

أسس تطبيق الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي

- دراسة تجارب مجموعة من الدول -

Foundations of the application of total quality in the higher education sector

د. تيتام دليلا كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة علي لونيبي - البلدة 2 - الجزائر tidalila@yahoo.fr	د. طويل آسيا* كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة علي لونيبي - البلدة 2 - الجزائر Assia.roma@hotmail.fr
---	--

تاريخ القبول: 2019/05/15

تاريخ الاستلام: 2018 / 02 / 17

ملخص

يتبوء موضوع إدارة الجودة الشاملة مركز الصدارة في المحافل العلمية الدولية حيث نال هذا الموضوع نصيبا كبيرا من الاهتمام في العديد من القطاعات، من ضمنها مؤسسات التعليم العالي حيث تحرص هذه الأخيرة على تطوير نظمها التعليمية وتحقيق أعلى درجات الجودة في المخرجات التعليمية.

لقد أصبحت قضية جودة التعليم موقع اهتمام المعنيين على الصعيدين الاقليمي والعالمي، حيث يرى الكثيرون أن من بين سبل مواجهة تحديات القرن الحادي والعشرين يتمثل في رفع جودة المؤسسة التعليمية وتحسين مخرجاته حيث تعد الجودة من أهم العناصر التنافسية التي يجب أن تركز عليها مؤسسات التعليم العالي و عليها أن تلتزم بمعايير دولية تسمح لها بالوصول إلى التميز و تخريج دفعات تعي ما عليها من مسؤولية و ذات جودة تكوينية من خلال اكتسابها لمهارات تناسب الواقع المعيشي بدون أن ننسى كسب ثقة الشعب فيها و بالتالي عدم الاهتمام بكسب مهارات في الجامعات الأجنبية.

الكلمات المفتاحية *: الجودة الشاملة، التعليم العالي، النظم التعليمية.

Abstract:

The subject of total quality management is at the center of international science forum, it has attracted a great deal of attention in many sectors, including higher education institutions, when it is interested in developing their systems. of education and to attain the highest quality in school results.

* المؤلف المرسل: طويل آسيا الإميل: Assia.roma@hotmail.fr

Quality in the field of higher education has become one of the priorities at the regional and global levels, where many believe that one of the ways to address the challenges of the 21st-century is to elevate the institution of teaching and to improve the quality of output or the quality of the most important competitive elements that must be at the center of higher education institutions and adhere to international standards, and output or quality of the most important competitive elements that must be at the center of higher education institutions and adhere to international standards, and allow them to access excellence and graduate aware of what it is the responsibility for training and quality through the acquisition of skills that adapts to the current requirements without forgetting the people gaining confidence and thus changing their attention to gaining skills in foreign universities.

Key words: Total quality, higher education, education systems

مقدمة

شهد قطاع التعليم العالي اهتماما كبيرا في العديد من دول العالم وحظي برعاية خاصة وذلك لأهميته الكبيرة في تطور المجتمع والنهوض به نحو الأفضل لمواكبة الحاجات المتجددة التي تظهر في المجتمعات الإنسانية، وهذا من خلال شن مجموعة من الإصلاحات أهمها دعمه بالكوادر الفنية المؤهلة علميا وعمليا في مختلف المجالات و التخصصات.

إن مستقبل التعليم العالي في سياق التحول الاجتماعي وتعزيز الديمقراطية في التعليم يتوقف إلى حد بعيد على دور الجامعة النوعي في اكتساب وإنتاج وتوطين ونشر المعرفة. فقد بات إسهام التعليم العالي في عملية التنمية بجميع أبعادها الإقتصادية و الإجتماعية والثقافية شرطا من شروط التنمية الإنسانية وعاملا فاعلا في تطوير القدرات الذاتية بالإضافة إلى كونه المصدر الرئيس للرفاهية الاجتماعية التي ينشدها الإنسان. لقد لقيت إدارة الجودة الشاملة اهتماما كبيرا من القيادات الإدارية والباحثين الأكاديمين وتعددت الآراء حول إمكانية تبنيها في مؤسسات التعليم العالي بين مؤيد ومعارض، غير أن ما حققته من نجاحات إيجابية في العديد من المؤسسات التربوية العالمية والعربية أكدت صلاحيتها عند التطبيق.

وبناء على ما سبق نطرح السؤال الرئيسي التالي:

- ما هي متطلبات تطبيق الجودة الشاملة من قبل مؤسسات التعليم العالي؟

كما سنحاول التطرق إلى مجموعة من التجارب الدولية مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية في مجال الجودة الشاملة حتى نتمكن من تحديد موقعنا في هذا المجال.

أولاً: الإطار النظري لمفاهيم الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي

1. مفهوم الجودة الشاملة:

لقد تعددت المفاهيم التي أعطيت للجودة فالبعض يرى أن الجودة هي الامتياز والتفوق، ويراه آخرون على أنها عدم وجود عيوب في العناية أو الخدمة، كما يفكر البعض الآخر في الجودة على أنها ترتبط بسمات المنتج ، أو بسعره¹ .

التعريف: "الجودة هي مجموعة المبادئ والسياسات والهياكل التنظيمية المتميزة باستخدام كافة الموارد المادية والبشرية المتاحة بغرض تحسين الأداء والخدمات المقدمة وتحقيق أعلى معيار للأداء والتحقق من مدى تطابق الأداء والخدمات المقدمة مع المعايير المستهدفة"².

2. مفهوم الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

تعد الجامعات مصانع للقوى البشرية ودعامة أي مجتمع في التنمية والإزدهار، وطبقاً لنظرية النظم فمدخلات الجامعة هي القوى البشرية بعد اجتيازها التدريب والتثقيف مروراً بالعملية التعليمية. وإذا كانت النظم الأخرى سواء التجارية أو الصناعية تقبل الخطأ أو الصواب في الأداء فإن الجامعات لا تقبل إلا الجودة الشاملة للعملية التعليمية لتأثيرها على المجتمع ككل³.

