

استراتيجيات تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية

د/ غربي صباح

جامعة بسكرة

Abstract :

The spread of the concept of total quality and the breadth of its applications has made clear progress in many administrative structures worldwide, and although the researchers who conducted research and studies of various productive and service institutions for growth and profit are originally professors of higher education, but the application of quality systems in higher education has not Only recently achieved.

Higher education in the era of the knowledge revolution faces various challenges following the tremendous achievements in the field of communication technology, which led to the disappearance of the borders between countries in the light of globalization and economic openness, and the competition between educational institutions for the rehabilitation and construction of human being, which has become one of the most important elements of capital.

The evaluation criteria that should be appropriate in assessing quality and efficiency will become necessary to develop programs and strategies to achieve better quality. Access to the best quality will depend on the institution meeting all the standards. In general, there are those who believe that the overall quality standards in education are at three levels Inputs and processes on inputs and outputs in order to upgrade the practical and technical specifications of those outputs.

Therefore, we will try in this intervention to answer the following questions:

1. What are the possibilities, conditions and requirements of applying TQM in higher education institutions?
2. What are the strategies and priorities for implementing TQM in Algerian universities?

المخلص :

إن انتشار مفهوم الجودة الشاملة واتساع تطبيقاتها قد أحدث تقدما واضحا في كثير من الهياكل الإدارية على مستوى العالم، وبالرغم من أن الباحثين الذين أجروا الأبحاث والدراسات لمختلف المؤسسات الإنتاجية والخدمية لتحقيق النمو والرياح هم أصلا أساتذة في التعليم العالي غير أن تطبيق أنظمة الجودة في التعليم العالي لم يتحقق إلا مؤخرا

فالتعليم العالي في عصر الثورة المعرفية يواجه تحديات مختلفة إثر الانجازات الهائلة في مجال تكنولوجيا الاتصالات، التي أدت إلى تلاشي الحدود بين الدول في ظل العولمة والانفتاح الاقتصادي، فولد تنافسا بين المؤسسات التعليمية لتأهيل وبناء الإنسان الذي أصبح يمثل أحد أهم أركان رأس المال.

إن معايير التقييم التي ينبغي أن تكون ملائمة في تقييم الجودة والكفاءة ستصبح ضرورية لوضع البرامج والإستراتيجيات لتحقيق جودة أفضل، حيث إن الحصول على الجودة الأفضل سيكون موقوفا على مدى استيفاء المؤسسة لكل المعايير، وعموما هناك من يرى إن مجمل معايير الجودة في التعليم تنصب على مستويات ثلاثة هي: المدخلات والعمليات التي تجرى على المدخلات والمخرجات بغية الارتقاء بالموصفات العملية والمهارية لتلك المخرجات.

لذا سنحاول في هذه المقالة الإجابة عن التساؤلات التالية:

- 1- ما هي شروط ومتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي؟
- 2- ما هي إستراتيجيات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية؟

أولاً: مفهوم الجودة في التعليم العالي.

الجودة مفهوم متعدد الجوانب يصعب حصره في دائرة ضيقة لاشتماله على أبعاد مختلفة تتضمن مفاهيم فنية وإدارية وسلوكية واجتماعية، لعل أبرزها المساواة، والفعالية، والملاءمة، وسهولة المنال، والقبول، والكفاية.

فمفهوم الجودة الشاملة في التعليم له معنيان مترابطان: أحدهما واقعي والآخر حسي. فالجودة بمعناها الواقعي تعني التزام المؤسسة التعليمية بانجاز مؤشرات ومعايير حقيقة متعارف عليها مثل: معدلات الكفاءة الداخلية الكمية، ومعدلات تكلفة التعليم... الخ، أما المعنى الحسي للجودة فيتركز على مشاعر وأحاسيس متلقي الخدمة التعليمية كالطلاب وأولياء أمورهم، ويعبر عن مدى رضا المستفيد من التعليم بمستوى كفاءة وفعالية الخدمة التعليمية.¹

يعرف **عفيفي** الجودة في التعليم العالي بـ " التخطيط والتنظيم والتنفيذ والمتابعة وفق نظم محددة موثقة تقود الى تحقيق رسالة المؤسسة التعليمية في بناء الإنسان من خلال تقديم الخدمة التعليمية المميزة وأنشطة بناء الشخصية المتوازنة".

كما يعرفها **Rio Sal ado College** "هي العملية التي يمكن من خلالها رفع مستوي القائمين بالتدريس والنظام والكلية في ضوء توقعات الطلاب من خلال عملية متقنة البناء لحل المشكلات، يستطيع القائمين بالتدريس والطلاب تطوير جودة التعليم".²

من خصائص الجودة الشاملة في التعليم العالي ما يلي:

أ - إن الجودة تساوي المقاييس المرتفعة مهما اختلفت الفروق بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والإداريين في التعليم.

ب - إن الجودة تركز على الأداء بصورة صحيحة من خلال تنمية القدرات الفكرية ذات المستوى الأعلى، وتنمية التفكير الابتكاري والتفكير الناقد لدى الطلاب.

ج - إن الجودة تعني التوافق مع الغرض الذي تسعى إلى تحقيقه المؤسسة التعليمية.

د - إن الجودة تشير إلى عملية تحويلية ترتقي بقدرات الطالب الفكرية إلى مرتبة أعلى، وتنتظر إلى المعلم على أنه مسهل للعملية التعليمية، وإلى الطالب على أنه مشارك فعال في التعليم.³

1-المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

تشمل الجودة الشاملة في مضمونها مبادئ كثيرة نعرض أهمها :

أ- التركيز على العميل : Focus sur le client

يجب أن نتفهم المؤسسات الاحتياجات والتوقعات الحالية والمستقبلية لعملائها، ونكافح لتحقيق كل التوقعات ويقصد بالعمل هنا" الطالب، المجتمع، وسوق العمل الذي يستوعب الخريجين".

