

د. زرزاز العياشي / أغياد كريمة

جامعة سكيكدة - الجزائر -

مقدمة:

نظراً لتعاظم أهمية ضمان الجودة في عالم اليوم فقد بذلت جهود كثيرة في هذه الصدد على المستويين الدولي والإقليمي، فعلى المستوى الدولي نظمت اليونسكو منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة مؤتمراً عالمياً حول التعليم العالي عقد في باريس يوم التاسع من أكتوبر 1998، وتم فيه التركيز على ضمان الجودة ولقد أكدت المادة الحادية عشر من الإعلان الصادر عن هذا المؤتمر على أهمية التقييم النوعي الذي يتناول كافة وظائف وأنشطة التعليم العالي، واعتبرت المادة المشار إليها الدراسة الذاتية والتقييم الخارجي في مجال التعليم العالي في العالم على تأسيس هيئات وطنية مستقلة، ووضع معايير ومستويات دولية لضمان الجودة، كما أكد الإعلان على أهمية مراعاة السياق المؤسسي والوطني والإقليمي عند وضع تلك المعايير والمستويات.

أما على المستوى الإقليمي، فقد أشار المؤتمر العالمي إلى عدة أنشطة إقليمية، ففي بيروت - على سبيل المثال - نظمت اليونسكو المؤتمر الإقليمي العربي حول التعليم العالي، وهذا بدوره أكد على أهمية الجودة في التعليم العالي، ولقد حث هذا المؤتمر الدول العربية على إنشاء آلية لتقييم نوعية التعليم العالي على كافة المستويات: التنظيمية والمؤسسية والبرامج والعاملون والمخرجات وفي الشهر الأخير من العام 2003 م أشرفت اليونسكو بالتعاون مع اتحاد الجامعات العربية على مؤتمر في دمشق وقد أكد ضمن توصياته على ضرورة إنشاء آليات ضبط الجودة ونشر ثقافة التقويم والاعتماد في الجامعات العربية.

تساؤلات الدراسة: تحاول الدراسة تحقيق أهدافها من خلال الإجابة على التساؤلات التالية:

- ما واقع مفهوم إدارة الجودة وفيما تتجلى أهميتها في التعليم الجامعي؟
- ما المعوقات التي تعيق تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات عموماً والجزائرية خصوصاً؟
- ما هي معوقات التحول نحو تطبيق مفهوم الجودة في التعليم؟

أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

إن معرفة مفهوم إدارة الجودة الشاملة سيساهم في تحديد مدى تحقيق المؤسسات التعليمية بالجامعات لأهدافها وتحديد جوانب القوة لتعزيزها، وجوانب القصور للعمل على التغلب عليها. إن معرفة المعوقات التي تعوق تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات سيساهم في التشخيص العلمي لجوانب النقص في الجامعات العربية، وبالتالي وضع الحلول المناسبة لاستكمال تلك الجوانب.

كما أن الدراسة تحدد معوقات التحول نحو تبني مفهوم جودة التعليم و من تم محاولة البحث عن حلول لهذه المعوقات.

1- الحاجة إلى ضمان جودة التعليم:

ارتبط مفهوم الجودة على نطاق واسع من العالم بالمنتجات الصناعية وقطاع الخدمات، لأنها حققت للمؤسسات قدرة عالية للمنافسة الاقتصادية، كما ارتبطت الجودة بالمنتجات اليابانية التي استطاعت أن تحسن سمعتها وتغزو الأسواق العالمية من خلال قدرتها على تجاوز تطلعات المستفيدين.

وما حققته الصناعة اليابانية كان بفضل أفكار رواد الجودة (W.Edwards Deming - Joseph Juran Kaoru Ishikawa)، الذين أسسوا لفلسفة الجودة والتي ظهرت في أوائل الخمسينيات من القرن العشرين، وكانت قصة الجودة قد بدأت من اليابان عندما قدم "W.Edwards Deming" محاضراته أمام قادة العمل الياباني الذي استقبلوا أفكاره بحماس شديد في الوقت الذي كانوا قد رفعوا شعارهم الشهير بعد هزيمة اليابان في الحرب العالمية الثانية "التصدير أو الموت". وتتلخص فلسفة ديمينغ في "رضا الزبون" من خلال تسليمه منتجات عالية الجودة بأقل تكلفة وكان مدخله إلى ذلك من خلال "الرقابة الإحصائية"¹.

ووفق فلسفة الجودة فإنه ليس صحيحاً أن تنتج كثيراً بل لابد من التركيز على جودة هذه المنتجات بمعنى مدى توافقها مع احتياجات وتطلعات المستفيدين، فالمنتجات الأكثر كلفة لا تعني بالضرورة الأكثر جودة.

1-1- تعريف الجودة:

تتفق معظم أدبيات الجودة بأن محاولة تعريف معنى الجودة يمكن تناوله من جوانب متعددة نظراً لاختلاف التصورات حول المفهوم، يشير أليس (Ellis,1993) إلى أن مصطلح "الجودة" بحد ذاته تعبير غامض إلى حد ما لأنه يتضمن دلالات يشير إلى المعايير Standards والتميز Excellence على حد سواء، بينما ينصح الباحث بيرسينغ (Pirsig,2001) بأن ندع الجودة بلا تعريف "دع الجودة دون تعريف..هذا هو السر" وهو في ذلك يشير إلى أننا سنعرف الجودة عندما نشعر بها وهذه دلالة على أن المستفيدين من المنتج هم من يحكمون على مدى جودته².

في لغتنا العربية يعرف "أبن منظور" في معجمه لسان العرب كلمة "الجودة" بأن أصلها (جود) والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جوده، وجوده أي صار جيداً، وأجاد أي أتى بالجيد من القول والفضل.

أما في اللغة الإنكليزية فقد عرف قاموس ويبستر " Webster New World Dictionary " الجودة " أنها صفة أو درجة تفوق يمتلكها شيء ما، كما تعني درجة الامتياز".

الواقع إن محاولات تعريف الجودة لا تزال مستمرة نظراً لتطور المفهوم والأدبيات والتطبيقات المتعلقة به، فقد تطور مفهوم " الجودة " بمراحل عديدة منذ نشأته في خمسينيات القرن العشرين إلى يومنا هذا، لكن يكمن القول أن جميع محاولات التعريف تضمنت دلالة واحدة لتعريف الجودة وهي مقابلة الاحتياجات والتطلعات الحالية والمستقبلية للمستفيدين من المنتج أو الخدمة.³

1-2- تحول فلسفة الجودة من الصناعة إلى التعليم:

بعد نجاح فلسفة إدارة الجودة في الصناعة وتحقيقها لنتائج أوصلت اقتصاد العديد من الدول إلى ذروة المنافسة العالمية، بدأ صناع السياسة التربوية يفكرون بالاستفادة من إدارة الجودة لإخراج التعليم من أزيمته التي يواجهها نتيجة تنامي وعي المجتمع باحتياجاته وتطلعاته التي تتزايد تحت ضغط التغير المستمر للمعرفة ومتطلبات سوق العمل والمهنة.

لكن نقل فلسفة الجودة من الصناعة إلى التعليم أحدث جدل كبير حول ماهية آليات التطبيق، فأهل التربية والتعليم يدركون تماماً أن ما يصلح للصناعة لا يصلح بالضرورة للتعليم "المدرسة ليست مصنعة"، فلا يمكننا في التعليم أن نقوم بتنميط سلوك الطالب كما هو الشأن بالنسبة للمواد الخام والمنتجات المصنعة، وهذا ما أشار إليه تقرير منظمة الأمم المتحدة للتربية والثقافة والعلوم (اليونسكو) حول " التعليم للجميع .. من أجل ضمان الجودة " الصادر في عام 2005م إلى " أن النهج القائم على الوظيفة الإنتاجية يتجاهل إلى حد بعيد الطرائق التي تقوم من خلالها عملية التعلم والتعليم -التفاعل الإبداعي الذي يحدث في قاعة الدراسة وتأثيره في نوعية التعليم".

