

نظام إدارة الجودة دراسة تطبيقية على جامعة باجي مختار - عنابة -

الباحثة: كحيط إيمان

الأستاذ المؤطر: د. فريحة محمد كريم
جامعة عنابة

المخلص:

تناول هذا المقال موضوع الممارسة الفعلية للجودة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر كونها مؤسسات خدماتية على غرار المؤسسات الصناعية أو الإنتاجية كما نحاول التعرّيج على مفهوم الجودة. فقد أضحت الجامعة من أكبر العوامل المؤثرة في المجتمع ووعيه، وكونها مؤسسات إدارية دعت الحاجة إلى مراجعة الأداء الإداري على ضوء معايير إدارة الجودة و تقييمه داخل جامعة باجي مختار - عنابة. وهل تطبيق إدارة الجودة فيها سيعطي لها قوة وقيمة إضافية؟ و نظرا لأن جامعة باجي مختار ذات أهمية في مجتمعنا وتحظى بمكانة بارزة، كان من الجدير التطرق إلى الأبعاد الإدارية بها للوقوف على أهمية وكيفية تطبيق إدارة الجودة ودورها في دعم قدرة الجامعة على الاستمرار في رسالتها وتمييزها. كما تطرّق المقال الجودة من زاوية أنها ثقافة وأهميتها بالنسبة لمؤسسات التعليم العالي الجزائرية للنهوض بها وللحاق بالركب العالمي للجامعات ونهني المقال بتقديم التطبيق الفعلي لإدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي وتحديدًا بجامعة باجي مختار، عنابة. الكلمات المفتاحية: الجودة - إدارة الجودة - الجامعة.

Système de Management de la Qualité

Etude de cas sur l'Université de Badji Mokhtar - Annaba -

Cet article traite la pratique réelle de la qualité administrative dans la gestion des établissements de l'enseignement supérieur (en Algérie) considérés aussi comme établissements industriels et productifs entre le rôle pédagogique et scientifique.

Nous essayons de développer certains critères de « Qualité administrative » dans la gestion de l'université de BADJI MOKHTAR ANNABA que nul ne peut ignorer son rôle important dans notre société.

Cet article traite aussi « La Qualité » comme « Culture » importante dans les universités algériennes afin d'être parmi les établissements de renommée mondiale.

Mots clés :

Qualité - Management de Qualité - Université.

Quality Management System

A case study on University of Badji Mokhtar - Annaba -

Abstract

This paper investigates the issue of real quality practices in the institutions of higher education in Algeria. In fact, University has become one major influencing factor in the society and its awareness. As administrative institutions, it is now a necessity to review their performance in the light of Quality management and its evaluation at the University of Annaba. Does the application of Quality management within these institutions give it more efficiency and additional value? Given that the

University of Annaba has great importance in the society. It was necessary to deal with the administrative dimensions within this university to investigate the best way to apply the quality management and its role in supporting its ability to convey its role.

This paper also deals with quality as a culture with huge importance in the Algerian institutions of higher education to help developing them in the global ranking of universities. We finally give with a practical application of the quality management at the University of Badji Mokhtar-Annaba.

Cey Words : Quality - Quality Management - University.

أولاً: مدخل عام:

لقد باتت الجودة في عصرنا الحالي حديث الساعة في أوساط الأعمال والجامعات ومراكز الأبحاث والمنظمات العلمية على اختلاف أحجامها في كافة أنحاء العالم وحتى الأجهزة الحكومية وكافة المؤسسات الخدمية، إذ تعتبر الجودة مدخل حديث وفلسفة إدارية حديثة قد نشأت بالأساس كأسلوب عمل ووسيلة لتطوير أداء المؤسسات التي تسعى إلى تحقيق الربح غير أننا نجد المهتمين بتطوير ونشر الفلسفة من رجال الفكر الإداري المتجدد وقد أكدوا على إمكانية تطبيقها في المؤسسات الخدمية التي تعد من أهم المؤسسات التي لا تهدف إلى تحقيق ربح مادي، إنما تهدف إلى تحقيق استقرار اجتماعي وخدمة المجتمع.⁽⁰¹⁾

وهذا ما أصبح ينطبق بشكل كبير على الجامعات، لذلك تعتقد أن المنظمات التي لديها لوائح وقواعد مؤهلة ونسق ثقافي متعارف عليه، يكون من السهل عليها الأخذ بمعايير الجودة، ولعل في تنامي عدد الجامعات في البيئة التنافسية ما يجعل الإدارة الجامعية معنية بالجودة، وأهمية الجودة في الجامعات لا تقل عن أهميتها في جميع المؤسسات الصناعية أو الخدمية الأخرى،⁽⁰²⁾ والجامعات التي تشهد اهتماما كبيرا على مختلف المستويات في كافة دول العالم كونها مكانا لصناعة ونشر المعرفة والعلم، ومصدرا أساسيا لتغذية المجتمع بقياداته وإطاراته الفكرية والثقافية والإدارية والسياسية مما يضمن الرقي في شتى ميادين الحياة.