ب- القيادة : Leadership

تهتم قيادات التدريب بتوحيد الرؤية والأهداف والاستراتيجيات داخل منظومة التعليم و التدريب وتهيئة المناخ التعليمي لتحقيق هذه الأهداف وبأقل تكلفة.

ج- مشاركة العاملين : La participation du personnel

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

د- التركيز على الوسيلة: Focus sur la façon

وهو الفرق الجوهرى بين مفاهيم ادارة الجودة الشاملة ومفاهيم ضمان الجودة التي تركز فقط على المنتج وحل المشاكل التي تبدأ أولاً بأول.

هـ- اتخاذ القرارات على أساس من الحقائق Prendre des décisions sur la**base des faits :**

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

و- التحسين المستمر : Amélioration continue

يجب أن يكون التحسين المستمر هدفا دائما للمؤسسات التعليمية.

ز- الاستقلالية : Autonomie

تعتمد ادارة الجودة الشاملة على الاستقلالية.⁴

2-أسباب زيادة الاهتمام بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

أ- الحاجة إلى تحقيق أداء عال في العملية التعليمية.

ب- الزيادة المتتالية و المستمرة في إعداد الطلاب الملتحقين بالتعليم العالي.

ج- امتداد الحاجة للاستمرار في التعليم ة تحصيل المعرفة إلى ما بعد التدرج (التعليم مدى الحياة).

د- ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، و تأثيرها على العملية التعليمية.

هـ- الاستمرار في تقديم الخدمة التعليمية بأسلوب لا يحقق الطموحات المطلوبة

و- المنافسة الشديدة بين المؤسسات التعليمية.

ز- ضرورة ترشيد الإنفاق و وضع أولويات له والمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع.⁵

3-أهداف الجودة الشاملة في التعليم العالي :

وتتضمن أهداف الجودة الشاملة في التعليم العالي :

ان الهدف الأساسي من تطبيق برنامج ادارة الجودة الشاملة في الجامعة هو تطوير الجودة للخدمات مع تخفيض التكاليف والاقبال من الوقت والجهد الضائع لتحسين الخدمة المقدمة للطلبة وكسب رضاهم؛ وذلك من خلال :

أ- خلق بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر.

ب-تقليل المهام والنشاطات اللازمة لتحويل المدخلات من المواد الأولية الى منتجات وخدمات ذات قيمة للطلبة والأساتذة.

ج-تحسين نوعية المخرجات.

د-زيادة الكفاءة بزيادة التعاون بين الإدارات وتشجيع العمل الجماعي وتحسين البرمجية والانتاجية.

هـ-تعليم الادارة والعاملين كيفية تحديد وترتيب وتحليل المشاكل وتجزئتها الى مشاكل أصغر حتى يمكن السيطرة عليها.

و- تقليل المهام عديمة الفائدة وزمن العمل المتكرر.

ز-زيادة نسبة تحقيق الأهداف الرئيسية للمؤسسة.

ح-تؤدي الى زيادة انتاجية المتعلمين.

ط- تعمل على تحسين أداء القائمين بالتدريس من خلال ادارة الجودة الشاملة.

ي-تعمل بفلسفة علمية تقوم على أساس ربط العملية التعليمية باحتياجات سوق العمل.⁶

4- الأبعاد الاستراتيجية لإدارة الجودة الشاملة في الجامعات:

هناك عدة دوافع وظروف أسست لاعتماد إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي من بينها:

- < الإشكاليات التي يواجهها التعليم العالي في الثمانينات على مستوى العالم العربي.
- < ظهور فعالية إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصناعية والتجارية والخدمية.
- < تطبيق بعض آليات الجودة في التعليم العالي في الثمانينات في بريطانيا.

فالظهور الفعلي لإدارة الجودة في التعليم العالي كان في الولايات المتحدة الأمريكية من بداية السبعينات وظهرت حركة متممة في الثمانينات، ثم ظهر في عام 1991 من المملكة المتحدة وتم تأسيس بعض الهياكل التي تهتم بالجودة الشاملة مثل: (مجلس التمويل للتعليم العالي، مجلس جودة التعليم العالي، مجلس التعليم التقني، مجلس تمويل التعليم المستمر)، وتم انعقاد العديد من المؤتمرات حول الجودة بالتعليم العالي مثل مؤتمر " هونج كونج"، مع استخدام العديد من معايير الجودة في كليات التعليم العالي في الولايات المتحدة الأمريكية، إضافة ساعد على انتشار إدارة الجودة الشاملة اعتماد جملة من الوسائل مثل أدلة التدريب والمعايير العالمية. ووضع برمجيات (وحدة التعليم العالي باسكوتلند بالتعاون مع كلية كلندونتر).

ومن أهم الأبعاد الاستراتيجية لإدارة الجودة الشاملة في الجامعة:

أ- تحقيق الرضا لدى المستهلك للخدمات الجامعية.

ب-زيادة الفعالية و المرونة التنظيمية الجامعية.

ج-رفع القدرة التنافسية للجامعات في الأسواق.⁷

5- نماذج معايير الجودة الشاملة :

أ- معايير الجودة عند ديمينج : Edward Dimning

يرتكز نموذج ديمينج للجودة على تحسين مستوى الأداء في المنشأة أو المؤسسة من خلال مبادئه الأربعة عشر المشهورة التي أصبحت أساساً لمفهوم الجودة الشاملة، وهي على النحو التالي:

1. وضع أهداف ثابتة من أجل تحسين اعداد الطالب وتزويده بخبرات تعليمية متمعة.
2. تبني الادارة التعليمية لفلسفة جديدة تثير التحدي لكي يتعلم الطلاب تحمل المسؤولية.

