس كما يلي:

- مؤشرات الأداء: محددة تبعاً للمواقف التي يتطلب التعرف على جودتها.
- معايير تعتمد على كيفية تحرك العمليات.
- مقاييس جودة الخدمة المقدمة.
- فعالية استثمار النفقات التعليمية والعائد منها.

ب) تجربة اليابان:

شهدت اليابان نهضة علمية هائلة في مجالات الحياة المختلفة، باعتماد تطبيق معايير الجودة الشاملة في جميع مؤسسات المجتمع، لاسيما المؤسسات التعليمية.

فكان الهدف الرئيسي رفع مستوى الخدمة أو المنتج للوصول إلى رضا الجمهور، ورفع مكانة المجتمع الاجتماعية.

ركزت المؤسسة التعليمية بشكل رئيسي على العملاء المستفيدين من الخدمة التعليمية، حيث أولت اهتماماً كبيراً بالطلاب بتنمية قدراتهم وتحسين وتطوير مهاراتهم، فهم نواة الحضارة وأداة وهدف التنمية في الوقت ذاته.

بالإضافة إلى نشر الوعي بأهمية الجودة الشاملة للنهوض بمستوى الفرد والمجتمع.

ومن العوامل التي ساهمت في النهضة العلمية في اليابان، ربط مؤسسات التعليم بين جودة التعليم والتكنولوجيا المتطورة، حيث استفادت من أساليب التكنولوجيا الحديثة في مجال التعليم لإحداث فرق إيجابي في الأداء الأكاديمي للمؤسسة التعليمية.

ج) تجربة تركيا:

قطعت تركيا خطوات إيجابية متسارعة في مجال تطبيق الجودة الشاملة في مجالات المجتمع المختلفة، ولم تستثنى المؤسسات التعليمية من ذلك، حيث كان لها نصيب وافر بتحقيق الجودة الشاملة في نظمها. فعملت على تبني برامج للتطبيق العملي للجودة الشاملة، ووضعت المعايير لقياس نتائجها والإنجازات التي حققتها، ومن أمثلة ذلك: قامت بإعداد القياس الذي يوضح مستوى جودة الخدمة التعليمية، من خلال تنفيذ مبادئ الجودة الشاملة وتطويرها، والتعرف على اتجاهاتها، كذلك تبنت برامج للتأهيل والتدريب لكافة

العـاملين بالمؤسسـة، وبشـكل دوري مسـتمر،مع وضـع مصـادر ثابتـة للتمويـل (المتبـولي، ٢٠٠٣: ٢٠٨-٢١٤).

د) تجربة جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية:

سـعت وزارة التعلـيم بالسـعودية إلـى محاولـة لتطبيـق الجـودة الشـاملة فـي التعلـيم العالي، فعملت على تأهيل وتدريب عضو هيئة التدريس والإداريين في الجامعة بإشراكهم في دورات تدريبية بشكل مستمر، ومشاركتهم في إقامة ورش العمل العلمية داخل الجامعة وخارجها، بالإضافة إلى فتح المجال أمامهم للاتصال المباشر بشبكة الاتصالات العالمية، لكي يلموا بكل جديد وحديث في عالم المعرفة (علي، ٢٠٠٩: ١٩٩).

Abstract

Total Quality in Higher Education
(Theoretical models and practical applications)
BY Mabrouka Abdel Karim Taher

This research sought to monitor the theoretical models and practical applications of Total Quality in higher education which represents a theoretical study based on study and searching in the sociological heritage in the field of total quality, as it used the descriptive approach to manifest the concepts of total quality and its importance in higher education and the set of criteria that evaluate its application in the educational institutions. This would be after showing the requirements of the practical application of total quality supported by some actual experiences of practical applications of total quality in higher education in some societies.

