

آليات ضمان الجودة الشاملة لخدمة التعليم العالي

Mechanisms for Ensuring the Quality of Higher Education Service

ط.د. سعيدة لكحل بوهزة^{1*}، أ.د. بوجحفة رشيدة²

¹ جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم (الجزائر)، saida.bouhezza.etu@univ-mosta.dz

² جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم (الجزائر)، rachida.boudjahfa@univ-mosta.dz

ORCID iD¹: 0009-0004-71501870

ORCID iD²: 0009-0004-28817167

تاريخ النشر: 2025/12/28

تاريخ القبول: 2025/12/03

تاريخ الاستلام: 2025/01/23

ملخص: تم في هذه الدراسة تسليط الضوء على السبل والكيفيات التي تسمح بتعزيز نظام ضمان الجودة الشاملة لخدمة التعليم العالي واستعملنا في ذلك منهج دراسة الحالة والعديد من المقترحات المنهجية توصلت الدراسة الى ان مفهوم الجودة الشاملة مفهوم مرن ومتغير حسب الأشخاص والبيئات والمواقف مما يتطلب ضرورة تحيين أنظمة تصميم الجودة وصيانتها بشكل مستمر حتى تتناسب وطموحات أصحاب المصلحة، حيث يتطلب تحيين نظام ضمان الجودة الاستناد الى مقاربتين الأولى إدارية والتي تتعلق بنظام إدارة الجودة الشاملة والثانية مقارنة سياسية تتعلق بحوكمة المؤسسات الجامعية وتفعيل متغير التمكين ومؤشرات الشفافية والرقابة لضمان التسيير الرشيد لموارد الجامعة وتحقيق التفاعل الإيجابي بين جميع عناصر الجودة.

كلمات مفتاحية: ضمان الجودة، خدمة التعليم العالي، الجودة الشاملة في التعليم العالي، إدارة الجودة الشاملة، حوكمة المؤسسات الجامعية

Abstract: This study aims to investigate the ways and means that allow strengthening the total quality assurance system for higher education services; we used the case study approach and many methodological approaches.

The study concluded that the concept of comprehensive quality is flexible and variable according to people, environments and situations, which requires the need to continuously update and maintain quality design systems in order to suit the aspirations of stakeholders. Updating the comprehensive quality assurance system requires two approaches: the first is administrative, which is total quality management, and the second is political, related to governance.

Keywords: Quality assurance; higher education service; total quality in higher education total quality management; governance of university institutions.

1. مقدمة:

تشكل مسألة ضمان جودة التعليم العالي تحدياً لصانعي سياسات التعليم العالي نظراً لارتباطها بهدف أسمى هو تحقيق التنمية المستدامة، فمخرجات التعليم العالي من إطارات وكوادر بشرية يجب ان تتميز بالجودة المطلوبة والكفاءة والفعالية التي تتطلبها سوق العمل، وان تحديد مفهوم جودة التعليم العالي أيضاً يعتبر تحدياً كبيراً بسبب تعدد الرؤى والزوايا والأطراف ذات المصلحة المرتبطة بالمفهوم سواء كانوا داخليين او خارجيين.

ان اختبار الجودة في التعليم لا يتم عن طريق الفحوص والاختبارات الدورية، وانما أيضاً يتعلق بسوق العمل وقدرتها على الإنتاج فالجودة كعملية تتغير بشكل دائم ومستمر مع تغير الظروف والاهداف والعمليات والاشخاص القائمين عليها، وبالتالي فهي لا ترتبط بالخدمة او المنتج في صورته النهائية بل تتعلق وترتبط أيضاً بالبيئات والأشخاص، وان هذا الامر يتطلب التفكير في وضع أنظمة واليات تساعد على القيام بتصميم أنظمة لصيانة وتحسين الجودة الشاملة.

لقد استأثر مفهوم الجودة الشاملة Total Quality باهتمام واسع لدى الأمريكيين أوائل التسعينات، ومع تطور المفهوم أصبح الشمول يعني تحسين جميع عناصر المنظومة التعليمية بما في ذلك أولياء الأمور والمناهج والاهداف والأنشطة المصاحبة للتدريس وأساليب التقويم والمناخ التعليمي، كما يتضمن أيضاً تحقيق الجودة في جميع المواقف والظروف الامر الذي يجعلنا نبحت دائماً وبشكل مستمر عن الاليات التي تسمح بتعزيز نظام ضمان الجودة اذن فما هي الاليات التي تسمح بتعزيز نظام ضمان الجودة الشاملة في التعليم العالي؟

الفرضية: ان تأسيس نظام لإدارة الجودة يحقق الاندماج والتفاعل لعناصر العملية التعليمية بالإضافة الى تعزيز ذلك التفاعل عن طريق سيادة قيم المشاركة والرقابة والشفافية سوف يسمح بضمان الجودة الشاملة في التعليم.