في النتيجة قام المهتمين بالإصلاح التربوي بالاستفادة من إدارة الجودة المطبقة في الصناعة من خلال التوافق مع مبادئ هذه الفلسفة وليس التطابق معها، أي من خلال تكييف فلسفة إدارة الجودة إلى نظام التعليم وليس نقلها كما هي. لذلك بدأنا نشهد خلال السنوات الأخيرة تغيراً في لغة الإصلاح التربوي وتمثل التغير في ظهور مصطلحات جديدة مثل المساءلة " Accountability " وتقييم الأداء " Performance evaluation " وإدارة الجودة الشاملة " TQM " و"ضمان الجودة " Quality Assurance "، بل أن هذه المصطلحات أصبحت جزءاً من لغة النظام التعليمي سواء في التعليم العام أو الجامعي.⁴

3-1- تعريف الجودة في التعليم:

تختلف تعريفات الجودة في التعليم حيث يسهم في صياغتها اختلاف المنظور الوظيفي للجودة في نظام التعليم ومكوناته، ومن التعريفات من ربط الجودة بمخرجات نظام التعليم وذهب إلى تعريف الجودة في التعليم على أنها " توافق ناتج التعليم للأهداف المخططة والمواصفات والمتطلبات⁵

ومن التعريفات من ربط الجودة في التعليم بأداء الجامعة " أن جودة التعليم هي تحقيق لفكر الجامعة الفعالة التي تقدم إطارا عاما للممارسات التعليمية التي تساهم في تعليم الطلاب وبناء معايير مرتفعة وتوقعات طموحة في ظل مناخ تربوي مناسب لجودة المنتج "⁶.

وتعني جودة التعليم العالي مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل، والمجتمع، وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة. ويتطلب تحقيق جودة التعليم توجيه كل الموارد البشرية والسياسات والنظم والمناهج والعمليات والبنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للابتكار والإبداع لضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهئ الطالب لبلوغ المستوي المطلوب، وتركز المفاهيم الحديثة للجودة في التعليم على عملية التعلم نفسها وعلى مدى استفادة الطالب منها⁷.

4-1- متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

أ- دعم الإدارة العليا: إن دعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة يحتاج إلى دعم ومؤازرة من الإدارة العليا لتحقيق الأهداف المرجوة.

ب- 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.

ج- توحيد العمليات: إن توحيد العمليات يرفع من مستوى جودة الأداء ويجعله يتم بطريقة أسهل ويعمل على تقليل التكاليف من خلال جعل العمل يتم بأسلوب واحد مما يرفع من درجة المهارة عموما داخل مؤسسات التعليم العالي.

د- شمولية واستمرارية المتابعة: من خلال لجنة تنفيذ وضبط النوعية وأقسام مؤسسات التعليم العالي المختلفة لمتابعة وجمع المعلومات من أجل التقييم لتتم معالجة الانحرافات عن معايير التطوير.

هـ- سياسة إشراك العاملين: إشراك جميع العاملين في جميع مجالات العمل وخاصة في اتخاذ القرارات وحل المشاكل وعمليات التحسين.

و- تغيير اتجاهات جميع العاملين بما يتلاءم مع تطبيق إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى ترابط وتكامل عال بين جميع العاملين بروح الفريق.

ز- المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية: المحافظة على قضايا البيئة والمجتمع من خلال تقديم خدمات لا تضر بالبيئة وبالصحة العامة.

1-5- الفوائد المرجوة من تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

لا يمكن للجودة أن تتحقق في التعليم إلا من خلال تأسيس المنهج الفكري السليم الذي تسير عليه هذه العملية التعليمية، والتي تضمن إضافة للعلوم والمعارف التي يتلقاها الطالب، منظومة القيم الخلقية، ونظم العلاقات الإنسانية، ووسائل الاتصال المتطورة وغيرها من الضروريات التي تجعل من حياة الطالب في المؤسسة التعليمية متعة، فضلا عن المادة العلمية التي يتلقاها تحت مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

أ- رؤية ورسالة وأهداف عامة للمؤسسة التعليمية واضحة ومحددة.

ب- رسالة وأهداف جميع الوحدات بالمؤسسة واضحة ومحددة.

ج- خطة إستراتيجية للمؤسسات التعليمية وخطط سنوية للوحدات متوفرة ومبينة على أسس علمية.

د- هيكلية واضحة ومحددة وشاملة ومتكاملة وعلمية ومستقرة للمؤسسة التعليمية.

هـ- وصف وظيفي لكل دائرة ولكل موظف متوفرة ومحددة.

و- معايير جودة محددة لجميع مجالات العمل في الجامعات خدمية، إنتاجية، أكاديمية، إدارية، مالية

ز- إجراءات عملية واضحة ومحددة من أجل تحقيق معايير الجودة.

ح- توفر نوعية وتدريب شامل وملائم لتطبيق إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية.

ط- أدوار واضحة ومحددة في النظام الإداري للمؤسسات التعليمية.

ي- ارتفاع ملحوظ لدافعية وانتماء والتزام ومشاركة العاملين.

- ك- مستوى أداء مرتفع لجميع الإداريين والمشرفين والعاملين في المؤسسات التعليمية.
- ل- توفر جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين في المؤسسات التعليمية.
- م- ترابط وتكامل عال بين الإداريين والمشرفين والعاملين في الجامعات والعمل بروح الفريق.
- ن- احترام وتقدير الجامعات محلياً وعالمياً.
- س- حل المشاكل متواصل ومستمر والعاملون يمتلكون المهارات اللازمة لحل المشاكل بطريقة علمية سليمة.
- ع- رسالة المؤسسة التعليمية وأهدافها العامة تتحقق بشكل جيد.
- ف- نوعية جودة عالية للخدمة والمنتجات بنفقات أقل.

1-6- المعوقات العامة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم

- 1- عدم ملائمة الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسات التعليمية والثقافة التنظيمية التي تتفق ومتطلبات تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة وذلك على مستوى الأبعاد الثقافية التنظيمية (القيادة- الهياكل والنظم- التحسين المستمر- الابتكار)
- 2- عدم ملائمة الأوضاع الأكاديمية والإدارية والمالية السائدة بالجامعات المتطلبات تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة وذلك على مستوى (فلسفة التعليم الحالية وأهدافه وهياكل وأنماط التعليم الجامعي، أداء أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم وأدوات العملية التعليمية ونظام الدراسات العليا والبحث العلمي والإمكانات المادية وتمويل التعليم الجامعي)8.
- 3- عدم مشاركة جميع العاملين في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- 4- عدم ملائمة جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب ومستوى جودة الخدمة التي تتفق مع رغباتهم وتوقعاتهم وذلك فيما يختص (بالكتاب الجامعي، وأداء هيئة التدريس وأساليب التقييم المتبعة، وكفاءة وفعالية نظام تقديم الخدمة ورعاية الطلاب).
- 5- عدم الربط بين الكليات بالجامعة وقطاعات سوق العمل من حيث (مدى تطور المناهج طبقاً لمتطلبات سوق العمل)

6- تبني طرق وأساليب لإدارة الجودة الشاملة لا تتوافق مع خصوصية المؤسسة.

7- مقاومة التغيير سواء من العاملين أو من الإدارات وخاصة الاتجاهات عند الإدارات الوسطي.

8- توقع نتائج فورية وليست على المدى البعيد.