وفي خضم الحتمية المفروضة حول جودة المنتج التعليمي وضرورة تحول التعليم من الجمود إلى المرونة، وبالرغم من وجود مئات مؤسسات التعليم العالي العالمية المطبقة للجودة الآن، فإننا لا نجد تفعيلا وتعزيزا لهذا المنهج الإداري في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

ونستشعر بهذه الأخيرة أهمية التغيير نحو الأفضل ومواكبة المستجدات بسرعة وتوجيه هذا التغيير وفقا لمرتكزاتنا الدينية والاجتماعية، ولعلها الوسيلة الأنسب لتحقيق ذلك في كل ميادين الحياة، فهي المؤثر المباشر لتعزيز التغيير وتحقيق الأهداف، لذلك فنحن بحاجة إلى مدير خبير دوافعه نابعة من تقبله للتغيير، مؤثرا في كفاءة العاملين وفاعليتهم معه، محفزا ودافعا نحو تجديد العمل، محققا للتكامل معززاً للإبداع والابتكار وصولاً إلى التميز في الأداء، هذا ما تسعى إليه كل دولة آملّة في مستقبل زاهر لمجتمع راق ومتطور، تكمن مدخلاته في مخرجات ذات كفاءة تحقق التميز الفردي الذي يطمح إلى تحقيق الأداء الكلي في أي مجال يخوض فيه، وهذا لن يتحقق إلا إذا انتهجت مؤسسة التعليم العالي الجزائرية مدخلا إداريا يجعلها متفوقة في أدائها وقادرة على التنافسية المحلية والعالمية.

وفي إطار المنهجية الإدارية التي مكّنت من تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية، والتي رغبت مؤسسات التعليم العالي انتهاجها بغية التحسين في أدائها وصولاً به إلى الأداء المتميز باعتبارها مؤسسات خدماتية.⁽⁰³⁾

فالجامعات الجزائرية على غرار بقية الجامعات الأخرى تحرص على أن تكون متميزة في أدائها، وملتزمة بحماية التعددية الفكرية والإبداع وحرية التعبير عن الرأي وتعمل على تطبيق مفاهيم عصرية تخدم خصوصية المجتمع الجزائري والتفاعل مع احتياجاته المرحلية والمستقبلية والمساهمة في تطوير المجتمع المحلي وذلك من خلال التفاعل المستمر مع مختلف قطاعاته وتوفير الكفاءات المتخصصة لتطوير الاقتصاد الوطني.⁽⁰⁴⁾

ثانياً: نظام إدارة الجودة:

في ظل التطور والتحديث المستمرين في جميع مجالات الحياة الإنسانية وظهور بيئات تعليمية غير تقليدية دخلت وبقوة على مختلف نظم التعليم مما استدعى المؤسسات التعليمية وفي كافة المراحل إعادة النظر في بنية التعليم ومناهجه وأهدافه، وفي مقدمتها مؤسسات

التعليم العالي التي بادرت بإعادة النظر بجدية في وظائف المؤسسات التعليمية وأهدافها ووسائلها بغية الوصول إلى مخرجات تتسجم ومتطلبات سوق العمل والتطور الاقتصادي والاجتماعي والسياسي المنشود فقد وجهت العديد من الدول إلى نظمها التعليمية نقدا خاصة حول انخفاض مستوى الجودة فيها، كما ركزت على دراسة الجوانب المرتبطة بجودة التعليم إثر اكتشافها انخفاض مستوى التعليم فيها، وتزايد هذا الاهتمام في وقتنا المعاصر بسبب الانفجار المعرفي والتقدم التكنولوجي وما صاحبه من تغيرات اقتصادية وتوسع تعليمي وضغوط اجتماعية على مؤسسات التعليم العالي، وزيادة الدافعية للتعليم حتى صار السعي وراء تحقيق الجودة مطلبا ضروريا يستلزم وضع مؤشرات ومعايير لها يمكن استخدامها في الحكم على مستوى الجودة في هذا النمط من التعليم من أجل تحسينه وتطويره. وفي هذا الإطار عملت عديد الدول على تدعيم الآليات التي تتضمن قدرة مؤسسات التعليم العالي على تأمين خدمات جيدة وملائمة للمتطلبات الوطنية، كما حرصت على ضمان الاستغلال الأنجح للمواد المتاحة للقطاع إذا كانت الجودة مهمة في المؤسسات التربوية والنظم التعليمية بسبب سوء نوعية بعض المخرجات التعليمية وضعف ارتباطها بسوق العمل، مما يؤثر سلبا على معدلات التنمية وقدرة المجتمع على تحقيق طموحها وأهدافها.⁽⁰⁵⁾

