إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي
بعض الأبعاد التربوية

د. بلقاسم بن روان
قسم علوم الإعلام والاتصال
جامعة الجزائر

ملخـــــص:

تواجه مؤسسات التعليم في الدول العربية وفي الجزائر تحديات ، نشأت بفعل عوامل ومتغيرات دولية، لعبت دورا كبيرا في تغيير شكل العالم، فأوجدت نظاما يعتمد على المعرفة والتكنولوجيات الرقمية، والتقنيات العالية الأمر الذي لا يترك مجالا للتردد في البدء ببرامج للتطوير تضمن الفعالية المطلوبة. تعد إدارة الجودة الشاملة من الأنظمة التي يمكن تكييف مفاهيمها لتطبيقها على المنظومة الجامعية، والإصلاح المتمثل في نظام ل،م،د ، يستطيع أن يكون رافدا أساسيا لتطبيق نظام الجودة الشاملة في كل المؤسسات الجامعية شريطة أن توفر الشروط المادية والبشرية لكي يطبق بصورة عقلانية و علمية .

تحاول هذه المقالة التطرق لواقع التعليم الجامعي في الجزائر وأهم التحديات التي تواجهه ، والتأكيد على أهمية إصلاحه .

مدخـــل:

المعرفة تقاس بمقدار الاستفادة منها ، وبالنتائج التي يحصل عليها الطالب، لا بمقدار كمية المعلومات التي يكتسبها ، و أول خطوة للمعرفة تلك التي تتيح

للطالب التعبير عن إبداعاته التي تكسبه ميزات التفوق، وعليه يمكن للتربية الحديثة أن تسهم في خلق الشخصية الناجحة بواسطة ربط الدروس بالحياة النفسية والاجتماعية للمتلقي ، التربية الحديثة تعتبر أن المؤسسة التعليمية هي امتداد للمحيط الخارجي للمؤسسة ، لذا ينتظر من العملية التعليمية والتربوية أن تمد الطالب بالأدوات الضرورية ، التي تمكنه من التكيف والاندماج مع الواقع وفهمه فهما يضمن له مصلحته كفرد فاعل، وفي نفس الوقت يكون مواطنا صالحا يساهم في الحياة الاجتماعية بإيجابية وفعالية. للوصول إلى هذه الغاية ، المؤسسة التعليمية مطالبة بإشباع حاجات المتعلم و التكفل الصحيح و العلمي باهتماماته وتنمية استعداداته وقدراته وحثه على اكتساب العادات الايجابية، كالدقة أثناء التعبير ، والموضوعية عند التحليل ، و الصدق و الإخلاص في التعامل مع الغير ، و احترام رأي الآخر و تشجيع المتعلم على أسلوب التفكير في حل المشكلات ، ويتطلب ذالك عرض المعلومات العلمية في صورة مشكلات تتحدى ذكاء المتعلم ، و تحثه على التفكير ، و هذه المقاربة التربوية ، تشترط قيام الطالب بجمع المعلومات و إجراء التجارب و القيام بخرجات ميدانية إن اقتضت الضرورة لذالك. و تشترط طرائق التدريس الحديثة خاصية أساسية، وهي اعتمادها على التفاعلية بين الملقن و المتلقن، لتصل العملية التعليمية والتربوية إلى مبتغاها و لابد من الاعتماد على البعد السيكولوجي والمتمثل في احترام المتعلم واعتباره فردا قائما بذاته.(1) (كنعان، أحمد،2007، ص:7).

إن مستقبل الأمم والمجتمعات ، و تطورهم الاقتصادي والاجتماعي وقدرتهم على الاندماج في سيرورة العولمة ، و الاستفادة منها يعتمد بالدرجة الأولى

على مستواهم العلمي و المعرفي، و من هنا جاء الاهتمام بقطاع التعليم و ما يحظى به من رعاية و إصلاح في كثير من البلدان ، و هذا نظرا للدور الذي يسهم به في تكوين و تأهيل الموارد البشرية المؤهلة علميا وعمليا.

تواجه مؤسسات التعليم في الدول العربية وفي الجزائر تحديات وصعوبات، نشأت بفعل عوامل و متغيرات دولية ، لعبت دورا كبيرا في تغيير شكل العالم، فأوجدت نظاما جديدا يعتمد على العلم والتكنولوجيات الرقمية و على تقنيات عالية التقدم و التفوق الأمر الذي لا يترك مجالا للتردد في البدء ببرامج شاملة للتطوير والتحديث تضمن لهذه المؤسسات القدرة على تجاوز نقاط ضعفها.

و تعد إدارة الجودة الشاملة (total quality management-TQM) من أهم المسائل التي شغلت بال قادة المؤسسات و الباحثين، بوصفها إحدى المفاهيم الإدارية السائدة في الفترة الحالية ويرتبط هذا المفهوم بالجودة ذاتها وله انعكاسات إيجابية على الأداء العام للمؤسسة الصناعية و الخدماتية ، أما تطبيق مفهوم الجودة في مجال التعليم العالي فإن الأخذ به ليزال حديثا ، غير أن النجاح الذي حققه هذا المفهوم في المؤسسات الصناعية و التجارية في الدول المتطورة و ارتفاع حدة التنافس بين هذه المؤسسات للحصول على المنتج الأفضل و إرضاء الزبون ، شجع المؤسسات التربوية على تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي للحصول على نوعية أفضل من التعليم وتخريج طلبة بكفاءة عالية الجودة.