فالجودة في خدمات التعليم العالي تعنى التطور المستمر والاداء الكفاء لمؤسسات التعليم العالي لكسب ثقة المجتمع في خريجها على أساس آلية تقييم معترف بها محليا وعالميا⁴.

وجودة التعليم تعنى بتحقيق مجموعة من الاتصالات ذات فعالية بالطلاب بهدف إكسابهم المعارف والمهارات والاتجاهات التي تمكنهم من تلبية توقعات الأطراف المستفيدة من "المنظمات".

¹-إيقان ، جميس دين، "الجودة الشاملة ، الإدارة والتنظيم و الإستراتيجية "، تعريب د.سرور علي إبراهيم سرور ، دار المنتج ، الرياض ، 2009 ، ص 31 .

²-عماد الدين شعبان علي حسن ، "الجودة الشاملة ونظم الاعتماد الأكاديمي في الجامعات في ضوء المعايير الدولية "، كلية التربية البدنية والرياضية ، الرياض ، الموقع :

faculty.Ksu.edu.sa.pdf ثم الاطلاع بتاريخ 2015/04/14

³-عبود نجم ، " إدارة الجودة الشاملة في عصر الانترنت " ، دار صفاء ، عمان ، 2010 ، ص 32 .

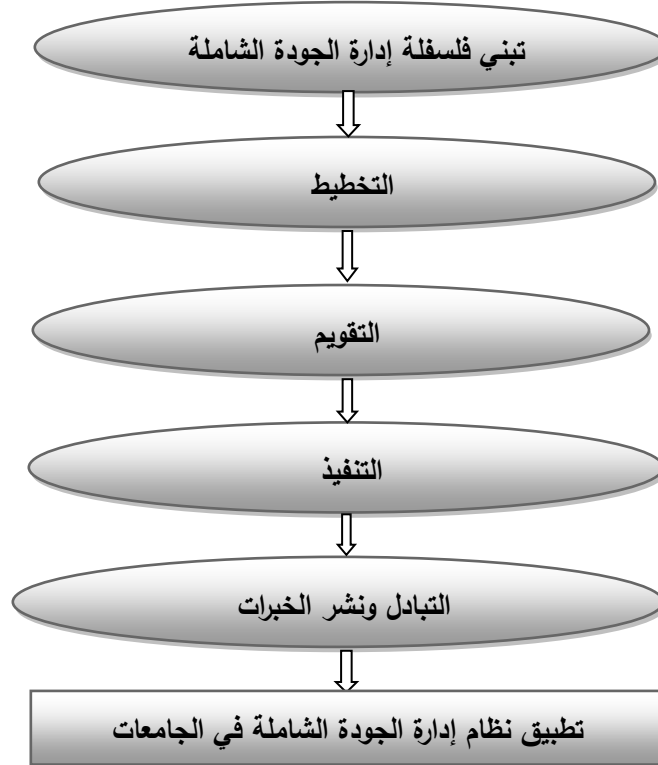
⁴-جعفر عبد الله موسى إدريس ، أحمد عثمان إبراهيم أحمد ، عبد الرحمان عبد الله لأختر، "إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من أجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول على الاعتمادية : دراسة حالة جامعة الطائف بالحزمة" ، مجلة علمية محكمة تصدر عن الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم التكنولوجية ، المجلد الثالث ، العدد السابع ، 2012 ، ص 7 .

3. أسباب زيادة الاهتمام بتطبيق أداء الجودة الشاملة في التعليم العالي:

تتجلى أهم العناصر التي زادت من الاهتمام بتطبيق أداء الجودة الشاملة في قطاع مهم كالتعليم العالي فيما يلي¹:

- الحاجة إلى تحقيق أداء فعال في العملية التعليمية؛
- الزيادة المتتالية والمستمرة في أداء الطلاب الملتحقين بالتعليم العالي؛
- امتداد الحاجة للاستمرار في التعليم تحصيل المعرفة إلى ما بعد التدرج (التعليم مدى الحياة)؛
- ثورة التكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على العملية التعليمية؛
- الاستمرار في تقديم الخدمة التعليمية بأسلوب يحقق الطموحات المطلوبة؛
- المنافسة الشديدة بين المؤسسات التعليمية؛
- ضرورة ترشيد الإنفاق ووضع أولويات له والمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع.

الشكل رقم 01: "عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة"



المصدر: يوسف حبيب الطائي وآخرون، "إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي"، مؤسسة الوراق والتوزيع للنشر عمان ، 2008 ، ط 1 ، ص 189 .

¹-زايري بلقاسم ، "إمكانيات وتحديات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي بالجزائر " ، المؤتمر الثاني لتخطيط وتطوير التعليم والبحث العلمي التطبيق في الدول العربية ، جامعة طهران - المملكة العربية السعودية ، أيام 24 ، 25 و 27 فبراير 2008 ، ص 5 .

4. المجالات التي تخضع للتقويم في مؤسسات التعليم العالي

تختلف المجالات التي تتطلب تقويما في قطاع التعليم العالي أهمها موجزة فيما يلي:

- الاستراتيجية، التنظيم وإدارة الجودة؛

- عمليات التدريس؛

- البحث؛

- الموارد البشرية؛

- الطلاب؛

- البنية التحتية؛

التمويل، والتعاون والانفتاح في مؤسسات التعليم العالي على البيئة المحيطة والعالم الأكبر¹.