1 - الجودة:

لقد ظهرت تعريفات عديدة ومتنوعة لتوضيح مفهوم الجودة، وكانت كل من التعريفات التي نتجت عن هذه المحاولات تتولى إبراز سمة معينة تقوم بالتمحور حولها، وبصرف النظر عن الاختلافات التي أبرزتها تلك المحاولات، إلا أن هناك بعض التعريفات التي فرضت نفسها على الفكر الإداري وذلك لما اتصفت به من موضوعية وتعبير دقيق عن المفهوم⁽⁰⁶⁾. وتعتبر الجودة مفهوما شائكا ومعقدا يمكن أن يتدرج بين مستويات من حيث نوعيتها صعودا ونزولا بحين تعرض ما هو عليه الحال من مواصفات مطلوبة من السلع والخدمات التي ترتبط بحياة الإنسان، الذي هو بدوره يتمتع بدرجة من الوعي والدراية يسعى للحصول على الأفضل والأجود باعتبار أن لذلك دوافع ذاتية⁽⁰⁷⁾، وتم توضيح الفرق بين مفهوم الجودة ومفهوم إدارة الجودة، فالجودة تنصرف إلى جودة المنتج وإدارة الجودة تنصرف إلى فلسفة إدارية معاصرة تستهدف أن يسري همّ جودة الأداء في كافة القطاعات والإدارات وأقسام العمل بالمؤسسة بشكل شامل، وأن تكون الجودة مسؤولية تضامنية بين كافة المستويات والتخصصات، ويكون التحسين المستمر هو عماد الإدارة.⁽⁰⁸⁾

يرجع أصل مفهوم الجودة إلى الكلمة اللاتينية Qualities وتعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة الصلابة، وقديما كانت تحدد الدقة والإتقان من خلال قيامهم بتصنيع الآثار التاريخية الدينية في تماثيل وقلاع وقصور بغرض التقاخر بها، أو لاستخدامها لأغراض الحماية، وحديثا تغير مفهوم الجودة بعد تطوّر علم الإدارة وظهور الإنتاج الكبير والثورة الصناعية وظهور المؤسسات الكبرى وازدياد المنافسة، إذ أصبح لمفهوم الجودة أبعاد جديدة⁽⁰⁹⁾. وعنها يقول أبو الجودة Edward Deming: "الجودة الجيدة لا تعني بالضرورة الجودة العالية إنما تعني درجة معقولة يمكن التنبؤ بها من الانتظام والاتساق والثقة بجودة تناسب السوق"⁽¹⁹⁾ ويعني هنا أن الجودة ليست حتمية وصول المنتج أو الخدمة إلى درجة عالية جدا مما يبحث عنه المستهلك إنما تصل إلى درجة معقولة ترضيه وتكسبه ثقة بالمؤسسة صاحبة المنتج أو الخدمة.

كما أن الجودة عبارة عن مجموعة من المزايا والخصائص الخاصة بالمنتج أو الخدمة والتي تساهم في إشباع رغبات المستهلكين وتتضمن السعر، الأمان، التوفير، الموثوقية، الاعتمادية وقابلية الاستعمال وبالتالي يركز هذا التعريف على مجموعة الجوانب التسويقية والإنتاجية الضرورية للحكم على جودة أي منتج أو خدمة، وقالت الجمعية الأمريكية لضبط الجودة أن الجودة مجموعة مزايا وخصائص المنتج أو الخدمة القادرة على تلبية حاجات المستهلكين⁽¹¹⁾. ودائما تمسّ الجودة المنتوجات بحيث يقول عنها أحمد سيد مصطفى: "أن الجودة هي توافر خصائص وصفات في منتج (سلعة، خدمة، فكرة) تشبع احتياجات وتوقعات العميل المعلنة والغير معلنة، ويأتي ذلك بترجمة هذه الاحتياجات والتوقعات إلى تصميم جيد للمنتج مع جودة تنفيذ هذا التصميم، وتقديم المنتج مع الخدمات المصاحبة - أن تطلب الأمر ذلك - بما يتوافق وحاجات وتوقعات العملاء حاليا ومستقبلا.