أولا: مفهوم إدارة الجودة الشاملة(total quality management)

إن محاولة تحديد مفهوم الجودة الشاملة في التعليم يقتضي تحديد مفهوم الجودة بداية ، فالجودة في اللغة حسب المعجم الوسيط تعني كون الشيء جيدا ،

وجاء في لسان العرب أن الجيد نقيض الرديء ، وجاد الشيء جوده ، صار جيدا، أما اصطلاحا فإن مراجعة الأدبيات تبين تعدد مفاهيم الجودة وتنوعها تبعا لتعدد مراكز اهتمام الباحثين وخلفياتهم النظرية. فالمعهد الفدرالي بالولايات المتحدة الأمريكية يعرف الجودة بأنها" القيام بالعمل بشكل صحيح ومن أول خطوة مع ضرورة الاعتماد على تقييم العمل ومعرفة مدى تحسن الأداء".

و لقد تغير مفهوم الجودة مع تطور علم الإدارة وظهور المؤسسات الكبرى وزيادة المنافسة ، حيث أصبح للجودة أبعاد عديدة ومتشعبة .(2) (الدراركة، مأمون، 2002، ص:16).

أما الجودة الشاملة في التعليم فهي فلسفة ذات أدوات و عمليات للتطبيق العملي ترمي إلى تحقيق ثقافة التحسين المستمر، يقوم بها كل العاملين في التنظيم المدرسي بهدف إرضاء وإسعاد المستفيدين. (3) (عودة، خليل، 2005، ص:4) ويرى الكيلاني أن الجودة الشاملة في التعليم تعنى بقيمة الإنتاج غير الربحي والتي تشمل موصفات معينة تخدم غرض المجتمع وتحقق أهدافه . و يرتبط هذا المفهوم بالجودة ذاتها و التي تدل على مجمل السمات و الخصائص و المميزات التي تتعلق بالخدمة وفقا لاحتياجات المستفيدين الظاهرة و الكامنة، و ظهر هذا المفهوم

نتيجة المنافسة العالمية الشرسة بين المؤسسات الإنتاجية اليابانية والأمريكية و الأروبية وذلك للاستحواذ على رضا المستهلك وأكدت معظم الدراسات أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة له انعكاسات إيجابية على أداء المؤسسات التي تطبقها، و خاصة فيما يتعلق بـــ:

- زيادة الإنتاجية

- تحسين معدل الربحية
- انخفاض التكاليف
- تحسين الأداء الحالي
- تحسين علاقات الموظفين وارتفاع مستويات الرضا الوظيفي لديهم.

وفيما يلي بعض المفاهيم ذات العلاقة بالجودة والتي تشمل:(4) (الصرايرة، خالد، 2006، ص:8).

1- المؤسسة: يقصد بها كل مؤسسة تعليمية حكومية أو خاصة تقدم برامج دراسية منتظمة بعد الحصول على شهادة الباكلوريا وتهدف إلى منح درجة علمية.

2- ضبط الجودة: و يقصد به نظام يحقق مستويات مرغوبة في المنتج عن طريق فحص عينات من المنتج، وتعرفه معاجم أخرى، بأنه يعني الإشراف على العمليات الإنتاجية لتحقيق إنتاج سلعة بأقل تكلفة ، و بالجودة المطلوبة طبقاً للمعايير الموضوعية لنوعية الإنتاج.

3- معايير قياسية: و هي معايير للمقارنة تستعمل لوضع أهداف وتقييم الإنجاز وقد تكون هذه المعايير عبارة عن المستويات الحالية للإنجاز في المؤسسة (مثلاً نسبة الطلاب الذين أتموا دراستهم في إدارة الأعمال) و قد تكون هذه المعايير أيضاً عبارة عن مستويات تضعها إحدى الجهات الخارجية ، أو مستويات إنجاز في مؤسسة أخرى يتم اختيارها للمقارنة (مثلاً عدد نشرات البحوث التي قام بها كل عضو هيئة تدريس متفرغ في جامعة كذا).

4- تقويم الأداء: يقصد به التوصل إلى أحكام قيمية محددة للأنشطة والبرامج الجامعية من خلال استخدام بعض المقاييس المرجعية التي تساعد على فهم و إدراك

العلاقة بين مختلف العناصر الخاصة بالتقويم، فالتقويم يستند إلى معايير محددة تخضع لها جميع مكونات العمل الجامعي، التي يمكن قياسها بحيث يمكن من خلال هذه المعايير الحكم على أداء الجامعة و مدى قدرتها على النهوض برسالتها المحددة في أهدافها المعلنة الأساسية.

5- الاعتماد: يقصد به مجموع الإجراءات والعمليات التي تقوم بها هيئة الاعتماد من أجل أن تتأكد من أن المؤسسة قد تحققت فيها شروط ومواصفات الجودة النوعية المعتمدة لدى مؤسسات التقويم .

ثانيا: المبادئ والأسس التي تعتمد عليها فلسفة الجودة.