5. أهداف تحسين الجودة الشاملة في التعليم العالي:

إن إدارة الجودة الشاملة لأي مؤسسة هي أساس مهم لأداء أي عمل بإتقان خاصة في مجال التعليم، ولا شك أن أهم الفروق بين المؤسسة التعليمية جيدة وأخرى ضعيفة يكمن في طريقة إدارة تلك المؤسسة، لذلك ارتأت الكثير من المؤسسات التعليمية وبالأخص في الدول المتقدمة تطبيق نظم الإدارة بالجودة الشاملة، الأمر الذي يضمن مع خدمة تعليمية غير متذبذبة، وانضباطا إداريا يوفر مناخا للتوسع والتميز في الوقت نفسه، ويمكن تلخيص فوائد تطبيق الجودة الشاملة ونظمها في التعليم العالي على النحو التالي² :

- الوفاء بمتطلبات الطلاب وأولياء الأمور والمجتمع وإرضائهم؛

- رفع مستوى الوعي لدى الطلاب اتجاه عملية التعليم وأهدافه مع توفير فرص ملائمة للتعليم

الذاتي بصورة أكثر فعالية؛

¹ -Faganel, Armand, & slovko Dolinsek, "Quality Management System in higher Education", University of primorska ,Téchecharger de site : www.fm-kp.si/zalozba/ISBN/961-6486-71-3/001-007.pdf ,Management. Proceedings of the. 5th International Conference of the Faculty of Management Koper., University of Primorska. 18-20 Novembre, 2004. P258.

² - لرقط علي ، "إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر المبررات والمتطلبات الأساسية " ، دراسة ميدانية بكلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة لخضر ، باتنة ، رسالة الماجستير في علوم التربية ، جامعة لخضر ، باتنة ، 2008/2009 ، ص 48 .

- مشاركة جميع العاملين في إدارة الجامعة لكون كل فرد على علم ودراية واضحة بدوره ومسؤولياته ومشاركته في التحسين والتطور؛
- تطبيق إدارة الجودة الشاملة سيقفل من بيروقراطية الإدارة إلى حد كبير ويتخلص كثير من الإجراءات المتكررة والمتعارضة أحياناً، مع الالتزام في الوقت نفسه بالتعليمات الرسمية وتسمح بالمشاركة اتخاذ القرارات؛
- ربط أقسام المؤسسة الجامعية وجعل عملها منسجماً، بد لا من نظام إداري منفرد لكل قسم أو إدارة، مما يؤدي إلى انضباط أكثر؛
- رفع وزيادة مستوى الوعي لجودة العمل والنظام لدى العاملين من خلال التزامهم بتحقيق الجودة والمعايشة اليومية لها؛
- المساعدة على وجود نظام شامل ومدرّس للمؤسسة الجامعية؛
- المساعدة على تخفيض العدد في إمكانات المؤسسة الجامعية من حيث الموارد، والوقت وغيرها؛
- تحسين كفاءات الإداريين والعاملين وأعضاء هيئة التدريس والرفع من مستواهم مع التدريب المتواصل؛
- ترسيخ صورة المؤسسة الجامعية لدى الجميع بالتزامها بنظم الجودة في خدماتها.

ثانياً: مجموعة من التجارب الدولية في تطبيق أسس الجودة الشاملة في التعليم العالي

لقد أنشأت العديد من دول العالم هيئات للحفاظ على جودة التعليم العالي سماها البعض هيئة اعتماد والآخرين هيئة اعتماد وضمان جودة أو حتى هيئات تقويم. تمنح هيئات الاعتماد الأكاديمي شهادة للمؤسسات التعليمية التي تلتزم بمعايير محددة لجودة التعليم العالي وقد تختلف معايير الاعتماد من دولة إلى دولة، ومن مؤسسة تعليمية إلى أخرى إلا أنها تتفق في أهداف الاعتماد وهي¹:

- الاهتمام في تحسين جودة التعليم العالي؛
- ضمان حصول الطلاب على شهادات جامعية بموجب معايير أكاديمية تتصف بالجودة العالية باستمرار ؛

¹ - سوسن شاكر مجيد الجلبي ، "ضمان جودة اعتماد البرامج الأكاديمية في المؤسسات التعليمية (الأهداف ، الإجراءات ، النتائج)" ، مؤتمر رابطة جامعات لبنان بالتعاون مع المكتب لبرنامج تمبوس الأوروبي ، المنعقد في 29 - 30 نيسان 2011 ، ص 6 .

- وضع معايير التقويم الداخلي في المؤسسات التعليمية؛

- ضمان اتخاذ إجراءات تحسينية فورية عند ظهور نقص في الالتزام بمعايير الجودة .

1. معايير ضمان الجودة في الوحدات التعليمية في تايلاندا:

بدأ تطبيق نظام الجودة في التعليم العالي في تايلاندا عام 1996 عندما أعلنت وزارة الشؤون الجامعية MUA السياسة العامة والخطوط والإرشادية لضمان الجودة في التعليم العالي . كما ساعد صدور قانون التعليم الوطني لعام 1999 على تعزيز حركة الجودة بين المؤسساتية التايلاندية ،حيث يتضمن ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي نظاما داخليا وآخر خارجي.

أما عن تحديد المسؤوليات فنظام الجودة الداخلي حدد ضمن مسؤولية المؤسسة وإدارتها الحاكمة بغية تأسيس النظام والتأكيد على استمرارية عمله، أما نظام الجودة الخارجي فهو من مسؤولية هيئة عامة (مكتب معايير التعليم الوطني وضمان الجودة) تهدف القيام بالتقييم الخارجي للمؤسسات على كافة المستويات.

ويقوم هيكل ضمان الجودة الذي تتقدمه وزارة الشؤون الجامعية التايلاندية على ثلاثة ركائز أساسية للجودة وهي:

- ضبط الجودة؛

- محض الجودة؛

- تقييم الجودة.

وهذا الهيكل القائم أساسا على خلفية وطبيعة تطور الجامعات التايلاندية والذي يعمل على مراعاة استقلالية الجامعات والحرية الأكاديمية وبعد بمثابة دليل عام لكل مؤسسة كما يمكنها أن تعدل وتكيف فيه ليتماشى مع تقاليدها، ويشتمل هذا الهيكل الخاص بالجودة على تسعة نواحي¹:

-الفلسفات والولاءات والأغراض؛

- التدريس والتعليم؛

- نشاطات تنمية الطلاب؛

- البحث؛

¹-عصام جمال سليم غانم، "إدارة الجودة الشاملة مدخل الحفز الجودة الإدارية في مؤسسات التعليم العالي المصرية في ضوء بعض الخبرات العالمية"، مؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، كلية التربية بالسويس، جامعة قناة السويس، مصر، 2012، ص 849.