وفي مجال الخدمات، وبالرغم من أنه ليس للخدمة كيان مادي ملموس وخصائص مادية كالسلعة، إلا أن هناك خصائص لصيقة بتقديم الخدمة يمكن للعميل ملاحظتها، وتكون بعد ذلك موضعا لتقييمه ومن بينها مايلي:

- إجراءات مرحلية قد تستخدم بها نماذج معينة ضمن دورة مستندة.
- مهارات بشرية فنية في أداء الخدمة.
- مهارات سلوكية في التعامل. (مهارات اتصالية)
- تهيئة جو مادي مؤثر نفسيا.
- المستوى المهني الفني لإخراج مطبوعات صادرة عن المؤسسة الخدمائية بما يهيئ انطبعا أو صورة ذهنية عن المؤسسة الخدمائية ومنتجاتها كخدمات.⁽¹²⁾

كما أن هناك ثلاث معايير رئيسية تحدد قابلية المنتج للبيع وهي الجودة والسعر والتسليم، وعادة يتطلب تزويد الزبائن بمنتجات تحقيق متطلبات محددة وتستحق من وجهة نظرهم المبالغ المدفوعة ثمنها لها أو تسلم إليهم في المواعيد المتفق عليها، ولكي تتمكن المؤسسة من الاستمرار في السبق وتحافظ على زبائنها الحاليين وتحصل على زبائن جدد فإنه يجب عليها أن تكون قادرة على تقديم منتجات تلبي حاجات هؤلاء الزبائن وتوقعاتهم، بينما يعد السعر تابعا للتكلفة، والتسليم تابعا لإنتاجية المؤسسة ومردودها، فإن الجودة تحدد بمقدرة المنتج على تلبية متطلبات الزبون وحاجاته أثناء الاستعمال، فالسعر والتسليم هما إذا سمات آنية للمنتج بينما يستمر تأثير الجودة لفترة أطول، سواء أكان السعر أثناء الشراء جذابا أو لا، أو كان التسليم قد تم في الموعد المتفق عليه أم لا.⁽¹³⁾ ويستخلص منير عبودي من كل التعاريف أن الجودة عبارة عن مجموعة من الصفات والخصائص التي يتميز بها المنتج أو الخدمة، والتي تؤدي إلى تلبية حاجات المستهلكين العملاء سواء من حيث تصميم المنتج أو تصنيعه أو قدرته على الأداء، في سبيل الوصول إلى إرضاء هؤلاء العملاء وإسعادهم، هذا ولا تستطيع المؤسسات الإنتاجية والصناعية كافة، من التنافس على تحقيق جميع الأبعاد مجتمعة، ولكن ما تختاره المؤسسة من هذه الأبعاد يؤثر تأثيرا كبيرا على أدائها ومستقبلها، ويمكن النظر إلى الجودة من خلال ثلاث زوايا:

1. زاوية: جودة التصميم وهي مواصفات الجودة التي توضع عند تصميم المنتج أو الخدمة مثل كتابة سيناريو لبرنامج معين.
 2. زاوية: ترتبط بجودة الإنتاج وهي المواصفات التي تتحقق خلال العملية الإنتاجية نفسها مثل الأشرطة والصور التي تستخدم في البرنامج.
 3. زاوية: ترتبط بجودة الأداء، والتي تظهر للمستهلك عند الاستعمال الفعلي للمنتج، إضافة إلى ضرورة التركيز على الجودة أثناء تقديم السلع والخدمات إلى العملاء، وما يعرف بجودة خدمة العملاء.
- وفي العادة ينظر رجال التسويق إلى الجودة من خلال وجهة نظر المستهلك ورضاه عن المنتج، في حين ينظر رجال الإنتاج إلى الجودة من جانب تصنيعي من خلال مدى مطابقة السلع أو الخدمات للمواصفات أو المعايير الموضوعية.
- ويمكن تلخيص أهم قواعد الجودة في العناصر التالية:

- قدرة المنتج على مطابقتها للمواصفات.
 - تمثل المواصفات حاجات المستهلكين بالضبط.
 - تبدأ الجودة من مرحلة التصميم.
- إن يمكن القول مما سبق أن الجودة بمعناها العام هي إنتاج المؤسسة لسلعة أو تقديمها لخدمة بمستوى عال من الجودة المتميزة تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها، وبالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم، وتحقيق الرضى والسعادة لديهم، ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعية سلفا لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة وإيجاد صفة التميز فيهما.⁽¹⁴⁾

2 - ثقافة الجودة:

تعد ثقافة الجودة إحدى الركائز الأساسية في تحسين الأداء لدى المنظمات بشكل عام ومؤسسات التعليم العالي بشكل خاص فضلا عن دورها في تعزيز القيم والمعتقدات والسلوكيات لدى الموظفين في هذه المؤسسات من أجل التوجه نحو تبني عملية ضمان جودة شاملة وتطبيق معايير ومتطلبات الاعتماد الأكاديمي. وإن كان الإعلان عن ثقافة الجودة جديدة في مؤسسات التعليم العالي لا يستغرق وقتا

طويلا إلا أنه يحتاج لسنوات لجعل مئات وآلاف الموظفين يتصرفون بطريقة مختلفة، وإذا لم تكن إدارة وقيادة هذه المؤسسات مستعدة لإظهار الصبر، وبذل الجهد في التخطيط السليم والفعل لنشر وتعزيز ثقافة الجودة وقيادة عملية التغيير والاستمرار في أسلوبها تجاه الجودة فلن تحقق نتائج هامة على المدى البعيد وبالتالي فإن التغيير سينتهي كما انتهت تجارب سابقة.⁽¹⁵⁾

تحتل الجودة في نظام التعليم العالي صدارة اهتمامات كل الدول وجميع مؤسساتها التعليمية التي تمنح شهادات ورتبا علمية هادفة إلى أن يكون خريجوها منافسين وناجحين في أسواق العمل العالمية، ويتمكنون من تلبية حاجة المجتمع من التنمية المستدامة من الناحية الاجتماعية، الاقتصادية، الثقافية والبشرية، فالوعي العالمي المتعلق بهذه المسألة بدأ ينتشر ويعمم من خلال ملتقيات دولية ونصوص مرجعية شملت المؤسسات التعليمية والقائمين على التعليم العالي ووكالات التقويم في كل بلدان العالم. وانطلاقا من الإدارة السياسية والاجتماعية للجزائر المبنية على مبدأ تكافؤ الفرص في الجامعة، واجهت الجامعة الجزائرية تدفق أعداد كبيرة من الطلبة تؤطرهم هيئة تدريس شابة وقليلة الخبرة في المجال البيداغوجي، ألقى على عاتقها مسؤولية ضمان تقديم كفاءات معترف بها عالميا وإتاحة فرص كبيرة للاندماج المهني.

يستلزم الوعي الذي تجسده سياسة وتوجهات وزارة التعليم العالي والبحث العلمي تجنيد كفاءات ذات أخلاقيات مهنية عالية تؤسس لثقافة الجودة في الجامعات، إذ هدفت بعض التجارب إلى تحقيق احترافية في منتوجها وسمعة في تكوينها كما عملت الجامعات الجزائرية على تطبيق نظام الجودة في مجال التكوين بدرجات متفاوتة ويبقى تبني توجهات الوصاية في هذا المجال مرتبطا بعامل الزمن لأن تطبيق النظام الجديد كان تدريجيا في الجامعات الجزائرية ونقصد بالنظام الجديد نظام LMD الذي قام على فلسفة التقويم المستمر والجودة والحركية والشهادات ذات المقرئية الجلية والمعترف بها عالميا. إن تباين الدلالات والتعابير حول ثقافة الجودة في التعليم العالي، عقدت من تبني هذه الممارسات الجديدة، فمن خلال تقويم مرجعيات التكوين وجدنا العديد من المقاربات ذات الغايات المتقاربة تسعى إلى تحسين وتطوير أداء منتوج التكوين على غرار ثقافة الجودة، إدارة الجودة وتحسين النوعية، ولا بد من التأكد من أن الجودة في التعليم العالي، أصبحت ضرورة ملحة من ضروريات البقاء في عالم سريع التغيير والإبداع، ورفع المستوى الفكري والثقافي العام للعملية التعليمية في ظل الثورات المعرفية والتكنولوجية التي تشكل بوابة الدخول إلى اقتصاد المعرفة.⁽¹⁶⁾

3 - إدارة الجودة:

لقد نال موضوع إدارة الجودة اهتماما كبيرا من قبل الباحثين في الوقت الحالي، نظرا لتمثيلها لحالة من التفوق والتميز تسعى كل منظمة لتحقيقها من أجل الوصول لهدفها لاسيما ونحن في خضم التغييرات الهامة التي مسّت عديد الجوانب (ثقافية، معلوماتية، اقتصادية، سياسية، تعليمية، بيئية...)، وسرعة التغيير في المحيط الخارجي بالنسبة لهذه المنظمات والمنافسة القوية كل ذلك أبرز مدى أهمية إدارة الجودة بالنسبة للمنظمات باختلاف نشاطاتها، وقد تعددت الأساليب والاتجاهات لتبني الجودة كمنهاج إداري للمنظمات.⁽¹⁷⁾ وقد تحدت التعاريف والمفاهيم المتعلقة بالجودة وإدارتها تبعا للميول والاتجاهات والأفكار الخاصة بالباحثين والمنظرين في مجالها، فإدارة الجودة تحقق للمنظمة تحسين نوعية خدماتها وتطوير إنتاجها والمساعدة في مواجهة التحديات وكسب رضا العملاء.⁽¹⁸⁾ أما فيما يخص مفهوم إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي فيعني منظومة عمل متكاملة في العملية الإدارية، ابتداء من المدخلات والمخرجات التي تلبي احتياجات الجامعة والمجتمع ومتطلباته ورغبات المتعاملين وحاجاتهم، وتتحقق من خلال الاستخدام الأمثل لكل الإمكانيات المتاحة بالجامعة.

إن إدارة الجودة عبارة عن طريقة حياة داخل الجامعات والكليات، تنتظر إلى التعليم على أنه سلسلة جودة مستمرة تبدأ من المنتج إلى المستهلك مارة بعمليات الإنتاج نفسها، وهي تشمل كل جوانب العملية التعليمية⁽¹⁹⁾، كما أن إدارة الجودة تعتبر نظاما تستخدمه المؤسسات التعليمية للسيطرة على العملية الإدارية لأنظمتها الفرعية المختلفة وتحسين مستويات الأداء التنظيمي فيها.⁽²⁰⁾

ثالثا: فوائد تطبيق نظام إدارة الجودة في الجامعة:

لقد تمت الإشارة من قبل العديد من الخبراء إلى أن المنافسة بين الجامعات الحكومية متزايدة⁽²¹⁾، وستبقى هذه المنافسة في ازدياد خلال السنوات القادمة، علاوة على التدهور في الكفاءة والإنتاجية للجامعات وخريجها في العديد من التخصصات وزيادة الإنتاجية ويمكن أن تؤدي إلى تلبية حاجات ورغبات الزبائن، كل هذه الأسباب تدعو مؤسسات التعليم العالي إلى التركيز على فوائد إدارة الجودة.⁽²²⁾ يكثّر التساؤل عن الاستفادة من تطبيق نظام إدارة الجودة وبماذا ستعود على المؤسسات، والحقيقة أنه يوجد الكثير من الفوائد لأي مؤسسة تطبقه وهي كما يلي:

- يمكن نظام إدارة الجودة المؤسسة من التعرف على مدى قوتها وضعفها، ويشتمل النظام على مؤشرات وخطط لبدء مع تطبيقها الحصول على بيانات واضحة لمواضع القوة أو الضعف داخل المؤسسة.
- يحتوي نظام إدارة الجودة على التدابير اللازمة للتقييم حيث يشتمل على إجراءات ونماذج تتطلب قياس أمور ملموسة يمكن قياسها بسهولة تمكن المؤسسة من تقييم نفسها بكل وضوح.
- يحتوي نظام إدارة الجودة على أسس التحسين المستمر لكونه يشتمل على أهداف الجودة وأهداف استراتيجية تصبو إليها المؤسسة، وكذلك يشتمل على وسائل تفعيل وتنفيذ هذه الأهداف التي تدفع إلى التحسين المستمر، الذي هو من متطلبات المواصفة ISO9001.
- يقدم نظام إدارة الجودة رؤية تصبح محل تقدير من الجهات الخارجية، لأنه يضمن للمؤسسة أن تمضي في سبيل تحقيق أهدافها بأسس سليمة، وبهذا تكون محل احترام أي جهة خارجية.
- يقلل نظام إدارة الجودة من الأخطاء لكون كل نشاط يمضي وفق تخطيط واضح ومجرب، وكلّ يعرف دوره في كل عملية مهما صغرت فلا مجال للاجتهاد، مما يقلل الأخطاء أو يجعلها تنعدم.
- يقلل نظام إدارة الجودة الوقت اللازم لإنهاء مهمة ما لأنه لا وجود للتجريب والتفكير من الصفر، إذ أن الطريق مرسوم والخطط موضوعة.
- يحقق نظام إدارة الجودة ثقة العملاء ورضاهم لأنه يدلّ العملاء على تطبيق معايير متفق عليها عالميا في العمليات الإنتاجية أو تقديم الخدمة.
- يقلل نظام إدارة الجودة الاجتماعات الغير ضرورية، لكون النظام يحدّد لكل فرد في المؤسسة دوره ومن أين يبدأ؟ وأين ينتهي؟ وماذا يفعل؟ وماذا يتابع؟... الخ
- يحدّد نظام إدارة الجودة المسؤوليات وعدم إلقاء التبعات على الآخرين فكل شيء محدّد: من يفعل ماذا؟ ومتى يفعل؟ ومع من يفعل؟
- يقلل نظام إدارة الجودة من عمليات المراقبة لأن العمليات ومراحلها جميعا تتم بمنهجية ودقة، ومع الوقت يقلل ولا شك لوازم المراقبة قلّة أو انعدام دواعي القلق.
- يحقق نظام إدارة الجودة الاستفادة المثلى من الموارد المتاحة، لأنه يحدّد كم؟ وماذا؟ يلزم لأي عمل مشروع في خطط الجودة أو خطط المشروعات.