هنالك العديد من التعاريف التي أعطيت لمفهوم الجودة الشاملة، وبعد القراءة المتأنية وجدنا بأن الباحثان (*شميث فنجا، 1997، ص:40*) قاما بحوصلة تفي بالغرض حيث يعرفها الباحثان بأنها: **فلسفة إدارية تسعى للتكامل في خصائص المنتج (الطالب) و تحدث تغييرات إيجابية داخل المؤسسة لتشمل مجموعة القيم والمعتقدات التنظيمية والمفاهيم الإدارية والفكر والسلوك والنمط القيادي و أنظمة العمل و الإجراءات ونظم التقييم والمتابعة للوصول إلى مستوى الجودة التي تلبي حاجات المجتمع و متطلباته و تكون عملية التحسين و التطوير مستمرتين ودائمتين.**

و انطلاقا من هذا التعريف فإن إدارة الجودة الشاملة في إطار مؤسسات التعليم العالي تضم مجموعة من المضامين أهمها: (5) (البكري ، سونيا محمد ، 2002، ص:5)

1- الاعتماد على العمل الجماعي التعاوني ، و على مقدار ماتملكه العناصر البشرية من قدرات و مواهب .

2- الحرص على استمرارية التحسين و التطوير لتحسين الجودة .

3- التقليل من الأخطاء من منطلق أداء العمل الصحيح من المرة الأولى ، الأمر الذي يؤدي إلى تقليل التكلفة إلى الحد الأدنى مع الحصول على رضا المستفيدين من العملية التعليمية.

4- حساب تكلفة الجودة داخل المؤسسة لتشمل كافة الأعمال المتعلقة بالخدمة المقدمة مثل تكاليف الفرص الضائعة، تكلفة الأخطاء ، عمليات التقويم ، سمعة المؤسسة.

5- النهج الشمولي لكافة المجالات في النظام التعليمي كالأهداف و الهيكل التنظيمي و أساليب العمل و الدافعية و التحفيز و الإجراءات .

و تشترك تعار يف الجودة الشاملة في العديد من المسلمات نذكر منها:

1- التركيز على تحسين المخرجات النهائية .

2- اعتمادها على إستراتجية طويلة الأمد لذا فهي تحتاج إلى تكاثف جهود الفاعلين.

3- تحتاج إلى توفر قيادات قادرة على الابتكار و التطبيق الفعال.

4- الفاعلون يحتاجون إلى تدريب مستمر لحل المشكلات بأساليب علمية.

5- تحتاج إلى توفر بنية هيكلية ملائمة لتطبيقها.

كما يعد نظام المواصفات القياسية العالمية (ISO) الذي يعتمد مبادئ الجودة الشاملة الساعية للتطوير المستمر مقياسا لكل المؤسسات والذي يتألف من

عشرين معيارا بعضها لم يكن ليطبق على التعليم إلا بعد جهود حثيثة ، توصلت لإعطاء الصورة النهائية لبنود الايزو 9001 ذو العشرون بندا والتي وجدت أساسا للقطاع الإنتاجي، وتم تكييفها بما يناسب خصوصية قطاع التعليم.وباستعراض بنود متطلبات نظام الجودة الشاملة ISO9001، نلاحظ أنه بالإمكان تطبيقه في الجامعات من خلال (6): (صحراوي، عبدالله، 2008، ص: 228)

- تأسيس وحدة لضبط الجودة.
- ترجمة البنود إلى مصطلحات تناسب التعليم.
- اختيار نظام الايزو.
- اختيار مجال النظام.
- إجراء المسح الشامل للدراسات والإجراءات والسجلات الموجودة.
- تطوير الإجراءات وتحديث السجلات ووصفها.
- وضع دليل الإجراءت ووصفها.
- تدريب العاملين على استخدام الإجراءات.

ثالثا: فلسفة الجودة الشاملة

هناك عدد من المبادئ والأسس يمكن الاتفاق عليها عند محاولة الأخذ بفلسفة الجودة الشاملة و تطبيقها بنجاح .(7) (البكري، سونيا محمد، 2002، ص:5)

– **ثقافة المنظمة:** يعتمد نجاح إدارة الجودة الشاملة على خلق ثقافة تنظيمية تنسجم مع القيم والاتجاهات السائدة في المنظمة وتدعيم الاستمرار في العمل وفقا لخصائصها.

– **المشاركة والتمكين:** مشاركة الفاعلين في عملية تحسين الخدمات المقدمة من خلال العمل بروح الفريق ، وحلقات الجودة التي تحدد معوقات الأداء المتميز والعمل على وضع الحلول المناسبة، وتمكينها من إجراء التغيرات التي تقترحها.

– **التدريب:** يجب أن تكون عملية التدريب مستمرة حتى تستطيع مواكبة الأساليب والمستجدات الحاصلة في مجال العمل لتمكين الفاعلين من تطبيق واستخدام أدوات الجودة بفعالية .

– **التزام الإدارة العليا بالجودة:** تمارس الإدارة العليا دورا قياديا في بيئة إدارة الجودة الشاملة لتنسيق الجهود لتحقيق أهداف المؤسسة .

– **التركيز على العملاء:** إ ن معيار النجاح في أي مؤسسة هو رضا العملاء عن الخدمات والمنتجات التي تقدمها للمحيط (مخرجات الجامعة هل تتلائم وما ينتظره سوق العمل).

– **التحسين المستمر:** يعمل برنامج إدارة الجودة الشاملة على التحسين والتطوير بشكل مستمر دون توقف فهو يقوم على مبـــدأ أن فرص التطوير والتحسيـــن مستمرين ولا ينتهيان أبدا و أن رغبات المستفيدين متغيرة وليست ثابتة.