قائمة المراجع

(١)أحمد الأصفر، أديب عقيل، علم اجتماع التنظيم ومشكلات العمل، منشورات جامعة دمشق، سوريا، ٢٠٠٣م.
(٢)إيهاب عيسى المصري، طارق عبد الرؤوف عامر، الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في التعليم، اتجاهات معاصرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، ٢٠١٤م.
(٣)خالد خميس السر، تقويم جودة مهارات التدريس الجامعي لدى أساتذة جامعة الأقصى، غزة، ٢٠٠٢م.
(٤)سوسن سعد الدين بدرخان، مدى تطبيق جامعة عمان الأهلية لمعايير النوعية وضمان الجودة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، جامعة عمان الأهلية، الأردن، ٢٠١٠م.
(٥)صلاح الدين المتولي، قضايا تربوية ومشكلات المجتمع، دار الوفاء، الإسكندرية، ٢٠٠٣م.
(٦)عبد الرحيم حسين عبد الرحيم، مسعود عبد الله الدعوب، تطوير جامعة عمر المختار في ضوء مدخل إدارة الجودة الشاملة، جامعة عمر المختار، البيضاء، ٢٠٠٩م.
(٧)عصام نجيب الفقهاء، عبد المطلب جابر، معايير الاعتماد والجودة في مؤسسات التعليم المفتوح والتعليم عن بعد في الجامعات العربية، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، ٢٠١٣م.
(٨)محمد صادق إسماعيل، إدارة الجودة الشاملة في التعليم، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، ٢٠١٤م.
(٩)ناجي رجب سكر، تقييم الأداء الأكاديمي بجامعة الأقصى في ضوء معايير الجودة من وجهة نظر الطلبة، جامعة الأقصى، فلسطين، ٢٠٠٥م.
(١٠) نعيمة محمد يحياوي، متطلبات ومعايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، جامعة باتنة، الجزائر، ٢٠١١م.
(١١) حسن أحمد الصراونة، مانيا مؤيد مسلط، مجلة الشئون الاجتماعية، تصدر عن جمعية الاجتماعيين في الشارقة، العدد (١١٧) ربيع ٢٠١٣م.
(١٢) خالد أحمد الصرايرة، الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها، مجلة جامعة دمشق، المجلد ٢٧، العدد الأول، الثاني، الأردن، ٢٠١١م.
(١٣) خالد أحمد الصرايرة، ليلى العساف، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد (١)، ٢٠١١م.
(١٤) سهيل دياب، مؤشرات الجودة وتوظيفها في تنظيم التعليم والتعلم، مجلة الجودة في التعليم العالي، المجلد الثاني، العدد الأول، ديسمبر، مركز دراسات وبحوث الخليج، ٢٠٠٦م.
(١٥) عاصم شحادة علي، تنمية الموارد البشرية في ضوء تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، الجامعة الإسلامية، مجلة الباحث، العدد ١٧، ماليزيا، ٢٠٠٩م.
(١٦) عبد اللطيف حسين حيدر، الأدوار الجديدة لمؤسسات التعليم في الوطن العربي في ظل مجتمع المعرفة، مجلة كلية التربية، جامعة الإمارات، السنة التاسعة عشرة، العدد (٢١)، ٢٠٠٤م.

(١٧) فؤاد العاجز، جميل نشوان، تطوير التعليم الجامعي لتنمية المجتمع الفلسطيني في ضوء إدارة الجودة الشاملة، مجلة الجودة في التعليم العالي، المجلد الأول، العدد الثاني، ديسمبر، فلسطين، ٢٠٠٥م.
(١٨) بربري محمد أمين، بكيجل عبد القادر، أسس تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التعليمية، ورقة بحث مقدمة لفعاليات الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بو علي، الجزائر، ٢٠١٥م.
(١٩) حامد نور الدين، العابد محمد، أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، جامعة محمد خيضر، بسكرة، بحث مقدم للمؤتمر السنوي الرابع للمنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم، القاهرة، ٢-٣ سبتمبر ٢٠١٢م.
(٢٠) حنان بنت سالم آل عامر، الجودة في الجامعات الناشئة، الفرص والتحديات، بحث مقدم للمؤتمر الوطني الرابع للجودة، السعودية، ٢-٢٠١٣/٢/٥م.
(٢١) خديجة منصور أبو زقية، ضمان جودة التعليم العالي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، جامعة المرقب، الخمس، بحث مقدم للمؤتمر السنوي الرابع للمنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم، القاهرة، ٢-٣ سبتمبر ٢٠١٢م.
(٢٢) رياض رشاد البنا، إدارة الجودة الشاملة مفهومها وأسلوب إرسائها مع توجهات الوزارة في تطبيقها في مدارس المملكة، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر السنوي الواحد والعشرون للتعليم الإعدادي، الفترة ٢٤-٢٥ يناير، السعودية، ٢٠٠٧م.
(٢٣) عامر أحمد غازي، عباس فاضل حسون، بناء المعايير المحلية لضمان جودة الأداء وتوزينها لأنشطة التعليم وفق متطلبات برامج الاعتماد الأكاديمي في جامعة بابل، بحث مقدم في المؤتمر العربي الدولي الثاني "جودة التعليم العالي"، البحرين، ٤-٥ أبريل ٢٠١٢م.
(٢٤) عمار خليفة الدبر، عبد الله فرغلي خميس، إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في كليات التربية بجامعة طرابلس، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم الجامعي، ٢٠١٢م.
(٢٥) عمر أحمد سعيد، جودة المخرجات الأكاديمية وملاءمتها لسوق العمل، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر السنوي الرابع للمنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم، القاهرة، ٢-٣ سبتمبر ٢٠١٢م.
(٢٦) فتحي سالم أبو زخار، تأصيل جودة التعليم العالي لعيوب أعضاء هيئة التدريس، ورقة عمل مقدمة في المؤتمر العربي الثاني، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، ٢٠٠٧م.
(٢٧) نور الدين حامد، ليلى عبد الرحيم، مبادئ وميزات توجيهية لضمان جودة التعليم العالي، جامعة بسكرة، المؤتمر السنوي الرابع للمنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم، القاهرة، ٢-٣ سبتمبر ٢٠١٢م.
(٢٨) صلاح صالح درويش، مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في التدريب التربوي، دراسة من وجهة نظر مشرفي التدريب والمشرفين المتعاونين بمنطقة المنورة، رسالة دكتوراه، جامعة كولمبوس الأمريكية، المدينة المنورة، ٢٠١٠م.