3. توثيق الارتباط بين المراحل التعليمية المختلفة بهدف تحسين الأداء لدى الطلاب خلال كل مرحلة وعند الانتقال من مرحلة لأخرى مع الاهتمام بتوفير سجل شامل لهذا الانتقال.
4. التحسين الدائم للخدمات التعليمية المقدمة في المدارس من أجل تحسين الأداء لكل الأفراد.
5. الاهتمام بالتدريب المستمر في مجال تحسين جودة الأداء لكل من الإدارة وهيئة التدريس والطلاب وبعض فئات المجتمع المهتمين بالعملية التعليمية.
6. الاهتمام بإيجاد القيادة الفعالة من أجل مساعدة العاملين على حسن استخدام التقنيات والامكانيات لتحقيق أداء أفضل يساعد الطلاب على الابتكار والابداع.
7. الشعور بالخوف حتى يتمكن كل فرد من أداء عمله في بيئة تربوية مناسبة.
8. كسر الحواجز بين الأقسام العلمية وتشكيل فرق عمل من مختلف الإدارات.
9. التخلي عن ترديد الشعارات واستبدالها بالتحضير والحث بمختلف أساليبه.
10. تشجيع السلوك القيادي الفعال لدى الأفراد، النابع من دوافعهم الذاتية لتحسين الأداء.
11. تحسين وتفعيل العلاقات من الإدارة المدرسية والمعلمين والطلاب بما يساعدهم على الاستمتاع بعملهم وزمالتهم لبعضهم البعض.
12. انشاء برنامج متكامل للاهتمام بالتدريب والتعليم الذاتي من قبل كل فرد.
13. تدريب أفراد المجتمع على الاهتمام بإحداث عمليات التغيير اللازمة لتحقيق الجودة في مجالات العمل المختلفة باعتبار التغيير نحو الجودة مسؤولية كل فرد في المجتمع.⁸

ب- معايير الجودة عند بلدرج : M . Baldrige

طور **مالكوم بلدرج** نظاماً لضبط الجودة في التعليم، وتم إقراره كمعيار قوي معترف به لضبط الجودة والتميز في الأداء بالمؤسسات التعليمية بالتعليم العام، وذلك حتى تتمكن المدارس من مواجهة المنافسة القاسية في ضوء الموارد المحدودة للنظام التعليمي ومطالب المستفيدين منه ويعتمد نظام **بلدرج** لضبط جودة التعليم على إحدى عشرة¹¹ قيمة أساسية توفر إطاراً متكاملاً للتطوير التعليمي وتتضمن ثمانية وعشرون²⁸ معياراً ثانوياً لجودة التعليم وتندمج في سبع⁷ مجموعات هي :

1. **القيادة 90 نقطة** : وتمثل الإدارة العليا ونظام القيادة التنظيم، ومسؤولية المجتمع والمواطنة.

2. **المعلومات والتحليل 75 نقطة** : وتشمل ادارة المعلومات والبيانات والمقارنة بين المعلومات، وتحليل واستخدام مستويات التحصيل المدرسي.
3. **التخطيط الاجرائي والتخطيط الاستراتيجي 75 نقطة** : وتشمل التطوير الاستراتيجي، وتنفيذ الاستراتيجيات.
4. **ادارة وتطوير القوى البشرية 510 نقطة** : وتشمل تقويم وتخطيط القوى العاملة، ونظام تشغيل الهيئة التدريسية، ونظام تطوير الهيئة التدريسية، والرضا المهني للهيئة التدريسية.
5. **الادارة التربوية 50 نقطة** : وتشمل تصميم النظام التربوي، والخدمات التعليمية ودعمها، وتوصيلها، تصميم البحوث التربوية، وتطوير ادارة تسجيل والتحاق الطلبة، والنظر الى الادارة التربوية كعمل اقتصادي.
6. **أداء المدارس ونتائج الطلبة 230 نقطة** : وتشمل نتائج الطلبة، والمناخ المدرسي وتحسين المناخ المدرسي والنتائج، والأبحاث في مجال أداء المدارس، كعمل اقتصادي.
7. **رضا الطلبة وممولي النظام التربوي 230 نقطة** : وتشمل حاجات الطلبة الحالية والمستقبلية، والعلاقة بين ممولي النظام التعليمي والادارة التربوية، ورضا الطلبة وممولي النظام التعليمي الحالي والمتوقع، ومقارنته مع باقي المدارس أو النظم التربوية الأخرى.⁹

ج- معايير الجودة عند كروزي : Crosby

- حدد كروزي أحد مستشاري الجودة على المستوى العالمي أربعة معايير لضمان الجودة الشاملة للتعليم تم تأسيسها وفقا لمبادئ ادارة الجودة الشاملة (T.G.M) وهي:
1. التكيف مع متطلبات الجودة من خلال وضع تعريف محدد وواضح ومنسق للجودة.
 2. وصف نظام تحقيق الجودة على أنه الوقاية من الأخطاء بمنع حدوثها من خلال وضع معايير للأداء الجيد.
 3. منع حدوث الاخطاء من خلال ضمان الأداء الصحيح من المرة الاولى.
 4. تقويم الجودة من خلال قياس دقيق بناء على المعايير الموضوعية والكيفية والكمية.¹⁰

د - معايير الجودة الشاملة الايزو ISO 9000:

1. تعريف معايير الايزو ISO 9000:

في ظل الاهتمام العالمي المتزايد بالجودة ليس فقط على مستوى السلع والمنتجات وانما أيضا بجودة الخدمات، وبعد أن تأكد للجميع أن الجودة ليست خيارا بل ضرورة لنجاح أي نظام،

اهتمت المنظمة العالمية للتوحيد القياسي **ISO** كهيئة دولية معنية بقضية الجودة، وأصدرت سلسلة المواصفات العالمية المعروفة ب"ايزو 9000".¹¹

تأسست المنظمة العالمية للتوحيد القياسي في منتصف الأربعينيات في جنيف بسويسرا في عام 1946م لوضع مجموعة عامة من المعايير للصناعة والتجارة والاتصالات، وتشجيع تطوير المعايير الدولية والأنشطة ذات الصلة لتسهيل التبادل العالمي للسلع والخدمات. وتتكون هذه المنظمة من أكثر من مائة (100) دولة مشاركة والتي تمثل المنظمات الوطنية، وتشارك في وضع المعايير وتسمى **US-based** المعهد الأمريكي للمعايير الوطنية، وتضم 92 عضو وما يقارب من 180 معيار.