– التخطيط الاستراتيجي للجودة: إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتطلب وجود رؤية مستقبلية محددة وأهداف بعيدة المدى وهذا يقتضي مشاركة جميع الفاعلين وتتم هذه العملية بوجود خطة إستراتجية تنسق الجهود وتوحدها .

– **تحفيز العاملين:** لابد للمؤسسة من تحفيز العاملين وتشجيعهم على المساهمة في تحسين الجودة من خلال تمكينهم من إجراء التغيرات واتخاذ القرارات وإعطائهم فرص للإبداع وضمان العمل الجماعي ومشاركة الجميع .

– **القياس والتحليل:** لكي يتم اتخاذ القرارات الصحيحة دون انحرافات يجب أن تتم وفقا لبيانات يتم جمعها وتحليلها بشكل دوري .

– **منع الأخطاء قبل وقوعها:** الحد من الأخطاء والتبذير والهدر وذلك بالوقاية منها قبل حدوثها عن طريق الفحص والمراجعة والتحليل وإيجاد الحلول المناسبة .

– **سلامة تطبيق معاير الجودة (8):** (الزكري، محمد إبراهيم، 2008) من أجل تطبيق معايير الجودة بشكل صحيح يجب توفر عدة شروط منها:

1- توافر الرغبة الصادقة عند كل الأطراف ابتداء من الطالب، وانتهاء بالمؤسسة للعمل من أجل تطبيق معايير تمثل إستراتيجية دائمة، وليست مرحلية، فالجودة ليست وليدة لحظة أو مرحلة، وإنما هي سياسة عامه لابد من اعتمادها وتطبيقها.

2- تعاون الجهات المعنية ذات الشأن في عملية ضبط معايير الجودة والنوعية، وفق أسس ثابتة وواضحة يتم تطبيقها على الجميع.

3- عدم الاكتفاء بوضع المعايير النظرية، و إنما الانتقال من المعيار النظري إلى التطبيق العملي، حتى تكون عملية الضبط عملية جادة.

4- مراجعة المعايير من فترة إلى أخرى، حسب متغيرات العمل، وما يستجد من ظروف.

5- اعتماد مبدأ الثواب والعقاب في عملية التقييم ابتداء من الفرد، وانتهاء بالمؤسسة.

6- مراجعة الأقران، أي المؤسسات الجامعية المشابهة، و يقوم بهذه المهمة فريق عمل يلتقي كلا من الطلاب و أعضاء هيئة التدريس، ورؤساء الأقسام وعمداء الكليات، وإدارة الجامعة، ويقوم بزيارة المرافق ذات الشأن، ويقدم تقريرا عما إذا

كانت الجامعة أو الكلية تلبي التوقعات المطلوبة،من معايير الجودة والنوعية ويحكم الفريق على مدى مصداقية المعلومات التي قدمتها المؤسسة عن نفسها.

7- ضبط الجودة: يعد ضبط الجودة متطلباً قبلياً و شرطاً لإجراءات الحصول على الاعتماد الأكاديمي و تستهدف إجراءات ضبط الجودة ، إثبات أن المؤسسات قادرة على تلبية المعايير ومن ثم مؤهلة لاتخاذ إجراءات الاعتماد الأكاديمي.

8-أهداف التقويم الجامعي يهدف التقويم بشكل عام إلى:

- التحديد الدقيق لمستوى الأداء الأكاديمي ومدى تمشيه مع الأهداف العامة للجامعة والمهام التي تقوم بها والخطط التي وضعت بشأنها.

- مراجعة البرامج الدراسية ، سواء لدرجات جامعية أو بحثية أو خدمية، وبيان ما يمكن الاستغناء عنه وما يمكن تطويره وما ينبغي استخدامه.

- الوقوف على العقبات التي تحول دون تحقيق الأهداف المرسومة و الخطط الموضوعة والعمل على توفير أساليب إشباع حاجات المؤسسة.

- المساعدة في وضع خطة لتطوير الأدوار المؤسساتية في ضوء نتائج التغذية الراجعة وذلك بتدعيم الإيجابيات وتحاشي السلبيات.

- العمل على إحساس العاملين بالمؤسسة بأنهم يشاركون فعلياً في إدارتها واتخاذ القرارات.

رابعا: التعليم الجامعي في الجزائر"الواقع والآفاق".

يحضى مفهوم إدارة الجودة الشاملة في بعض البلدان العربية بنوع من القبول المحتشم ، و من بين فوائده التشجيع على التنافس في استقطاب الطلبة المتميزين(الزبائن الأساسين) وكذالك جلب الاهتمام الخارجي بمخرجات المؤسسات

الجامعية(أصحاب الأعمال ومؤسسات التوظيف، والحكومة، ومقيمي الجودة (9) (فرفرة،ياسين،2007،ص:91).

لقد لقيت إدارة الجودة الشاملة اهتماما من الباحثين وتعددت الآراء حول إمكانية تبنيها في مؤسسات التعليم العالي بين مؤيد ومعارض ولكل فريق حججه ، خاصة وأن الاقتصاديات العربية والاقتصاد الجزائري يعرفان عدة إختلالات هيكلية لا تتسم بمواصفات اقتصاد السوق غير أن ما حققه هذا المفهوم من نجاحات في العديد من المؤسسات الجامعية يغري بتبنيه والقيام بجهد تكييفه مع الوضعيات الخاصة بكل جامعة الشيء الذي يبعدنا عن الارتجال والتسرع.