المنهجية: لقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على مجموعة مناهج ومداخل هي:

منهج دراسة الحالة: والذي يهدف الى التعمق في دراسة المتغيرات والعمليات التي تقوم عليها أي وحدة او أكثر بهدف الوصول الى تعميمات، وهذا ما ينطبق على موضوع الدراسة، حيث تنحصر دراستنا على البحث في وحدة من مكونات السياسة التعليمية، التعليم العالي.

الاقتراب النظري: والذي يقوم على فكرة وجود النظام وتوفر التفاعل بين النظام وبيئته الى درجة الاعتماد المتبادل، وفي هذه الدراسة استخدم هذا الاقتراب باعتبار ان التعليم منظومة قائمة بذاتها يستند الى وجود منظومة هي الجامعة، التي تعتبر نسق مفتوح يتفاعل مع البيئة.

الاقتراب الوظيفي: وهو المدخل الذي يعتبر الوظيفة هي وحدة تحليل أي ظاهرة، ونلمس الاعتماد على هذا المقتررب في التطرق لوظائف الجامعة في مجال إدارة الجودة الشاملة.

الاقتراب المؤسسي: والذي يركز على دراسة المؤسسات من عدة زوايا، منها الغرض من تكوين المؤسسة وابنية المؤسسة وعلاقتها بغيرها من المؤسسات واختصاصات المؤسسة، وقد استخدم هذا الاقتراب في إطار التطرق الى الغرض من تكوين إدارة الجودة الشاملة.

اهداف واهمية الدراسة: تهدف الدراسة الى ضبط مفهوم ضمان الجودة الشاملة في التعليم العالي والبحث في الاليات التي تسمح بتأسيس نظام فعال لضمان الجودة كما تكمن اهمية الدراسة في كونها تتناول موضوعا ذو أهمية اكاديمية واجتماعية واقتصادية، حيث تشكل مسألة ضمان الجودة في التعليم والبحث في السبل والاليات التي تسمح بتحقيق هذا المبتغى اهتمام القيادة الإدارية وأصحاب المصلحة من طلبة وأساتذة وارباب اعمال على حد السواء.

هيكلية الدراسة: لمعالجة الإشكالية المطروحة قسمنا الدراسة وفق ثلاث محاورين سنتطرق في المحور الأول الى ضبط مفاهيم الدراسة، ونخصص المحور الثاني للتطرق الى الاليات التي تسمح بتعزيز نظام ضمان الجودة الشاملة في التعليم

2. ضبط مفاهيم الدراسة.

1.2. تعريف خدمة التعليم العالي :

يقوم جوهر التعليم العالي على نقيض التعليم القائم على التلقين، اذ يركز على الية أساسها فن الانتقاء والتحليل والتركيب، فهو لا يعني مجرد جمع للمعلومات فحسب بل يركز على ابتكار أدوات للتعامل مع هذه المعلومات وهذا ما تضمنته جل التعاريف نذكر منها:

عرفه عدي عطا على :انه كل أنواع التعليم الذي يلي المرحلة الثانوية وتقدمه مؤسسات متخصصة وهو مرحلة التخصص العملي في كافة انواعه ومستوياته رعاية لذوي الكفاءة والنبوغ وتنمية لمواهبهم وسدا لحاجات المجتمع المختلفة في حاضره ومستقبله (عطا ، 2011)

، كما عرفه محمد نجيب بن حمزة أبو عظمة على انه ذلك التعليم المستقطب للمخرجات المتميزة من التعليم العام بعد الثانوية، ويقوم بمسؤولياته لتدريب الموظفين على راس العمل ويتحمل توفير الكوادر البشرية المناسبة لسوق العمل في مجالات الاختصاص (نجيب بن حمزة ابو عظمة ، 2001) هذا وتقدم مؤسسات التعليم العالي خدمات مباشرة للمجتمع وأخرى غير مباشرة ويتعلق الامر بوظيفتي التعليم والبحث العلمي، فأما الخدمة المباشرة للمجتمع فهي التي تهدف الى تطويره وتوثيق صلة الجامعة بالمجتمع الخارجي من خلال التفاعل معه ، واعتباره جزء لا يتجزأ من رسالة الجامعة والاسهام في تطويره ثقافيا وحضاريا واجتماعيا واقتصاديا بالإضافة الى ذلك فهي تمثل اطارا مرجعيا يهرع اليه المجتمع طلبا للنصح والمشورة (رقاد ، 2013-2014).

