الجودة الشاملة في التعليم العالي

م. رافد صباح التميمي

جامعة بغداد/ كلية الإدارة والاقتصاد

م. م. رؤى رياض سلمان

هيئة التعليم التقني/ مركز تطوير الملاكات

مشكلة البحث :

على الرغم من أهمية الجامعات في دفع مسيرة التنمية الاقتصادية و الاجتماعية ودورها في تحديث المجتمعات وتطويرها ، آلا أن التعليم العالي لم يصل إلى المستوى المطلوب الذي يكون فيه مؤثراً و متفاعلاً مع التطلعات التنموية في المجالات كافة ، اذ يشير واقع الحال إلى أن التعليم العالي فشل في إنتاج نوع الخريجين المطلوبين لتحديات عالم العمل ، وان السمعة والجودة التعليمية اليوم تتحدد دائماً على أساس المخرجات ، ويميل ترتيب المؤسسات الممتازة على وفق انخفاض معدلات الرسوب ، والمستويات العالية لنجاح الخريجين والتحاقهم ببرنامج الدراسات العليا ونجاحهم الوظيفي ، (مجيد،٢٠٠٨،ص١١١).

ولم يزل التعليم في الدول العربية يعاني من غلبة الكم على الكيف ومن عجز فادح عن مواجهة متطلبات عصر جديد- أخص خصائصه ثورة المعلومات التي غيرت أساليب الإنتاج وأنماطه (البربري،٢٠٠٧،ص٢)، فيصعب التكهن بعدد الجامعات التي تطبق مبادئ الجودة الشاملة، مع العلم بأن هناك عدداً لا يُستهان به من الجامعات العربية بدأت تأخذ على عاتقها الالتزام بتطبيق مفاهيم الجودة الشاملة في برامجها وسياساتها وأهدافها التعليمية .

ونظراً لأن عالمنا المعاصر يموج بألوان وأنواع عديدة ومعقدة من التحديات لتحسين نوعية التعليم ، لذلك كان لزاماً علينا وضع فلسفة جديدة لتطوير التعليم تهدف إلي إدخال مفهوم الجودة الشاملة وإعادة النظر في النظام التعليمي برمته وتكييفه ليتوافق مع عصر المعلومات وذلك لعدة أسباب لعل من أهمها (التحديات العلمية والتكنولوجية والاقتصادية والطلب الاجتماعي المتزايد على التعليم ، والحاجة إلى توظيف الموارد المتاحة وتحقيق التنمية المستدامة والتغير في نمط الحياة ، وأصبح تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي أمراً ملحاً من اجل التفاعل والتعامل بكفاءة مع متغيرات عصر يتسم بالتسارع المعرفي والتكنولوجي ، وتتزايد فيه حمى الصراع والمنافسة بين الإفراد والجماعات والمؤسسات، (البيلاوي وآخرون، ٢٠٠٨،ص١٤) ، ومن هنا بات الهدف الأكبر للنظم التعليمية ليس تقديم تعليم لكل مواطن بل التأكد على أن التعليم يجب أن يقدم بجودة عالية (البربري،٢٠٠٧،ص٢)

وعليه فالمجتمع ألان بحاجة إلى منظومة تعليمية قادرة على إعداد أفراد يدركون المستجدات ويمتلكون آلية التعامل معها بمهارة واقتدار ولهم القدرة على التكيف والتعليم وتطوير الذاتي ، فطبيعة التطبيق يتطلب تقويماً شاملاً لواقع المؤسسات التعليمية ، والمناهج والملاكات وأساليب وطرائق التدريس ، والإدارة ، وأساليب التقويم ، ونظم الامتحان ، ونوعية الطلبة ، فضلاً عن إعادة النظر بفلسفة التعليم العالي واستراتيجياته ، وتقييمها في ظل متغيرات البيئة المحلية والعالمية ، ويتطلب من ذلك تحديد عنصر القوة في المنظومة ومكامن الضعف وتحديد القدرات المطلوبة للمنافسة وسبل تحقيقها والتحديات التي ستواجهها.

لذلك جاء هذا البحث ليجيب عن الأسئلة الآتية :

١- ما الاتجاهات الحديثة في إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي ؟

٢- ما متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في النظام التعليمي الجامعي ؟

٣- ما معايير الجودة في الجامعات ؟

٤- ما التصور المقترح لتطوير وتحسين مكونات العملية التعليمية في الجامعات في ضوء إدارة الجودة الشاملة وثورة المعلومات والتكنولوجيا ؟

أهمية البحث :

يجتاز عالمنا اليوم مرحلة انتقالية بالغة الاهمية للوصول الى عصر جديد يتميز بمتغيرات نوعية غير مسبوقة تجسدت في بعض التحديات التي تواجه امتنا العربية كالعولمة ، والقرية الكونية ، والقطب الواحد ، والتكتلات الاقتصادية العملاقة ،وثورة الاتصالات والتكنلوجيا وغيرها، وامام هذه التحديات تجد المؤسسات التعليمية انها بحاجة ماسة لمواكبة التطور الهائل عن طريق تشخيص الواقع، والتخطيط للمستقبل من خلال وضع معايير حديثة تؤدي الى مواجهة متطلبات القرن القادم بمستجداته (ابراهيم ،٢٠٠٧،ص١١) ، ولم يعد التعليم قضية خدمات بل قضية أمن قومي، واستثمار في البشر ترتبط به تنمية قدرات الشعب الإنتاجية والاقتصادية والعسكرية، وأصبحت القضية هي إعداد وتأهيل شباب قادر مسلح بالعلم والمعرفة والتكنولوجيا ، وان أهمية التعليم العالي مسألة لم تعد اليوم محل جدل في أي منطقة من العالم فالتجارب الدولية المعاصرة أثبتت بما لا يدع مجالاً للشك أن بداية التقدم الحقيقية بل والوحيدة هي التعليم، وأن جوهر الصراع العالمي هو سباق في تطوير وتحسين جودة التعليم ، وبالتالي فإن عصر ما بعد الحداثة التي نعيشها الآن يتسم بالعديد من الخصائص ، منها ثورة المعلومات والانفجار المعرفي والإيقاع السريع ، والتحول من الاستثمار المادي إلى الاستثمار الفكري وغيرها من التحولات ، كل ذلك صاحبه تغيرات هائلة ومتواصلة في مطالب المجتمعات ، إذ أصبحت طرق التعليم التقليدية في حاجة إلى مراجعة بما يتناسب مع متطلبات الحداثة ، ومن هنا تأتي أهمية تطوير وتحسين الجامعة ،

وزيادة فعاليتها بصفة عامة ، وتحقيق جودة العملية التعليمية بها بصفة خاصة ، حتى يكون لدينا جيلاً قادراً على المنافسة الشرسة ، وتحقيق طموحات هذا المجتمع .(البربري،٢٠٠٧، ص١)

يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة (TQM) فلسفة إدارة عصرية ترتكز على عدد من المفاهيم الإدارية الحديثة الموجهة التي يستند إليها في المزج بين الوسائل الإدارية الأساسية والجهود الأبتكارية وبين المهارات الفنية المتخصصة من أجل الارتقاء بمستوى الأداء والتحسين والتطوير المستمرين (الخطيب، ٢٠٠٠ ،ص ١)

والجودة الشاملة (Total Quality) من المفاهيم الحديثة التي ظهرت نتيجة للمنافسة العالمية الشديدة بين المؤسسات الإنتاجية اليابانية من جهة والأميركية والأوروبية من جهة أخرى ، وذلك على يد العالم ديمنج (Edward Deming) والذي لقب بأبي الجودة الشاملة ، ونظراً للنجاح الذي حققه هذا المفهوم في التنظيمات الاقتصادية الصناعية والتجارية والتكنولوجية في الدول المتقدمة ، ظهر اهتمام المؤسسات التربوية في تطبيق منهج الجودة الشاملة في مجال التعليم العام للحصول على نوعية أفضل من التعلم ويخرج طلبة قادرين على ممارسة دورهم بصورة أفضل في خدمة المجتمع ، وأصبح عدد المؤسسات التي تتبع نظام الجودة الشاملة في تزايد مستمر سواء في أميركا والدول الأوروبية واليابان والعديد من الدول النامية وبعض الدول العربية مثل السعودية والكويت ومصر والتي بدأت بممارسة هذا النهج في بعض مؤسساتها التعليمية.(نشوان ،٢٠٠٤، ص١) .

والجودة الشاملة من بين المفاهيم الأكثر انتشاراً الآن ، لتطوير أساليب العمل في مختلف المجالات، ويشير مفهوم الجودة الشاملة بشكل مجمل إلى مجموعة المعايير والإجراءات التي يهدف تبنيها وتنفيذها إلى تحقيق أقصى درجة من الأهداف المتوخاه للمؤسسة والتحسين المتواصل في الأداء والمنتج وفقاً للإغراض المطلوبة والمواصفات المنشودة بأفضل طرق واقل جهد وتكلفة ممكنة، ويتبلور مفهوم إدارة الجودة الشاملة فيما يتبعه المسؤولين عن سير المؤسسة من أساليب إدارية وأنشطة وممارسات في أطار عمليات التخطيط وتنظيم وتنفيذ وتنسيق والمتابعة، وذلك على وفق انظم تقود إلى التحسين الدائم للأداء والمحافظة باضطراد مستوى الجودة. (البيلاوي وآخرون ،٢٠٠٨، ص١٢)

ولما كانت الجودة مطلباً في كل المهن والخدمات والمنتجات فالحاجة إليها تكون أكثر إلحاحاً في العملية التعليمية بوصفها ام المهن وتصب مخرجاتها في مدخلات أنظمة المهن كلها ولما كان المنهج هو محور العملية التعليمية فان جودته تكون أساساً للعملية التعليمية والنظام التعليمي بأكمله، (عطية ، ٢٠٠٨، ص١٧).

وتعد الجودة احد أهم الوسائل والأساليب لتحسين نوعية التعليم والارتقاء بمستوى أدائه في الوقت الحالي الذي يطلق عليه بعض المفكرين بأنه عصر الجودة ،فلم تعد الجودة ترفاً ترنو إليه المؤسسات

التعليمية أو بديلاً تأخذ به أو تتركه الأنظمة التعليمية ،بل أصبح ضرورة ملحة تمليه حركة الحياة المعاصرة، وهي دليل على بقاء الروح وروح البقاء لدى المؤسسات التعليمية ، لأن تحسين أداء المنظمات أو المؤسسات الحديثة بما فيها الجامعات يشكل اهتماماً عالمياً في جميع دول العالم. يضاف إلى ذلك أن قدرة أي مجتمع على إدارة مؤسساته وبرامجه الحيوية ليس فقط بفاعلية وكفاءة، وإنما بعدالة وابتكار، وتعدُّ من أهم الخصائص التي تميز أي مجتمع عن غيره من المجتمعات ، (الخطيب، ٢٠٠٠ص ٢) ، وتكمن أهمية البحث الحالي في :

١- اقتراح تصور لتحسين النظام التعليمي الجامعي ليتلاءم مع مفهوم إدارة الجودة الشاملة وذلك في ظل الثورة المعلوماتية والتكنولوجية.

٢- إفادة صانعي القرارات على كيفية تحسين العملية التعليمية في الجامعات والكليات وتطبيق إدارة الجودة الشاملة .

٣- أتساع قاعدة المستفيدين من البحث (الطلبة، التدريسيون، مطورو المناهج، المخططون لتطوير التعليم العالي، صانعو القرار)

أهداف البحث :

يسعى البحث لتحقيق الأهداف الآتية :

١- تّعرف الاتجاهات الحديثة في إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي .

٢- تّعرف متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في النظام التعليمي الجامعي .