- الخدمات الأكاديمية؛

-الحفاظ على الأدب والثقافة؛

- الإدارة والحكم؛

- تمويل الميزانية؛

-نظام ضمان الجودة الداخلي وآلياته.

وعلى الرغم من أن هذا الهيكل يحدد العناصر الأساسية التي تعتبر عوامل رئيسية في نظام إدارة الجودة إلا أنه لا يفرض تعليمات مباشرة تحدد كيفية تأسيس مثل هذا النظام في سياق كل مؤسسة، فالفكرة الأساسية تكمن في قيام كل مؤسسة بتطوير نظامها الخاص الأكثر ملائمة لبيئتها المؤسساتية وطبيعتها الخاصة، كما تعتمد عمليات التنفيذ وإجراءات الفحص وحلقات المراجعة على صناعات السياسة في كل مؤسسة¹.

جدول رقم 01 "دليل التعليم في تطوير نظام ضمان الجودة للتدريس والتعليم"

المدخلات	العمليات	المخرجات	المستفيدين
- المقرر - المتعلمون - المعلمون - الأدوات - المعدات - البيئة - الميزانية - الوثائق - اللوائح - عناصر أخرى	- عمليات التعليم والنشاطات الداعمة - مثل : البحث وإدارة والخدمات الأكاديمية... الخ	- الخريجين - الإنجازات الأخرى .	- مؤسسة التعليم العالي - سوق العمل - أولياء الأمور - الحكومة - الطلاب..... الخ

المصدر : عصام جمال سمير غانم، مرجع سبق ذكره، ص 851 .

هو بمثابة دليل يمكن استخدامه قبل التنظيم في تطوير نظام ضمان الجودة للتدريس والتعلم، كما يمكن استخدامه أيضا لمراجعة فاعلية التنظيم في التدريس والتعليم، وعليه فإن هذا المعيار سيتمك استخدامه لضمان جودة النشاطات التعليمية التي تحوي البني موضح في الجدول.

¹ - عصام جمال سمير غانم، مرجع سبق ذكره، ص 850 .

حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن كل الأطراف معنية بتحقيق الجودة الشاملة في التعليم العالي بدءا بالدولة وصولا إلى الطلبة وأولياهم مروراً بالمؤسسات التي ستستقطب هذه الدفعات الهائلة من الشباب مما سمح بنجاح هذه الجامعات.

2. التجربة الكورية في تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي:

تكمن التجربة الكورية في تطبيق الجودة الشاملة بالتعليم العالي في إنشاء وزارة التعليم والمجلس الكوري للتعليم الجامعي هيئة مستقلة داخل المجلس الكوري للتعليم الجامعي أطلق عليها أسم **"المجلس الكوري للاعتماد الجامعي"** ويعتبر أعلى سلطة في تقويم أداء الجامعات الكورية ويتكون من (16) ستة عشر عضوا ممثلين عن الجامعات والمؤسسات الصناعية والحكومية.

وتتلخص الإجراءات الأساسية لعملية الاعتماد الجامعي في كوريا في الخطوات التالية¹:

- إجراء دراسة التقويم الذاتي من جانب القسم؛

- مراجعة تقرير هذه الدراسة؛

- زيادة الفريق للموقع، للجامعة، للكلية، للقسم؛

- إعلان النتائج.

ويعتمد نظام الاعتماد الجامعي الكوري على مجموعة من المعايير يشترط توافرها في: الجامعة / الكلية / البرنامج / تتمثل في الآتي²:

- **الأهداف:** وتتضمن تصنيفات فرعية خاصة بصيانة الأهداف ومضمونها وتنفيذها؛

- **المنهج:** ويتضمن تصنيفات فرعية خاصة بصيانة بنية المنهج، ومحتواه وتطويره وتدريبه وتقويمه؛

- **الطلاب:** وتتضمن تصنيفات فرعية خاصة بالقبول والإرشاد، والتوجيه والأنشطة، والرعاية، وجودة الخريج؛

- **هيئة التدريس:** وتتضمن تصنيفات فرعية خاصة بالتوظيف، والتنظيم، والبحث؛

- **إدارة التمويل:** وتتضمن تصنيفات فرعية خاصة بالشؤون الإدارية، والمالية؛

- **التسهيلات:** وتتضمن تصنيفات فرعية خاصة بالمبنى وتجهيزاته.

¹ - مأمون إلياس ، سهيلة ، "أنظمة إدارة الجودة الإيزو " ، دار الفكر ، دمشق ، سوريا ، 1999 ، ص 78 .

² - مأمون إلياس ، نفس المرجع ، ص 82 .

أخيراً يمكن أن نقول أن التجربة الكورية تهتم بعدة أطراف بدءاً بحسن اختيار هيئة التدريس كونها هي أساس تكوين مخرجات ذات جودة، مروراً بتهيئة المباني و التجهيزات التي تسهل عمل العناصر التي تنتمي للجامعة وصولاً بالحلقة الأساسية و هم الطلبة أي المخرج النهائي و بالتالي سمعة الجامعة بل الدولة.