ويمكن أن نحدد لجودة التعليم في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر الإبعاد التالية:

1- **الجودة في التعليم:** هناك تباين بين المختصين في تحديد تعريف للجودة في التعليم فقد نظر إليها البعض بدقة، في كل أبعادها (مداخلات، عمليات، مخرجات) قريبة وبعيدة وتغذية راجعة وكذا التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة لمجتمع معين، وهناك من أكد أن الجودة في التعليم تعني إيجابية النظام التعليمي بمعنى أن تكون المخرجات

متفقة مع أهداف واحتياجات المجتمع ككل في تطوره ونموه واحتياجات الفرد باعتباره وحدة بناء هذا المجتمع ومن هنا نميز بين ثلاثة جوانب في معنى الجودة الشاملة في التعليم وهي:

- **جودة التصميم:** وتعني تحديد المواصفات والخصائص التي ينبغي أن تهتم بمسألة التخطيط في كل الأعمال التي تقوم بها.

– **جودة الأداء:** يعني القيام بالأعمال وفق المعايير المحددة.

– **جودة المخرج:** وتعني الحصول على منتج تعليمي، وخدمات تعليمية وفق الخصائص والمواصفات المتوقعة.

واعتمادا على هذه التعاريف وغيرها يمكننا تحديد تعريف للجودة التعليمية بالنسبة للجامعة الجزائرية على أنها:" مجموعة من المعايير والخصائص الواجب توافرها في جميع عناصر العملية التعليمية في المؤسسة التربوية وذلك فيما يتعلق منها بالمدخلات والعمليات والمخرجات التي من شأنها تحقيق الأهداف المطلوبة للفرد والمؤسسة والمجتمع وفقا للإمكانات المادية والبشرية المتاحة والمتوفرة حسب قدرات المجتمع .

2– المعاني المتعددة للجودة في التعليم: ضمان الجودة، مفهوم متعدد المعاني حيث يمكن استخراج المعاني التالية (10): (فرفرة، ياسين، 2007، ص:93).

- تقييم الجودة يقصد به كيفية قياس الجودة.
- ضمان الجودة يعني أن الانشغال الأساسي يكون في إثبات هذه الجودة.
- إدارة الجودة تعني الطريقة التي تسير بها الجودة وكذا الطريقة التي نحصل بها على الجودة .

ولتنفيذ هذه المعاني على **حالة الجامعة الجزائرية** والتي يمكن تكييفها وتحويلها إلى مهام في مراحل متقدمة، توكل كل مهمة من هذه المهام إلى المختصين ويصبح لدينا:

– **القائم بالتقييم:** قد يكون خبير أو لجنة من الخبراء يكون هدفها تحسين وإدخال الجودة في كل مهام المؤسسة، عن طريق وضع آليات للتقييم الداخلي والخارجي للمؤسسة.

– **القائم بالتصديق:** قد تكون وكالة حكومية أو غير حكومية هدفها التدقيق في جودة الشهادة المقترحة حتى تؤهل كشهادة وطنية معترف بها محليا ودوليا .

القائم بالإدارة: و هو رئيس الجامعة ويكون من بين أهدافه الرئيسية وضع إجراءات إدارية وتسييريه ، ونشر ثقافة مؤسساتية تعتمد الجودة .

3– الجودة مقاربة متعددة الإبعاد: المقصود بالمقاربة متعددة الإبعاد هي المقاربة التي تأخذ بعين الاعتبار كل مهام المؤسسة الجامعية بصورة شمولية مثل: التسيير ، البرامج ، البحث ، الموارد البشرية ،الطلبة ، الهياكل ، المحيط المؤسساتي.

4– الصعوبات والتحديات (11): (صحراوي، عبدالله، 2008، ص: 229)

في الجزائر يتجه التفكير حاليا نحو إصلاح وتطوير منظومة التعليم الجامعية بعد استكمال وضعها موضع التنفيذ في نظريتها القاعدية (أساسي– متوسط – ثانوي) ووضعها في الصورة التي تتوافق بها مع المتغيرات المحلية والعالمية ، ليأخذ منحى المقاربة بالكفاءات l'approche par competence بعدا آخر يحقق التمهين المطلوب في التكوين الجامعي سعيا للربط بين بيئة التكوين ومادتها المعرفية،وبيئة العمل والكفاءات المهنية المطلوبة لأدائه.

إن إحدى المشكلات التي ظلت تواجه التكوين الجامعي بالجزائر تكمن في انغلاقه وانفصاله عن محيطه العام ، الأمر الذي جعله يركز على التكوين النظري البعيد في كثير من الأحيان عن متطلبات التنمية وانشغالات المجتمع ، مما أفقده

الفعالية واتسمت مخرجاته بتدني المستوى ، كما أدى التوسع الكمي الهائل في تغييب الإرادة والرغبة في التطوير وأصيب الفاعلون بنوع من الإحباط ، خلق لديهم حالة من اليأس المستعصي على الحل ، وأضحت كل الجهود تستنفذ في بداية كل موسم جامعي عن طريق تجنيد الإمكانيات لتسجيل الطلبة الوافدين من التعليم الثانوي والحاملين لشهادة الباكالوريا بمنحهم بطاقات وشهادات التسجيل ، و يعتقد الفاعلين والقائمين على شؤون الجامعة بأن تسليم الطالب بطاقة الطالب والشهادة المدرسية ، يساوي خلق مناصب بيداغوجية ، واقع الحال هو غير ذلك ، إن عدد ما يستخرج من بطاقات وشهادات ، لا يعبر البتة عن عدد المناصب البيداغوجية ، المدرجات عددها لا يتناسب وعدد الطلبة وفصول الأعمال الموجهة والأعمال التطبيقية يتجاوز عددها في كل فصل الخمسون طالبا وهو ضعف العدد المقبول تربويا وبيداغوجيا.