رابعا: تطبيق الجودة في جامعة باجي مختار - عنابة - :

إن من أهم التحديات التي تواجه الجامعات في الجزائر في وقتنا الحاضر هي كسر الفجوة بين الجامعة والمجتمع التي تنتمي إليه، ويبدو أن الجامعات استنفذت إمكانياتها في تطوير مهنة التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع مما أدّى بها إلى إنتاج خطط وبرامج وعمليات تعيد إنتاج محتواها بشكل يعمق هذه الفجوة، ومن هنا فإن تطوير التعليم الجامعي والسعي إلى زيادة جودة العملية التعليمية أصبح من أهم أهداف الجامعات وذلك لارتباطه الوثيق بمتطلبات سوق العمل وبتزايد الاهتمام بالجودة من قبل منظمات الأعمال والجامعات الرائدة في المجتمع وللحاجة الماسة التي يفرضها في طلبه المستمر لتقديم مستلزمات تنموية بكفاءة تتمثل في الخريجين من مختلف التخصصات لإتمام وإنجاح العمليات التنموية التي يشهدها وبكافة المجالات، وكما أن تقدم المجتمع يعتمد بشكل كبير على نتائج البحوث

والاستشارات والابتكارات التي تقدمها هذه الجامعات، فأى خلل في مخرجات التعليم يوسع الفجوة بين الجامعات والمجتمع من جديد وباستمرار، وفي سعيها لتقليص هذه الفجوة تحاول الجامعات الجزائرية الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة في تقديم خدماتها التعليمية والبحثية وخدمة المجتمع وليس فقط ذلك إنما أصبحت تطبق معايير إدارة الجودة على مستوياتها الوظيفية في الأقسام والكليات وحتى مخابر البحث وقد بدأ ذلك بجامعة عنابة وتحديدًا بالجامعة المركزية حيث قامت خلية ضمان الجودة ببذل مجهود كبير في تطبيق هذه المعايير في البدء من خلال تكوين الأساتذة بالجامعة ومن كل التخصصات في تدقيق نظام إدارة الجودة معيار 2008، SO9001، وقد كان هناك حضور ملفت للأساتذة الذين تحمسوا للموضوع كونه جديد ويدخل ضمن التنمية المستدامة للجامعة الجزائرية وأن تكون جامعة عنابة السباقة في تطبيق الجودة على مستوياتها الوظيفية وتكوين الأساتذة في الجامعة حيث أن الأستاذ الذي هو جزء من الجامعة هو من يقوم بالتدقيق في جامعتهم أي يحدد النقائص ويقوم بتعديلها بنفسه، إنه لأمر جيد وهذا بهدف تحفيز الموظفين والطلبة وباقي الأساتذة للنهوض بالجامعة واللاحق بالركب العالمي للجامعات الرائدة.

خلاصة:

و في الأخير نرى أن ما نواجهه من تحديات من الجانب الاجتماعي والاقتصادي والسياسي والتعليمي وما نشهده من سرعة متنامية في تغيير النمط السلوكي للمجتمع، وما نعيشه من معرفة و اتصال سريع و تقنية مطردة ... كل ذلك يوجب علينا سرعة تقييم وضعنا الراهن و التخطيط لمواكبة المستجدات بما يتوافق مع قيمنا و مبادئنا و إمكانياتنا، و في هذا الإطار سعيًا من خلال طرحنا لموضوع ممارسة الجودة في الجامعة الجزائرية للإحاطة بمدخل من المداخل الإدارية الحديثة التي بإمكانها إحداث قفزة في مجال الإدارة بصفة عامة و الإدارة الجامعية لمؤسسات التعليم العالي بصفة خاصة. كون هذه المؤسسات خدماتية تعكس خصوصيات المجتمع و باقي مؤسساته، و شعلة الأمل التي يحيا بها المجتمع من أجل إنارة المستقبل المجهول، الذي يتخبط في سرعة التغيرات الناجمة، عن التكنولوجيا المتطورة مما يضمن مواكبة الركب العالمي، و محاولة منا للإسهام في إطار الجودة في مؤسسات التعليم العالي، قمنا بمناقشة بعض العناصر التي توضح الممارسة الفعلية للجودة بالجامعة الجزائرية و ذلك لتحسين الأداء، فالجامعة الجزائرية تتخبط بين وضعها السابق وتحسينه بما يتطلبه الآفاق بركب الجامعات العالمية وبذلك يسهل على جامعتنا والجامعات العالمية القيام بتبادل للطلبة وكذا الأساتذة والتعاملات العلمية وكما أننا نرى المجهود الكبير المبذول من قبل المسؤولين على الجامعات رغم تغيرهم من المنصب الرئاسي للجامعات إلا أن تفهم المسؤولين الجدد لإكمال مشروع تنمية الجامعة الجزائرية فهو يساعد وبشكل كبير على وصولها إلى أرقى الترتيبات العالمية وكذا الإفريقية بين الجامعات وذلك راجع لجودة التعليم والعمل والخدمة المقدمة للمجتمع وسوق العمل، وكل هذه الجهود تدخل ضمن التنمية المستدامة للمؤسسات في الجزائر فكل فرد من كل جامعة هو عضو فعال في نجاح مشاريع التنمية الوطنية.

المراجع:

1. مداح.ل، تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتحسين أداء مؤسسات التعليم العالي، رسالة ماجستير، جامعة المدينة، الجزائر، 2007/2008م، ص11.
2. نجم عبود.ن، ملتقى دول رهانات ضمان الجودة في التعليم العالي، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، الجزائر، 2010/11/21/20، ص41.
3. مداح.ل. مرجع سابق. ص12.
4. بو سالم .ع.ع، مدى تطبيق مبدئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية، أطروحة دكتوراه قسم علم النفس، جامعة البليدة، الجزائر، ص194.
5. قمري. ز، بوفامة. ع، ملتقى رهانات ضمان الجودة في التعليم العالي، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، الجزائر، 2010/11/21/20، ص94.
6. أحمد جودة. م، إدارة الجودة الشاملة، مفاهيم و تطبيقات، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2006م، ص19.
7. زيد عبودي.م، إدارة الجودة الشاملة، دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2006م، ص19.

8. سيد مصطفى. أ، إدارة الجودة الشاملة و الإيزو 9000، الناشر المؤلف نفسه، القاهرة، 2006م، ص16.
9. زيد عبودي. م، مرجع سابق. ص32.
10. ميتشل. أ، كتيب الجيب، الجودة، مكتبة جرير، الرياض، السعودية، 2006م، ص06.
11. زيد عبودي. م، مرجع سابق، ص32.
12. سيد مصطفى. أ، مرجع سابق، ص16.
13. الخطيب. أ، الخطيب. ر، إدارة الجودة الشاملة، تطبيقات تربوية، دار الكتب الحديثة، جدار الكتاب العلمي، عمان، الأردن، ط2، 2006م، ص30
14. زيد عبودي. م، مرجع سابق، ص34، 35.
15. حسن الحريزي. خ، نشر ثقافة الجودة في الجامعات اليمنية... لماذا؟ 2014/04/27، 12:01، www.algomhoriah.net
16. قوادرية. ع، مسعودي. ك، ملتقى رهانات ضمان الجودة في التعليم العالي، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، الجزائر، 2010/11/21، ص11.
17. د. ناجي عبد الستار محمود، د. ياسين موسى جاسم، متطلبات إدارة الجودة الشاملة في جامعة تكريت «دراسة تحليلية»، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد السادس، ع 13، 2013م، ص 153.
18. اللوزي موسى، التطوير التنظيمي أساسيات ومفاهيم حديثة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1998م، ص 243.
19. عليما صالح ناصر، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، التطبيق ومقترحات التطوير، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2004، ص98.
20. النعيمي صلاح، نحو استراتيجية لإدارة الجودة الشاملة في الجامعات العراقية، 2007، ص02.
21. Irani, Z, Beskese, A, and Love P, (2004), "Totality Management and corporate culture: constructs of organizational. Excellence", Technovation N24, PP 643,650.
22. Cuickshank, Mary (2003), "Total Quality Management In The Higher Education Sector: a literature Review from an International & Australian perspective", TQM & Business Excellence, Vol 14, No10, December, 2003, PP 1159, 1167.