3. تجربة الدولة الهولندية لتحسين الجودة في قطاع التعليم العالي:

تتمتع الجامعات الهولندية بسمعة متميزة من حيث جودة وتنوع مجالات التعليم العالي حيث تمنح للطلاب فرص جيدة في حرية اختيار النظام التعليمي الذي يرغب متابعة الدراسة من خلاله. والتعليم الحديث في هولندا رفيع المستوى و له تاريخ عريق في مجال التعليم الجامعي سواء كان ذلك على الصعيد الأوروبي أو العالمي كما أن لغة التعليم الجامعي هي اللغة الانجليزية فهي أساسية في البحث العلمي والتطبيقي، كما تتوفر مجالات الدراسة أمام الطالب فتعرض الجامعة آلاف التخصصات العلمية في أكثر من مئة مؤسسة تعليمية منها¹:

- معاهد التعليم العالي الهولندية التي تمنح نحو 1115 برنامجاً دورات دراسية عالمية؛
- تضم الجامعات الهولندية أكثر من 600 ألف طالب من بينهم نحو 48 ألف طالب من دول أجنبية متنوعة (أوروبية وأسيوية وأفريقية)؛
- أشهر الاختصاصات العلمية هي الطب والهندسة والتجارة والزراعة وإدارة الأعمال والعلوم وهندسة المياه.....الخ؛
- استطاعت الجامعات الهولندية في العام 2013 أن تحتل قمة الترتيب العالمي ، ضمن مؤشر "التايم" للتعليم العالمي ، ويعد هذا المؤشر من أهم المؤشرات التعليمية للجامعات العالمية المتميزة ويضم أفضل (200) جامعة في العالم ؛
- دخلت كل الجامعات الهولندية لاعتمادية الدولية ضمن حدود مؤشر التايم ، وهذا المؤشر يفحص الجامعات ضمن 13 نقطة مثل :المساهمة في البحث العالمي والطبيعة العالمية للجامعة واستطلاع آراء الأكاديمين نحو 17 ألف أكاديمي في مستوى العالم حول نوعية جودة في التعليم العالمي والبحث العالمي في الجامعة .

¹-جواد مطر الموسوي ،"الجامعات الهولندية في قمة الاعتمادية " ، مجلة سطور الإلكترونية ، 11 أكتوبر 2013 ، الموقع

www.sutuur.com/all-articles/9133-jwed.htm، ثم الاطلاع بتاريخ : 2016/02/10

الجدول رقم 02 "يبين الجامعات الهولندية وتسلسلها الدولي وموقعها الجغرافي"

الترتيب	أسم الجامعة	التسلسلي الدولي	الموقع
1	لايدن	64	لايدن
2	اونزيخت	67	اونزيخت
3	فاخنخن	70	فاخنخن
4	ارسموس	72	روترام
5	دلفت	77	دلفت
6	أمستردام الرسمية	83	أمستردام
7	خرونيخت	89	خرونيخت
8	ايندهوفن	114	ايندهوفن
9	ماستيخت	115	ماستيخت
10	رادبود نايمينخن	127	نايمينخن
11	أمستردام الحرة	140	أمستردام
12	تفينة	187	انسخيدي
13	تيلبرج	201- 225	تيلبرج

المصدر: جواد مطر الموسوي ، "الجامعات الهولندية في قمة الاعتمادية" ، مجلة سطور الإلكترونية ، 11 أكتوبر 2013 ، الموقع ، www.sutuur.com/all-articles/9133-jwed.htm.

و عند تتبع الإحصاءات فلا يكاد يظهر أي مؤشر جامعي عالمي سنوي يخلو من الجامعات الهولندية بل البعض منها يكاد لا يخرج من التصنيف العالمي مثال على ذلك جامعة

لأيدن (Leiden University) التي تحتل المراتب 63 ورقم 78 من بين الجامعات المتميزة، كما تتميز باكتسابها لمطبوعة لأيدن التي تهتم بطباعة وتحقيق التراث الإسلامي العربي كما تتوفر عن دراسات علمية راقية عن التراث الشرقي عموماً .

من بين أسرار نجاح الجامعات الهولندية اعتمادها على اللغة المناسبة ألا وهي الإنجليزية التي تساعد على كسب مهارات و الإبحار في العلوم و الكتب الرقمية و العادية فأغلب الأبحاث الجيدة نجدها بهذه اللغة حيث معرفة اللغة أساس النبع من العلوم المختلفة بدون أن ننسى تنوع مجالات الدراسة مع الدورات التكوينية المستمرة.

4. المملكة العربية السعودية والجودة في قطاع التعليم العالي:

سنحاول من خلال التجربة السعودية إبراز الأسس التي اعتمدها أحد المعاهد الناجحين في هذا المجال ألا وهو «فرع الأفلاج»:

أ. أسس الجودة لدى فرع الأفلاج " بجامعة سلمان بن عبد العزيز بالسعودية

يعتمد الفرع الجامعي على مجموعة من العناصر أهمها¹:

- تحليل البيئة الداخلية لتحديد نقاط القوة والضعف؛

- تحليل البيئة الخارجية لاستنتاج الفرص والتهديدات المحتملة؛

- تحقيق التناسق بين أنشطة الكليات والرؤية المستقبلية والأهداف الاستراتيجية.

ب. فئات المستفيدين من الخطة: نجد أن الفئات متنوعة و هي: الطلاب والطالبات، أولياء

الأمر، أعضاء هيئة التدريس، أعضاء الجهاز الإداري، الإدارة العليا للجامعة، وزارة

التعليم العالي، هيئات سوق العمل.

ت. أولويات خطة الجودة بالفرع: تعتمد على: تأهيل البرامج للاعتماد الأكاديمي، التطوير

المستمر للبنية التحتية، تنمية مهارات أعضاء هيئة التدريس، شراكات مع مؤسسات

التعليم العام، شراكات مع مؤسسات التعليم العالي، تشجيع البحوث لخدمة المجتمع.

¹-الجودة في التعليم الجامعي، جامعة سلمان بن عبد العزيز ،الموقع:-3-doc/faculty.sau.edu.sa/filedownload

ث. التطوير المستمر للبنية التحتية: من خلال: تطوير المكتبات لخدمة الطلاب، استخدام السبورات الذكية في العملية التعليمية، تسجيل حضور الطلاب آلياً لتوفير وقت المحاضرة، تحديث نظام الاتصالات الإدارية.

يستنتج من خلال التجربة السعودية بأنها تهتم بكل الفئات دون استثناء وكذا بالتأهيل مع السعي على خلق شراكات مع الجامعات الأخرى لزيادة الاكتساب المعرفي وتنمية المخرجات مع تطوير المكتبات أساس النبع للطلبة وهيئة التدريس ما يجعلها متميزة وتتبع نفس المناهج التي تعتمدها الجامعات الأوروبية المتطورة.