والايزو عبارة عن سلسلة من المواصفات المكتوبة أصدرتها المنظمة العالمية للمواصفات عام 1978م، تحدد وتصف العناصر الرئيسية المطلوب توافرها في نظام ادارة الجودة الذي تتبناه المؤسسة، للتأكد من أن منتجاتها تتوافق مع حاجات أو رغبات أو توقعات العملاء، أما الحروف الأولى من اسم المنظمة الدولية للمواصفات القياسية "International Standardisation Organisation" التي تأسست عام 1946 في سويسرا.¹²

2. أقسام معايير الايزو 9000 ISO:

- وتنقسم مطالب أنظمة الجودة ايزو 9000 الى المستويات التالية :
- نظام ايزو 9001 : نموذج تأكيد الجودة في التصميم، التطوير، التركيب والخدمة.
- نظام ايزو 9002 : نموذج تأكيد الجودة في الانتاج، التركيب والخدمة.
- نظام ايزو 9003 : نموذج تأكيد الجودة في التفتيش والاختبار النهائي.
- نظام ايزو 9004 : عناصر نظام ادارة وتأكيد الجودة "جزءان للمنظمات الخدمية والانتاجية.

- نظام ايزو 10011 : الدليل الارشادي لمرجعيات الجودة (ثلاثة أجزاء).
- نظام ايزو 10013 : دليل اعداد وتطوير دليل الجودة.¹³

ثانيا: إمكانيات وصعوبات تطبيق مدخل الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية

1-مشاكل الجامعة الجزائرية:

رغم التطورات الكبيرة التي شهدتها الجامعة الجزائرية منذ الاستقلال، ورغم الإصلاحات التي أجريت عليها، ما تزال الجامعة الجزائرية حبيسة الأطر النظرية على خلاف ما هو عليه منطق الأشياء في جامعات أوروبا، أين يتم تكوين الطلبة بحسب الاحتياجات في

المؤسسات الاقتصادية وغيرها، حيث تقدم الجامعات الجزائرية، وأغلب معاهدها ومراكزها تكويناً نظرياً في وقت كان من المفروض ربط الجامعة بالواقع العملي.¹⁴ والجامعة الجزائرية كغيرها من جامعات العالم الثالث والعالم العربي، تعاني من عدة مشاكل جعلتها غير قادرة على تأدية مهامها على أحسن وجه، مشاكل تعود بالدرجة الأولى إلى ضعف مستوى التكوين فيها، وذلك لعدة أسباب:

أ- في ما يخص هيكلية التعليم و تسييره:

✓ هيكلية أحادية النمط، و نقص كفاءة العمال المسيرين.
✓ تسيير غير عقلاني للزمن البيداغوجي بسبب الحجم الساعي المنقل، ودورات الامتحانات المضاعفة والمطولة التي تعيق الطالب عن العمل الفردي وتقلص ساعات التدريس بسبب الأوقات الضائعة.¹⁵ اكتظاظ القاعات والمدرجات والأحياء الجامعية بالطلبة والطالبات بدرجة فاقت كل تصور، خاصة في الجامعات الكبيرة... الخ، وقلة التجهيزات وفقر المكتبات وتشتيت الإمكانات البشرية والمادية المتاحة.

✓ نقص التأطير البيداغوجي نوعياً وعددياً لعملية التدريس، وعملية البحث العلمي.¹⁶

ب- في مجال الاستقبال والتوجيه وانتقال الطلبة:

✓ توفير تكوين في السنوات الأولى من الجامعة لا يتلاءم ومختلف شعب البكالوريا.
✓ نظام تقييم أثقل وعطل التحقيق الفعلي للبرامج التعليمية.
✓ نمط انتقال سنوي يفنقر إلى المرونة.
✓ نقص المراجع وتأثيرها على الدروس خاصة النظرية، بالإضافة لقلّة الوسائل التعليمية، واستعمال المتوفر منها في غير محله، بالإضافة إلى انعدام التنسيق بين التكوين النظري والتطبيقي.

✓ انعزال المقرر الدراسي عن واقع المجتمع وعن التطورات العالمية.
كل تلك المشاكل وغيرها، تجعل الجامعة الجزائرية غير قادرة على تأطير الطالب، الذي لا يستطيع مواكبة المتطلبات العملية في ميدان الشغل وفي ميدان البحث العلمي بصفة عامة.¹⁷

2-العوامل الاستراتيجية اللازمة لتحسين نوعية التعليم بالجامعات الجزائرية من منظور الجودة الشاملة:

وحتى تكون الجامعة ذات فعالية في هذا العالم المتغير، ينبغي أن تظل وتصبح أهم ميادين الإشعاع الفكري، وتحقق أعظم الأهداف الديمقراطية التي تدفع وتشجع على الالتحاق بالتعليم الجامعي، كما أن عليها أن تشارك بحوثها ودراساتها في خدمة المجتمع، وحتى يمكن للتعليم الجامعي أن يواجه التحديات لابد أن تتغير بعض المفاهيم التعليمية الدارجة ولا بد من النظرة المستقبلية في ضوء معطيات الحاضر، ولا بد من إيجاد صورة للمستقبل بشكل موضوعي وعلمي بحيث نختار من الحاضر ما يمكننا من الوصول إلى الصورة المستقبلية، وهذا يتطلب عدة شروط تتلخص في:

- الوعي بكافة المتغيرات من حولنا - أهدافها - حركتها - متطلباتها.
- الوعي باتجاه السوق العالمي، لأن جوهر الحركة الاقتصادية تتمثل في حركة السوق العالمية والمحلية.
- الوعي بثروة الاتصالات والمعلومات التي غيرت وتغير من شكل الأرض.
- الوعي بالثروة البيولوجية التي سوف تغير من بيئة الكون وتركيب السكان وزيادة متوسط عمر الإنسان.
- الوعي بقضايا العالم المختلفة من مشكلات بيئية، ومشكلات المياه والغذاء ومشكلات الرعاية الصحية والسكان وقضايا التطرف وغير ذلك.¹⁸
- وإذا كانت مهمة النظام التعليمي هي إتاحة الفرص لنمو القدرات والطاقات البشرية والتطوير والتحسين لها مدى الحياة، فإن أداء هذه الوظيفة ينبغي أن يكون رسالة هامة للجامعة بحيث تفتح أبوابها لكل قادر وراغب في متابعة تخصصاتها ولا تقي الجامعة بوظيفتها إلا إذا كانت هناك مجموعة من الموجهات الإجرائية التي ينبغي اتخاذها لبناء إستراتيجية عربية لتعليم العالي وهي:

❖ الغايات والأهداف:

- التأكيد على وحدة الوجود، ووحدة وتكامل المعرفة.
- تمكين المتعلم من المساهمة في تحقيق التنمية المتكاملة لشخصيته والتنمية المستدامة لمجتمعه.
- تعزيز الهوية العربية والإنسانية لدى المتعلم.

- ربط التعليم بالتدريب وبرامج قضاء أوقات الفراغ.
- تنمية القدرات الإبداعية والتنافسية ومكافحة الفقر الفكرية والمادي.
- تنمية مهارات البحث العلمي وأساليب التعلم الذاتي ومهارات التوقع والمحاكاة واستخدام تقنيات التعلم عن بعد.
- تحقيق التكامل بين صيغ التعليم العالي النظامية وغير النظامية الافتراضية منها التقليدية في الموقع ومن بعد على ضوء فلسفة التعليم المستمر للكبار مدى الحياة.
- التنمية الذهنية (القيم والاتجاهات والمهارات) التي تحقق ترقية القدرات التنافسية عالميا ومكافحة الفقر مجتمعيا.
- تنمية العلاقات المتبادلة والشراكة بين مؤسسات التعليم العالي وجميع قطاعات المجتمع الحكومية والأهلية.
- تأكيد الجودة الكلية للتعليم العالي من خلال مؤسسات الاعتماد الأكاديمي ومعايير الإيزو الخاصة بالتعليم.
- تمكين المتعلمين من مهارات تطبيق أساسيات المعرفة العلمية النظرية.
- الإسهام في تكوين مجتمع المعرفة القائم على مبادئ الجدارة والاستحقاق للمبدعين والخبراء.
- تمكين المتعلمين من فنيات البحوث والدراسات المستقبلية التي تستهدف استزراع الصحراء وتنمية المقومات الزراعية والحيوانية وترشيد استخدام الطاقة المتجددة والنابضة.
- جعل العلم محور رئيس للثقافة العلمية من خلال تنمية طرائق التفكير العلمي ونشر الثقافة العلمية لدى كل التخصصات الأكاديمية داخل مؤسسات التعليم العالي وتبسيط العلوم وترجمة الجديد منها ونشرها لغير التخصصيين خارج المؤسسات التعليمية.
- توفير التمويل الحكومي والأهلي لإتاحة فرص التعليم العالي المتميز للجميع مع وضع الضوابط الكفيلة بتحقيق الجودة الكلي للمستثمرين وضمان حقوق المتعلمين.
- التأكيد على الحرية الأكاديمية للباحثين من الطلاب وأعضاء هيئات التدريس وتقديم القيم والأخلاق والأكاديمية قبل القيم الاقتصادية.

- الموازنة بين البحوث الأساسية الإبداعية والبحوث التطبيقية الموجهة لخدمة المجتمع وحل مشكلاته.

- تمكين المتعلم من القدرة على النقد والإبداع.

❖ أنماط التعليم العالي:

- الإبقاء على النمط الحالي مع إدخال تغييرات تسمح بصلاحيّة المعرفة من مصادر أخرى نظامية أو غير نظامية تقليدية أو الكترونية باعتماد أسلوب مستوى التحصيل يتم التحقيق منه بأساليب التقديم المختلفة بدلا عن السلم التعليمي مما يسمح بالتحاق جميع الناس في المؤسسة التعليمية كل وفق قدراته.

- تنوع البنى داخل المؤسسة منها النظامي ومنها المسائي وفي الموقع ومن بعد ومنها ما يجمع بين التخصصات وما هو متخصص ومنها ما يقوم بالبحث العلمي وما يقوم على خدمة المجتمع مع إقامة مراكز للتميز.¹⁹

❖ إدارة المؤسسات التعليمية:

- العمل بروح الفريق والتشارك بين هيئات التدريس وعمداء البنى التعليمية المختلفة والطلاب وممثلي المجتمع المحلي في اتخاذ القرارات الإستراتيجية للمؤسسة.

- استخدام التقنيات الحديثة وتوفير بنوك معلومات وتنظيم دورات للعاملين في إدارة المؤسسة ويظل التدريب أثناء الخدمة.

- تخصيص مدير خاص بإدارة شؤون الطلاب النظاميين وآخر لإدارة مركز التنمية المهنية الخاص بتقديم برامج التعليم العالي المستمر والتدريب المعهود ومدير آخر للبحث العلمي والتطوير وآخر للنواحي الإدارية والمالية بالمؤسسة وآخر للتنسيق بين المؤسسة والبنى الافتراضية الالكترونية وآخر لمراكز رعاية المتميزين.

❖ سياسة القبول:

- إتاحة فرص الالتحاق للجميع من الكبار خلال الاعتراف بالمستوى التعليمي وتوفير التشريعات اللازمة لذلك.

- تقديم برامج تعويضية أو استزادية أو تكميلية قصيرة أو متوسطة المدى.