وعلى ضوء ما سبق من التعاريف يمكن القول ان خدمة التعليم العالي هي عبارة عن مجموعة من المنافع التي تختص بتقديمها مؤسسات ومعاهد وهيكل، هي بمثابة أدوات لتنفيذ السياسة العامة للتعليم العالي، والتي تم صنعها ووضعها لتقديم خدمات ومنافع للمجتمع تستقطب من خلالها مخرجات سياسة تعليمية واردة من الطور الثانوي لتقوم بتنمية وتطوير مهاراتهم مراعية في ذلك مختلف التغيرات التي تحدث بالبيئة الخارجية للتكيف معها وبالتالي تلبية الحاجيات للأطراف المستفيدة من هذه الخدمة وتحقيق الرضى.

2.2 خصائص خدمة التعليم العالي:

وتتميز خدمة التعليم العالي بخصائص هي

- اللاملموسية: ونعني بها عدم القابلية للمس عند الاستفادة منها، وبالتالي لا يمكن للمستفيد من الخدمات التعليمية ارجاعها عند عدم تحقيقها للجودة المطلوبة (رقاد ، 2013-2014، صفحة 25)، الا انه يمكن ان نلمس خدمة التعليم العالي بطريقة غير مباشرة من خلال نتائج البحث العلمي وكفاءة ومهارة المتخرجين من المؤسسات التعليمية.
- التلازمة: ونقصد بها تلازم عملية الإنتاج مع عملية الاستهلاك، بمعنى انها تنتج وتستهلك في ان واحد وتعتمد على الاتصال الشخصي بين مقدمها والمستفيد منها (فريد الصحن ، قراءات في ادارة التسويق، 2002) الا ان التغيير الحاصل على أنماط التعليم وبروز أنماط جديدة كالتعليم الرقمي والتعليم الالكتروني، أثر على هذه الخاصية حيث ظهر التعليم غير المتزامن الذي لا يشترط فيها تلاقي المقدم والمستفيد من الخدمة معا في وقت واحد.
- الملكية: يعني ان الخدمة لا تمتلك بل ينتفع منها مباشرة دون امتلاكها او تحويلها او إعادة بيعها، (رقاد ، 2013-2014، صفحة 25) الا انه ومع التطور التكنولوجي ودخول التعليم الى اقتصاد المعرفة فانه يمكن الحصول على عائد مادي او بيع الخدمة من خلال المنصات الرقمية والمكتبات الالكترونية.
- صعوبة تقييم جودة خدمة التعليم العالي من جانب المستفيد منها يواجه المستفيد من خدمة التعليم العالي صعوبة في تقييم جودتها لأنه يتوقف على خبرته ومدي توقعاته من الخدمة او مقدمها أي ان الأداء الفعلي للخدمة مرتبط بتفاعل المستفيد من الخدمة (عبد الرحمان ادريس ، 2006) ويرتبط بظروف الاستفادة منها كما ان تقييم

الخدمة التعليمية من حيث الجودة يكون أكثر تعقيدا ويأت متأخرا وعادة ما يكون بعد تخرج الطلاب وانخراطهم في سو العمل او التحاقهم بالوظيفة.

3. ضمان الجودة:

يقوم نظام ضمان الجودة في التعليم العالي على أساس الإحساس بالمسؤولية وبذل الجهود المستمرة من قبل القيادة لتحسين الجودة وتحسين معايير تقييم الجودة والتكيف مع التغييرات والتطورات المتلاحقة، التي تمس أنماط التعليم العالي، من جهة أخرى تتطلب إجراءات ضمان الجودة التركيز على أصحاب المصالح فجذب الطلاب والحفاظ على سمعتهم والتزام المؤسسة بحصولهم على تجربة تعليمية، تتناسب وتوقعاتهم المتمثلة في اكتساب المهارات والقدرات التي تجعلهم أيضا في مستوى توقع أصحاب رؤوس الأموال او ارباب العمل، الذين بدورهم يبحثون عن الكفاءة والفعالية للنهوض بمستوى التنمية، لذلك فان مؤسسات التعليم العالي اليوم تتحمل مسؤولية مستقبل المعرفة والتنمية، لأنها بصدد انتاج مخرجات علمية لابد ان تكون قادرة على الابتكار والاختراع، وبالتالي فان مسؤولية تلبية توقعات أصحاب المصالح ليست بالمهمة السهلة، فالطلبة الذين ينفقون المال ويهدرون الطاقة والوقت لهم الحق في توقع الحصول على تجربة علمية عالية جديرة بالاهتمام وتوفير لهم المعرفة والمهارات للقيام بالمهام التي سيختارونها مستقبلا .