5. الدولة الفلسطينية وضمان جودة التعليم العالي

إن التعليم العالي الفلسطيني بشكله الحالي هو جزء من منظومة التعليم العالي في العالم العربي، له خصوصية معينة حيث قام بترسيخ الهوية الفلسطينية مما ساعد على المحافظة على بقاء الشعب على أرضه. يعتبر التعليم العالي الفلسطيني فتياً وفريداً من نوعه سواء في منطقة الشرق الأوسط أو في معظم أنحاء العالم، ما يميز مؤسسات التعليم الفلسطيني عن غيرها في الدول المجاورة. وهو مفهوم الجامعة العامة Public الذي هو ليس حكومياً وليس خاصاً، فهي لا تهدف إلى الربح وفي الوقت نفسه تتمتع باستقلالية في الإدارة والتعيين والتوظيف وتحمل مسؤولية الرواتب والمصاريف التشغيلية الأخرى.

وقد حدث تطور ملحوظ في نظام التعليم العالي في سنوات الأخيرة حيث أصبحت عدد مؤسسة تزيد عن 50 وعدد الطلاب حوالي 220 ألف طالب¹.

6. التجربة الجزائرية وتحقيق الجودة في قطاع التعليم العالي:

حاولنا من خلال هذه الورقة البحثية التطرق إلى التجربة الجزائرية حتى يتسنى لنا معرفة توقعنا بالنسبة لتطبيق الجودة الشاملة في قطاع حساس كقطاع التعليم العالي.

أ. إصلاحات الدولة الجزائرية لقطاع التعليم العالي:

سعت الدولة الجزائرية في السنوات الأخيرة للحاق بركب الجامعات المتطورة وتحقيق مكانة للجامعة الجزائرية من خلال إعادة الاعتبار لها وبالتالي لقيام بالدور المنوط بها فسعت إلى:¹

¹ - سناء إبراهيم أبو دقة ، " ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في العالم العربي : نظرة مستقبلية (فلسطين دراسة حالة) " ، المؤتمر العربي الدولي لضمان الجودة التعليم العالي ، من 2-4 أبريل 2013 ، الدورة الثالثة ، الأردن .

- تطبيق النظام التعليمي الجديد ليسانس، ماستر ودكتوراه LMD (منذ 2004)؛

- إقامة الملتقيات والندوات العلمية لتقييم هذا النظام الجديد، على سبيل المثال فقد تناول الملتقيان الأول والثاني المنعقدان شهري ماي وجوان 2008 بجامعة سكيكدة "الحوصلة المرحلية بعد أربع سنوات من تطبيق نظام ل.م.د" و "ضمان الجودة. كما بادرت نفس الجامعة إلى عقد ملتقى دولي ثاني في عام 2012 حول ضمان الجودة في التعليم العالي في طبعته الثانية تحت شعار تجارب ميدانية. "في التعليم العالي بين الواقع والمتطلبات"؛

- تشكيل اللجنة الوطنية لضمان الجودة وكذا خلايا الجودة على مستوى كل المؤسسات الجامعية (2008)؛

- توفير المخصصات المالية لبرامج البحث PNR لربط الجامعة بمراكز البحث بالخارج مع الاستفادة من تجارب الإطارات الجزائرية الموجودة بالخارج.

ولكن على الرغم من الجهود الحثيثة يبقى ترتيب الجامعة الجزائرية بعيدا كل البعد عن التصنيفات العالمية فمن خلال 3 أكبر تصنيفات عالمية لا تظهر ولا جامعة جزائرية ضمن الـ 500 جامعة في العالم كما لم يتضمنها تصنيف "ذاي أوس" والذي تنشره كل موسم مجلة التايمز الأمريكية. وقد احتلت أول جامعة جزائرية في التصنيف العالمي "جامعة تلمسان" في الرتبة 3509 وتلتها جامعة مستغانم في الترتيب 3726 واحتلت على سبيل الذكر المدرسة الوطنية العليا للإحصاء والاقتصاد التطبيقي مرتبة 9009 في حين احتلت جامعة المدية رتبة 8158. وعموما فإن المؤسسات الجامعية الجزائرية لم ترق في سلم المؤسسات الجامعية العربية ولا حتى الأفريقية حيث احتلت أول جامعة جزائرية الرتبة 23 أفريقيا والمرتبة 27 عربيا.²

أ. التطبيق الفعلي لنظام جودة التعليم العالي في الجزائر:

تعتبر التجربة الجزائرية في مجال الجودة في هذا القطاع حديثة النشأة حيث ظهرت للواجهة من خلال صدور قانون توجيه التعليم العالي في سنة 2008 الذي فتح المجال لمؤسسات خاصة الولوج للتعليم العالي مع اشتراط مراقبتها وتقييمها، من خلال إنشاء الهيئة

¹ - حميدوش علي و فضيل رابح، "جودة التعليم العالي حالة التجربة الجزائرية، مجلة الاقتصاد والتطبيق نشر ENSSEA، عدد 13، 2013، صص: 15-16.

² - حميدوش علي و فضيل رابح، مرجع سبق ذكره، ص 16.