٣- تّعرف معايير الجودة في التعليم العالي (الجامعات والكليات).

٤- وضع تصور مقترح لتطوير وتحسين جميع مكونات العملية التعليمية في الجامعات في ضوء إدارة الجودة الشاملة وثورة المعلومات والتكنولوجيا .

حدود البحث :

يقتصر البحث على الجامعات ومؤسسات التعليم العالي .

تعريف المصطلحات :

أولاً : الجودة :

لغةً : من أجاد أي أتى بالجيد من قول او عمل و أجاد الشيء صيره جيداً (مصطفى ، المعجم الوسيط، ص١٤٥) والجيد نقيض الرديء ، وجاد الشيء جوّده بمعنى صار جيداً . (ابن منظور، ١٩٩٢، ص٤١١) .

اصطلاحا : اما المعنى الاصطلاحي للجودة فقد تعددت أشكاله و لا يزال يكتنفه بعض الغموض، يقول (Ellis) " الجودة بحد ذاتها تعبير غامض إلى حد ما، لأنها تتضمن دلالات تشير إلى المعايير والتمييز على حد سواء " (جفري ، دوهتري ،١٩٩٩، ص٩) .

وعرفها (مجيد ،٢٠٠٨) : أن تعريف الجودة الذي يتبناه معظم المحللين وصانعو القرار في التعليم العالي هو الملائمة للغرض (Fitness For The Purpose) ودفاعهم عن هذا التعريف يسند إلى أن الجودة لا معنى لها إلا بالنسبة للغرض أو الغاية من المنتج او الخدمة ، (مجيد ،٢٠٠٨، ص١١٣)

ثانياً: الجودة الشاملة : عرّفها رولاس فرانك انها "عملية منظمة مستمرة لغلق الفجوة بين الأداء الحالي ، والنتائج المرغوب فيها من المستفيد او المستهلك .(عطية ،٢٠٠٨،ص ٢١)

ثالثاً: التعليم العالي : هو أعلى مرحلة في التعليم وهو الجهود والبرامج التعليمية المتطورة التي تتم على مستوى الجامعات والكليات والمعاهد والمراكز المرتبطة بها.(طرابلسية ،٢٠١١، ص٣٣)

رابعاً: ويعرف الباحث الجودة في التعليم العالي إجرائياً : هي مجموعة الخصائص أو السمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التعليم العالي وحالته بما في ذلك كل أبعاده ، مدخلات وعمليات ومخرجات قريبة وبعيدة وتغذية راجمة وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي الى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة لمجتمع معين ، وتحرص الجامعات على تحقيقها للحصول على مراكز متقدمة ضمن الجامعات العالمية المتميزة وتتضمن أيضاً أعداد الطلبة على مختلف المعارف والمهارات والأتجاهات لحقل العمل .

دراسات سابقة : سيعرض الباحثان بعض الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع وعلى النحو الآتي :

أولاً: دراسة محمد بن سليمان البندري ورشدي احمد طعيمة ،٢٠٠٢ ، بعنوان :

(تطوير كليات التربية بين معايير الاعتماد ومؤشرات الجودة ،وزارة التعليم العالي ،سلطنة عُمان)

هدفت الدراسة إلى عرض عدد من القضايا ذات الصلة بتطوير كليات التربية سعياً إلى تحقيق الجودة الشاملة كما نتمناها ، وقد تضمنت حديثاً عن مبررات التطوير ومحدداته ومؤشرات الجودة وعدداً من المعايير ، وانتهت إلى عدد من التوصيات منها :

١- دعم الصلة بين كليات التربية ومدارس التعليم ما قبل الجامعي .
٢- إنشاء هيئات للاعتماد الأكاديمي في كل بلد عربي للتأكد من استيفاء الكليات الحكومية معايير إنشاء كليات التربية قبل إصدار قرار حكومي بافتتاحها ،والتقويم المستمر لكليات إعداد المعلم بصفة دورية (كل خمس أو عشر سنوات) للتأكد من استمرارية تطبيق المعايير .

٣- تكثيف البحوث حول نظام الجودة الشاملة ومراجعة النظم الشبيهة والتجارب الناجحة لاستخلاص مؤشرات تطبيقها ، ومواءمتها مع طبيعة المرحلة التي تمر بها كليات التربية والسياق الثقافي والاجتماعي لها . (البندري ،٢٠٠٢، ص ١)

ثانياً : دراسة احمد كنعان ،٣٠٠٣، بعنوان :

(أفاق تطوير كليات التربية وفق مؤشرات الجودة وتطبيقاته في ميدان التعليم العالي)

يهدف البحث إلى الوقوف عند مفهوم الجودة ومسوغات تطبيقها في الميدان التربوي ، وتحديد أهم معايير ومؤشرات الجودة في التعليم العالي ، ورصد معوقات تطبيق الجودة في مجال التعليم الجامعي ،ورصد أهم الإجراءات الواجب انجازها لضمان وصول كليات التربية إلى الجودة الشاملة والمحافظة عليها .

وتوصل البحث إلى عدد من المقترحات منها :

١- أعادة النظر باللوائح الداخلية للكليات الجامعية وتطويرها بما يتلاءم مع مؤشرات الجودة .

٢- وضع نظام فعّال وملزم لتقييم الأداء الجامعي وتقويمه يشمل الطلبة ، وأعضاء الهيئة التدريسية ، والمناهج والعلاقة مع المجتمع وكيفية توظيف الموارد واستثمارها .

٣- إنشاء هيئة اعتماد أكاديمي عربية تابعة لاتحاد الجامعات العربية تتولى مهمة منح شهادة الجودة للكليات على وفق معايير الجودة الشاملة العالمية .

٤- وأخيراً دعا الباحث إلى أن تتبنى جمعية عمداء كليات التربية العربية ومعاهدها نظام الجودة الشاملة ، وإعداد قائمة بيانات شاملة وموحدة لكليات التربية في الوطن العربي ، وتشمل وخططها وتجاربها وبرامجها ومناهجها ، كي يمكن الاسترشاد بها عند الحكم على واقع هذه الكليات على وفق معايير ومؤشرات الجودة الشاملة .(كنعان ،٢٠٠٣، ص٥)

ثالثاً : دراسة محمد خير الفوال ،٢٠٠٣، بعنوان :

(أنظمة الجودة واعتماد المعايير بالنسبة للكليات الجامعة ولكليات التربية)

هدفت الدراسة إلى بيان أهم معايير الجودة المعتمدة بالنسبة إلى الكليات الجامعية وكليات التربية وقد توصل الباحث إلى مجموعة معايير الجودة في كليات التربية وهي مشتقة من المعايير التي وضعتها وكالة تأمين الجودة في التعليم العالي في المملكة المتحدة (QAAHE) وقد قسمها إلى محاور ويندرج تحت كل محور مجموعة من المعايير وهي على النحو الأتي :

١- مواصفات التقويم ومعاييره في الدراسات التربوية .

٢- بنية دليل تقويم الدراسات التربوية .

٣- تحديد مبادئ الدراسات التربوية . (الفوال ،٢٠٠٣،ص ١)

منهجية البحث وإجراءاته :

منهجية البحث :

اعتمد الباحثان المنهج الوصفي الذي يعتمد على تحليل مفهوم الجودة الشاملة في التعليم العالي ومبادئ إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات ومعايير استعمالها في التعليم العالي ووضع تصور مقترح لتحسين وتطوير مدخلات النظام التعليمي الجامعي وذلك من أجل الحصول على أهم مخرج للنظام التعليمي الجامعي وهم الطلبة .

أولاً : مفهوم إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي :

يُعد مفهوم الجودة الشاملة فلسفة تعتمد على مفهوم النظم والتي تنظر إلى المؤسسة بشكل شامل لإحداث تغييرات إيجابية مرغوبة فيها وذلك بدراسة كل جزء داخل المؤسسة وتطويره للوصول إلى جودة أفضل ، ومصطلح الجودة هو بالأساس مصطلح اقتصادي ظهر بناء على التنافس الصناعي والتكنولوجي بين الدول الصناعية المتقدمة بهدف مراقبة جودة الإنتاج وكسب ثقة السوق والمشتري ، وبالتالي تتركز الجودة على التفوق والامتياز لنوعية المنتج في أي مجال ، ويرى البعض أن الجودة الشاملة أسلوب جديد للتفكير والنظر إلى المؤسسة وكيفية التعامل والعمل داخلها للوصول إلى جودة المنتج (البربري،٢٠٠٧،ص٣) ، فالجودة معيار للكمال يتم الحكم عليها بمعرفة ما إذا أدينا ما عزمنا على توفيره في الوقت المحدد ، والكيفية التي قررنا أنها تلائم احتياجات عملائنا أم لا ، إذا كان العملاء ، أو المستفيدين سعداء بما قدمنا من منتج ، أو خدمة ، أو عمل ، أو الطريقة التي قدمنا بها تلك الخدمة ، أو العمل ، فيكمن القول إننا حققنا أهداف الجودة .(عطية ،٢٠٠٧، ص٢٠) ، بينما يرى البعض أن الجودة الشاملة هي مدخل استراتيجي لإنتاج أفضل منتج أو خدمة من خلال الإنتاج المبدع ، ولقد عرفها المعهد الوطني الأمريكي للمقاييس والجمعية الأميركية لمراقبة الجودة بأنها : "مجموعة من السمات والخصائص للسلع والخدمات القادرة على تلبية احتياجات محددة" ، ينما عرفها معهد الجودة الفيدرالي الأميركي أنها : "أداء العمل الصحيح بشكل صحيح من المرة الأولى مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسن الأداء" .

والجودة(طبقاً لتعريف منظمة الايزو العالمية) تعني "الوفاء بجميع المتطلبات المتفق عليها بحيث تنال رضاء العميل ، ويكون المنتج ذو جودة عالية وتكلفة اقتصادية معتدلة" ، ومن منظور العملية التعليمية فالجودة تعني: الوصول الى مستوى الأداء الجيد. وهي تمثل عبارات سلوكية تصف أداء المتعلم عقب مروره بخبرات منهج معين،ويتوقع أن يستوف مستوي تمكن محدد مسبقاً ، ويعرف مفهوم الجودة الشاملة بأنه " أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع ومستويات المنطقة التعليمية ليوفر للعاملين وفرق العمل الفرصة لإشباع حاجات الطلاب والمستفيدين من عملية التعلم ، أو هي فعالية تحقيق أفضل خدمات تعليمية بحثية واستشارية بأكفأ أساليب وأقل تكاليف وأعلى جودة ممكنة . (النجار ،١٩٩٩، ص٧٣).