- التمييز الايجابي لصالح الفئات الفقيرة والهامشية ماديا والفئات الأكثر تميزا وإبداعا ماديا وأكاديميا.

❖ **المناهج والبرامج:**

- التأكيد على التخصصات والدراسات البيئية والدراسات المستقبلية.
- المزاوجة بين المكونات النظرية والعملية في المناهج.
- التركيز على أسلوب حل المشكلات بديلا عن المواد المنفصلة التقليدية.
- إتاحة فرص الإبداع للمتعلم وقدرته على التوقع من خلال عرض المادة العلمية باعتبارها ثابتة ثبات نسبي يمكن دحضها من قبل المتعلم المزود بمهارات التفكير الناقد. 20

❖ **إستراتيجية التدريس:**

- تمكن المتعلم من إتقان مهارات التعلم الموجه ذاتيا.
- تستهدف تعلم مهارات الحصول على المعرفة وإتقان التعامل مع التقنيات الحديثة.
- استخدام استراتيجيات تتنوع بين الاكتشاف الموجه إلى الحوار تسمح بالاكتشاف والاستنتاج والتصنيف والتنبؤ والإبداع.

❖ **تكنولوجيا التعليم:**

- استخدام التكنولوجيا متعددة الوسائل والانترنتMultimedie.

❖ **التمويل:**

- يمول أصحاب الأعمال الخاصة بنسبة إجبارية من الأرباح لتمويل برامج التعليم في مؤسسات التعليم العالي الخاصة بالطلاب وتمويل برامج التنمية المهنية بالكامل.
- تخصيص نسبة من الدخل القومي الإجمالي تقدر على أساس رؤية تصنع التعليم في قمة الأولويات على اعتبار أن التعليم قضية أمن قومي.
- التمويل الذاتي من قبل المتعلم الملحق ببرامج التعليم المستمر لكبار العاملين.
- تخصيص صناديق مالية إضافية من خلال إسهام وشراكة المجتمع المحلي والهيئات الدولية.

❖ **التقويم:**

- تشمل الجوانب المختلفة للعملية التعليمية(معلم- وسائل- محتوى- متعلم) والجوانب الإنمائية المختلفة للمتعلم وجدانية أو حركية أو عقلية.
- يتوزع بين التقويم التكويني والبائي وبين التقويم النهائي.

- تتنوع أساليب التقويم (موضوعية أو ذاتية) شفوية وتحريية ولقياس التمكن من المعرفة ومن إمكانات تطبيق المعرفة في حل المشكلات.²¹

❖ أعضاء هيئة التدريس:

- يصبح المعلم بمثابة مسير وموجه ومرشد أكاديمي.
- التركيز على العملية التعليمية.
- إنقار استخدام التقنيات التعليمية الحديثة واستخدامها لتنمية مهارات التعليم الذاتي لدى الطلاب وهيئات التدريس.
- يستمر المعلم في تعلمه ويعاود الالتحاق ببرامج التدريب المهني المعاود بوصفه باحث عن المعرفة ومنتجها ومرسلها.
- يحاط بمناخ يؤكد على الحركة الأكاديمية وبحياة كريمة آمنة ويتوفر له سبل الحصول على المعرفة داخل البلاد أو خارجها وفي الموقع ومن بعد.

❖ ضمانات الإنفاذ للإستراتيجية:

- خضوع المؤسسة التعليمية لمعايير مؤسسات الاعتماد الأكاديمي يتم إنشاؤها لتقييم أداء المؤسسات التعليمية.
- توفير المكتبات التقليدية والالكترونية.
- توفير الوسائط التكنولوجية الحديثة التي يمكن أن تسهم في تغيير بيئة التعلم.
- إحكام الضوابط للمستثمرين في التعليم وضمان حقوق المتعلمين.
- نشر الثقافة العلمية والتقنية والوجدانية في وسائل الإعلام للإسهام في تكوين مجتمع المعرفة.
- الاعتراف بصلاحيات الدرجات العلمية التي تمنحها الجامعات الالكترونية ومؤسسات التعليم غير النظامي الأخرى بعد إحكام الضوابط الضامنة لجودتها النوعية.
- التعاون بين المؤسسات التعليمية ووسائل الإعلام المسموعة والمرئية لضمان وصول الخدمة التعليمية في المناطق النائية.²²
- وإزاء هذه الواقع الذي تعاني منه جامعاتنا الجزائرية، ومن أجل أن تغدو هذه الجامعات مراكز للنهوض والتقدم والتنمية، وبالقدر الذي يجعلها مستجيبة لظروف العالم المتغير، لأبد من إيراد بعض المقترحات وأبرزها ما يأتي:

- 1 . السعي باتجاه استحداث نظام واضح يحقق ارتباطا بين الجامعات ومؤسسات المجتمع والدولة يقوم على وضع برامج عمل مشتركة تستهدف إجراء دراسات أو تهيئة حلول لمشاكل فنية أو غيرها أو إحداث تنمية بحوث تطوير تكنولوجيا، ويمكن أن يحدد هذا النظام آلية للتعاون بين الباحثين من الأساتذة وطلبة الدراسات العليا والمشاريع الصناعية أو الشركات أو مؤسسات ومنظمات المجتمع (غير الحكومية)
- 2 . تحقيق التكامل بين سياسة التعليم الجامعي، وخطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وتطوير المناهج الجامعية، وبالشكل الذي يؤدي إلى تخريج كوادر قادرة على تلبية احتياجات المجتمع ومشاريع التنمية.²³
- 3 . إحداث هزة شديدة للمؤسسات الجامعية بهدف تحسين النوعية مع عدم السماح بإنشاء مؤسسات جديدة إلا بضمان مستوى نوعية أرقى جوهرها من المستهدف ولا يتم ذلك إلا بتفادي التكرار النمطي في نسق التعليم العالي ككل والتحول نحو نمط التعليم العالي المرن والموكب لاحتياجات التنمية ووضع برامج فعالة لترقية قدرات هيئات التدريس والباحثين في الجامعات وتوفير المناخ العلمي الأكاديمي المناسب
- 4 . تفعيل التعاون بين الجامعات العربية والوقوف بوجه النزعات القطرية التي تعيق العمل العلمي العربي المشترك والسعي نحو تبادل الأساتذة وإنشاء أساليب حديثة تحقق التخطيط لبحوث مشتركة والإسهام في مناقشة رسائل الماجستير و أطروحات الدكتوراه ، وتسهيل حضور الأساتذة الندوات والمؤتمرات العلمية التي تعقد على ساحة الوطن العربي ورفع كل القيود والحدود التي تعيق ذلك.²⁴
- 5 . تحقيق مسألة استقلالية الجامعات وأبعادها عن التأثيرات الفكرية والسياسية التي تنتهجها الدولة والتأكيد على التمسك بالثوابت الوطنية والقومية والإنسانية ، أو ما يسمى بالمصالح العليا للدولة وللأمة عموما ، دون التدخل في تفاصيل الصراعات السياسية والحزبية والمذهبية وما شاكل.
- 6 . اعتماد مبدأ الديمقراطية في اختيار القيادات الجامعية ابتداء من رئيس الجامعة وانتهاء برئيس القسم العلمي ، وما لم تكن الجامعة مستقلة ماليا وأكاديميا ، وما لم تتوفر فيها حرية البحث والرأي فإنها لا يمكن أن تؤدي دورها المطلوب في تحقيق تقدم المجتمع وتنميته.²⁵

7 . تطوير المناهج والدراسات في الجامعات حسب أهداف كل جامعة وبيئة توطنها واحتياجات المشاريع والمؤسسات التي يفترض أن ترتبط بها والابتعاد عن التتميط والتوحيد وبالشكل الذي يجعل من الجامعات وكأنها مدارس ثانوية كبيرة.²⁶

8 . الاستمرار في فتح الحوار بين أساتذة الجامعات والمسؤولين في مؤسسات الدولة والمجتمع للوصول إلى صيغ أفضل للتعاون.

9 . إعطاء المجال للتعليم الجامعي الأهلي والأجنبي وتشجيعه على فتح تخصصات جديدة لا تتوفر في التعليم الجامعي الرسمي مع ضمان تحقيق نوع من التعاون بين القطاعين التعليميين الحكومي والأهلي وبقاء إشراف الدولة الفكري على مؤسسات التعليم الأهلي والأجنبي ووفق ضوابط تلتزم بثوابت الوطن وخصوصياته مع متابعة وحل إشكالية التمويل وقبول المساعدات المالية من الخارج.

10 . تشجيع أساتذة الجامعات وتحفيزهم (ماديا ومعنويا) وحثهم على الغور في أعماق المجتمع ، والتفاعل مع كل قطاعاته ومواكبة حركة التغيير الاقتصادي والاجتماعي والمعلوماتي والتأكيد عليهم بأن مجال (الترف الاجتماعي) و (البروج العاجية) غير مستساغ في عصرنا الحاضر ، وإن عليهم التصدي لمشكلات بلدهم والإسهام في وضع حلول من خلال بحوثهم ودراساتهم.

11 . وبالمقابل دعوة مؤسسات الدولة ومنظمات المجتمع المدني والمؤسسات الخاصة لطرح احتياجاتهم ومشاكلهم التي تعترض عملهم الإنتاجي والخدمي والمعرفي أمام الباحثين وأساتذة الجامعات ، وكما هو جار في العالم المتقدم حتى يمكن وضع حلول لمشاكل العمل أو اقتراح بدائل للتطوير.

12 . تسهيل حركة الأساتذة والباحثين، وطلبة الدراسات العليا، وتقليص الروتين، والابتعاد عن المنغصات ووضع العراقيل الإدارية والمالية والتي لها انعكاسات سلبية على عملهم العلمي والبحثي.

13 . وأخيرا تسهيل اتصال الأساتذة بما يدور حولهم في العالم من حركة متسارعة تشمل في مظاهرها كل جوانب الحياة ،وتشجيعهم على حضور المؤتمرات والندوات وورش العمل والبرامج والدورات التدريبية والإجازات العلمية.²⁷

3-مزايا واعتبارات تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية:

أ- تحقيق الاستمرارية.

- ب- القدرة على التميز و تحسين سمعة الجامعة في المجتمع المحلي و الوطني.
- ج- إنتاج ثقافة جديدة قوامها الشفافية و التميز ومشاركة العاملين.
- د- إحداث تغيير في ادوار القيادة الجامعية.
- هـ- منح العاملين في الجامعة المزيد من الصلاحيات و المسؤوليات و الحرية في تطبيق ما يناسبهم من أساليب لأداء مهامهم الإدارية و التدريسية.
- من الاعتبارات:

- 1-احترام خصوصية الجامعة.
- 2-تقلات المدراء السريعة.
- 3-عدم إعطاء اهمية للأهداف قصيرة الأجل (الأولوية في الأهداف)²⁸

خاتمة:

لقد أشارت لجنة استراتيجية تطوير التربية والتعليم في الوطن العربي في فقرة حول التعليم العالي بأن هذا النوع من التعليم لم يرتبط أساسا بحاجات المجتمع التنموية، بل كان محددا بتخريج الأعداد الملائمة لاحتياجات القطاع الحديث وبشكل خاص بالوظائف الرسمية بالدولة، كما ارتبط بالشهادات والمؤهلات على حساب الإعداد الحقيقي لمواجهة الحاجات الفعلية لتنمية المجتمع اقتصاديا وثقافيا وسياسيا واجتماعيا وعليه يتطلب ضرورة إعادة النظر في التخصصات القائمة بالتعليم الجامعي وإدخال تخصصات جديدة حسب أولويات حاجات التنمية الشاملة.