الوطنية للتقييم والتحضير في انتظار إنشاء لجان أخرى مهمتها الترخيص والاعتماد. وقد أسند للجنة (CNE) الوطنية للتقييم مهمة تقييم وظائف مؤسسات التعليم العالي مقارنة بالأهداف المسطرة لتحسين الجودة مع وضع مجموعة من الشروط الواجب احترامها من قبل الجامعات، وفي الحالة المعاكسة يسحب الاعتماد. وقد تم وضع مجموعة من الخطوات لتطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي تمثلت في:

- إقناع أصحاب المصلحة بأهمية تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي؛

- إرساء ثقافة الجودة والتقييم الداخلي في مؤسسات التعليم العالي؛

- إنشاء خلية الجودة داخل كل مؤسسة تعليم عالي: تسعى إلى ترسيخ الحوكمة لضمان مشاركة مختلف الأطراف في اتخاذ القرارات الخاصة بالمؤسسة مع الأخذ بعين الاعتبار تلبية مختلف حاجاتهم مع الاهتمام بالتكوين لضمان تكوين نوعي للإطارات الجامعية مع توسيع مجال البحث يتجاوب مع الواقع وتساهم في إحداث الرقي والازدهار و الحرص على توفير حركية في الجامعة لضمان ظروف حياة أفضل للأطراف الداخلية في المؤسسة الجامعية وفي مختلف الجوانب.¹

ب. معوقات تطبيق الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية

يرجع المفكرون معوقات تطبيق الجودة في الجامعة الجزائرية إلى مجموعة من العناصر أهمها:

- غياب ثقافة حقيقية للجودة في التعليم العالي فالاهتمام ينصب على الكم أي عدد المتخرجين بدل نوعية المتخرجين؛

- خوف بعض الأساتذة من أسلوب التقييم؛

- خوف الإداريين من فقدان النفوذ والسيطرة؛

- الخوف من تكثيف وتوسيع مجال التحصيل العلمي من جانب الطلبة خاصة مع المشاكل التي قد تواجهها الجامعة مع المنظمات الطلابية التي لها نفوذ في الجامعة بحكم استعمال القوة لجلب حقوقهم؛

¹- صليحة رقاد، "تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري"، أطروحة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف 1، 2013-2014، ص ص 179-182.

- قلة مستوى المكونين والقائمين على التدريب وعدم توفير الإمكانيات المادية والتنظيمية التي

تمكن من التعامل بفعالية مع نظام المعلومات.¹

ت. الحلول المقترحة لحل مشكل نقص الجودة في الجامعات الجزائرية:

لابد من توافر مجموعة من الخصائص في مدخلات الجامعة حتى تكون المخرجات ذات

جودة عالية أهمها:

- **جودة الأستاذ:** يحتل الأستاذ أهمية بالغة لنجاح العملية التعليمية ولتحقيق ذلك يجب توفر

عدد من السمات لدى الأستاذ منها: السمات الشخصية، الكفاءات المهنية، الخبرات الموقفية،

الكفاءات العلمية، الكفاءة التربوية، الكفاءة الاتصالية، الرغبة في التعليم؛

- **جودة الطالب:** الطالب هو حجر الزاوية في العملية التعليمية لذي يجب الاهتمام بتأهيله

على مرّ كل الأطوار أي قبل الجامعة بحيث يكون تكامل خاصة في الجوانب: العلمية

والصحية والثقافية والنفسية حتى يتمكن من استيعاب كافة عناصر المعرفة، وتكتمل متطلبات

تأهيله، وبذلك تضمن أن يكون هؤلاء الطلاب من صفوة الخريجين القادرين على الابتكار

والخلق وتقمهم وسائل العلم وأدواته؛

- **جودة البرامج التعليمية:** يجب أن تكون البرامج التعليمية شاملة، عميقة ومرنة ومتكيفة مع

المتغيرات العالمية؛

- **جودة المباني التعليمية والتجهيزات والبيئة التعليمية:** وتتضمن جودة المباني والتجهيزات،

موقع المبنى ومساحاته، المدرجات، القاعات، المرافق، المكتبة، المطعم، جودة الإنارة

والتهوية، سعة المكان، جودة الأثاث ومؤثرات الصوت، المختبرات والمعامل والتقنيات

بأنواعها.²

الخاتمة:

في نهاية هذه الورقة البحثية توصلنا إلى مجموعة من النتائج أهمها أن على مؤسسات التعليم

العالي أن تتبنى فلسفة إدارة الجودة الشاملة ضمن إستراتيجيتها من أجل النهوض بمستوى أدائها

¹ - باديس بوخلوة، سامي بن خيرة، " تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية بناء على تجارب عالمية وعربية"، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 9، 2016، ص ص 101-102.

² - باديس بوخلوة، سامي بن خيرة، مرجع سبق ذكره. ص 102.

والرفع من مستوى إنتاجيتها وتحسين جودة مخرجاتها حتى يكون الخريجين مؤهلين علميا وعمليا وتقنيا لخدمة المجتمع وتحقيق أهدافه واللاحاق بركب التقدم والتطور لتسهم في تنمية المجتمعات وتدفع مسيرة التنمية فيها.

كما سمحت التجارب التي سردناها على الرغم من الاختلاف في الأسلوب يتفقون على ضرورة إدراج الجودة الشاملة ضمن الخطط التعليمية للجامعات، كون التعليم على المستويين الفردي والمجتمعي يعدّ من أهم أعمدة بناء مجتمع المعرفة الذي يمثل الحاضنة الأولى لتجويد عناصر النظام.

أما عن التجربة الجزائرية في مجال الجودة الشاملة فمازال بعيدة و الطريق أمامها مازال طويلا حيث نحن بعيدون عن المراتب الإفريقية و العربية فما بالك عن الجامعات الأوروبية فلا نظهر حتى في ذيل القائمة لهذا كان على الجامعة الجزائرية إدخال نظام الجودة الفعلي ضمن إستراتيجيتها و أولوياتها و تطبيقه بدل الاهتمام بالكم و تخريج دفعات تتسم بالضعف من حيث التكوين و المستوى. فالنموذج لا يكون بنفس المقاس لكل الدول بل على الدولة أن تراعي ظروفها و إمكانياتها ، كما أن حان الوقت حقيقة للتفكير جدّيا في فعالية النظام الجديد المطبق أي نظام LMD.