مفهوم الايزو :

أن أصل كلمة الايزو جاء من الكلمة اليونانية (ISOS) التي تعني المساواة ونتيجة لتعقد الأعمال ذات الصبغة العالمية والزيادة المطردة في التأكيد على الجودة في الأسواق مما أدى إلى إحداث نمو متزايد في الطلب على المواصفات القياسية الدولية بوصفها خياراً أساسياً لتعزيز موقع المنظمة لتحسين الجودة الإنتاجية . ولقد أصدرت المنظمة الدولية للمواصفات والمعايير International Organization (Standaraization) منذ عام ١٩٨٧ م مجموعات من المعايير والمواصفات بدءاً بمجموعة (ISO-9000) لعام ١٩٨٧ م المعنية بإدارة الجودة للمنظمات ولتكون الأساس عند إبرام العقود التجارية وتأكيد الجودة للزبون ، ومن ثم مجموعة (ISO-9000) لعام ١٩٩٤م ووصولاً إلى مجموعة (ISO-9000) للعام ٢٠٠٠م ، وهذه المجموعات تركز على تحقيق ضمان الجودة وتكريسه، ويؤدي تطبيق هذه المجموعات إلى مزايا متعددة لمؤسسات التعليم العالي. (البرواري ، ٢٠٠٠، ص١٦٠)

كما يمكن تعريف مفهوم الجودة في التعليم على أنه مجموعة من الشروط والمواصفات التي يجب أن تتوافر في العملية التعليمية لتلبية حاجات المستفيدين منها وإعداد مخرجات تتصف بالكفاءة لتلبية متطلبات المجتمع ، وانطلاقا من هذه التعريفات فإن الجودة الشاملة في إطار المؤسسة التعليمية تضم مجموعة من المضامين أهمها :

١) اعتماد أسلوب العمل الجماعي التعاوني ، ومقدار ما يمتلكه العنصر البشري في المؤسسة من قدرات ومواهب وخبرات .
٢) الحرص على استمرار التحسين والتطوير لتحسين الجودة .
٣) تقليل الأخطاء من منطلق أداء العمل الصحيح من أول مرة ، الأمر الذي يؤدي إلى تقليل التكلفة في الحد الأدنى مع الحصول على رضا المستفيدين من العملية التعليمية .
٤) الحرص على حساب تكلفة الجودة داخل المؤسسة لتشمل كافة الأعمال المتعلقة بالخدمة المقدمة
٥) النهج الشمولي لكافة المجالات في النظام التعليمي كالأهداف والهيكل التنظيمي وأساليب العمل والدافعية والتحفيز والإجراءات . (الدراكة ،٢٠٠٢،ص١٦)

ومهما كانت التعريفات التي تعرضت إلى مفهوم الجودة الشاملة إلا أنها تشترك في العديد من المسلمات أهمها :

١- أن التركيز على تحسين المنتج هو المخرج النهائي لأي نظام .
٢- أن الجودة الشاملة تعد فلسفة وإستراتيجية طويلة الأمد تحتاج الى مجهود كبير ومدة للحكم على مدى نجاحها في تحقيق الأهداف.
٣- تحتاج الجودة الشاملة إلى توفر قيادات فاعلة قادرة على الابتكار والتطبيق الفعال بثقة ودون تردد .
٤- تحتاج إلى استعمال أساليب ابتكاريه وتوليد أفكار والتخطيط المثل للوصول للحل الأمثل .

٥- تحتاج إلى تدريب مستمر لحل المشكلات بأسلوب علمي .

٦- تحتاج إلى المزيد من الجهد والمنافسة الشديدة بين المنظمات للوصول الى أفضل منتج بأقل التكاليف للحصول على رضا المستهلك .

٧- تحتاج إلى توافر هيكلية ومناهج ملائمة لعملية التطبيق والتنفيذ . (البربري ، ٢٠٠٧ ، ص)

وقد أكد بيرنبوم (١٩٨٩) على وجود ثلاثة أبعاد للجودة في التعليم العالي يجب عدم التفريط بأي منها :

أ-البعد الأكاديمي : وهو تمسك المؤسسة بالمعايير والمستويات المهنية والبحثية و الأكاديمية .

ب- البعد الاجتماعي : وهو تمسك المؤسسة بإرضاء حاجات القطاعات الهامة المكونة للمجتمع الذي توجد فيه وتخدمه .

ت- البعد الفردي :وهو تمسك مؤسسة التعليم العالي بالنمو الشخصي للطلبة من خلال التركيز على حاجاتهم المتنوعة . (مجيد ،٢٠٠٨، ص١١٥)

ثانياً : أهداف الجودة الشاملة في التعليم العالي :

١- ضبط وتطوير النظام الاداري بالجامعة نتيجة لتوصيف الادوار والمسؤليات المحددة لكل فرد في النظام الجامعي وحسب قدراته ومستواه .

٢- الارتقاء بمستوى الطلاب الاكاديمي والانفعالي والاجتماعي والنفسي والتربوي بوصفهم احد مخرجات النظام الجامعي .

٣- تحسين كفايات المشرفين الاكاديميين ورفع مستوى الاداء لجميع الاداريين من خلال التدريب المستمر.

٤- توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الانسانية بين جميع العاملين في النظام الجامعي .

٥- تطوير الهيكلية الادارية للجامعة بطريقة تسهل عملية التعلم بعيداً عن البيروقراطية وتسمح بالمشاركة في اتخاذ القرارات التعليمية .

٦- رفع مستوى الوعي لدى الطلبة تجاه عملية التعليم واهدافه مع توفير فرص ملائمة للتعلم الذاتي بصورة اكثر فاعلية .

٧- النظرة الشمولية لعملية التعليم من كافة جوانبها والابتعاد عن التجزئة بين عناصر التعليم الجامعي مع الاخذ بعين الاعتبار عمليات التدريب المستمر لكافة المعنيين والمشاركين من اجل التطوير والتحسين للوصول الى مخرجات تعليمية ملائمة ذات صبغة تنافسية .

٨- زيادة الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العلمي بالمؤسسات التعليمية لما تقدمه من خدمة مختلفة للطلاب والمجتمع من خلال المساهمة في تنمية المجتمع المحلي. (مجيد ،٢٠٠٨، ص٢٣٠)

ثالثاً : مبادئ إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management)

وهي عملية ممتدة لاتنتهي ، وتشمل كل مكون وكل فرد في المؤسسة ، اذ تهدف لادخالهم في منظومة تحسين الجودة المستمر ، وتركز على تلافي حدوث الاخطاء بالتأكد من ان الاعمال قد أديت بالصورة الصحيحة ، من اول مرة ، لضمان جودة المنتج والارتقاء به بشكل مستمر، وتشمل ادارة الجودة الشاملة ، في مضمونها المبائ الاتية :

المبدأ الأول : التركيز على العميل :

يجب ان تتفهم المؤسسات الاحتياجات والتوقعات الحالية والمستقبلية لعملائها، وتكافح لتحقيق كل التوقعات ، ويقصد بالعميل هنا : الطالب ، والمجتمع ، وسوق العمل الذي يستوعب الخريجين.

المبدأ الثاني : القيادة :

تهتم قيادات التعليم بتوحيد الرؤية والاهداف والاستراتيجيات داخل منظومة التعليم وتهيئة المناخ التعليمي لتحقيق هذه الاهداف وبأقل تكلفة .

المبدأ الثالث : مشاركة العاملين :

التأكيد على المشاركة الفعالة والمنصفة لجميع العاملين المشاركين بالتعليم من القاعدة الى القمة بدون تفرقة ، كل حسب موقعه ، وبنفس الاهمية ، مما سيؤدي الى اندماجهم الكامل في العمل وبالتالي يسمح باستعمال كل قدراتهم وطاقاتهم الكامنة لمصلحة المؤسسة التعليمية .

المبدأ الرابع : التركيز على الوسيلة :

وهو الفرق الجوهري بين مفاهيم ادارة الجودة الشاملة ومفاهيم ضمان الجودة التي تركز فقط على المنتج وحل المشاكل التي تظهر ، اولاً باول .

المبدأ الخامس : اتخاذ القرارات على أساس من الحقائق :

ان القرارات الفعالة تركز ليس فقط على جمع البيانات بل تحليلها ووضع الاستنتاجات في خدمة متخذي القرار .

المبدأ السادس : التحسين المستمر :

يجب ان يكون التحسين المستمر هدفاً دائماً للمؤسسات التعليمية .

المبدأ السابع : الاستقلالية :

تعتمد ادارة الجودة الشاملة على الاستقلالية . (البيلاوي و آخرون ، ٢٠٠٨،ص٢٩)

أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي

تواجه المنظمات ومنها الجامعات ومراكز المعلومات ومؤسسات التعليم العالي المختلفة موجة من التحديات متمثلة في انخفاض الإنتاجية، وزيادة التكاليف، ونقص الموارد المالية، وتبني أساليب غير فعالة لتحقيق الأهداف المنشودة ، وكذلك تدني مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين ومواجهة هذه التحديات والتغلب عليها أمر في غاية الأهمية، لا لتتمكن هذه المنظمات ومنها المكتبات من المنافسة، بل لتتمكن من البقاء، لذلك كان لا بد من التطبيق السليم والشامل لمفهوم إدارة الجودة لتحسين مستويات الجودة وتمكين المنظمة من التميز، وذلك عن طريق تحقيق عدد من الفوائد أهمها زيادة الإنتاجية وتخفيض تكلفة الأداء وتحسين مستوى جودة المنتج أو الخدمة التي تقدمها للمستفيد، إلا أن النظرة التقليدية المتمثلة في وجهة النظر القائلة بأن تحسين الجودة يتعارض مع زيادة الإنتاجية ويساهم في زيادة تكاليف الأداء، تجعل كثيراً من المنظمات الإدارية ومنها المكتبات تتردد في الاستثمار في تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة، والذي انعكس بدوره على تفاقم المشكلات الإدارية، وسواء الخدمات المقدمة وبالتالي عدم تحقيق رضا المستفيد عما يقدم له من منتجات أو خدمات . إن مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتطبيقه لم يعد يقتصر على المؤسسات والمنظمات التي تهدف للربح المادي فقط، بل إن رغبة المؤسسات والمرافق العامة لتحقيق جودة مخرجاتها لا تقل عن رغبة تلك المؤسسات الهادفة للربح، خاصة المعاهد والجامعات ؛ إذ أن تحقيق الأهداف بصورة جيدة ومرضية هو في حد ذاته نجاح ومفخرة لمن قام به بغض النظر عن الربح أو عدمه كما تسعى الجامعات حالياً في جميع بلاد العالم إلى التجديد والتطوير والتحديث بسبب تعدد المؤثرات وتنوعها في البيئة المحيطة ، وتأخذ الجامعات بآليات متنوعة ومتعددة لتحقيق هذا التحول .

رابعاً: متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي :

إن تطبيق الجودة الشاملة بحاجة الى إحداث متطلبات أساسية لدي المؤسسات التعليمية حتى تستطيع تقبل مفاهيم الجودة الشاملة بصورة سليمة قابلة للتطبيق العملي وليس مجرد مفاهيم نظرية بعيدة عن الواقع ، ولكي تترجم مفاهيم الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية للوصول إلى رضا المستفيد الداخلي والخارجي للمؤسسة التعليمية ، ومن هذه المتطلبات :

١- دعم وتأييد الإدارة العليا لنظام الجودة الشاملة لتحقيق الأهداف المرجوة.

٢- ترسيخ ثقافة الجودة الشاملة بين جميع الأفراد كأحد الخطوات الرئيسة لتبني إدارة الجودة الشاملة ، إذ أن تغيير المبادئ والقيم والمعتقدات التنظيمية السائدة بين أفراد المؤسسة الواحدة يجعلهم ينتمون إلى ثقافة تنظيمية جديدة يلعب دوراً مهماً في خدمة التوجيهات الجديدة في التطوير والتجويد لدي المؤسسات التربوية (مصطفى ،٢٠٠٢،ص٥٠)

٣- تنمية الموارد البشرية : كالتدريسي وتطوير وتحديث المناهج واستعمال طرائق تدريس حديثة تتلاءم مع متغيرات العصر الحديث وتبني أساليب التقويم المتطورة وتحديث الهياكل التنظيمية لإحداث التجديد التربوي المطلوب .

٤- مشاركة العاملين : التأكيد على المشاركة الفعالة لجميع العاملين المشاركين بالتعليم من القاعدة إلى القمة بدون تفرقة كل حسب موقعه وبنفس الأهمية لتحسين مستوي الأداء .

٥- التعليم والتدريب المستمر لكافة الأفراد .