ومن بين أهم التحديات التي تواجه التعليم العالي في الجزائر:

1- عجز المؤسسات الجامعية على إستعاب الإعداد المتزايدة من الطلبة الراغبين في الالتحاق بها نتيجة الطلب الاجتماعي على التكوين.

2- البطالة المتزايدة في أعداد الخريجين وعدم مطابقة المخرجات مع احتياجات سوق العمل وخطط التنمية .

3- اتسام التعليم بالتقليدية والتقليد.

4- نقص المؤطرين المؤهلين في بعض التخصصات.

5- عدم تطابق محتوى البرامج مع الاحتياجات الحقيقية للمجتمع.

6- عدم مواكبة التغيرات التكنولوجية والمعرفية الحاصلة في العالم.

الجامعة الجزائرية اليوم في بحثها المستمر عن الجودة يتطلب منها ذلك إعادة تصحيح المسار الحالي في المدى القصير وإعادة تموقع صارم في المدى الطويل ،وإذا كان مفهوم الخدمة العمومية يقتضي منطق جواري logique de proximité) وانفتاح اقتصادي واندماج في الاقتصاد العالمي ،والمرور إلى الاقتصاد المعتمد على المعرفة، هذه القضايا الكبيرة والمعقدة تتطلب قدرا واعيا من التنظيم بمفهومه العلمي الواسع، قصد الوصول إلى فعالية وظيفية للنظام التعليمي. نظرا لهذه المعطيات وغيرها تواجه المنظومة التعليمية الجامعية تحديات كبرى تتمثل في التحديات الاقتصادية و الاجتماعية والثقافية والديمغرافية والمنافسة الدولية، هذه التحديات تعيق تطور المنظومة الجامعية وقدراتها على الاندماج في اقتصاديات المعرفة، وقد تكون من بين الحلول الصعبة اجتماعيا وسياسيا وحتى إنسانيا، تبني سياسة انتقائية صارمة تحد من الأعداد الوافدة من التعليم الثانوي والحاملة لشهادة البكالوريا، إن مثل هذا التوجه قد يثير مسألة ديمقراطية التعليم والجدوى منها، إن الإصلاح الذي شرع فيه سيرفع عدد المتمدرسين في كل الأطوار التعليمية بما فيها التعليم الجامعي إلى مليوني منتسب(2000000) و400000 حامل لشهادة جامعية كل سنة (12) (فرفرة،ياسين،2007،ص:95). وعليه ونظرا لكل هذه المعطيات، يتعين على الجامعة في السنوات القادمة أن ترفع التحديات التالية :

إن المسألة المحورية التي يجب أن تكون محط اهتمام كل الفاعلين في الحقل الجامعي والمعرفي بالجامعة الجزائرية هي مسألة الجودة التي يمكن أن تكون تعبيرا عن:

- الجودة في عرض التكوين .
- جودة الحكم الراشد .
- جودة الإدارة.
- جودة العلاقة بين الجامعة ومحيطها الاقتصادي والاجتماعي والثقافي .
- جودة البنى التحتية .

مع التأكيد هنا على أن الجودة لاينظر لها كمعطى معزول ومحايد ،بل هي جهد جماعي بناء .

خامسا: التصور المقترح لتطبيق الجودة الشاملة.

1- نظام ل، م، د كرافد للجودة الشاملة.

هذا النظام الذي شرع قي تطبيقه في مؤسسات التعليم العالي منذ الدخول الجامعي 2004 يمكن أن يتكفل بتطبيق نظام الجودة الشاملة إذا أحيط بالرعاية الكافية ووفرت له الشروط المادية والبشرية الضرورية لنجاحه ، وودعت مؤسسات التعليم العالي إلى غير رجعة سياسات الترقيع والارتجال، يعتمد نظام ل،م،د على ثلاث مراحل للتكوين العالي تتوج كل مرحلة بشهادة جامعية:

-المرحلة الأولى:بكالوريا+3سنوات ، تتوج بشهادة الليسانس.

-المرحلة الثانية:بكالوريا+5سنوات ، تتوج بشهادة الماستر.

-المرحلة الثالثة:بكالوريا+8سنوات ، تتوج بشهادة الدكتوراه.

أ- مكونات نظام ل،م،د

تتكون مسارات الليسانس من مجموعة متناسقة من المواد تسمى وحدات التعليم مبنية على التدرج والتوجيه والتخصص، وتنقسم الوحدات الدراسية إلى:

- الوحدات الدراسية الأساسية.
- الوحدات الدراسية الاستكشافية.
- الوحدة الدراسية التقاطعية(مواد اللغات الحية، ومواد تكنولوجيا الإعلام والاتصال).

والنظام الزمني المعتمد هو نظام السداسيات(السداسي=14 أسبوع)

ب –مرتكزات نظام ل،م،د

- **الرسملة–capitalisation-**

الوحدات الدراسية المكتسبة أي التي تحصل الطالب فيها على المعدل لايعيدها عند تحوله للدراسة في جامعة أخرى.