ان التقييمات الخارجية وإجراءات ضمان الجودة التي تقوم بها المؤسسة داخليا مثل البرامج، الاعتماد، والتأكد من ان المؤسسات التعليمية تلي التوقعات العالية لمفهوم الجودة لدى أصحاب المصالح امر ضروري للولوج الى مجال التنافسية العالمية.

1.3 تعريف ضمان الجودة: هي القدرة المرشدة وراء نجاح أي برنامج او نظام مقرر دراسي، وهذا الامر يستدعي ان تندمج الياتها في جميع نشاطات المؤسسة التعليمية. وعرفها الأستاذ رضا إبراهيم المليجي بانها مجموعة الأدوات والإجراءات التي تهدف الى تحقيق الجودة والحفاظ على استمرارياتها داخل المؤسسة التعليمية (نذير و عثمانى 2020).

كما تعرف أيضا على انها مجموعة النشاطات التي تتخذها المؤسسة او المنظمة لضمان ان معايير وضعت مسبقا لسلعة ما او خدمة ما، يتم بالفعل الوصول اليها بانتظام، وهدف هذه النشاطات هو تجنب وقوع عيوب في المنتجات او الخدمات (نصير ، زين و غانية يومي 29-30 افريل 2018) .

كما عرفتها منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة بانها: المراجعة المنهجية للبرامج التعليمية لضمان الحفاظ على مستويات مقبولة من التعليم والمنح الدراسية والبنى التحتية (نذير و عثمانى 2020).

مما سبق يمكن القول ان ضمان الجودة الية تقييم يتم وضعها من قبل مؤسسات التعليم العالي للوصول الى الجودة من خلال الاحتكام الى معايير، تتعلق بجملته من المواصفات والمتطلبات التي تلتزم المؤسسة بتطبيقها لتقييم جودة خدماتها ونشاطاتها، في ميادين عدة تخص التكوين، البحث العلمي، الهياكل القاعدية، المحيط الاجتماعي والاقتصادي ويتم ضمان الجودة من قبل نظام هو بمثابة أداة مهمتها القيام بكل العمليات المنظمة لفحص النوعية تفضي للتأكد من المؤسسة استوفت التزاماتها ،اتجاه أصحاب المصالح ،حيث تضمن المؤسسة الجودة لنفسها أولا وهو ما يسمى بضمان الجودة الداخلية، واما ضمان الجودة الخارجية فتقوم به هيئات خارجية مستقلة عادة ما يطلق عليها اسم وكالة التقييم والاعتماد، التي تقوم بتقييم العملية التعليمية وبرامج المؤسسة، من اجل تحديد ما اذا كانت متوافقة مع المعايير المعترف بها، وبالتالي فان ضمان الجودة الداخلية والخارجية هما عنصران متكاملان يهدفان الى تأسيس مفهوم ثقافة الجودة للمؤسسة من خلال تفعيل اليات ووسائل الرقابة والتقييم والمساءلة.

2.3 تعريف الجودة الشاملة:

صعب ان نضع تعريفا محددا للجودة الشاملة في التعليم نظرا لطبيعة هذا المجال وما يتسم به من صعوبة التحديد والتكميم، حيث عرفها البعض من خلال القيمة المضافة والتي تعني مدى قدرة الخدمة التعليمية على تطوير معارف ومهارات وقدرات الطالب، ويمكن تحديد هذه

القيمة من خلال تحديد الفرق بين القيم التي امتلكها الطالب عند تخرجه من الجامعة وما امتلكه لحظة التحاقه بها.

كما عرفها اخرون من جانب منظور ثقافي واعتبروها نوع من الثقافة الجديدة، التي تسود المؤسسات التعليمية لتحقيق التميز، تتضمن جملة من الخصائص والعناصر الواجب توفرها في جميع عناصر العملية التعليمية حيث عرفها رافت عبد العزيز البوهي واخرون على انها: "جملة الخصائص والمعايير التي ينبغي ان تتوفر في جميع العناصر التعليمية سواء ما تعلق منها بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات، والتي تلي احتياجات المجتمع ومتطلباته ورغبات المتعلمين وحاجاتهم وتتحقق من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر البشرية والمادية بالمؤسسة التعليمية (عبد العزيز البوهي ، جابر المصري ، محمد ماجد، و احمد عبد الحكيم ، 2018، صفحة 66)".