التوصيات:

- لا بد على الحكومات العربية أن تراعي و تهتم بالتعليم العالي و تحقيق الجودة من خلال إشراك كل الأطراف الفاعلة (طلبة، إدارة، هيئة تدريس)؛
- لا بدّ من نشر ثقافة الجودة الشاملة بين جميع الأطراف العاملة في مؤسسات التعليم العالي؛
- التكوين المستمر وتعلم لغات العصر وأساسها الإنجليزية مع العمل على ترجمة الأعمال باللغة العربية لتمكين طلابنا من التزود بالمعارف العالمية؛
- الاستفادة من التجارب العالمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة خاصة في البلدان المتطورة؛
- العمل على وضع معايير واضحة لإدارة الجودة الشاملة، بحيث تكون قابلة للتطبيق و التجسيد على أرض الواقع مع التحسين المستمر لمستوى الجودة في كل مفاصل ومستويات التعليم الجامعي؛
- على الدولة الجزائرية مراعاة توفير الظروف الملائمة للأستاذ والطالب على حدّ سواء من جودة المباني وتوفير ظروف النقل والإطعام و المكتبات الجامعية و تسهيل الولوج بسهولة لكل

التكنولوجيات الحديثة، مع ضرورة فتح أقطاب جامعية جديدة على كل مستوى التراب الوطني
لمراعاة الجانب النفسي للطلاب و قربه من أهله؛

- على الجامعة الجزائرية تكيف برامجها التعليمية حسب الظروف العالمية الراهنة والاستغناء عن
المقاييس التي لا تجدي نفعاً والتي أكل عنها الدهر وشرب؛
- ضرورة تحسين أجور الموظفين وخاصة الأساتذة والاهتمام بالتدريس وتحسين التحصيل العلمي
للطلبة.

المراجع:

1. إيقان ، جيمس دين ، "الجودة الشاملة ، الإدارة والتنظيم والإستراتيجية " ، تعريب د.سرور علي إبراهيم سرور ، دار
المنتج ، الرياض ، 2009 .
2. عماد الدين شعبان علي حسن ، "الجودة الشاملة ونظم الاعتماد الأكاديمي في الجامعات في ضوء المعايير الدولية " ،
كلية التربية البدنية والرياضية ، الرياض ، الموقع : pdf: faculty.Ksu.edu.sa . ثم الاطلاع بتاريخ 2015/047/14
3. عبود نجم ، " إدارة الجودة الشاملة في عصر الانترنت " ، دار صفاء ، عمان ، 2010 .
4. جعفر عبد الله موسى إدريس ، أحمد عثمان إبراهيم أحمد ، عبد الرحمان عبد الله لأختر ، "إمكانية تطبيق إدارة
الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من أجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول على
الاعتمادية : دراسة حالة جامعة الطائف بالحزمة" ، مجلة علمية محكمة تصدر عن الأكاديمية الأمريكية العربية
للعلوم التكنولوجيا ، المجلد الثالث ، العدد السابع ، 2012 .
5. حسين ، سلامة عبد العظيم ، " ضمان الجودة والاعتماد في التعليم " ، الدار الصوتية ، الرياض ، 2005.
6. زايري بلقاسم ، "إمكانات وتحديات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي بالجزائر " ، المؤثر الثاني
لتخطيط وتطوير التعليم والبحث العلمي التطبيق في الدول العربية ، جامعة الظهران - المملكة العربية السعودية ،
أيام 24 ، 25 و 27 فبراير 2008 .
- Faganel, A Faganel, Armand, & slovko Dolinsek, "Quality Management System in higher Education",
University of primorska , p248 , Télécharger de site :
www.fm-kp.si/zalozba/ISBN/961-6486-71-3/001-007.pdf Management. Proceedings of the. 5th International Conference of
the Faculty of Management Koper,, University of Primorska. 18–20 Novembre, 2004.
8. لرقط علي ، "إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر المبررات والمتطلبات
الأساسية " ، دراسة ميدانية بكلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة لخضر ، باتنة ، مذكرة مكمل لنيل الشهادة
الماجستير في علوم التربية ، جامعة لخضر ، باتنة ، 2009/2008 .
9. سوسن شاكر مجيد الجلي ، "ضمان جودة اعتماد البرامج الأكاديمية في المؤسسات التعليمية (الأهداف ،
الإجراءات ، النتائج)" ، مؤتمر رابطة جامعات لبنان بالتعاون مع المكتب لبرنامج تمبوس الأوروبي ، المنعقد من 29 -30
نيسان 2011 ، ص 6
10. عصام جمال سليم غانم ، "إدارة الجودة الشاملة مدخل الحفز الجودة الإدارية في مؤسسات التعليم العالي
المصرية في ضوء بعض الخبرات العالمية " ، مؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي ، كلية التربية
بالسويس ، جامعة قناة السويس ، مصر ، 2012 .

11. مأمون إلياس ، سهيلة ، "أنظمة إدارة الجودة الإيزو " ، دارالفكر ، دمشق ، سوريا ، 1999 .
12. جواد مطر الموسوي ، "الجامعات الهولندية في قمة الاعتمادية " ، مجلة سطور الألكترونية ، 11 أكتوبر 2013 ، الموقع ، www.sutuur.com/all-articles/9133-jwed.htm، ثم الاطلاع بتاريخ 2016/02/10 .
13. الجودة في التعليم الجامعي، جامعة سلمان بن عبد العزيز، الموقع:-<https://faculty.sau.edu.sa/filedownload/doc-3>، الموقع: <https://faculty.sau.edu.sa/filedownload/doc-3>، ppt-c064251d2c99adbee465c50f05bda944-original.ppt
14. سناء إبراهيم أبو دقة ، " ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في العالم العربي : نظرة مستقبلية (فلسطين دراسة حالة)" ، المؤتمر العربي الدولي لضمان الجودة التعليم العالي ، من 2- 4 أفريل 2013 ، الدورة الثالثة، الأردن .
15. حميدوش علي و فضيل رابح، " جودة التعليم العالي حالة التجربة الجزائرية، مجلة الاقتصاد والتطبيق نشر ENSSEA، عدد 13، 2013 صص:15-16.
16. صليحة رقاد ، " تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري "، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف 1، 2013-2014.
17. باديس بوخلوة، سامي بن خيرة، " تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية بناء على تجارب عالمية وعربية"، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 9، 2016 .