–الحركية – mobilité – بإمكان الطالب تحويل ملفه البداغوجي والتسجيل في أي مؤسسة جامعية تعتمد نظام ل،م،د داخل أو خارج الوطن.

- المقروئية – lisibilité

هذه المقروئية تسمح لحامل شهادة ل،م،د أن تقرأ شهادته بما يتناسب والفرص التشغيلية المتاحة في سوق العمل (13) (الطاهر،إبراهيم،2008، ص:143).

2–الإجراءات المرافقة لتطبيق نظام ل،م،د حسب الوزارة الوصية

لضمان جودة التعليم في نظام ل،م،د قامت الجامعة باتخاذ سلسلة من التدابير والاجراءت شملت الميادين والمجالات التالية :

– الموارد البشرية: وهذا عن طريق وضع مخطط تكوين المكونين الذي يشمل إعادة تنشيط البحث والبحث التكويني وتشجيع التكوين المستمر والاهتمام بتحسين وضعية الأساتذة المادية والمعنوية وكذا تعبئة الإمكانات الضرورية للاستجابة

لأهداف التأطير ، بالإضافة إلى العمل على إشراك إطارات القطاعات غير الاكادمية قصد تنشيط الأعمال الموجهة والتطبيقية والملتقيات والتربصات المهنية العلمي.

– البيداغوجيا: مراجعة أنظمة الدخول والتقييم والتوجيه البيداغوجي ومراجعة الرزنامة الجامعية بهدف تسيير أنجع للوقت البيداغوجي .

– تنظيم الهياكل: المقصود في هذا المقام ، الهياكل المسند إليها الجانب البيداغوجي والبحثي في نظام ل،م،د وهذا بانتهاج سياسة عقلانية في استعمال المرافق القاعدية المخصصة للبيداغوجيا(مدرجات، قاعات الأعمال الموجهة، مخابر،مكتبات)

– الخريطة الجامعية: العمل على محاولة الجمع بين التكوين وقدرات مختلف المؤسسات الجامعية والخريطة الاقتصادية والاجتماعية للجزائر.

– تسيير المؤسسات الجامعية : تحسين قدرات مسؤولي المؤسسات في ميدان التسيير وتقوية روح التشاور والحوار في كل المستويات وإنشاء الهيئات المكلفة بالتقييم والدراسة والفحص تضم جامعيين ومهنيين.

– التعاون الدولي : تشجيع التعاون في إطار الشراكة بناء على الأهداف التي تسطرها الجامعة، خاصة فيما يتعلق بتكوين المكونين وإعداد برامج جديدة وتنشيط البحث العلمي (14)(وزارة التعليم العالي، الجزائر، 2004).

3 – استعمال التقنيات الحديثة في العملية التعليمية

التعليم الالكتروني أو التعليم عن بعد يمكن أن يكون رافدا للتعليم التقليدي الحضوري كما أنه يمكن أن يسهم في حل المعادلة الصعبة التي تعرفها المنظومة الجامعية الجزائرية هذه المعادلة التي تتمثل في ارتفاع الطلب على التكوين ونقص

ماهو معروض من القدرات التكوينية ، هذه الوضعية دفعت بالجامعة بالانشغال بالكم مقابل الكيف ، غير أنه لضمان جودة عالية للتعليم ونجاح نظام ل،م،د ، منتظر من الجامعة في إطار الاصلاح الذي شرعت في تطبيقه أن تبحث عن وسائل جديدة تغطي قلة الإمكانيات وفي نفس الوقت تفعيل العملية التعليمية، يرى بعض التربويين أن التعليم الالكتروني أو التعليم عن بعد(e-learning) يمكن له المساهمة في التخفيف من الضغط الذي تعرفه الفصول والتعليم الالكتروني حسب جانس ومايرز (Janssen and d.h. Mayers: 1996) يمكن له إن سخرت له الإمكانيات ووفرت له الشروط العلمية والتقنية أن يحقق الآتي:

- هذا النوع من التعليم يوسع حدود التعليم حيث يمكن حدوثه في أي مكان تتوفر فيه خدمة الانترنيت.
- يتميز المحتوى العلمي المعروض بطبيعة ديناميكية متجددة .
- يتميز التعليم عن بعد(e-learning) بالمرونة ، حيث يمكن الحصول على تقويم مناسب لأداء المتعلم وإمكانية الاتصال بين الطالب والأستاذ قائمة سواء كان هذا الاتصال متزامنا أم غير متزامن، بشكل فردي أو جماعي، مما يضفي بعدا جديدا على أساليب التعليم (15) (بن زروق، جمال، 2008، ص: 279).
- قدرته على تفريد التعليم ومراعاة الفروق الفردية حيث يمكن للمتعلم اختيار المحتوى والوقت ومصادر التعلم وأساليبه ووسائله وطرق التقويم التي تناسبه.
- الوفرة المتعددة في مصادر المعلومات مثل: الكتب الالكترونية، الدوريات، قواعد البيانات، الموسوعات، المواقع التعليمية.

- الاتصال المتزامن بواسطة طرق متعددة منها التخاطب الكتابي (relay-chat) التخاطب الصوتي (voice-conferencing)، التخاطب بالصوت والصورة (video-conferencing)
- الاتصال غير المتزامن حيث بإمكان المتعلمين الاتصال فيما بينهم بشكل غير مباشر ودون اشتراط حضورهم في نفس الوقت باستخدام عدة وسائل منها البريد الالكتروني (E-mail)، البريد الصوتي (voice-mail).