والجدير بالذكر أن المداخل التي استخدمتها الجامعات في عملية التوجه نحو فلسفة الجودة الشاملة قد اختلفت من مجتمع لآخر، فعلى سبيل المثال تبنت بعض الجامعات في أوروبا الغربية وأمريكا الشمالية وكوريا مدخل ضمان الجودة Assurance Quality وأخذت بعض الجامعات البريطانية بالمواصفة البريطانية التي يطلق عليها اسم BS 5750 للوصول إلى الجودة الشاملة، في حين استخدمت بعض الجامعات اليابانية ما يسمى بنظام بيت الجودة (Quality of The House) وأخذت به بعد ذلك الجامعات الأمريكية، الجدول الموالي (الجدول رقم 1) يبين الاختلاف بين معايير جودة التعليم في بعض الجامعات:

جدول رقم (1): مقارنة معايير الجودة الشاملة في الجامعات
(الأمريكية - الأوروبية - اليابانية)

المؤشرات المستخدمة من قبل الجامعات اليابانية	المؤشرات المستخدمة من قبل الجامعات الأوروبية	المؤشرات المستخدمة من قبل الجامعات الأمريكية
أولاً : المؤشرات التربوية 1- عدد الأساتذة إلى عدد الطلبة 2- عدد أجهزة الحاسوب إلى الطالب 3- عدد الكتب المستعارة لكل طالب 4- نوعية الكافتيريا 5- المرافق والخدمات المقدمة للمعوقين (مثل المساعد، الطرق المنحدرة، الكتب المطبوعة بخط برايل، أجهزة تكبير الوثائق، السماعات، وأجهزة أخذ الملاحظات وغير ذلك) ثانياً: المؤشرات البحثية 1- عدد النشرات التي أنتجها العلماء.	1- شروط القبول 2- نسبة الطلبة: أستاذ 3- تقويم التعليم (درجة المتوسط الحسابي) 4- تقويم البحث (متوسط العلامات للعضو في الهيئة الأكاديمية) 5- نفقات الحوسبة والمكتبة لكل طالب متفرغ ولعدد ثلاث سنوات 6- النفقات على المرافق (النفقات على مرافق الطلبة والموظفين) 7- الكفاية (النسبة المئوية المتوقعة لإكمال الدراسة في وقتها) 8- معدل الصفين الجامعيين (السنتين الأولى والثانية)	1- نسبة الالتحاق والتخرج 2- نسبة التخرج المتوقعة 3- نسبة التخرج الفعلية 4- الأداء العام لتقويم متميز أو رديء. 5- النسبة المئوية لعدد الصفوف التي يوجد فيها أقل من 20 طالباً 6- النسبة المئوية لعدد الصفوف التي يوجد فيها 50 طالباً أو أكثر 7- نسبة الأساتذة إلى الطلبة 8- نسبة الأساتذة المتفرغين 9- نسبة طلبة السنة الأولى الذين كانوا في أعلى 10 % من خريجي المدرسة الثانوية 10- نسبة القبول

2- عدد النشرات التي اقتبس منها نشرات أخرى 3- كمية البحث الممول من الحكومة اليابانية ومعاهد أخرى. 4- عدد مشاريع البحث المشتركة للجامعات والشركات. ثالثا: مؤشرات خدمة المجتمع 1- تكرار ظهور الأكاديمي في وسائل الإعلام العامة 2- تكرار تقديم الأكاديمي لمسافات إضافية. 3- عدد براءات الاختراع التي نالها الأكاديمي. 4- عدد مرات العضوية الأكاديمية في المجالس الحكومية. 5- عدد المرات التي يكتب فيها الأكاديميون مقالات في الصحف والمجلات والنشرات الأخرى. رابعا: مؤشرات أخرى 1- رسوم الدراسة 2- متوسط العمر لأعضاء الهيئة الإدارية 3- مدى تخريج سياسيين ولاعبين رياضة محترفين أو أولمبيين ورؤساء شركات من الكليات الأم التي درسوا فيها 4- نوعية امتحان القبول 5- موقع الجامعة على الانترنت 6- النشرات الجامعية التي تعدها الجامعة للتعريف والترويج.	9- نسبة الخريجين الذين حصلوا على وظائف كاملة أو يواصلون تعليمهم من جميع الخرجين الآخرين الذين عرفت عناوينهم.	11 - الموارد المالية للجامعة الأم 12 - رتبة تبرع الخريجين 13 - معدل نسبة تبرع الخريجين للجامعة الأم وتختلف قليلا هذه المؤشرات عند تصنيف الجامعات التي تمنح درجة الماجستير والدكتوراه
---	---	---

المصدر: نصر الدين حمدي سعيد مدوخ، معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وسبل التغلب عليها، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية في كلية التربية بالجامعة الإسلامية - غزة، 2008.

2- الجامعة في عصر المعلومات... من التقليدية إلى الجودة.. رحلة مستمرة

في عام 2002م قامت شركة موتورولا بتوزيع دليل لجميع العاملين لديها يتضمن التحديات التي تواجه نظام التعليم في الولايات المتحدة الأمريكية، ويذكر الدليل بأن موقع أمريكا في السوق العالمي في خطر ما لم يستطع نظام التعليم مواجهة هذه التحديات بكل كفاءة وفاعلية⁹.

الأمر الجوهري في الدليل أنه أعطى الطلاب الدور المحوري وبصورة ممارسة عملية لتحقيق المنافسة الاقتصادية على المستوى العالمي باعتبارهم "موظفو الغد"، فإذا لم يتعلم هؤلاء الطلاب في مستويات دراسية قادرة على المنافسة العالمية فإن المستقبل سيبدو كئيبا لموتورولا والشركات الأمريكية الأخرى، نعم. سيبدو المستقبل كئيبا أمام الجامعة التقليدية التي لا تتمكن من ردم فجوة الأداء بينها وبين تطلعات مجتمعها، وتتمكن من ردم فجوة المعرفة بينها وبين المتغيرات المستمرة والمتسارعة للمعرفة الإنسانية.

كما نوهت صحيفة (Asian Wall Street Journal)، في تقريرها الاقتصادي الاستطلاعي للفترة 1997-1998 بأن: "الكفاح طويل الأمد من أجل النجاح الاقتصادي سيكون في حلبة الفصل الدراسي أكثر منه في سوق العملات"¹⁰.

إن استجابة الجامعة للتحديات التي فرضها عالم معرفي معلوماتي سريع التغير يتطلب منها أن تكون أكثر قدرة على التعلم الدائم من المتغيرات التي تحدث داخل وخارج أسوارها، لأن ما نعتبره اليوم يتسم بالجودة فهو غدا تقليديا بفعل سرعة تغير المعرفة وتجدد احتياجات وتطلعات المستفيدين (الطلاب - الأساتذة - أولياء الأمور - المجتمع - أصحاب الأعمال)، لذلك فرحلة الجامعة من التقليدية إلى الجودة مستمرة، لأن الجودة في هذا السياق "هدف متحرك" لا يمكن تحقيقه بل يستلزم التحسين المستمر لمحاولة الوصول إليه.

ومن خلال ذلك تغدو مهمة الجامعة في عصر المعلومات تكوين متعلمين يملكون المرونة والقدرة على التكيف مع المواقف الجديدة في ميدان المعرفة أو في ميدان العمل والمهنة، ويعرفون بالتالي كيف يكتسبون معارف جديدة ومهارات جديدة في شتى ميادين النشاط، القدرة على التعلم مدى الحياة، والقدرة على الابتكار، والقدرة على اكتساب الكفاءات المحورية اللازمة للعمل في شتى المهن (وعلى رأسها اللغات الأجنبية، واستخدام الحاسوب، ومهارات الاتصال، والتمرس بالعلوم والرياضيات، والقيم الشخصية والوطنية)، تلك إذن هي الرؤى الأساسية لجامعة الجودة.

إن المفهوم التقليدي لجودة التعليم ارتبط بعمليات الفحص والتحليل والتركيز فقط علي الاختبارات النهائية دون مراجعة القدرات والمهارات الإدراكية والحركية والمنطقية والسلوكية، لذلك تحول هذا المفهوم التقليدي للجودة في التعليم إلى المفهوم الحديث لتوكيد جودة التعليم والذي يستند بالدرجة الأولى على ضرورة اختيار معدلات نمطية للأداء وبناء منظومات لإدارة جودة التعليم، ومع صعوبات التطبيق ظهرت أهمية بالغة لتطبيق إدارة الجودة في التعليم والتي تحتاج مشاركة الجميع لضمان البقاء والاستمرارية لمؤسسات التعليم وهو أسلوب تحسين الأداء بكفاءة أفضل. لقد فرضت علينا المتغيرات الحديثة في العالم المتقدم ضرورة الأخذ بمنهج يتجاوز حدود الواقع ويستشرف المستقبل بما يحمل في طياته من تهديدات وفرص متاحة، من هنا يأتي توجيه كيان المؤسسة التعليمية نحو ضمان الجودة والاعتماد.