4. اليات ضمان الجودة الشاملة في التعليم العالي:

1.4 إدارة الجودة الشاملة كآلية لضمان الجودة في التعليم:

ان منهج إدارة الجودة الشاملة في التعليم لا يعني فقط تحقيق الجودة في صورتها النهائية للمنتج او الخدمة التعليمية بل يعني الاهتمام والتركيز على جميع العناصر العملية التعليمية وفروعها كشكل وطبيعة التنظيم، الإدارة، العلاقات الشخصية، الموارد البشرية والمادية، تتطلب إدارة الجودة الشاملة من المؤسسات الجامعية القيام بعدة تغييرات بما في ذلك الأنشطة والمواقف وطرق الاتصال وثقافة الاتصال في المناخ التعليمي. إدارة الجودة الشاملة تعني أسلوب حياة المنظمة (Ravindran & Karpaga Kamaravel, 2016).

يعتبر مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالمقارنة مع مفاهيم أخرى كالسيطرة على الجودة وضبط الجودة أكثر المفاهيم اتساعاً، لأنه يشتمل على مجمل اعمال المنظمة وفعاليتها، بدلا من التركيز فقط على أجزاء المنتج او الخدمة وبالتالي يمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة بصورة مختصرة على انه " تفاعل المدخلات، وهي الافراد والأساليب والسياسات والأجهزة لتحقيق جودة عالية للمخرجات " (زيدان ، 2010). ويعرفها Armand V Feigenbaum على انها

نظام فعال لتحقيق التكامل بين جهود المجموعات المتنوعة داخل المنظمة ،والتي تتولى تطوير الجودة وصيانتها وتحسينها لتقديم منتوج وخدمة بأكثر المستويات اقتصادا والتي تحقق الرضى الكامل للزبون، انها تعني ببساطة التفوق في الأداء لإسعاد المستهلكين حسب Total Through Organization Wide Transformation مؤلفه Wakhula Baharat Quality Excellence (بوكميش، 2011).

يمكن النظر الى إدارة الجودة الشاملة في التعليم على انها نظام يتم من خلاله تفاعل المدخلات، وهي الافراد والأساليب والأجهزة والسياسات لتحقيق مستوى عال من الجودة، حيث يقوم الطاقم الإداري والبيداغوجي بالاشتراك بصورة فاعلة في العملية التعليمية والتركيز على التحسن المستمر لجودة المخرجات، واما المدخلات فتتكون من المناهج الدراسية والمستلزمات المادية وافراد سواء كانوا طلبة او هيئة تدريس او إدارة، واما المخرجات فتتمثل في الكوادر المتخصصة من الخريجين، والمستفيد من نظام التعليم فهي مختلف مؤسسات المجتمع التي تقوم بتوظيف هؤلاء الخريجين (العلي ، 1996 ، صفحة 14) كما يمكن النظر اليها كعملية إدارية حيث عرفها رودز على انها عملية إدارية استراتيجية تركز على مجموع من القيم ،تستمد طاقة حركتها من المعلومات التي نتمكن في اطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو ابداعي لتحقيق التحسن المستمر للجودة (الترتوري و عرفات جويحان ، صفحة 77)، ومنهم من عرفها باعتبارها استراتيجية شاملة للتطوير المستمر، فهي مسؤولية جميع عناصر منظومة الجامعة من كتب ومكتبة ،أساتذة وطلاب ومباني ومعامل وحواسيب الكترونية وغيرها ،ويجب مشاركة الجميع من قيادات إدارية وأساتذة في النجاح التنظيمي وتحقيق اهداف الجامعة ،فأي خلل سوف يؤثر على فرص التطوير والقدرة التنافسية (الترتوري و عرفات جويحان ، صفحة 78).

مما سبق نستنتج ان إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي هي نظام واستراتيجية وعملية إدارية تتم داخل هيكل جامعي تستعمل أساليب ومناهج معرفية وتكنولوجية، ضرورة لتحقيق الوظيفة التعليمية، وبالتالي فهي ثقافة حتمية تتبناها الجامعة تركز على الطالب

والمستفيد النهائي من العملية التعليمية، الذي يمكن اعتباره المجتمع وتقوم على مبادئ المشاركة، الشمولية والاستمرارية في التحسين.

2.4 أهمية إدارة الجودة الشاملة في التعليم

يسعى نظام إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي الى إيجاد اطار يمكن من الحفاظ على المعايير التعليمية الجيدة ورفعها وترقيتها، لذا يتوجب على المؤسسات الجامعية التفكير في بذل المزيد من الجهود والتفاني في الحرص على الجودة في معناها الواسع حتى تصل الى مستوى التنافسية على المستوى العالمي (Kayyali، 2023، صفحة 02) وتكمن أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالصورة الملحة في التعليم العالي لمواكبة التغيرات الحالية في عصرنا الحاضر ويمكن اجمال الفوائد التي يحققها تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في النقاط التالية:

➤ تساعد في تركيز جهود الجامعات على اتباع الاحتياجات الحقيقية للسوق الذي تخدمه.