٦- التعرف على احتياجات المستفيدين الداخليين وهم الطلاب والعاملين والخارجيين هم عناصر المجتمع المحلي ، وإخضاع هذه الاحتياجات لمعايير لقياس الأداء والجودة .

٧- تعويد المؤسسة التربوية بصورة فاعلة علي ممارسة التقويم الذاتي للأداء .

٨- تطوير نظام للمعلومات لجمع الحقائق من أجل اتخاذ قرارات سليمة بشأن أي مشكلة ما .

٩- تفويض الصلاحيات يعد من الجوانب المهمة في إدارة الجودة الشاملة وهو من مضامين العمل الجماعي والتعاوني بعيداً عن المركزية في اتخاذ القرارات .

١٠- استعمال أساليب كمية في اتخاذ القرارات وذلك لزيادة الموضوعية وبعيداً عن الذاتية (العقيلي،٢٠٠١، ص٥٥) .

متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي من الناحية العملية تشمل :

(أولاً) : رسم سياسة الجودة الشاملة في الجامعات من حيث :

تحديد المسؤول عن إقامة الجودة الشاملة وإدارتها ، تحديد كيفية مراقبة ومراجعة النظام من الإدارة ، تحديد المهمات المطلوبة والإجراءات المحددة لكل مهمة ، تحديد كيفية مراقبة تلك الإجراءات ، تحديد كيفية تصحيح الإخفاق في تنفيذ الإجراءات .

(ثانياً) : الإجراءات :

وتشمل المهمات الآتية : ١- القدرة على التسجيل ، ٢- تقديم المشورة ، ٣- تخطيط المنهج ، ٤- عمليات التقويم ، ٥- أعداد مواد التعليم ، ٦- اختيار وتعيين العاملين ، ٧- تطوير العاملين .

(ثالثاً) : تعليمات العمل :

يجب ان تكون تعليمات العمل واضحة ومفهومة وقابلة للتطبيق .

(رابعاً) : المراجعة :

وهي الوسيلة التي يمكن للمؤسسات أن تتأكد من تنفيذ الإجراءات .

(خامساً) : الإجراءات التصحيحية :

هو تصحيح ما تم إغفاله او ما تم عمله بطريقة غير صحيحة .

(سادساً) : الخطوات الايجابية :

وضع معايير لتطبيق إدارة الجودة الشاملة مثل نظام الايزو (ISO-9002) في الميدان التربوي، وهو يعني مدى تطابق عملية التنفيذ الإدارة الجودة الشاملة للمواصفات القياسية لإحدى المؤسسات العالمية التي تهدف الى وضع أنماط ومقاييس عالمية للعمل على تحسين كفاءة العملية الإنتاجية و تخفيض التكاليف ، ولقد تم تطوير نظام الايزو ٩٠٠٠، ليتوافق مع الميدان التربوي والتعليمي فظهر ما يسمى بالايزو ٩٠٠٢، ويتضمن ١٩ بند تمثل مجموعة متكاملة من المتطلبات الواجب توفرها في نظام الجودة المطبق في المؤسسات التعليمية للوصول إلى خدمة تعليمية عالية ، وفيما يلي عرضاً لأهم العناصر الواردة ضمن المواصفة (ISO 9000-2000) والتي تم تطبيقها على المؤسسات الجامعية هي :

١- المدى .
٢- المرجع المعياري .
٣- المصطلحات والتعريف .
٤- متطلبات نظام ادارة الجودة :
أ-المتطلبات .
ب- متطلبات التوثيق .
- عام .
- كتيب الجودة .
- ضبط الوثائق .
- ضبط سجلات الجودة .
٥- مسؤولية الإدارة :
أ-التزام الإدارة .
ب- التركيز على الطالب .
ت- السياسة التعليمية .
ث- التخطيط .
- الأهداف .
- التخطيط لنظام إدارة الجودة .
ج- الإدارة .
- المتطلبات العامة .
- المسؤولية والصلاحية .

- ممثل الإدارة .
- الاتصالات الداخلية .
- دليل جودة العملية التعليمية .
- الرقابة على الوثائق .
- الرقابة على السجلات .

٦- إدارة الموارد :

أ-تخصيص الموارد .

ب- الموارد البشرية .

- تخصيص العاملين .
- التدريب وتطوير القابليات .
- البنى التحتية .
- الخدمات .

٧- إعداد الطالب :

أ-احتياجات الطالب .

ب- بناء المناهج .

- المتطلبات العامة .
- تخطيط المناهج .
- تحليل الحاجات .
- بناء الموارد الدراسية .
- اعتماد المناهج وتغييرها.

ح- القبول .

خ- طرائق التدريس .

٨- القياس والتحليل والتحسين (التقويم) :

- تحديد الكفايات .
- نظام الامتحانات .
- أسباب الرسوب .
- الإعمال التصحيحية لفشل الطالب .
- مراجعة متطلبات الحصول على الشهادة . (العزاوي ،٢٠٠٠، ص ١٦)

إن المتطلبات المقدمة سابقاً تتطلب الجرأة من القيادة العليا في هذه المؤسسات نحو التغيير للأفضل بعيداً عن التعليم التقليدي ، وهذا يستلزم تطبيق الأساليب الآتية :

١- الإستراتيجية : وهو أن يكون لدى القيادة العليا خطة تنموية عن مستقبل المؤسسة في السنوات (٣-٥) القادمة .

٢- الهيكل التنظيمي : ويعني إعادة هيكلة المنظمة مع تغيير المسؤوليات والوظائف والأدوار .

٣- النظام : ويعني إعداد نظام جديد لتحسين المخرجات وزيادة فعاليات العمليات مع إضافة ابتكارات جديدة تسهم في تحسين فعالية النظام .

٤- العاملون : وتعني معاملة العاملين بشكل لائق وإشباع احتياجاتهم من خلال استعمال أسلوب العلاقات الإنسانية في العمل .

٥- المهارات : وتعني تحسين القدرات والكفايات البشرية من خلال التدريب المستمر من اجل ابتكار أساليب جديدة وتحديد القيم السائدة وتبديلها بثقافة وقائية تلائم التطور المستمر .

(فيليب ،١٩٩٥ ،ص٣٨)

أهم أسباب تزايد الاهتمام بالجودة في التعليم العالي منذ أوائل التسعينات من القرن الماضي هو :

أولاً : حدوث زيادة في إعداد الطلبة الملتحقين بمؤسسات التعليم العالي في مختلف أنحاء العالم وخاصة بالدول النامية وحدوث تنوع كبير في أهداف التعليم العالي ومجالاته وبرامجه وأنماطه في وقت شحت فيه الموارد المالية لمؤسسات المجتمعية والاقتصادية المختلفة من حدوث تدهور في المؤسسات التعليمية أذا لم يحصل تركيز شديد على كفالة النوعية الجيدة وضبطها .

ثانيا : تزايد القناعة لدى المسؤولين في الحكومات بأن النجاح الاقتصادي يتطلب قوى عاملة جيدة الإعداد، وهذا لا يتأتى إلا من خلال برامج تعليمية وتدريبية جيدة النوعية في مؤسسات التعليم العالي .

ثالثا : ازدياد المطالبات من جانب المنظمات المهنية والثقافية والإنسانية والهيئات المجتمعية والدولية بتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين بعامة وللمتعلمين في مختلف المستويات بخاصة ، وتجاوب الحكومات والمؤسسات التعليمية مع هذه المطالب.

(مجيد ،٢٠٠٨، ص١١٥)

خامساً : الفوائد المرجوة من تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم :

١- تساعد المؤسسات التربوية على مواكبة التغيرات في سوق العمل ورغبات المنتفعين من الخدمة التعليمية .

٢- تحسين العملية التربوية ومخرجاتها بصورة مستمرة وتحسين الخدمات المقدمة .

٣- تقليل الاخطاء ،او منع حدوثها.
٤- تطوير المهارات القيادية و الادارية لقيادة المؤسسة التعليمية .
٥- تحقيق انتاجية عالية .
٦- تحقيق علاقات عمل افضل بين العاملين في المؤسسة التعليمية .
٧- التشديد على تطوير العمليات .
٨- تؤدي الى انشاء أنظمة لتحقيق اداء جيد في جميع مجالات عمل الجامعات والكليات .
٩- زيادة القدرة التنافسية لدى المؤسسة التعليمية مع غيرها فيما تقدم .
١٠- تؤدي الى تقسيم الادارة وازالة الجوانب غير الفعالة في النظام التعليمي .
١١- تعمل على زيادة الكفاءة المهنية للمتخرجين .
١٢- تؤدي الى رؤية واضحة ورسالة واهداف محددة للمؤسسة التربوية .
١٣- تؤدي الى وضع خطة استراتيجية للمؤسسة التعليمية .
١٤- تؤدي الى هيكلة شاملة محددة متكاملة مستقرة للمؤسسة التعليمية .
١٥- تضع وصفاً واضحاً لمسؤولية كل قسم من اقسام المؤسسة وكل فرد فيها.
١٦- وضع معايير جودة محددة لجميع مجالات عمل المؤسسة التعليمية .
١٧- تحديد الاجراءات العملية بشكل واضح من اجل تحقيق معايير الجودة .
١٨- تحديد الادوار بشكل واضح .
١٩- تحقق مستوى اداء مرتفع لجميع العاملين في المؤسسة التعليمية بما فيهم الإداريين والمندرسين والمشرفين والطلبة ، وتنمي مهاراتهم ، وتزويدهم بثقافة الجودة .
٢٠- تؤدي الى ترابط متكامل بين المشرفين والعاملين في المؤسسة التعليمية
٢١- يكون جميع العاملين ممتلكين المعارف والمهارات اللازمة لتطبيق الجودة الشاملة .
٢٢- الاستمرار بحل المشكلات ومعرفة اسبابها وتجاوزها من العاملين .
٢٣- تحقق استعمالا افضل للاتصال والتواصل .
٢٤- خفض تكاليف الانتاج او الخدمة التعليمية بتطبيق معايير الجودة في الانفاق .
٢٥- تقليل الوقت الازم لانجاز المهمات .
٢٦- خلق بيئة تدعم التطوير المستمر وتحافظ عليه.
٢٧- تقليل المهمات والنشاطات اللازمة لتحويل المدخلات الى مخرجات .
٢٨- خلق الثقة بين المؤسسة والمنتفع وادامتها .
٢٩- اتخاذ القرارات استناداً على الحقائق لا المشاعر .

٣٠- زيادة القدرة على جذب العملاء والاقلال من شكا ويهم .

٣١- زيادة نسبة تحقيق الاهداف الرئيسة للمؤسسة .

٣٢- تحسين وتطوير اساليب العمل وطرائق التدريس وتطويرها بما يستجيب لمستجدات المناهج ، واتجاهاتها المدنية .

٣٣- تنمية الانتماء والولاء للمؤسسة التعليمية لدى العاملين فيها من خلال اعتزازهم بالخدمات التي تقدمها، وتميز مخرجاتها ، وحسن صورتها في اذهان الناس .

٣٤- ضمان استمرارية المؤسسة وبقائها ، وعدم اندثارها .

٣٥- تنمي القدرة على الابداع لدى جميع العاملين في المؤسسة التعليمية .

٣٦- توفير التدريب اللازم المستمر لجميع العاملين وتمكينهم من مواكبة التطوير .

٣٧- منح العاملين حوافز تشجيعية عن الجهود المميزة التي يبذلونها . (عطية ،٢٠٠٨، ص١١٧)

سادساً : اهم المعوقات التي تواجه تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات العربية :

١) الإدارة العليا لا تتبنى القضية فضلا عن ضعف اقتناعها بجدوى التغيير .

٢) الاعتقاد بان الشعارات تحقق نتائج الجودة .