إن مفهوم الجودة وفقا لما تم الاتفاق عليه في مؤتمر اليونسكو للتعليم والذي أقيم في باريس في أكتوبر 1998 ينص على أن الجودة في التعليم العالي مفهوم متعدد الأبعاد¹ ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل:

- 1- المناهج الدراسية.
- 2- البرامج التعليمية.
- 3- البحوث العلمية.
- 4- الطلاب.
- 5- المباني والمرافق والأدوات.
- 6- توفير الخدمات للمجتمع المحلي.
- 7- التعليم الذاتي الداخلي.
- 8- تحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دوليا.

وتعتبر الجودة احد أهم الوسائل والأساليب لتحسين نوعية التعليم والارتقاء بمستوى أدائه في العصر الحالي الذي يطلق عليه بعض المفكرين بأنه عصر الجودة، فلم تعد الجودة ترفا ترونو إليه المؤسسات التعليمية أو بديلا تأخذ به أو تتركه الأنظمة التعليمية، بل أصبح ضرورة ملحة تملحها حركة الحياة المعاصرة، وهي دليل على بقاء الروح وروح البقاء لدى المؤسسة التعليمية.

إن الحياة في عصر المعلومات والتميز فيه تتطلب أنماطاً جديدة من العمل الجامعي تتسم بالكفاءة والفاعلية في نظام المدرسة، وذلك للوصول إلى مخرجات قادرة دائماً على تلبية احتياجات وتطلعات المستفيدين (أنظر الجدول رقم 2) من نظام التعليم في الجامعة، وبالتالي تحقيق التنافسية على الصعيد العالمي.

الجدول رقم (2): يوضح المستفيدين من نظام التعليم في المدرسة في ضوء فلسفة الجودة

المستفيدون من نظام التعليم في المدرسة في ضوء فلسفة الجودة	
المستفيد الداخلي	المستفيد الخارجي
الطلاب	أولياء الأمور
المعلمين - جميع العاملين في المدرسة	المجتمع - أصحاب الأعمال - الحكومة

المصدر: إبراهيم بن عبد الكريم الحسين، من المدرسة التقليدية إلى مدرسة الجودة "معوقات التحول"، ورقة عمل مقدمة إلى اللقاء السنوي الرابع عشر الذي تقيمه الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية تحت عنوان (الجودة في التعليم العام) منطقة القصيم 28-29\4\1428هـ.

كذلك لم يعد مقبولاً أن تقوم الجامعة بإعداد مخرجات تعليمية أو لنقل إعداد طالب لإرضاء مجتمعها المحلي فقط، بل التحدي أمام الجامعة يتمثل بقدرتها على إعداد طالب عالمي لديه المعرفة والمهارات التي تمكنه من مقابلة أو تجاوز معارف ومهارات أقرانه على الصعيد العالمي ومتمسك في الوقت ذاته بقيم مجتمعه، إذا على الجامعة وفق فلسفة الجودة أن تتجاوز تطلعات المستفيدين (أنظر الجدول 3) الأمر الذي يمكنها من ردم فجوة الأداء وفجوة المعرفة لتتمكن من تحقيق الغرض من وجودها والذي أختلف كثيراً من عصر الصناعة إلى عصر المعلومات.

الجدول (3): يوضح تطلعات المستفيدين من نظام التعليم في الجامعة في ضوء فلسفة الجودة

المستفيدون	تطلعاتهم
الطلاب	يتطلعون من الجامعة إعدادهم بالقيم والمعلومات والمعرفة لمواجهة المستقبل بكل مستجداته.
الأساتذة \ العاملون في الجامعة	رواتب عادلة - دعم في مجال التنمية المهنية - المشاركة في اتخاذ القرارات

أولياء الأمور	- تربية وتعليم أفضل لأبنائهم. - التدخل والمشاركة في تربية وتعليم أبنائهم.
المجتمع	- إعداد مواطنين متمسكين بقيم مجتمعهم النبيلة. - مواطنون منتجين وفاعلين في التنمية المستمرة لمجتمعهم.
أصحاب الأعمال	- تمكين الطلاب المهارات والمعرفة المتناسبة واحتياجات سوق العمل. - تنمية جوانب هامة في شخصية الطلاب (الحافز الذاتي- العمل في فريق - الإبداع - الخ)
الحكومة	- الاستخدام الأمثل للموارد المخصصة للتعليم. - خفض التكاليف وتقليل الهدر مع المحافظة على جودة التعليم. - إعداد الطلاب للمنافسة عالمياً و دخول سوق العمل بكل كفاءة وفاعلية

المصدر: دافني بان (2000م): التعليم في سنغافورة "نموذج الجودة النوعية" - التعليم والعالم العربي - مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية- أبو ظبي، بتصرف.

في الحقيقة إن جوهر الجودة في التعليم يتمثل بإدراك إدارة الجامعة للاختلاف بين الإدارة التقليدية وإدارة الجودة (أنظر الجدول 4) حتى تستطيع أن تبدأ بالتحول التدريجي نحو فلسفة الجودة وتقوم بممارستها اليومية بما يتوافق ومبادئ إدارة الجودة، ومن هذه النقطة يبدأ نجاح الجودة في الجامعة.

الجدول (4): يوضح مجالات الاختلاف الرئيسة بين الجامعة التقليدية وجامعة الجودة

جامعة الجودة	الجامعة التقليدية
الأخطاء سببها النظام (94%) من الأخطاء سببها النظام الذي تعمل به الجامعة - 6% فقط على المعلمين والطلاب وبقية العاملين)	الأخطاء في الجامعة سببها الأساتذة والطلاب وبقية العاملين
إدارة الجامعة يدير النظام ويعمل على تحسينه بالتعاون مع الأساتذة والطلاب وبقية العاملين.	مدير المدرسة يدير الأشخاص، الوظائف

الوضع الراهن أفضل	البحث عن الأفضل دائماً (التحسين المستمر)
بيئة عمل وتعلم تنافسية	بيئة عمل وتعلم تعاونية
تقييم الأداء يستخدم للحكم على الأساتذة والطلاب وإدارة الجامعة.	إدارة الجامعة والأساتذة والطلاب يستخدمون تقييم التغذية الراجعة كأساس لتخطيط التحسين

المصدر: إبراهيم بن عبد الكريم الحسين، من المدرسة التقليدية إلى مدرسة الجودة "معوقات التحول"، ورقة عمل مقدمة إلى اللقاء السنوي الرابع عشر الذي تقيمه الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية تحت عنوان (الجودة في التعليم العام) منطقة القصيم 28-29\4\1428هـ

3- معوقات التحول من الجامعة التقليدية إلى جامعة الجودة

هناك العديد من المعوقات قد تعرقل عملية التحول، يمكن تصنيفها إلى معوقات داخلية ومعوقات خارجية:

3-1 المعوقات الداخلية:

يقصد بالمعوقات الداخلية تلك التي تكون جذورها ناشئة من داخل الجامعة وأهم هذه المعوقات هي كالآتي:

3-1-1 - قلة التزام إدارة الجامعة بالجودة: تبدأ رحلة التحول نحو الجودة في الجامعة بقرار من إدارة الجامعة، لكن الالتزام يمتد مباشرة ليشمل جميع العاملين فيها (إداريين - الأساتذة - الطلاب - عاملين)، الحقيقة إن كل واحد من هؤلاء يمكن أن يضع العصا بين العجلات ويعيق نجاح التحول نحو الجودة في الجامعة، فجميع العاملين من إداريين وأساتذة وحتى الطلاب الطالب عامل في الجامعة من منظور فلسفة الجودة في التعليم - يرون التناقضات، بمعنى إنهم يرون ماذا تقوم به إدارة جامعتهم في حقيقة الأمر، هم سيفقدون الثقة بالجودة في حالة وجود التناقضات والقرارات الارتجالية الغير مبنية على الحقائق¹².