➤ يمكن اعتبارها طريقة لنقل وتحويل السلطة والمسؤولية الى مستوى فرق العمل وتطوير أسلوب العمل الجماعي واعطائهم مزيدا من الفرص لتطوير امكاناتهم (الترتوري و عرفات جويحان ، صفحة 81).

➤ تكمن أهمية إدارة الجودة الشاملة في الحاجة الملحة الى تحسين مخرجات العملية التعليمية لتقليل الفوارق بين الدول وإعادة النظر في انظمة التعليم القائمة على أساس الكم في استيعاب المتعلمين والتوجه نحو تطبيق استراتيجية النوع.

➤ ظهور ملامح الضعف في إنتاجية العاملين في مؤسسات التعليم العالي والحاجة الى نظام جيد للمساءلة والمراقبة والمحاسبة على الإنتاجية (محمد عبد الباري توتو ، 2022).

3.4. حوكمة مؤسسات التعليم العالي كآلية لضمان الجودة في التعليم

ظهر مفهوم الحوكمة في مؤسسات التعليم العالي في السنوات الأخيرة ،ليعبر عن الازمة الحقيقية التي تمر بها المؤسسات الجامعية ،هذه الازمة تتعلق بوجود هيئات إدارية تشرف على التسيير البيداغوجي والإداري للمؤسسة تم تعيينها من قبل السلطة التنفيذية (عبد الرحمان ، 2019) تتخذ قرارات تتعلق بالطلبة وهيئة التدريس دون فتح باب النقاش والحوار معهم بشأنها او حتى معارضتها وهو ما يتنافى مع تعزيز ثقافة المشاركة أحد أهم معايير الحوكمة، مما يترتب عليه اضعاف تطور هذه المؤسسات الاكاديمية ويقلل من حركتها نحو التغيير للأفضل سيما انها من المفروض انها مؤسسات اكااديمية يعاد فيها صياغة التوجهات الثقافية والمعرفية والتنموية للمجتمع .

يعتبر مفهوم حوكمة الجامعات حديث نسبيا طوره كلارك سنة 1983 وهو واحد من المعايير المعتمدة للتصنيف الأولى في العالم لكيفية قيام مؤسسات التعليم العالي بتحقيق أهدافها وأسلوب ادارتها ورصد إنجازاتها (عبد الرحمان ، 2019 ، صفحة 192) ففي دراسة منشورة للمعهد الوطني للحوكمة الجامعية لجامعة CANBERRA الاسترالية يرى الكاتبان Marginson et Considine ان الحوكمة الجامعية تتعلق بمنظومة معينة بتحديد القيم داخل الجامعة، فيما يتعلق بأنظمة صناعة القرار ،تخصيص الموارد ،المهام والاهداف ،نماذج أنماط السلطة وتسلسلها الهرمي وطبيعة العلاقة بين الجامعة وباقي المؤسسات الاكاديمية المختلفة بالهيئات الوصية بالمجتمع وسوق العمل (عرابة و بن عيسى ، 2017).

ان تميز خدمة التعليم العالي بخصائص اللاملومسية ، التلازمية، اللاملكية يجعل من مسألة تقييم جودتها صعب الى حد ما خاصة واننا نتعامل مع عملاء متعددين لخدمة التعليم العالي تنوع احتياجاتهم وتتغير تطلعاتهم من وقت لآخر ، هذا ما يجعل من مسألة ضمان الجودة كوسيلة يستعين بها نظام التعليم العالي لتحقيق أهدافه مطلباً في غاية الصعوبة والتعقيد ، ففي من جهة تتطلب الإحساس بالمسؤولية وبذل الجهود المستمرة من قبل القيادة واستثمار مختلف القدرات الفكرية لجميع مستويات التنظيم على نحو ابداعي