٣) لا توجد مخصصات كافية لبرنامج الجودة الشاملة .

٤) العلاقات غير منسجمة بين الإدارات ووجود حلقة مفقودة نحو الهدف بين الإدارة والعاملين حول ماذا يراد تحقيقه ؟

٥) معايير قياس الجودة غير واضحة ومتجددة لقياس مدى التقدم والانجاز .

٦) فرق او حلقات الجودة غير موجودة وفي حالة وجودها فأنها تتسم بضعف وقلة نتائج عملها .

٧) سلسلة الجودة وقلة جهود التوثيق وتسجيل الإجراءات والنتائج .

٨) فاعلية التدريب محدودة .

٩) فلسفة التحسين المستمر غائبة وفقدان الثقة في البرنامج بعد فترة زمنية طويلة من بدء التنفيذ.(العمري ،٢٠٠٢،ص٣٠)

سابعاً : المراحل الاساسية لتطبيق ادارة الجودة الشاملة :

المرحلة الاولى : مرحلة اقتناع وتبني الإدارة لفلسفة إدارة الجودة الشاملة :

وفي هذه المرحلة تقرر إدارة المؤسسة رغبتها في تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة ومن هذا المنطلق يبدأ كبار المدراء بالمؤسسة بتلقي برامج تدريبية متخصصة عن مفهوم النظام وأهميته ومتطلباته والمبادئ لتي يستند إليها .

المرحلة الثانية : مرحلة التخطيط :

وفيها يتم وضع الخطط التفصيلية للتنفيذ وتحديد الهيكل الدائم والموارد اللازمة لتطبيق النظام .

المرحلة الثالثة : مرحلة التقويم :

وغالبا ما تبدأ عملية التقويم ببعض التساؤلات الهامة والتي يمكن في ضوء الإجابة عليها تهيئة الأرضية المناسبة للبدء في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

المرحلة الرابعة : مرحلة التنفيذ :

في هذه المرحلة يتم اختيار الأفراد الذين سيعهد إليهم بعملية التنفيذ ويتم تدريبهم على احدث وسائل التدريب المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة.

المرحلة الخامسة :

مرحلة تبادل ونشر الخبرات : وفي هذه المرحلة يتم استثمار الخبرات والنجاحات التي يتم تحقيقها من تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة . (عبد المحسن ،١٩٩٦ ص١٠)

ثامناً: مؤشرات أدارة الجودة في التعليم :

هناك عشر محكات أو مؤشرات تصف خصائص نظام إدارة المؤسسات التعليمية بصورة شاملة وهي:

(١) الإدارة الإستراتيجية :

تصف السياسة العامة للمؤسسة التعليمية ، وتصميم الخطط التي تحدد الاتجاهات العامة للمؤسسة ، والوثيقة الرئيسة في هذا المؤشر هي خطة العمل ويطلق عليها الخطة الإستراتيجية ، أو الخطة التطويرية أو التشاركية ، إن هذه الخطة توضع في بداية كل عام دراسي ويبنى البعد الاستراتيجي لها على الأسئلة الآتية :

- أين نحن ألان ؟ بمعنى تحديد الواقع الحالي .
- إلى أين نريد أن نصل ؟ بمعنى تحديد الأهداف .
- كيف نصل إلى ما نريد ؟ بمعنى تحديد الخطة التي تضمن وصف الكيفيات التي يتم فيها العمل للوصول إلى الأهداف.

وبناءً على ما تقدم فان خطة العمل يجب إن تتضمن رسالة المؤسسة والأهداف المراد تحقيقها ، ومؤشرات الأداء ، فضلاً عن تحديد الأولويات والمصادر المطلوبة لتنفيذ الخطة والعنصر الأساس في بنائها هو حاجات هو حاجات المتعلمين ، ويجب أن تتضمن الخطة أيضاً جميع المؤشرات التي يتألف منها نظام الجودة .

(٢) نوعية إدارة الجودة :

يتحدد هذا المؤشر بمدى قدرة المؤسسة التعليمية على توفير الخدمات التي تحقق توقعات المستفيدين من المؤسسة التعليمية بما فيهم المتعلمين ، والمعلمين ، وسوق العمل وغيرهم .

(٣) التسويق والاهتمام بالعميل :

يهتم هذا المؤشر بتحديد حاجات السوق (سوق العمل) ، والمتعلمين لغرض تقديم التدريب والتعليم الفعال الذي ينال رضا المتعلمين ويلبي احتياجات سوق العمل .

(٤) تطوير الموارد البشرية :

يضمن هذا المؤشر التدريب المستمر للموارد البشرية في المؤسسة التعليمية بما يجعل العاملين فيها قادرين على اداء عملهم بفاعلية، وإنتاجية عالية لامتلاكهم الكفايات الأدائية اللازمة لأداء العمل بصورة صحيحة .

(٥) تكافؤ الفرص :

ويعني ضمان تكافؤ الفرص لجميع المتعلمين في المؤسسة التعليمية ولجميع العاملين فيها في الوقت نفسه والعاملين في سوق العمل بما يعزز الشعور بالرضا لدى الجميع ومن شان ذلك زيادة الإنتاجية وتحسينها .

(٦) الصحة والسلامة :

ويعني ضمان وجود بيئة صحية أمنة لجميع العاملين والمتعلمين في المؤسسة التعليمية .

(٧) الاتصال و الإدارة :

ان هذا المؤشر يدل على إن أدارة المدرسة او المؤسسة التعليمية تسعى إلى تحقيق احتياجات العاملين والمتعلمين فيها من خلال تنظيم عمليات الاتصال وتسهيلها .

(٨) خدمات الإرشاد :

يشدد هذا المؤشر على تحديد حاجات المتعلمين المختلفة النفسية و الأكاديمية والاجتماعية والعمل على تحقيقها .

(٩) تصميم البرنامج وتنفيذه :

يشدد هذا المؤشر على بناء البرامج الدراسية ، والمواد التعليمية ، وبناء نواتج التعليم للبرمجة الدراسية على وفق متطلبات سوق العمل ، ويعني هذا المؤشر أيضاً بتنفيذ البرامج الدراسية واختيار طرائق التدريس الملائمة فضلاً عن التشديد على الانشطة ، واحتياجات المتعلمين.

(١٠) التقييم لمنح الشهادة :

ويؤكد هذا المؤشر على ان التعلم الذي حقق مؤشرات متطلبات منح المؤهل يحصل على الشهادة التي تحدد المؤهل العلمي . (عطية ،٢٠٠٨، ص١٣٣)

تاسعاً : الأهداف المتوقعة من تطبيق نظام الجودة الشاملة :

يهدف تطبيق نظام الايزو إلى تطوير العمل الإداري في الجامعات والكليات وتطوير العمل الإداري سينعكس بشكل ايجابي على العملية التعليمية في جميع نواحيها كخطوة نحو توكيد الجودة وذلك اعتماداً على ضبط العمليات ،إذ أن تطبيق نظام الجودة سيؤدي إلى :

١- إدارياً :

-تحديد الأهداف ورسالة الجامعات والكليات بشكل واضح .

-توثيق العمليات الإدارية وتثبيتها .

-تحليل وتطوير العملية الإدارية .

-توضيح الإجراءات الإدارية وتوضيح الأدوار المختلفة .

-تحسين عملية الاتصال .

-توفير المعلومات وتسهيل عملية اتخاذ القرار وتحسينها .

٢- أكاديمياً :

-توفير البيئة المناسبة للتعليم والتعلم .

-تحسين نوعية وكفاءة الخدمات التعليمية المقدمة .

-المراقبة المحكمة للعمليات التعليمية .

-زيادة خبرة التدريسيين عن طريق القيام بعملية التدقيق المستمرة . (مجيد ،٢٠٠٨، ص١٢٠)

عاشراً : طرق قياس الجودة الشاملة في التعليم العالي :

قبل كل شيء يجب ان نعرف ان قياس الجودة يقتضي :

(١) تحليل المكونات التي تشكل مكوناً من مكونات نظام انتاج السلعة او الخدمة ويدخل فيها جميع الموارد البشرية كالمدراء وجميع العاملين في المؤسسة التعليمية ، والموارد غير البشرية كالمباني، والمعدات، وكل ما من شأنه التأثير في النتائج من افراد، وسياسات واحداث، ومواد ومكونات وغيرها.

(٢) تحليل الاجراءات او العمليات ، وهي تضم مجموعة العمليات التشخيصية والفنية والادارية .

(٣) تحليل النتائج او المخرجات وتضم الخدمة التي يتحصل عليها العميل او المستفيد بما في ذلك المراجعون والمجتمع ويتم قياسها عن طريق قياس درجة رضا المنتفعين واستعمال الوسائل المتاحة.

وهناك اكثر من طريقة لقياس الجودة أسست كل طريقة على طبيعة نظرة المؤسسة الى مفهوم الجودة الشاملة ، ومن تلك الطرق :

أ- قياس الجودة بدلالة العمليات : وتتميز مجال التعليم بتعدد عملياتة مما ادى الى لجوء بعض الباحثين الى عنصر من عناصر تلك العمليات ، فعلى سبيل المثال الذين يشددون على اقتصاديات التعليم يشددون على قياس الجودة من خلال عدد المتعلمين ونسبة المعلمين الى المتعلمين في المؤسسة التعليمية ومدة العام الدراسي ومجموع ساعات الدراسة في اليوم وغير ذلك من الامور التي تقترب من المدخلات في حين يلجأ اخرون الى ربط الجودة بالعمليات الى حد كبير فتؤخذ بنظر الاعتبار قدرات الطلبة ، وميولهم والانشطة التربوية والعملية داخل المؤسسة التي تتضمن المهارات بانواعها المختلفة العقلية والبدنية والاجتماعية.

ب- قياس الجودة بدلالة المخرجات : ان هذه الطريقة تشدد على نواتج التعليم ، ومخرجاته وعدتهلمقياساً جيداً للجودة لانه يؤكد اهمية ما يتعلمه الطالب فعلاً بدلاً من تكلفة تربيته ، علما ان مخرجات التعليم العالي متعددة ومتباينة ، فهناك مخرجات معرفية ن ومخرجات قريبة ، ومخرجات بعيدة ، ومخرجات مالية واخرى غير مالية ، ومخرجات فردية واخرى اجتماعية وتشير الدلائل الى اعتماد التحصيل الدراسي كمقياس للجودة ، ويؤخذ على هذه الطريقة إغفالها اثر التفاعل بين المدخلات ، والعمليات والمخرجات ، كما يؤخذ عليها إغفالها المخرجات المتعلقة بالخريج ، وضعف الربط بين المخرجات والاهداف وهناك طرق قياس اخرى منها ما يتم بدلالة المدخلات واخر يتم بموجب اراء الخبراء واخر يتم بموجب الخصائص الموضوعية. (عطية ،٢٠٠٧، ص٤٥)

عشر : خطوات تطبيق الجودة الشاملة :

ان خطوات تطبيق الجودة الشاملة او ضمان الجودة عديدة ويمكن ايجازها بالاتي :

١- التخطيط لضمان الجودة ويتضمن :

أ-اعداد خطة تنفيذية ،ومراجعة انشطة المؤسسة ،ومجالات العمل ،وبيان ما يجب عمله ،ومايجب تفاديه مع كل خطوة في النشاط .

ب- وضع قواعد العمل الاداري (البروتوكولات) وهي عبارة عن خطة مفصلة دقيقة تصف الاجراءات الادارية لعمل المؤسسة.

ت- وضع المواصفات المطلوبة ،ويتضمن وصفاً ،مفصلاً لخصائص المنتج ،او الخدمة وقياسهما.