3-1-2 - تدني القابلية الداخلية لتطوير الثقافة التنظيمية للجامعة: بعد تجارب العديد من الجامعات في تطبيق إدارة الجودة على صعيد الدول الأجنبية أو العربية أصبح بديهياً القول بأن الثقافة التنظيمية للجامعة إما أن تعيق أو تدعم جودة التعليم. وتعرف الثقافة التنظيمية في الجامعة بأنها مجموعة القيم والاعتقادات وأساليب التفكير والسلوكيات التي تميز كل جامعة عن الأخرى¹³ وكذلك أجمع الباحثين في الجودة على أن تغيير الثقافة التنظيمية للمنظمة لتتوافق مع فلسفة إدارة الجودة مسألة ليست سهلة وهي تحتاج إلى إرادة التغيير والصبر على النتائج لأنها مرتبطة بالعنصر البشري وطرائق تفكيره وأنماط سلوكه، وحدد إدوارد ديمينغ المدة الزمنية لهذا التوافق من (3-5 سنوات)¹⁴.

3-1-3- اختلاف التصورات لتطبيق الجودة في الجامعة: إن الاختلاف في تحديد ماهية مفهوم الجودة في التعليم أدى إلى نشوء اختلاف في التصورات حول التطبيقات العملية للمفهوم في الجامعات.

3-1-4- تقنيات القياس غير المؤثرة: إن استخدام تقنيات قياس غير مؤثرة في الجامعة ستؤدي إلى نتائج غير حقيقية سواء كانت النتائج ايجابية أو سلبية، تحتاج الجودة إلى اتخاذ القرارات بناء على بيانات وحقائق صحيحة، وفي حال استخدمت الجامعة بيانات خاطئة يكون للإحساسات أو التخمين دور في جمعها ستؤدي القرارات المبنية على هذه البيانات إلى تدني الجودة، بمعنى آخر سيؤدي الأمر إلى تدني رضا المستفيدين.

3-1-5- قلة انتباه الجامعة إلى المستفيدين الداخليين والخارجيين: ذكرنا سابقاً إن لكل جامعة مستفيدين داخليين وخارجيين (أنظر الجدول 2)، والجودة في الجامعة هي مقابلة أو تجاوز احتياجات وتطلعات هؤلاء المستفيدين، لذلك فعندما تعمل الجامعة بعيداً عن تطلعات المستفيدين فإنها بذلك تحرم نفسها من فرص التحسين التي يقدمها المستفيدين.

لذلك فإن قلة انتباه الجامعة للمشكلات التي يواجهها المستفيدين الداخليين (الطلاب - الأساتذة - جميع العاملين بالجامعة) أو المستفيدين الخارجيين (أولياء الأمور - المجتمع المحلي - الجامعات الأخرى) تؤدي إلى زيادة اتساع فجوة الأداء بينها وبين المستفيدين، ومن المهم ذكره هنا أن تدني دافعية الإنجاز عند المستفيدين الداخليين يؤدي حتماً إلى تدني رضا المستفيد الخارجي¹⁵.

والذي يعيق الجودة في الجامعة في هذا المجال قلة عناية إدارة الجامعة بالتغذية الراجعة من المستفيدين، لذلك فإن أزمة الجامعة التقليدية لا تتمثل في عدم قدرتها على حل المشكلات بل لأنها لا ترى هذه المشكلات أساساً، فقلة اهتمامها بالمستفيدين وتمركزها حول ذاتها يصيبها بالعمى الوظيفي الذي يحجب عنها رؤية منافع التحول نحو الجودة.

3-1-6 - اعتبار منسوبي المدرسة أن الجودة برنامج يضاف إلى أعمالهم: إن الممارسات غير المدروسة التي تهدف من خلالها الجامعة للترويج للجودة، لها دور هام في إعاقة التحول ونجاح الجودة في الجامعة، فالشعارات والخطابات التي تستخدمها إدارة الجامعة لإبلاغ منسوبيها بالاستعداد لتطبيق الجودة ستنتج مقاومة للتغيير عند الأساتذة وجميع العاملين في الجامعة، وهذا رد فعل طبيعي لتشكل قناعات لديهم بأن الجودة برنامج جديد سيدخل الجامعة.

3-1-7- قلة التعلم والتدريب: نجاح الجودة في التعليم يحتاج إلى جامعة دائمة التعلم، جامعة توفر بيئة ملائمة تدعم تنمية قدرات ومدارك طلابها وأساتذتها وجميع العاملين فيها، حتى تنمو أساليب التفكير الإبداعي والعمل الجماعي والحماس للإنجاز وفق مبدأ " دائماً نحو الأفضل"، وذلك لتحقيق مخرجات عالية الجودة تحقق رضا جميع المستفيدين من منتج التعليم.

وتنطوي أهمية التدريب والتعلم في الجامعة باعتبارها مؤسسة قائمة على إبداع العنصر البشري، لذلك فمسألة التنمية المهنية في الجامعة هي بمثابة موطن القلب لجودة أداؤها. ويشير اشيكawa "Ishikawa" أحد رواد الجودة اليابانيين إلى أن 90% من المشاكل يمكن أن تحل من خلال التدريب والتعلم على استعمال تقنيات الجودة وغيرها من الأدوات¹⁶.

3-1-8 التخطيط غير الصحيح للتحول نحو الجودة في الجامعة: الجودة ليست نتاج الصدفة بل نتيجة للجهد الذكي والحماس والتخطيط، لذلك فغياب خطة للتحول نحو الجودة في الجامعة يعوق النجاح ويتسبب هدر في الوقت والجهد والموارد المادية، ومن أهم مؤشرات التخطيط غير الصحيح للتحول نحو الجودة في الجامعة هي الآتي:

- أ- الجامعة لا تعرف من أين تبدأ للتحول نحو الجودة.
- ب- رؤية ورسالة الجامعة غير واضحة لمنسوبيها وللمستفيدين الخارجيين.
- ت- قلة وضوح الأهداف التي تريد الجامعة تحقيقها.
- ث- مسؤوليات العمل غير واضحة لجميع العاملين بالجامعة ليأخذوا زمام المبادرة للتحول نحو الجودة.
- ج- عدم تحديد سلوكيات العمل المتوافقة مع فلسفة الجودة التي من شأنها أن تدفع بأداء الجامعة نحو الجودة.

3-1-9 اعتقاد منسوبي الجامعة بأن الجودة تنجح في الصناعة وليس في التعليم: أدى ارتباط مصطلح "الجودة" بالمنتجات الصناعية لفترة طويلة إلى تشكل تصورات لدى الكثيرين على أن الجودة فلسفة وأدوات تستخدم في المصانع وبالتالي لا تصلح لتحسين أداء الجامعة، ويمكن لهذه التصورات أن تعيق اقتناع الأساتذة والعاملين بالجامعة للتحرك نحو تبني مبادئ الجودة، وتنشأ بالتالي ثقافة عمل مقاومة للتغيير الأمر الذي يتطلب من إدارة الجامعة الوعي بهذا الأمر وعليها أن تقوم بنشر ثقافة الجودة بصورتها الصحيحة بالتركيز على أن نظام الجودة المعمول به في الصناعة ليس هو ذاته نظام الجودة الذي ستعمل به الجامعة.

3-2- المعوقات الخارجية للتحول الجامعة نحو الجودة:

يقصد بالمعوقات الخارجية تلك التي لا يكون للجامعة دور رئيس في ظهورها وتؤدي إلى إعاقة أو تأخر عملية تحول الجامعة نحو الجودة، ومن أهمها الآتي:

3-2-1- المناهج: تعتبر المناهج الدراسية التي تعتمد على إنجاز الأهداف الكمية والتي تسيطر على محتواها ماهية المعلومات (Know What)، على المحتوى المعرفي دون توفير مساحة مناسبة لمعرفة كيف تعمل الأشياء (Know How)، وما يصاحبها من تنمية لقدرات التفكير العليا¹⁷ من أهم معوقات تحول الجامعة نحو الجودة، فهذا النوع من المناهج وآليات متابعته تنفيذها في الجامعات تساهم في إحداث حالات الضغط والإجهاد على الأساتذة لإنهاء المنهج بأي صورة كانت، وبالتالي يلجأ الأساتذة للضغط على الطلاب لسرعة الحفظ والتذكر دون مراعاة المستويات المعرفية والإدراكية والمهارية بتصنيفاتها المتعددة والتي تعتبر مسألة جوهرية لتحقيق جودة التعليم.