لتحقيق التطوير المستمر لمفهوم الجودة ، وهذا ما يتم ضمانه عن طريق توفير جهاز اداري قوي ، لا يهتم فقط بتحقيق الجودة في صورتها النهائية ، وانما ينصب تركيزه وبشكل مستمر على تفاصيل وعناصر العملية التعليمية ، فإدارة الجودة الشاملة تعنى بأسلوب حياة المنظمة من خلال التركيز على طريقة تفاعل المدخلات من مجموع الافراد والسياسات والأساليب والأدوات لتحقيق جودة عالية للمخرجات ، وبما اننا نتعامل مع مدخلات متنوعة يعتبر المورد البشري فيها جوهر العملية التعليمية وعميل جودة التعليم العالي فان البحث عن اليات أخرى تساعد وتساهم في تحقيق وضمان جودة التعليم العالي اصبح من الضرورة بما كان ، حيث يتعلق الامر بإيجاد مجال ومساحة أوسع لمشاركة عملاء جودة التعليم العالي في التعبير عن تطلعاتهم بشأن الجودة وما ينتظرونه من خدمة التعليم العالي، ولهذا فان الحوكمة التي تعكس التفاعل الإيجابي ما بين الممارسات الرسمية وغير الرسمية بمقتضى القوانين والقواعد التي توضح الحقوق والمسؤوليات وتسمح للجميع من الادلاء برايه في جو ديمقراطي ومراقبة أداء العملية التعليمية ومساءلة ومحاسبة من يقصرون في أداء مهامهم تعتبر من الاليات الحديثة التي تضيف نوعا من الرشادة في التسيير الإداري للجودة.

وبالتالي يمكن القول ان مسالة ضمان الجودة من الناحية الإدارية تعتمد على أساليب التقييم الفحص ، الاعتماد غير ان الاعتماد على إدارة الجودة الشاملة يمكن من الحفاظ على المعايير التعليمية الجيدة ويسعى لتطويرها وترقيتها ورفعها من خلال التركيز على الاحتياجات الحقيقية لسوق خدمة التعليم العالي ، كما الاستعانة بالية حوكمة المؤسسات الجامعية تعتبر نظام فعال يعكس مدى التفاعل ما بين قوى رئيسية هي الدولة ممثلة في الهيئات الإدارية المعينة على مستوى المحلي ، وتمارس صلاحيتها بالتفويض في اطار الاستقلال النسبي الممنوح للجامعات ، فهي تستند على مبدأ اللامركزية في اتخاذ القرارات وتفعيل متغير التمكين لقوى السوق المتمثلة في ارباب العمل نظرا لارتباط منتوج الجامعة ومخرجاتها بسوق العمل، والنخبة الاكاديمية المشرفة على عملية التكوين والتدريس ، إضافة الى التنظيمات الطلابية والنقابات المهنية، هذا النظام الفعال يسعى لضمان الرشادة في التسيير واتخاذ القرارات من

خلال مؤشرات المشاركة والشفافية، وبالتالي يمكن القول ان حوكمة الجامعات تساعد على تحقيق الأهداف الأكاديمية، وفي مقدمتها الجودة الشاملة وان هذه الغاية لا تتحقق الا من خلال اليتين الأولى تعتبر مقارنة إدارية سياسية تتعلق بحوكمة سياسيات التعليم العالي على المستوى الكلي موازاة مع حوكمة مؤسسات التعليم العالي والثانية وضع نظام فعال لإدارة الجودة الشاملة .

خاتمة:

تتصف خدمة التعليم العالي التي تختص بتقديمها مؤسسات ومعاهد هي بمثابة أدوات لتنفيذ السياسة العامة للتعليم العالي بصعوبة تقييم جودتها لأنه، يعتمد على خبرة ومدى توقعات المستفيد ومقدم الخدمة في ان واحد، ويرتبط أيضا بظروف الاستفادة منها، وعلى هذا الأساس تم اللجوء الى تأسيس أنظمة لضمان الجودة الداخلية والخارجية، ، وهي في مفهومها الإداري تعني الالتزام بالتنمية المستمرة والدائمة لعمليات التدريس والعلاقات السائدة ما بين اطراف العملية التعليمية، من خلال التحلي بروح وثقافة الابداع المستمر لذلك نحن بحاجة الى تغذية وتعزيز هذا الالتزام بشكل مستمر من خلال الحوكمة حيث تسمح هذه الأخيرة عن طريق الية المشاركة من فهم الطالب والأستاذ والإداري كعناصر للعملية التعليمية فهما صحيحا لحاجاتهم الشخصية الحالية والمستقبلية مما يساعد على بناء وتصميم أنظمة للجودة تراعي فيها الحاجات والرغبات والاهداف لكل من العملية التعليمية والعناصر المشكلة لها ، وتكون قادرة على مراقبة وصيانة وتحسين الجودة ، كما تسمح الحوكمة من خلال اليات الرقابة والشفافية والمساءلة من الاضطلاع على منحى الجودة واتجاهاتها وتقويم انحرافاتهما فالحوكمة كمقاربة إدارية وسياسية تفتح المجال لجميع التنظيمات سواء الرسمية وغير الرسمية للتعبير وبشكل إيجابي عن تطلعات عملاء جودة التعليم العالي المتطورة ، المتغيرة ، المتكيفة مع بيئة العمل او السوق ، ولهذا فان السعي الى ترشيد العمل الإداري الجاد لتحقيق وضمان الجودة اصبح مطلبا ملحا سواء على المستوى الكلي من خلال رسم السياسات العامة التعليمية او على مستوى الجامعات اين تتم

الممارسة الفعلية للعملية التعليمية والاحتكاك بقوى السوق من ارباب الاعمال وهيئات إدارية .