ث- وضع معايير الاداء وهي عبارة عن تعليمات محددة دقيقة للاداء المتوقع من العاملين في المؤسسة ،وفي ضوء هذه المعايير يمكن تعرف المدخلات المهمة وتعرف تسلسل الاجراءات اللازمة للوصول الى النتائج المرغوب فيها ،وهذه النتائج على ان تتمتع هذه المعايير

بالمصداقية ،ويمكن الاعتماد عليها ،وان تكون واقعية واضحة تتماشى مع تقنيات العصر ومتطلباته . (البربري ، ٢٠٠٧ ، ص٧)

٢- نشر المعايير القياسية : بمعنى وصولها الى الفئة المستهدفة ، والتأكد من انهم فهموها، وتقبلوها، ويقومون بتنفيذها بطريقة صحيحة فليس من المهم وضع المعايير إنما المهم هو معرفة جميع هذه المعايير وتطبيقها في مجال العمل

٣- مراقبة الجودة : وهذه الخطوة تتم بالاستمرار في جمع البيانات الخاصة بمؤشرات معينة وتحليلها لمعاونة المدراء على تحديد مدى تنفيذ الانشطة طبقاً للخطة، ومدى تأثير هذه الانشطة في القطاع المستهدف .

٤- تحديد فرص التحسين : ويتم ذلك عن طريق :

أ-اختيار خدمة او منطقة للتركيز عليها.

ب- اختيار مشكلة معينة ،اوفرص للتحسين في الخدمة .

ت- تحديد المشكلة التي تواجه تحقيق الجودة .

ث- تحليل المشكلة ودراستها لتحديد الاسباب الجذرية للمشكلة وسرعة الوصول الى حلها .

ج- اختيار الحل المناسب للمشكلة وتصحيحة ويتضمن ادراج جميع الحلول الممكنة ، ووضع معايير اختيار افضل الحلول واختيار حل للتنفيذ ، وصياغة الحل بطريقة علمية ممكنة التنفيذ على ان لا يؤثر الحل سلبياً في العاملين او الاجراءات، وان يكون ممكن التنفيذ ويحظى بتاييد رؤساء العمل ودعمهم له ،ودعم المجتمع ايضاً .

ح- تنفيذ الحل ويتم عبر مراحل منها التخطيط لتنفيذ الحل ثم التنفيذ بخطوات محددة ،ثم تفحص مواصفات النجاح، والاجراءات ،وانواع المقاومة للحل ثم اتخاذ الاجراءات الصحيحة ثم مراقبة التنفيذ . (عطية ،٢٠٠٨،ص٤٦)

اثنا عشر : معايير الجودة الشاملة فى النظام التعليمى الجامعي :

من المؤكد أن نجاح أي نظام تعليمي و تدريبي يعتمد بشكل كبير على التزامه بمعايير جودة متفق عليها عالمياً ولقد وضع " ديمنج " برنامجاً لتحسين وتطبيق الجودة الشاملة يمكن أن يصلح لجميع المنظمات الإدارية بما فيها النظام التعليمي، ويتكون هذا البرنامج من (١٤) معيار للجودة الشاملة على النحو التالي:

١- تحديد الأهداف من أجل تحسين الإنتاج وتطويره.

٢- تبنى فلسفة للجودة الشاملة،ومنهج للقيادة للقدرة على التغيير للأفضل.

٣- تحسين الأداء والجودة هي المحرك الأساسي.

٤- التأكيد على جودة الكيف.

٥- تحسين وتعديل الإنتاج ونظام الخدمة مع العمل على نقص التكلفة.

٦- تدريب الإفراد على وظائف الجودة الشاملة.

٧- تدريب القيادات ومساعدة الإفراد على تطوير الأداء.

٨- إزالة الخوف وتدعيم الثقة لكي يعمل الإفراد بشكل فعال داخل المؤسسة.

٩- التعرف على معوقات العمل و إزالتها بين الأقسام داخل المؤسسة .

١٠- الحد من أستعمال الشعارات والنقد المستمر دون هدف لان ذلك يخلق جو من العداءات بين الإفراد.

١١- وضع معايير لاعتماد الإدارة على الأهداف وإعداد قادة تتواجد باستمرار.

١٢- مسؤولية المشرفين يجب إن تهتم بالجودة.

١٣- وضع برامج تربوية تنشيطية من اجل التحسن الذاتي ورفع المستوى.

١٤- وضع كل فرد في المؤسسة في المكان المناسب وتمويل الإفراد بين الأقسام المختلفة لتحسين العمل ، والملاحظ على المعايير التي أوردها (ديمنج) أنها جميعها قابلة للتحقيق والتطبيق في العملية التعليمية . (مجيد ،٢٠٠٨، ص٢١٢)

ويتطلب مفهوم جودة التعليم وجود معايير ترتبط بعناصر العملية التعليمية نذكر منها :

١- معايير الجودة المرتبطة بالأهداف .

٢- معايير الجودة الخاصة بالمناهج .

٣- معايير الجودة الخاصة بالتدريسيين .

٤- معايير الجودة الخاصة بالطلبة .

٥- معايير الجودة الخاصة بالوسائل التعليمية

٦- معايير الجودة الخاصة بالتمارين والتدريبات

٧- معايير الجودة الخاصة بالاختبارات والامتحانات

دواعي تطبيق معايير الجودة في المناهج الدراسية :

١- التطور التكنولوجي وظهور مجتمع المعرفة وإنتاج وصناعة المعرفة.

٢- مراعاة (احتياجات سوق العمل) التي تتطور فيها المهارة بسرعة كبيرة والتي تحتاج لمهارات معينة تتحقق بتطوير المناهج الدراسية من خلال تبنيها لمعايير الجودة.

٣- العولمة وظهور مواصفات الاعتماد الأكاديمي التي يجب أن يصل إليها المتعلم وذلك لمواصلة التعليم في أي مكان في العالم.

٤- الاحتكاك الثقافي بين مختلف الدول الذي نتج عن العولمة.

٥- التطور المستمر في علم النفس والصحة النفسية الذي يدفع إلى التغيير الدائم المستمر في مناهج التعليم.

٦ – التطور في استعمال كافة أساليب تكنولوجيا التعليم. (البربري ، ٢٠٠٧ ، ص٧ ، ٩)

ثلاثة عشر : مؤشرات تدني الجودة في المؤسات التعليم العالي :

هناك مؤشرات كثيرة يمكن ان يستدل بها على تدني الجودة في المؤسسة الانتاجية او الخدمية منها :

١- التاخير وضياع الفرص ، والتاجيل .
٢- الشكاوى التي تثار .
٣- هدر الموارد والازدواجية بالعمل والتوجيهات .
٤- الالغاءات ، واعادة العمل .
٥- الاخطاء في المدخلات او النتائج .
٦- شيوع اسلوب الادارة بالازمات .
٧- العمل الاضافي ،ولوم العاملين .
٨- الاختناقات والازمات .
٩- الفصل والاستقالات والتنقلات .
١٠- تباطؤ الانتاج .
١١- انخفاض المعنويات
١٢- الغياب ، واضطراب العمل .
١٣- تعدد جهات الرقابة والمضايقات المركيزية .
١٤- اعادة تدريب العاملين . (عطية ، ٢٠٠٨ ، ص٤٨)

اربعة عشر : تصور مقترح لتطوير وتحسين النظام التعليمي في ضوء إدارة الجودة الشاملة :

من اجل تحسين جودة التعليم ومخرجاته التعليمية وتخريج طلبة متعلمين الباحثين يتمتعون بمواصفات الجودة الشاملة في التعليم العالي ، وفي ضوء التحليل النظري لهذا البحث ، فإن الباحثان حاولا وضع تصور مقترح لتطوير وتحسين النظام التعليمي في ضوء إدارة الجودة الشاملة وثورة المعلومات والتكنولوجيا وللنهوض بالمستوى التعليمي في كافة مكوناته ولمواكبة التطور العلمي الحديث وذلك من خلال الأخذ بحزمة من الإستراتيجيات ، وتتمثل هذه الإستراتيجيات فيما يأتي :

١- تطبيق أهداف الجودة الشاملة في المجال التعليمي ومنها :

أ- ضبط وتطوير النظام الإداري نتيجة لتوصيف الأدوار والمسؤوليات المحددة لكل فرد في النظام التعليمي وحسب قدراته ومستواه .

ب- الارتقاء بمستوي الطلاب الأكاديمي والانفعالي والاجتماعي والنفسي والتربوي باعتبارهم أهم مخرجات النظام التعليمي .

ج- تحسين كفايات المشرفين الأكاديميين ورفع مستوي الأداء لجميع الإداريين من خلال التدريب المستمر .

د- توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية بين جميع العاملين في النظام التعليمي.

هـ- تطوير الهيكلية الإدارية للنظام بطريقة تسهل عملية التعلم بعيدا عن البيروقراطية وتسمح بالمشاركة في اتخاذ القرارات التعليمية.

و- رفع مستوي الوعي لدى الطلاب اتجاه عملية التعليم وأهدافه مع توفير فرص ملائمة للتعلم الذاتي بصورة أكثر فاعلية .

ز- النظرة الشمولية لعملية التعليم من كافة جوانبها والابتعاد عن التجزئة بين عناصر التعليم العالي مع الأخذ بعين الاعتبار عمليات التدريب المستمر لكافة المعنيين والمشاركين من أجل التطوير والتحسين للوصول إلى مخرجات تعليمية ملائمة ذات صبغة تنافسية .

ح- زيادة الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العلمي بالمؤسسات التعليمية لما تقدمه من خدمة مختلفة للطلاب والمجتمع من خلال المساهمة في تنمية المجتمع المحلي . (نشوان ،٢٠٠٤ ، ص٤)

٢- تطوير دور الطلبة في عمليات التعليم والتعلم وتحسين مشاركته في الحياة الجامعية:

فالطالب هو المستفيد الأول والفاعل الرئيس من كل أنشطة التعليم، وإكسابه مهارات التعلم الذاتي والبحث والحصول على المعرفة من منابعها المتعددة والتعامل معها واستعمالها، بما يوفر له القدرة على التعامل والتكيف الايجابي والفعال مع بيئته ومجتمعه، وتمكينه من فهم الحضارات والحوار الهادف البناء مع الآخر أفراداً وجماعات. (البربري،٢٠٠٧،ص٨)

وبالتالي تسعي الجودة الشاملة إلى إعداد الطلاب بسمات معينة تجعلهم قادرين على معايشة غزارة المعلومات وعمليات التغيير المستمرة والتقدم التكنولوجي الهائل بحيث لا ينحصر دورهم فقط في نقل للمعرفة والإصغاء ولكن في عملية التعامل مع هذه المعلومات والإفادة منها بالقدر الكاف لخدمة عملية التعلم ، لذلك فإن هذه المرحلة تتطلب " إنساناً بمواصفات معينة لاستيعاب كل ما هو جديد ومتسارع والتعامل معها بفعالية . (نشوان ، ٢٠٠٤ ،ص ٧)

٣- بناء مناهج جديدة متطورة في جوانبها المعرفية والتقنية :

بحيث تكون المناهج متكاملة مع الوسائط الفعالة متعددة الفاعلية، ويتم استبدال نظام الكتاب المنهجي القائم إلى مزيج من الأساليب التي تجمع بين الكتاب والبرمجيات الدراسية والتلفاز التربوي واستعمال الشبكة ألعنكبوتيه بما يحقق ويدعم الإحساس بأهمية العلم والتكنولوجيا وضرورة امتلاك مقومات ومهارات التعامل معهما، واستعمال المبتكرات والأجهزة العلمية والتكنولوجية مثل أجهزة الحاسوب وأدوات

التحليل الرمزية ، وتتمثل جودة المناهج المدرسية في الاهتمام بمحتوياتها ووضوح غايتها وإمكانية تحقيقها وواقعيتها في تلبية رغبات المستفيدين (الطلاب، أولياء الأمور، المجتمع) ، وهو ما يشير إلى أهمية وجود تخطيط متقن يستند لمعايير الجودة ويستتبع ذلك تنفيذ التخطيط بشكل دقيق في ظل متابعة دائمة ومستمرة ونؤكد في هذا السياق ضرورة تجنب العشوائية والبعد عن القرارات الفردية، فجودة المنهج في هذا الإطار تعنى" تعلماً من اجل التمكن" ،ولتحقيق ذلك التمكن ينبغي مراعاة :

أ- انطلاق المنهج من فلسفة المجتمع ومحقق لأهدافه.