وتأسيسا على ما سبق يمكن التأكيد على أن الدول العربية لا تنقصها الكفاءات العلمية، لكنها تشكو من عدم المساندة الكافية للمعرفة العلمية، خصوصا خارج الجامعات. إن مسألة تحديث التعليم العالي العربي وتطويره ليلانم متطلبات العصر تستلزم التأكيد على استمرارية دعم التعليم العالي وتمويله، وتحسين برامجه وتحسين ظروف الأساتذة اقتصاديا واجتماعيا وتعميق الروابط بين مؤسسات التعليم العالي والمجتمع، والتحول من الجمود إلى المرونة، ومن ثقافة الحد الأدنى إلى ثقافة الإتقان والجودة، ومن ثقافة اجترار المعلومات إلى الإبداع والابتكار، ومن التعليم المعتمد على الآخر إلى التعليم المعتمد على الذات، ومن التعليم المحدود الأمد إلى التعليم مدى الحياة.

الهوامش:

- ¹ أحمد حسين عبد المعطي، الجودة والاعتماد بالتعليم، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر، ب ت، ص 18.
- ² غربي صباح، (دور التعليم العالي في تنمية المجتمع المحلي -دراسة تحليلية لاتجاهات القيادات الإدارية بجامعة محمد خيضر بسكرة)، أطروحة دكتوراه، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013/2014، ص 71.
- ³ رواب عمار، ولد حمو مصطفى، "معايير نجاح الجودة في التعليم الأكاديمي" الملتقى البيداغوجي الرابع بعنوان : ضمان جودة التعليم العالي، جامعة محمد خيضر بسكرة، 25-26 نوفمبر 2008، ص 292.
- ⁴ رشيد أحمد طعيمة، عبد الرحمان النقيب، الجودة الشاملة في التعليم (بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد، الأسس والتطبيقات)، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان(الأردن)، 2006، ص(28،29).
- ⁵ جميل نشوان، "تطوير كفايات المشرفين الأكاديميين في التعليم الجامعي في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة"، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، جويلية 2004 [http //valrocha.com/web/quality/14.html](http://valrocha.com/web/quality/14.html) اليوم 5-11-2015 الساعة 16:00
- ⁶ مصطفى نمر دعمس، إدارة الجودة الشاملة في التربية والتعليم، ط1، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان(الأردن)، 2009، ص 151.
- ⁷ عابدي عبد العظيم، (تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي)، رسالة ماجستير في العلوم السياسية، تخصص سياسة عامة، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2010- 2011، ص 35.
- ⁸ الهلالي الهلالي الشربيني، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي والعالي، رؤية مقترحة، مجلة كلية التربية بالمنصورة، جامعة المنصورة، 1998، العدد، 07 ص 152.
- ⁹ بربري محمد أمين، أسس تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التعليمية، ص(4،5).
- ¹⁰ محمد مقلد، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، منتديات مدرسة محمد توفيق دباب الاعدادية، تاريخ التسجيل 2010/12/20، 16: 16.
- ¹¹ عابدي عبد العظيم، نفس المرجع السابق ، ص 41.
- ¹² أحمد حسين عبد المعطي، الأيزو في التعليم، ط1، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة (مصر) ، 2009، ص 23.
- ¹³ عابدي عبد العظيم، مرجع سابق، ص 43.
- ¹⁴ نوار سوكو (4-10 سبتمبر 2004) - واقع ما بعد التخرج " تكوين لا يسابر الواقع الاقتصادي"- جريدة الخبر الأسبوعي ، العدد 288 ، الجزائر.
- ¹⁵ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية(جانفي 2004) - ملف إصلاح التعليم العالي-، ص ص 4-5

- 16 صالح فيلالي (جانفي 2004) - ملاحظات عامة حول سياسات: ديمقراطية التعليم ، البحث العلمي و الجزائر -، مجلة الباحث الاجتماعي ، العدد 5 ، قسنطينة ، الجزائر ، جامعة منتوري، ص 73-75.
- 17 الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية (جانفي 2004) - ملف إصلاح التعليم العالي -، ص 4-5
- 18 رمزي احمد عبد الحي، التعليم العالي والتنمية وجهة نظر نقدية مع دراسات مقارنة، ط1، الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا للطباعة والنشر، 2006، ص 114.
- 19 طلعت عبد الحميد، "مواجهات إجرائية لإستراتيجية عربية لمواجهة إشكالية التعليم العالي"، مجلة الجامعة، العدد 6، ليبيا، 2004، ص 121.
- 20 رمزي أحمد عبد الحي، نفس المرجع السابق، ص 117.
- 21 طلعت عبد الحميد، نفس المرجع السابق، ص 122-124.
- 22 رمزي أحمد عبد الحي، نفس المرجع السابق، ص 118.
- 23 نعيمة حسن رزوقي، " الجامعات بين المعرفة العلمية والتطور التكنولوجي "، مجلة آفاق عربية، السنة (18)، العدد (12) ، كانون الأول /ديسمبر 1993، ص 45.
- 24 نادر فرجاني، " إحصاءات التعليم العالي في الوطن العربي "، مجلة المستقبل العربي، بيروت، السنة (21)، العدد (237)، تشرين الثاني / نوفمبر 1998، ص 106.
- 25 عبد المالك خلف التميمي، "التعليم العالي والتنمية في منطقة الخليج العربي"، مجلة المستقبل العربي، بيروت، العدد (152)، 1985، ص 73-74
- 26 نعيمة حسن رزوقي، نفس المرجع السابق، ص 45.
- 27 إبراهيم خليل العلاف، "التعليم العالي في الوطن العربي - الواقع والتصورات المستقبلية- "، مجلة بحوث مستقبلية، تصدرها كلية الحداثة الجامعة في الموصل، العدد (2)، تموز /جوان 2000، ص 80-85.
- 28 محمد عوض، أغادير عرفات، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، دار المسيرة، عمان، 2006، ص 76-77.