يستلزم نجاح التحول نحو الجودة في الجامعة إلى مناهج معاصرة توفر مساحات مناسبة للأساتذة والطلاب لممارسة وتناول موضوعات معاصرة تتوافق وتطلعات المجتمع وأصحاب الحصص الآخرين، وهي بذلك أي المناهج تكون قد حققت أهم معايير الجودة في التعليم وهو توافق محتوى المناهج وأنشطتها لتطلعات المجتمع وجميع أصحاب الحصص الحالية والمستقبلية.

3-2-2- المعوقات الخاصة بالسياق وخدمات الدعم (مبنى الجامعة - التجهيزات): يتأثر المنتج" تربيتي وتعليم الطالب" بعوامل البيئة الطبيعية والمادية في الجامعة، فقد أظهرت الدراسات الحديثة في مجال علاقة التعلم بالدماغ أن " البيئات الغنية تنمي فعلا أدمغة أفضل"¹⁸، باعتبار أن ألفة الفكر "الدماغ" هي التي تشكل منتج التربية والتعليم.

إن زيادة عدد الطلاب في الفصول عن المعدلات العالمية المعتمدة بالنسبة لكل مرحلة دراسية، وقلة الاهتمام بتصميم المباني الجامعية لعوامل التهوية والإضاءة والألوان والمساحات المناسبة داخل الفصول وخارجها، جميعها تعيق الجودة في الجامعة، وإذا كنا نعتقد بأن تهيئة بيئة جاذبة للطلاب تتطلب تكلفة عالية فعلينا أن ننظر بالمقابل لتكلفة تدني الجودة في التعليم.

من جانب آخر ليس بالضرورة ربط مباني الجامعات النموذجية بالجودة، فالتعليم الأكثر كلفة لا يعني تعليم أكثر جودة. وتشير ثقافة الجودة اليابانية إلى أن أي تجهيزات أو مواد أو مباني تتوفر في المؤسسة ولا يتم استخدامها بكفاءة فهي "هدر"، فالمبنى النموذجي للجامعة وتجهيزاته جميعها ميزات وليس بالضرورة أن تحقق الجودة. وتتحول "الميزات" في الجامعة إلى "جودة" عندما تلبي هذه الميزات احتياجات وتطلعات المستفيدين (الطلاب- الأساتذة- أولياء الأمور).

3-2-3- قلة مشاركة أولياء الأمور والمجتمع المحلي: تعتبر مشاركة أولياء الأمور (كمستفيدين خارجيين) في تربية أبنائهم معيار هام في جودة التعليم، فهم يدعمون دور الجامعة من خلال فرص التحسين التي يقدمونها لتحسين تربية وتعليم أبنائهم.

3-2-4-السياسات وأنظمة العمل التقليدية: يتأثر نظام الجودة بالسياسات وأنظمة العمل القائمة فهي إما أن تعيق أو تدعم الجودة، في الجامعة تفرض عليها من الأعلى في كثير من الحالات السياسات وأنظمة العمل، فعلى سبيل المثال فإن التعارض بين السياسات التي تفرض على الجامعة لتحقيق أهداف كمية (تنفيذ عدد من البرامج بمعزل عن مدى جودتها - تحديد عدد الدورات التدريبية للعاملين الجامعة... الخ)، وبين السياسات الداخلية للجامعة التي تركز على تحقيق مخرجات عالية الجودة سيؤدي إلى إعاقة التحول ونجاح الجودة في الجامعة. يضاف إلى ذلك أيضا فإن تعدد الجهات الإشرافية على الجامعة واستخدام هذه الجهات لأنظمة عمل تقليدية لا تتوافق وتطلعات الجامعة للجودة تشكل معوق أمام تحول الجامعة للجودة، فهذه الجهات تعتبر من منظور نظام الجودة "موردون" بمعنى أنهم يساهمون بخدماتهم الإشرافية في نظام الجامعة وبالتالي هم جزء من النظام فهم مؤثرين فيه.

4- جودة التعليم في الجامعة الجزائرية.. طموح بعيد المنال..

أصبح تردي التعليم العالي في الجزائر من معالم التخلف بمعايير العصر، والخوف كله أن يتحول التعليم العالي إن استمر الحال على ما هو عليه من ترد أو تفاقم، إلى أحد آليات تدويم تخلف الجزائر في القرن الحادي والعشرين، بدلا من الانتشار الواسع وتأسيس النوعية الراقية في سياق ثقافي واجتماعي واقتصادي وسياسي متكامل مع ما تتطلبه التنمية المحلية، فلا تكاد تمر سنة دون أن تكون مسرحاً لإضرابات الطلبة أو أعضاء هيئة التدريس تعبيراً عن سخطهم وعدم رضاهم عن الوضع الراهن لمؤسسة التعليم العالي التي أصبحت غير قادرة على أداء مهمتها التقليدية في نشر المعرفة ونقلها عن طريق التعليم والتكوين، فكيف سيكون الحال إذن بالنسبة لوظيفتها الأسمى المتمثلة في إنتاج المعرفة عن طريق البحث العلمي وتوظيفها في خدمة أهداف المجتمع والحفاظ على قيمه وترقية ثقافته، إضافة للانحرافات التالية:

4-1- الانحرافات التي يقع فيها الطلبة: يمثل الطلبة المحور الرئيسي الذي تقوم عليهم العملية التربوية والعلمية وهو متغير مهم وحجم الانحرافات التي من الممكن الوقوع فيها كثيرة وكبيرة، وبذلك تنعكس على مستواه العلمي ويتأثر عادة بالبيئة الخارجية بحجم أكبر، حين نجد صنفاً من الطلبة يهتمون بكل شيء في الجامعة ألا الدراسة والتحصيل العلمي، بل وكثيراً ما يعتذر بعضهم عن حضور المحاضرات لمشاركته في أنشطة رياضية أو ثقافية أو أي تظاهرات داخل الجامعة أو خارجها، فاختلفت الموازين بأن قدموا النشاط التكميلي محل الأساسي، هذا الأخير الذي بفضله فقط تمكن هؤلاء الطلبة من الدخول إلى الحرم الجامعي، مثلهم في ذلك مثل من قدم النوافل عن الفروض، ونرى صنفاً آخر من الطلبة احترف وتفنن في عمليات الغش الدراسي، حرصاً منهم على قضاء حوائجهم في السر والكتمان (kit mane) وكأن قول النبي صلى الله عليه وسلم "من غشنا فليس منا" موجه فقط لصالح الطعام الذي أصابته السماء، بل إن التنافس حول ابتكار أساليب جديدة للغش الفردي والجماعي يأخذ

أوجه عند اقتراب موعد الامتحانات، في تعاون منهم على الإثم بدل التعاون على البر والصدق وطلب العلم¹⁹، كما نجد بعضهم يبتكر وسائل عديدة للوصول إلى درجة النجاح حتى بواسطة سلوكيات وممارسات ملتوية وهي تختلف باختلاف البيئة والتخصص والظرف فيما يتعلق بعلاقته بالأساتذة، فهو يستغل ظرف معين للقيام بخدمة معينة لكي يصبح مدخلا مع الأستاذ معتبرا أن هذه الحالة طبيعية وبالتالي تنقلب الحالة إلى حالة ابتزاز لاسيما إذا كان الأستاذ في وضع صعب وظروف قاسية، حيث يعتمد هذا الطالب المهمل إلى التباهي والتشهير بأن له علاقة خاصة مع الأستاذ وأنه قادر على التأثير عليه بأي شكل من الأشكال كمساعدته في إضافة درجة النجاح له أو التركيز على المادة العلمية المهمة التي يمكن أن تأتي في الامتحان أو إعفائه من الغياب أو من الامتحانات... أما عن السلوك الآخر للطالب هو الإخلال بالقيم الاجتماعية الجامعية وخاصة بسبب البيئة المختلطة في الجامعة واستثمار علاقته بالجنس الآخر بشكل غير طبيعي ومحاولة استغلال الجنس الآخر من الطالبات نتيجة ظروف الكبت والحرمان في مجتمعنا، وذلك بتقديم الهدايا والخدمات والإغراءات المادية والمعنوية للطالبة والإيقاع بها بشبكة الحب الموهوم والمستقبل الزاهر الذي ينتظرها بعد التخرج من زواج وتقديم العهود بالزواج والسعادة الزائفة وما إلى ذلك فتحوّلت الجامعة إلى روضة للمراهقين، إضافة إلى خلق التكتلات والعلاقات المشبوهة بين الطلبة أفقدت الجامعة مهامها الأساسية فتخرج للمجتمع عناصر سمتها الاستقالة الحضارية والبطالة عن النهضة شائنة الفكر والوعي والتدبير.