ب- ضمان التجريب الميداني للمنهج قبل الشروع في تعميمه.

ج- تمكين المعلمين من خلال تدريب للمعلمين على المناهج المطورة.

د- وجوب الاعتماد على أدوات تقويم موضوعية لقياس مستوى التمكن.

هـ- ومعنى ذلك أن الجودة في المناهج تعنى "التعلم للتميز".وذلك لان مفتاح الإبداع هو التميز وهذا ما نريد تحقيقه في عصر العولمة والتكنولوجيا. (البربري ، ٢٠٠٧ ، ص٩)

خصائص جودة المنهج الدراسي :

١- **الشمولية** : أي أنها تتضمن جميع الجوانب المختلفة في بناء المنهج وتصميمه وتطويره وتنفيذه وتقويمه.

٢- **الموضوعية** : وهي لابد إن تتوافر عند الحكم علي مدى ما توافر من أهداف.

٣- **المرونة** : مراعاة كافة المستويات وكافة البيئات.

٤- **المجتمعية** : إي أنها ترتقي مع احتياجات المجتمع وظروفه وقضاياه.

٥- **الاستمرارية والتطوير** : أي إمكانية تطبيقها وتعديلها.

٦- **تحقيق مبدأ المشاركة في التصميم واتخاذ القرارات** : وتجدر الإشارة إلى وثيقتين لمعايير مناهج تحقق الجودة لمخرجات المنهج والمؤسسة التربوية ، وهما :

أ- وثيقة خاصة بالمنهج : وهى تتضمن مستويات معيارية لكل عنصر من عناصر المنهج.

ب-وثيقة خاصة بالمتعلم ونواتج التعلم: وهى تضم المستويات المعيارية التي تحدد ما يجب إن يتصف به المتعلم والمهارات التي يجب أن تنمى لديه ، ويمكن تطبيق الوثيقتين على مناهجنا في كافة مراحل المعرفة ومدى مراعاتها لمعايير الجودة. (تمام ،٢٠٠٠، ص ١٠٥)

وبناءً على ما سبق يجب إعادة النظر في المناهج التعليمية الحالية وفلسفتها وكميتها ونوعياتها وأساليب تخطيطها وتنفيذها وتقويمها لتحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية ، بحيث تتحول من التركيز على الإجابة عن سؤال ماذا تعلم الطالب اليوم إلى الاهتمام بكيفية تعلمه وإكسابه اتجاهات التفكير العلمي و الإبتكارية لمسايرة تطور الألفية الثالثة ولتحقيق التنمية في القوى البشرية .

٤- تحديث مهام وأدوار التدريسي :

لابد من تحديث مهام وأدوار التدريسي بما يمكنه من استعمال التقنية بشكل متميز وان يكون قادراً على القيام بدور المشرف والموجه للطالب ،ومنتجا للمعرفة ومتعلماً مدى الحياة ، وذلك باعتبار أن المعلم هو المرتكز الجوهري في العملية التعليمية، وعليه فإن عمليات تطويره تمثل المدخل الحقيقي لتطوير التعليم وتحديثه. بحيث يتغير دوره تغيراً جذرياً ليقوم بدور الوسيط النشط في العملية التعليمية لتحقيق مبدأ الجودة الشاملة ، فنحن نريد معلم له خبرات تربوية ثقافية متنوعة ، قادر على مشاركة أبنائه في استكمال استعدادهم للتعامل مع مستقبل مختلف كلية عن حاضر أو ماض عايشناه، كل ذلك يقتضي إعداد معلما مختلفا وغير مسبوق . (البربري ،٢٠٠٧، ص٩)

٥- إدخال وتوظيف تقنية المعلومات في المؤسسة التربوية :

إدخال تقنية المعلومات في التعليم أصبح أمراً لابد منه في هذا العصر الذي يشهد ثورة تقنية هائلة، وإن أول خطوة في هذا الاتجاه هي تصميم أنموذج يحتذي لجامعة تستعمل تقنية المعلومات بفاعلية في جميع أوجه نشاطاتها ، لأن التقنية ليست مجرد توفير وتشغيل الأجهزة إنما هي تعني التدريب على استعمال هذه التقنية وتوظيفها في العملية التعليمية. (تمام،٢٠٠٠،ص١٠٥)

٦- إستعمال الطرائق الحديثة في التدريس :

إن استعمال الطرائق الحديثة في التدريس بناءً على أسس مدروسة وأبحاث ثبت صحتها بالتجارب هي تكنولوجيا تعليم وهي بمعناها الشامل تضم الطرائق والأدوات والموارد والأجهزة والتنظيمات المستعملة في نظام تعليمي معين بغرض تحقيق أهداف تعليمية محددة تتوافق مع مبدأ الجودة الشاملة ٠ وهي تعني الأخذ بأسلوب الأنظمة ، بمعنى إتباع منهج وأسلوب وطريقة في العمل تسير في خطوات منظمة ، وتستعمل كل الإمكانات التي تقدمها التكنولوجيا وفق نظريات التعليم والتعلم
هنالك ستة أنماط تعليمية أساسية لاستعمال الحاسب في التعليم وهي :

ولاً : طريقة التعلم الخصوصي الفردي . (Tutorial Mode)
ثانياً : طريقة التدريب والممارسة . (Drill& practice Mode)
ثالثاً: طريقة المحاكاة . (Simulation Mode)
رابعاً : طريقة الألعاب التعليمية . (Instructional Games Mode)
خامساً : طريقة حل المشكلات . (Problem Solving Mode)
سادساً : الطريقة الاستقصائية . (Inquiry Mode)

(أولاً) : طريقة التعلم الخصوصي الفردي (Tutorial Mode) :

وتهدف إلى التعلم من خلال برنامج يتم تصميمه مسبقاً على غرار التعليم المبرمج . وفي هذا النوع من الأستعمال يقوم البرنامج بعملية التدريس أي أن البرنامج يدّرس فعلاً فكرة أو موضوعاً ما .

والطريقة السائدة في هذا النوع من الأستعمال هي عرض الفكرة وشرحها ، ثم إيراد بعض الأمثلة عليها وفي بعض الأحيان إيراد أمثلة معاكسة، وكذلك بعض الأسئلة والأجوبة.

(ثانياً) : طريقة التدريب والممارسة (Drill & Practice Mode) :

يهدف هذا النوع من التعليم بمساعدة الحاسب إلى إعطاء فرصة للمتعلمين للتدرب على إتقان مهارات سبق تدريسه. وفي هذا النوع من الأستعمال يقدم الحاسب عدداً من التدريبات أو التمرينات أو المسائل على موضوع معين سبقت دراسته من قبل بطريقة ما.

(ثالثاً) : طريقة المحاكاة (Mode Simulation) :

تهدف هذه الطريقة الى تقديم نماذج تفيد بناء عملية واقعية من خلال محاكاة ذلك الأنموذج والتدريب على عمليات يصعب القيام بها في مواقف فعلية. فالمحاكاة عملية تمثيل أو إنشاء مجموعة من المواقف تمثيلاً أو تقليداً لأحداث من واقع الحياة حتى يتيسر عرضها والتعمق فيها لاستكشاف أسرارها والتعرف على نتائجها المحتملة عن قرب . وتنشأ الحاجة الى هذا النوع من البرامج عندما يصعب تجسيد حدث معين في الحقيقة نظراً لتكلفته أو لحاجته إلى إجراء العديد من العمليات المعقدة.

(رابعاً) : الألعاب التعليمية (Instructional Games Mode) :

تعالج هذه البرامج الكثير من المواضيع ولكنها تعتمد في تعليمها على المباريات التخيلية التي تحمل التلاميذ على التنافس لكسب العلامات. وعلى التلاميذ لكي يفوزوا أن يحلوا مسائل رياضية ويحّددوا نقاطاً على شبكة إحداثيات وقراءة التعليمات وتفسيرها وتحليل المسائل المنطقية .

(خامساً) : طريقة حل المشاكل (Problem solving Mode) :

هي الحالة أو السؤال الذي يحتاج إلى إجابة ليست معروفة وليست جاهزة بل لابد من المرور بعمليات وخطوات تبدأ بتحديد المشكلة وفحصها وتحليلها ومن ثم الوصول إلى نتائج معينة بناءً على تلك الخطوات.

(سادساً): الطريقة الاستقصائية (Inquiry Mode) :

تهدف الطريقة الاستقصائية الى تشجيع المتعلمين في مجال النشاطات البحثية التي تستعمل في جمع المعلومات وتطوير القدرات العقلية . (الفار ، ١٩٩٨ ، ص١٨٨)

ومن كل مما سبق نستطيع أن نعدَّ أساليب التدريس من مكونات المنهج الأساسية، ذلك أن الأهداف التعليمية ، والمحتوى الذي يختاره المختصون في المناهج ، لا يمكن تقويمها إلا بواسطة المعلم والأساليب التي يتبعها في تدريسه ، لذلك يمكن عدُّ التدريس بمثابة همزة الوصل بين الطالب ومكونات المنهج . والأسلوب بهذا الشكل يتضمن المواقف التعليمية التي تتم داخل الفصل والتي ينظمها المعلم، والطريقة التي يتبعها، بحيث يجعل هذه المواقف فعاله ومثمرة في الوقت نفسه للوصول إلى أقصى جودة للعملية التعليمية ، ومن الأهمية بمكان أن نؤكد على أن المعلم هو الأساس فليست الطريقة هي الأساس،

وإنما هو أسلوب يتبعه المعلم لتوصيل معلوماته وما يصاحبها إلى الطلبة ويجعل بيئة التعلم تمتاز بالديناميكية وتتمحور حول الطالب .

الجودة الشاملة في العراق :

في بداية الثمانينات اسست جامعة بغداد قسم لتقويم الاداء الجامعي من اجل ضمان الجودة في كلياتها من حيث المدخلات والعمليات والمخرجات .

وفي عام ١٩٩٢ م وضعت وزارة التربية والتعليم العالي نظاماً دقيقاً للسيطرة النوعية لقياس الاداء الجامعي وتقويمه وتم بناء الملف التقويمي لاداء الجامعات بناءً على تحليل واستقراء للواقع التربوي والخبرات العراقية في ميدان القياس التقويم .

واخذ الملف التقويمي بنظر الاعتبار تقويم كفاءة النظم (كمدخلات وعمليات ومخرجات) او ما تسمى ايضاً (مجالات النظم) ، وتقويم بناء النظم من خلال محاوره الرئيسة الاتية : (الهيكل التنظيمي ، الخدمات الجامعية ، التدريسي ، الطالب ، المناهج وطرائق التدريس ، البحث العلمي ، الخدمات المجتمعية).