ان الاعتماد على حوكمة سياسيات التعليم العالي والاستعانة بجهاز اداري قوي لإدارة الجودة سوف يجعل من تطبيق أساليب الفحص، التقييمات الداخلية والخارجية لجودة التعليم العالي فعالة .

المصادر والمراجع :

- 1-الترتوري م، & عرفات جويحان ، ا. (s.d.). *إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات* . دار المسيرة للنشر والطباعة والتوزيع .
- 2-العلي ع. (1996). تطوير التعليم الجامعي باستخدام ادارة الجودة الشاملة .*المؤتمر الاول للتعليم الجامعي الاداري والتجاري في العالم العربي* . (14. p) العين :جامعة الامارات العربية المتحدة.
- 3-بوكميش ل م. (2011). *إدارة الجودة الشاملة ايزو 9000* عمان :دار الراجة للنشر والتوزيع .
- 4-رقاد ص. (2013-2014). تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية :افاقه ومعوقاته ،دراسة ميدانية بمؤسسات اتعليم العالي للشرق الجزائري -دكتورا في الاقتصاد .*كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ،جامعة سطيف* . 27-28 ، سطيف ، الجزائر .
- 5-زيدان س. (2010). *إدارة الجودة الشاملة ،الفلسفة ومداخل العمل* .الاردن :دار المناهج للنشر والتوزيع.
- 6-عبد الرحمان بي، (2019). ديسمبر .(31)الحوكمة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق . *مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات* . 02 ، pp. 184-202 ،
- 7-عبد الرحمان ادريس ، ث. (2006). *كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية :مفاهيم اساسية وطرق القياس والتقييم* .الاسكندرية :الدار الجامعية.
- 8-عبد العزيز البوهي ر ، جابر المصري ا ، محمد ماجد ا ، & احمد عبد الحكيم م. (2018). *الجودة الشاملة في التعليم* .الجزائر العاصمة ،الجزائر :دار الجديد للنشر والتوزيع .
- 9-عرابة ا ، & بن عيسى ل، (2017). جوان .(حوكمة الجامعات بين المتطلبات والمعوقات .*دراسات العدد الاقتصادي* . 03) ، pp. 45-54 ،
- 10-عطا ع. (2011). *معايير الجودة والاداء والتقييم في مؤسسات التعليم العالي في ضوء التجارب المعاصرة للجامعات الرصينة في العالم* .(Vol. ط (1) عمان ،الاردن .
- 11-فريد الصحن م. (2002). *قراءات في ادارة التسويق* .مصر :الدار العالمية .
- 12-محمد عبد الباري توتو ف، (2022). جوان .(01)معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي السودانية .*مجلة الرستمية* . 27-49 ، pp. ،
- 13-نجيب بن حمزة ابو عظمة م. (2001). ادارة الجودة الشاملة وامكانية الافادة منها في تطوير التعليم العالي في السعودية .*مجلة جامعة الملك عبد العزيز :العلوم التربوية* . 220 ، p. ،

14-نذير,ش & ,عثماني ع, (2020). سبتمبر. (17)ضمان الجودة في التعليم العالي ,المفهوم والمبادئ :دراسة تحليلية على ضوء القرار رقم 2004:المؤرخ في 29ديسمبر .2014مراجعة/افاق علمية , 12(04), pp. 617-631.

15-نصير ا, ,زين بي & ,غانية بن). يومي 29-30 افريل .(2018)اليات ومداخل تطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي -عرض للتجربة البريطانية كنموذج رائد .-الملتقى الدولي :الجامعة والانفتاح على المحيط الخارجي الانتظارات والرهانات .(p. 11)قائمة :كلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة 08ماي 1945.

16- Kayyali, M. (2023, march). An Overview of Quality Assurance in Higher Education:Concepts and Frameworks. International journal of Management. Science; Innovation and Technology, pp. 1-4.

17-Ravindran, N., & Karpaga Kamaravel, R. (2016, march). Total Quality Management in Education :prospects,issues and challenges. Shanlax International Journal of Education, p. 60.