4-2- الانحرافات التي يمكن الوقوع فيها من طرف الأساتذة: يضمن الأساتذة والباحثون نوعية التكوين وتقديم وتطوير البحث (فهم قلب الجامعات وقوتها المتجددة)، غير أن تضائل احتكاك الأستاذ الجزائري مع بيئته العلمية فتح المجال أمام احتمالات الانحدار الفكري وتزايد معدلات الوصولية والانتهازية حتى يجد الأستاذ نفسه خارج عالم المعرفة ومندمجا في عوالم شعبية ترزخ تحت وطأة ثقافة الشارع المنتجة للعنف والخرافة والصعلكة، الشيء الذي يؤدي إلى تصدع العملية الأكاديمية، إضافة إلى تصرفات بعض الأساتذة حيث يخرجون عن أصول ووظائفهم العلمية البحثية يتسولون على أبواب السلاطين أعطوهم أم منعوهم، وهو ما يحلو للبعض تسميته "التسلق السياسي" فيتركون الحجة العلمية والبحثية ولا يتورعون عن تبرير أي سياسات نظير تسلق درجة أو منصب أرقى، وهم لا يعلمون بهذا أنهم ينحدرون من المكانة التي خولها لهم علمهم باعتبارهم "سلاطين الحجة" إلى المكانة التي ارتضوها لأنفسهم ليصيروا "حجة السلاطين"²⁰ إضافة إلى بعض الانحرافات التالية:

1- الرشوة من الطلبة.

2- التعاطف لأسباب ودوافع شخصية.

3- الدروس الخصوصية وعملية الابتزاز.

4- الإهمال في الواجب (تقليص وقت المحاضرات أو الانحراف بها عن المادة العلمية)

5- تسرب أسئلة الامتحانات.

6- الإخلال بأنظمة وسرية المداولات و النتائج في الامتحانات.

7- عدم الموضوعية في وضع أسئلة الامتحانات.

كل هذه العوامل تتعارض مع مبادئ إدارة الجودة الشاملة ، فانتشار هذه السلوكيات المخجلة تعبر بدقة عن الخطر المحدق بالجامعة الجزائرية، وينبئ بانهيارات متتالية تكرر الرداءة وتزيد الهوة بيننا وبين الآخر.

4-3- إدارة الجامعة: والتي تتمثل برؤساء الأقسام والعمداء ورؤساء الجامعات وإدارة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وهذه الإدارات قد تنحرف عن مهامها الأساسية فتقع في مطبات الفساد والمحسوبية والزيائية والإهمال وسوء الإدارة (البيروقراطية والمركزية المفرطة)، والأخطاء في تفسير التعليمات التي تخص الجوانب المالية والإدارية وتعطيل القانون، واستغلال التوجيهات والتعليمات الصادرة من الجهات العليا ووصفها بما تخدم مصالحهم، إضافة إلى الميل نحو ممارسة السلطة التي تعوق تطور البحث العلمي وإنتاج المعرفة والتشبث بالمناصب وعدم إخضاعها للتداول باعتبارها مناصب بيداغوجية وعلمية، الشيء الذي زاد من التآمر والمكر وانحراف الجامعة الجزائرية عن أداء المهام المنوطة بها، وبناء على ذلك أصبح واقع كثيرا من أقسامنا وكياناتنا يتصف بكثير من الانقسامات والصراعات تبطنها الجهوية والشللية، مع وجود أجهزة إدارية متضخمة تعاني من البطالة المقنعة وتشجع سريان الإشاعة ونشر ثقافة الشارع، وبذلك تسيء الإدارة الجامعية بالمهام الموكلة إليها التي من شأنها تقديم الخدمات التي تسهل العملية العلمية للجامعة لكي تلعب دور العامل المحفز للتفاعل بين أفراد الأسرة الجامعية، وعليه يجب إعادة النظر وبصفة جذرية في نمط وشروط تعيين وإنهاء مهام المسؤولين، الذي يجب أن يخضع إلى معايير التأهيل والاحترافية، لأن التجربة والميدان أظهر أن أغلب المؤسسات تعرف فجوات في التسيير جد خطيرة، وهذا نظراً للأسباب التالية:

إن عملية تعيين مدراء المؤسسات الجامعية والطاقم المساعد لهم لم تتم وفقا للمعايير المتعارف عليها دوليا(سواء التأهيل، تحقيق الأهداف ومعيار الانتخاب) ، وأن أغلب المدراء يجهلون تماما فن التسيير ولم يتلقوا أي تكوين، وفي أغلب الأحيان يتم التعيين بالمعارف أو الانتماء السياسي مما ينجم عنه تسييس التسيير بالجامعة، ونظرا لما يخوله القانون للمدير يقوم بتعيين أعوانه بنفس الطريقة دون الأخذ بعين الاعتبار التأهيل والاحترافية بل الغرض الوحيد هو خدمة جهات معينة وإهمال المهام التي وجدت من أجلها الجامعة.

والنقطة الثانية والتي تعتبر أخطر، أن هذا النمط من التعيين أحدث تبعية كلية للمستؤول، حيث أن المسؤولين المعيّنين من طرف المدير يعملون كل ما في وسعهم لإرضائه خوفاً على مناصبهم حتى لو كان ذلك على حساب مبادئ التسيير، وأن أي إطار كفاء يبدى رأياً مخالفاً ويرفض انحرافات التسيير، يعزل من منصبه بدعوى العرقلة، مما ينتج عنه صراعات تكون لها عواقب وخيمة على التسيير، فتأمين المسير وخاصة الإداري ضروري لاستمرارية الإدارة حتى لا يبقى عرضة للمساومات²¹ في ذات الوقت ينبغي عليها أن تعرف أن البيئة التعليمية وبخاصة في مجال التعليم العالي سريعة التغير وتتطلب إستراتيجيات مناسبة للتعامل معها في ظل التحديات التي تواجه التعليم العالي في الجزائر حالياً، والتي يمكن إجمالها فيما يلي:

1- ترشيد إنفاق المخصصات المالية لمواجهة التوسع الأفقي والعمودي في التعليم وتحسين نوعية مخرجاته، حيث أن الكثير من الجامعات الجزائرية لا تستغل المخصصات المالية بشكل يخدم الجامعة (تبذير، استغلال موارد و ممتلكات الجامعة و الاختلاس....الخ)،

2 - تقديم جميع أشكال الإسناد المادي والمعنوي للطلبة والهيئات التدريسية مثل توفير القاعات المريحة والمختبرات الملائمة والمكتبات الفنية والحديثة وأجهزة الحاسوب والانترنت فضلاً عن الحوافز المادية والمعنوية،

3- الانفتاح على المجتمع وتعزيز أواصر التعاون العلمي والثقافي والتبادل المعرفي معها، ذلك يحقق عدة أهداف منها تعزيز الموارد المالية للتعليم العالي، والتعرف على مستوى كفاءة وجود مخرجات التعليم العالي، ومدى مواكبة التعليم لحاجات المجتمع وكسر الحاجز الموجود في بلادنا بين الأكاديميين وبين العاملين الفاعلين في المجتمع ومفاصله المختلفة (الممارسين) بالتالي فإن ذلك سيضمن جعل الجامعة رافداً للتنمية لا ممر إلا من خلالها.