ويهدف الملف التقويمي لاداء الجامعي الى ما ياتي :

١- حصر المؤشرات السلبية على مستوى الجامعة او الهيئة او الكلية او المعهد ومحاولة معرفة اسبابها وخلفيتها .
٢- حصر المؤشرات الايجابيه وتشجيعها وتحفيزها واعمامها على المستويات كافة .
٣- تحديد المستجدات القادرة على تطوير ورفع الكفاءة النوعية على مستوى الجامعة والهيئة والكلية والمعهد .
٤- تأشير التسلسل الرتبي للجامعات وهيئة المعاهد ثم الكليات وكذلك المعاهد .

ان عتبة القطع المعياري التي تم تحديدها بلغت ٦٠ % فالذي يحققها يكون انجازه مقبولاً ودونها يكون انجازه غير مرضٍ ،وان تحديد مستوى الاداء في كل مؤسسة جامعية يتم على وفق محورين هما :

المحور الاول : يحدد مستوى اداء الجامعة نسبة المعايير الوطنية المحددة (عتبة القطع للقبول)

المحور الثاني : الموقع او التسلسل الرتبي لتلك الجامعة مقارنة وتفاضلاً مع مستويات اداء الجامعات الاخرى العراقية سواء على المستوى العام للاداء او على المستويات المتخصصة الفرعية .

وحددت العناصر التقويمية على وفق المجالات الاتية : (المدخلات ، العمليات ،المخرجات)، وحددت معايير التقويم لكل عنصر من عناصر الملف والاوزان الخاصة بها .

ولعل من أهم المؤشرات التقويمية التي تضمنها الملف التقويمي للجامعات العراقية هي:

١- الهيكل التنظيمي والاداري.
٢- الخدمات الجامعية .
٣- الطلبة .

٤- الهيئة التدريسية.
٥- المناهج وطرق التدريس .
٦- البحث العلمي والتبادل الثقافي .
٧- الخدمات المجتمعية .

وبموجب تلك المؤشرات تم التحقق من جودة اداء الجامعات العراقية بدءاً من عام ١٩٩٢م ، وتم عام ١٩٩٨ / ١٩٩٩ تشكيل الهيئة الوطنية العليا لضبط الجودة وتتكون من الخبراء المختصين في القياس والتقويم والادارة التربوية وثم وضع ملفات تقويمية شاملة للجامعات والكليات والاقسام العلمية ووضع المعايير الوطنية لتحقيق الجودة وبموجب تلك المؤشرات تم تصنيف وترتيب الجامعات العراقية وتحديد مؤشرات الضعف والقوة في ادائها . (مجيد ، ٢٠٠٨ ، ص ٨٠- ٨٢)

الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات :

اولاً: الاستنتاجات :

ونستطيع أن نستنتج انه لابد من مولد نظام تعليمي جديد أكثر جدوى وفاعلية، يكون محوره الطلبة من خلال تفاعلهم ومشاركتهم بصورة فاعله ، وتلعب فيه تقنيات الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتمثلة في الشبكات المحلية وشبكة الإنترنت العالميةدوراً واعداً بناًء على مفهوم وفلسفة الجودة الشاملة في التعليم .

وبناًء على كل ما سبق يجب تطوير قطاع التعليم العالي و تحديثه ليغدو أكثر قدرة على تخريج طلبة مؤهلين قادرين على تلبية الاحتياجات المختلفة من الأنشطة التربوية والاقتصادية والاجتماعية والسياسية و الإدارية والثقافية ، مزودين بالمؤهلات الأكاديمية والتطبيقية التي تنسجم مع الاحتياجات الحالية والمستقبلية للمجتمع باستعمال التقنيات الحديثة و التحسين المستمر للجودة في جميع وحدات الجامعة من خلال تطبيق أنظمة الجودة الحديثة والتحسين المستمر للجودة في جميع وحدات الجامعة من خلال تطبيق أنظمة الجودة الحديثة لدعم رسالة التعليم العالي وتحقيق أهدافها الإستراتيجية

إذ أصبحت طبيعة الأعمال الحديثة تتطلب من المدارس إعداد الطلاب بمجموعة مختلفة من المهارات غير تلك التي يتبناها نظام التعليم القديم ، وكذلك يمكن القول بأن شكل المؤسسات التعليمية سيكون مختلفاً كثيراً عما هو عليه الآن وسيختلف شكل الفصل الدراسي بحيث يكون هناك جهاز حاسوب لكل طالب كما ستتمكن الأقسام في الكليات من الاتصال بالمكتبات المختلفة للحصول على ما ترغب فيه من مراجع ومواد علمية أو برمجيات تعليمية وسيختلف شكل المقرر الدراسي عن المألوف، إذ يحتمل أن يستبدل بقرص مرن أو ضوئي، وستكون هناك نوعية جديدة من التدريسيين والطلبة.

ثانياً: التوصيات :

١- يجب تطوير قطاع التعليم العالي .
٢- زيادة الإنفاق الحكومي على قطاع التعليم العالي .

٣- إعداد كوادر شبابية من المعيدين والمدرسين المساعدين ليتحملوا مسؤولية الجودة الأكاديمية في المستقبل .

٤- تهيئة وتعبئة منتسبي التعليم العالي لتقبل قضية الجودة الأكاديمية من خلال عقد الندوات والدورات التدريبية .

٥- أنشاء نظام داخلي لضمان الجودة له بنيته التحتية الجيدة والمستقرة .

٦- تغيير في شكل المباني الجامعية الجديدة بما يتناسب و استعمال التكنولوجيا الحديثة .

٧- محاولة استعمال جهاز حاسب الآلي في كل القاعات الدراسية ويفضل إرفاقه بجهاز عرض مرئي .

٨- تكوين جهاز متخصص لإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي ، وهذا الجهاز يكون قادر على التطبيق والتنفيذ والتقويم للمخرجات التعليمية المطلوبة وبشكل مستمر ، مع تحديد وظيفة كل فرد في هذا الفريق .

٩- أن يركز قطاع التعليم العالي علي النوعية أكثر من الكمية وجعل التنافس بين المؤسسات التعليمية لا يقتصر على جلب أكبر عدد من الطلاب ، بل بجودة الطالب ونوعيته وقدرته على إحداث التطور المستقبلي في المجتمع .

١٠- اختيار وتدريب كوادر قيادية فاعلة في العمل الإداري تستعمل أساليب حديثة في الاتصال والتواصل وإقامة علاقات إنسانية تشجع على العمل وتزيد دافعية جميع الأفراد نحو العمل .

١١- التغيير والتحسين في المناهج بما يتلاءم ومبدأ الجودة بالتعليم العالي في عصر تسوده التقنيات و الحاسبات .

١٢- استعمال مبادئ ديمنج (١٤) عند التطبيق بوصفها مقياس للجودة .

ثالثاً : المقترحات :

١- دراسة أمكانية تطبيق أدارة الجودة الشاملة في كليات جامعة بغداد .

٢- أجراء دراسة تتبنى المتطلبات التي حددتها الدراسة الحالية وقياس مدى توفير هذه المتطلبات في الجامعات .

٣- أجراء دراسة مقارنة في متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بين الجامعات .

المصادر

(١) إبراهيم، محمد عبد الرزاق : منظومة تكوين المعلم في ضوء معايير الجودة الشاملة، دار الفكر للتوزيع والنشر، الاردن، عمان،٢٠٠٧م.

(٢) ابن منظور ، محمد بن مكرم : لسان العرب ، ط٢ ، دار إحياء التراث العربي ومؤسسة التاريخ العربي ، بيروت،١٩٩٢م.

(٣) البربري ، هند احمد شربيني : الجودة في مدارس التعليم العام ، بحث منشور ، كلية التربية للبنات ، العربية السعودية ، ٢٠٠٧م.

(٤) البرواري ، نزار عبد المجيد واخرون : نظام ادارة الجودة (ISO9000) دراسة تطبيقية في معمل السجاد الميكانيكي ، مجلة بحوث مستقبلية ، العدد ١ ،٢٠٠٠م .

(٥) البندري ، محمد بن سليمان ،ورشدي احمد طعيمة : تطوير كليات التربية بين معايير الاعتماد ومؤشرات الجودة ، وزارة التعليم العالي ، سلطنة عمان ، ٢٠٠٢م .

(٦) البيلاوي ، حسن حسين ، واخرون : الجودة الشاملة في التعليم ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٨م.
(٨) الخطيب ، احمد : إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في الإدارة الجامعية ، مجلة اتحاد الجامعات العربية العدد الثالث ، ٢٠٠٠م .
(٩) الفار ، إبراهيم عبد الوكيل : تربويات الحاسوب ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، ١٩٩٨ م .
(١٠) الفوال ، محمد خيري احمد :أنظمة الجودة واعتماد المعايير بالنسبة للكليات الجامعية ولكليات التربية ، بحث منشور ، كلية التربية ، جامعة دمشق ،٢٠٠٣م
(١١) الدراكة ، مأمون وطارق ألشبلي : الجودة في المنظمات الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع ،عمان، ٢٠٠٢ م.
(١٢) العزاوي ، محمد عبد الوهاب:متطلبات نظام ادارة الجودة الجامعيةوفقاً للمواصفات العالمية (ISO9000-2000) وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراق ،٢٠٠٠م.
(١٣) العقيلي ، عمر وصفي : المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة ، دار وائل ، عمان ، ٢٠٠١ م .
(١٤) النجار ، فريد راغب : إدارة الجامعات بالجودة الشاملة ، أميرال للنشر والتوزيع ، القاهرة ، ١٩٩٩م.
(١٥) العمري ، هاني : منظور الجودة في قطاع التعليم (المنهج والتطبيق) ، المجلس السعودي للجودة ، ٢٠٠٢م.
(١٦) تمام إسماعيل تمام : آفاق جديدة في تطوير مناهج التعليم في ضوء تحديات القرن الحادي والعشرين، دار الهدى للنشر والتوزيع، القاهرة ، ٢٠٠٠م .
(١٧) دوهرني ، جفري : تطوير نظام الجودة في التربية ، ترجمة عدنان الاحمد ، المركز العربي للتعريب والترجمة والنشر ، دمشق ،١٩٩٩م.
(١٨) طرابلسية ، شيراز محمد عشير : أدارة جودة الخدمات التعليمية والبحثية في مؤسسات التعليم العالي ، مكتبة المجتمع العربي ، عمان، ٢٠١١م.
(١٩) عبد المحسن ، توفيق محمد : تخطيط ومراقبة جودة المنتجات مدخل إدارة الجودة الشاملة، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٦م.
(٢٠) عطية ، محسن علي : الجودة الشاملة والمنهج ، دار المناهج ، عمان ،٢٠٠٨م .
(٢١) فيليب انكستون : التغيير الثقافي في الأساس الصحيح لإدارة الجودة الشاملة ، ترجمة عبد الفتاح السيد النعمان ، ١٩٩٥م .
(٢٢) كنعان ، احمد : أفاق تطوير كليات التربية وفق مؤشرات الجودة وتطبيقاته في ميدان التعليم العالي ، كلية التربية ، جامعة دمشق ، ٢٠٠٣م.
(٢٣) مجيد ، سوسن شاكر ، محمد عواد الزيات : الجودة في التعليم (دراسات تطبيقية) ، دار الصفاء ، عمان ، ٢٠٠٨م.
(٢٤) مصطفى أحمد ، محمد الأنصاري : برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المجال التربوي ، المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج ، قطر ، ٢٠٠٢م.
(٢٥) مصطفى ، إبراهيم مصطفى ، وآخرون : المعجم الوسيط ، دار الدعوة ،تركيا ، بدون تاريخ .
(٢٦) نشوان ، جميل : تطوير كفايات المشرفين الأكاديميين في التعليم الجامعي في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة ، ورقة علمية أعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني الذي عقده برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية في جامعة القدس المفتوحة في مدينة رام الله في الفترة الواقعة ٣-٢٠٠٤/٧/٥ م.