خاتمـــة:

تقدم الأمم مرهون بما تمتلكه من معرفة متطورة وتقانة متقدمة ، وثروة بشرية متعلمة قادرة على الإنتاج والإبداع والمنافسة وتحقيق أفضل معدلات التنمية البشرية الراقية والاستثمار الايجابي لثرواتها الطبيعية ، فالأمم العارفة هي الأمم القوية التي تعتبر أن المنظومة التعليمية والتربوية والبحثية تشكل أسس تطوير المجتمع. لذا يبدو واضحا أن قطاع التعليم عندنا بحاجة إلى إعادة نظر وإصلاح جذري وشامل، ويتطلب إجراء هذا الإصلاح إعادة النظر في الأهداف والبرامج والهياكل الإدارية والتنظيمية في ضوء علاقاته التكاملية والتفاعلية مع القطاعات المجتمعية الأخرى وخاصة القطاع الاقتصادي.

لذا تبدو الحاجة إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسساتنا التعليمية أكثر من ضرورية، ونظام ل،م،د يمكن أن نطبق عليه الأسس والمفاهيم المعتمدة في إدارة الجودة الشاملة شريطة توفير الشروط التي يتطلبها مثل هذا النظام، والسعي

الحثيث للقضاء على الصعوبات التي تواجه تطبيق الجودة الشاملة والمتمثلة في المعوقات (7) التالية:

- عدم ملائمة الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسات التعليمية مع الثقافة التي تتفق و متطلبات تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة وذالك على مستوى الأبعاد الثقافية التنظيمية (القيادة– الهياكل والنظم– التحسين المستمر والابتكار).
- عدم ملائمة الأوضاع الأكاديمية والإدارية والمالية السائدة بالجامعات مع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وذالك على مستوى فلسفة التعليم الحالية وأهدافه وهياكل وأنماط التعليم الجامعي، أداء أعضاء هيئة التدريس، أدوات العملية التعليمية ونظام الدراسات العليا والبحث العلمي والإمكانات المادية وتمويل التعليم الجامعي المعتمد فقط على التمويل الحكومي .
- المركزية في اتخاذ القرارات التربوية وإدارة الجودة تتطلب نظاما مرنا ولا مركزي يسمح بالحرية والإبداع في العمل بعيدا عن التعقيدات الإدارية.
- ضعف الكوادر المؤهلة في مجال إدارة الجودة الشاملة في المجال التربوي.
- عدم ملائمة جودة الخدمة المقدمة للطلبة مع مايتطلبه نظام الجودة الشاملة .
- القطيعة الملحوظة بين قطاع التعليم والقطاع الاقتصادي وسوق العمل.
- الذهنية المقاومة للتغيير و السائدة لدى المنتسبين للجامعة (هيئة تدريس، طلبة، إداريين) في ظل غياب سياسات تحسيسية وتجنيدية واعية تعتمد الإقناع والحوار والتشاور منهجا وأسلوبا.

المراجـــع:

1- أحمد كنعان ، التربية الحديثة والإبداع ، مجلة المعلم العربي ، العدد 2 ، دمشق، 2007 ، ص: 7 .

2 – مأمون الدراركة وطارق الشبلي ، الجودة في المنظمات الحديثة ، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص: 16.

3 – خليل عودة ، نموذج في ضبط معايير الجودة في التعليم الاكايمي، عميد كلية الآداب، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين،2005، ص:4.

4- خالد أحمد الصرايرة و د.ليلى العساف ، إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق ، جامعة مؤتة ، الأردن ،جامعة عمان العربية للدراسات، الأردن، 2006، ص: 8.

5- البكري ،سونيا محمد ، إدارة الجودة الكلية ، الدار الجامعية ،القاهرة ، 2002 ص:5.

6- عبدالله صحراوي ، إدارة المنظومة الجامعية بالجزائر في القرن 21 وتحديات الجودة الشاملة ، الملتقى البيداغوجي الرابع ،جامعة بسكرة ، نوفمبر : 2008 ،ص:228

7 – البكري ،سونيا محمد ، نفس المرجع السابق الذكر.

8 – محمد إبراهيم الزكري مدير وحدة متابعة الأداء ، منتديات الجامعة العربية المفتوحة، Www .aouforum.org .

9 – Ferfera yassine, le système assurance qualité et gouvernance des Etablissement d'enseignement supérieur, cread, Actes du colloque international ; le système LMD entre implémentation et projection, Alger, mai 2007, p : 91.

10 – Ferfera yassine, op.cit.p : 93.

11 – عبد الله صحراوي ، نفس المرجع السابق الذكر .

12 - Ferfera yassine, op.cit.p : 95.

13- إبراهيم الطاهر ووسيلة بن عامر ، معايير نظم الجودة وتأثيراتها على هيئة التدريس الجامعي في ظل نظام ل،م،د، الملتقى البيداغوجي الرابع ، جامعة بسكرة،نوفمبر 2008.

14 – وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ملف إصلاح التعليم العالي، الجزائر:2004.

15 – بن زروق جمال ، إدماج التقنيات الحديثة في التعليم العالي ، الملتقى البيداغوجي الرابع، جامعة بسكرة، نوفمبر : 2008.