4- إعادة النظر بالتنظيمات والقوانين والأنظمة الجامعية المعمول بها حالياً بالشكل الذي يعطي دوراً أكبر للأساتذة في قرارات التعليم العالي من جهة ويسهل عملية التفاعل بينهم من جهة أخرى، إن أحد الأدوار الأساسية للجامعات ينبغي أن يكون تعزيز الإبداع ورعايته، وذلك لا يمكن أن يتحقق في تنظيمات وقوانين جامدة وتقليدية تحد من حرية الطلبة والأساتذة.

5- استطلاع آراء الطلبة والأساتذة حول المشاكل والمعوقات التي تواجههم ومقترحاتهم وآرائهم وصولاً إلى كسب رضاهم كونهم زبائن العملية التعليمية.

6- التأكيد على أساليب التقويم المناسبة لقياس عمليات التحليل والفهم والنقد والاستنتاج والقدرة على استخدام الطريق العلمي في حل المشكلة.

7- مراجعة البرامج المطروحة وتقييمها من حيث مواءمتها للسوق ومتطلباته والعمل على تطويرها وتحديثها ومقارنتها بالبرامج المطروحة في جامعات أخرى من حيث المحتوى والهدف والأسلوب.

8- الحرص على بناء إدارات جامعية كفؤة مرنة وقادرة على استشراف متطلبات العصر ومستجيبة للمتغيرات من حولها وتفهم المجتمع الجامعي وتوفير البيئة الأكاديمية والمادية والنفسية التي تشجع على العطاء والإبداع عند الطلبة والأساتذة، وإدارة تعرف كيف توجه الطاقات والإمكانات الفكرية والفنية والمادية للجامعة في حل القضايا المجتمعية وتطويره لها وبحضور محلي وإقليمي وعالمي... الخ.

خاتمة:

إن تحول الجامعة نحو الجودة ضرورة إستراتيجية تفرضها تحديات عصر المعلومات المتسم بالتغير السريع الذي يتطلب من الجامعة تحسين كفاءة وفاعلية عملياتها الإدارية والتعليمية، من أجل أن تكون أكثر قدرة للاستجابة مع هذه المتغيرات وردم الفجوة الأدائية والمعرفية لتحقيق احتياجات وتطلعات المستفيدين من خدماتها ونظامها التعليمي.

وبلا شك أن تحول الجامعة التقليدية نحو الجودة يواجه معوقات كثيرة والتي تناولنا أهمها في هذه الورقة، وهذا أمر طبيعي يواجه أي تحول نوعي وبالأخص في مجال إصلاح التعليم الجامعي. لكن إذا أردنا لهذا التحول النجاح فعلياً أن نضع هذه المعوقات كجزء من إستراتيجية التحول من خلال تصميم العمليات والأنشطة التي تضمن جودة التحول حتى يوفر الوقت والجهد والمال ونحقق الجودة في جامعاتنا بأقل تكلفة وفي الوقت المناسب

مقترحات الدراسة:

من أجل دعم نجاح عملية تحول الجامعة التقليدية إلى جامعة الجودة فإن الورقة تقدم مجموعة من التوصيات وهي على النحو الآتي:

- 1- التركيز على إعداد القيادات الإدارية الفعالة في الجامعات، وإجراء التقويم المستمر لجميع الأساتذة -بمختلف درجاتهم- والإداريين والمشرفين والعاملين في الجامعات الجزائرية.
- 2- أهمية ترسيخ ثقافة الجودة في الجامعة كمرحلة أساسية ومستمرة لنجاح الجودة.
- 3- تدريب القيادات الإدارية في الجامعات والأساتذة على تطبيقات الجودة في التعلم كمدخل أساسي ومستمر لنجاح الجودة.
- 4- عناية الجهات المسؤولة عن التعليم العالي بمعلومات التغذية الراجعة من الجامعات لدورها في دعم نجاح الجودة.
- 5- تطوير المناهج التعليمية بما يتوافق مع فلسفة وتطبيقات إدارة الجودة في التعليم.

المراجع:

- ¹ دافني بان (2000م): التعليم في سنغافورة "نموذج الجودة النوعية" - التعليم والعالم العربي - مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية - أبو ظبي.
- ² فؤاد العاجز (2006)، وجميل نشوان، تطوير التعليم الجامعي الفلسطيني في ضوء مفاهيم إدارة الجودة الشاملة، المؤتمر السنوي السابع: مؤسسات إعداد المعلم في الوطن العربي بين الواقع والمأمول، جامعة الفيوم.
- ³ نصر الدين حمدي سعيد مدوخ، معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وسبل التغلب عليها، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية في كلية التربية بالجامعة الإسلامية - غزة، 2008.
- ⁴ سليمان الشيخ ونعيمة أحمد (2004) : تحديات ومعوقات جودة التعليم - المؤتمر الرابع لوزراء التربية والتعليم العرب - المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم - بيروت.
- ⁵ إبراهيم بن عبد الكريم الحسين، من المدرسة التقليدية إلى مدرسة الجودة، ورقة عمل مقدمة إلى اللقاء السنوي الرابع عشر المنظم من طرف الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن)، القصيم 2007.
- ⁶ إبراهيم يوسف جبريل العطار، واقع إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية وسبل تطويره من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديمية بجامعات قطاع غزة، رسالة ماجستير في أصول التربية في كلية التربية بالجامعة الإسلامية - غزة، 2006.
- ⁷ إبراهيم بن عبد الكريم الحسين، من المدرسة التقليدية إلى مدرسة الجودة، مرجع سابق.
- ⁸ نصر الدين حمدي سعيد مدوخ، معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وسبل التغلب عليها، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية في كلية التربية بالجامعة الإسلامية - غزة، 2008.
- ⁹ عبد الرحمن المديرس وإبراهيم الحسين (2006): رحلة الجودة الشاملة في تعليمنا - إصدارات مركز الملك فهد بن عبد العزيز للجودة في التعليم - الأحساء.
- ¹⁰ إبراهيم بن عبد الكريم الحسين، من المدرسة التقليدية إلى مدرسة الجودة، مرجع سابق.
- ¹¹ إبراهيم بن عبد الكريم الحسين، من المدرسة التقليدية إلى مدرسة الجودة، ورقة عمل مقدمة إلى اللقاء السنوي الرابع عشر المنظم من طرف الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن)، القصيم 2007.
- ¹² جينسن ايريك (2001): كيف نوظف أبحاث الدماغ في التعليم - ترجمة دار الكتاب التربوي للنشر والتوزيع - الدمام.
- ¹³ جاك تايلور (1999م) : التعلم ذلك الكنز المكنون - منظمة الأمم المتحدة للتربية والثقافة والعلوم - باريس .
- ¹⁴ إبراهيم بن عبد الكريم الحسين، من المدرسة التقليدية إلى مدرسة الجودة، مرجع سابق.
- ¹⁵ نصر الدين حمدي سعيد مدوخ، معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وسبل التغلب عليها، مرجع سابق.
- ¹⁶ إبراهيم بن عبد الكريم الحسين، من المدرسة التقليدية إلى مدرسة الجودة، مرجع سابق.

- ¹⁷ جينسن ايريك (2001): كيف نوظف أبحاث الدماغ في التعليم - ترجمة دار الكتاب التربوي للنشر والتوزيع - الدمام.
- ¹⁸ نصر الدين حمدي سعيد مدوخ، معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وسبل التغلب عليها، مرجع سابق.
- ¹⁹ بولرباح عسالي، الدور الحضاري للجامعة ومواكبة تطلعات التنمية المحلية، الملتقى الوطني الأول جامعة زيان عاشور بالجلفة تقويم دور الجامعة الجزائرية في الاستجابة لمتطلبات سوق الشغل ومواكبة تطلعات التنمية المحلية، ماي 2010
- ²⁰ نفس المرجع.
- ²¹ جيلالي عياد غلام الله، النظام الجامعي، تنظيمه و تسييره، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2005.