

ضمان الجودة الشاملة في التعليم العالي

تجارب ميدانية ومؤشرات حسن الأداء

Comprehensive quality assurance in higher education
Field experiments and indicators of good performanceهبة الله بغداددي¹

جامعة الجزائر 2

doctorat.hibabeghdadi@gmail.com

تاريخ الوصول 2018/12/14 القبول 2021/12/17 النشر على الخط 2022/09/15

Received 14/12/2018 Accepted 17/12/2021 Published online 15/09/2022

ملخص:

الحديث عن ضمان جودة التعليم العالي يجزنا إلى الحديث عن مختلف العوامل التي يمكن أن تسهم في ترقية منتوج الجامعة من شتى النواحي العلمية و التربوية و الإبداعية و الفكرية و هذا لا يتأتى إلا بتحديد مختلف المعايير و المؤشرات التي تساعد على عملية إجراء تقييمات دقيقة و ناجعة و فعالة لغرض تحديد نقاط الضعف و ذلك من اجل إجراء تحسينات و تعديلات من شأنها أن ترفع من مستوى الجامعة و مخرجاتها، و جاءت هذه الدراسة المتواضعة التي تم إجراؤها على مستوى جامعة بومرداس على عينة من الطلبة تقدر بـ 180 طالبا كمحاولة لتقييم مستويات الجودة بالجامعة و ذلك من خلال استمارة أعدها الباحثان من أجل ذلك. سنحاول من خلالها توضيح أهمية و دور الجودة الشاملة في تمكين و توفير الإبداع في التعليم العالي، و الذي يعتبر مطلب أساسي في المنظمات الحديثة للتأقلم مع كل المستجدات.

الكلمات المفتاحية: الجودة الشاملة - التعليم العالي - مؤشرات - حسن الأداء.

Summary:

Talking about ensuring the quality of higher education leads us to talk about various factors that can contribute to the promotion of the university product in various scientific, educational, creative and intellectual aspects, and this can only be achieved by identifying various criteria and indicators that help to conduct accurate, effective and effective assessments for the purpose of identifying weaknesses in order to make improvements and modifications that will raise the level of the university and its outcomes, This modest study, which was conducted at the University of Boumerdes, was conducted on a sample of 180 students in an attempt to assess the university's quality levels through a form prepared by the researchers for this. We will try to clarify the importance and role of overall quality in enabling and providing creativity in higher education, which is a prerequisite in modern organizations to adapt to all developments.

Keywords: Total quality - higher education - indicators - good performance.

مقدمة:

إنّ تحديات ثورة المعلومات التكنولوجية التي يواجهها العالم المعاصر ، احتل نظام الجودة الشاملة مكانة الصدارة في تفكير الاقتصاديين و التربويين لتحسين نوعية التعليم بكافة مستوياته، و في جميع أبعاده و عناصره، و أصبحت الجودة الشاملة إحدى القضايا التي تهتم بها القيادة الإدارية في أي مؤسسة لرفع مستوى أدائها.

ومفهوم إدارة الجودة الشاملة لم يعد يقتصر تطبيقه على المؤسسات و المنظمات التي تهدف إلى الربح فقط، بل امتد على المؤسسات التعليمية بغية الحصول على نوعية أفضل من التعليم، وكذا الحصول على نوعية ذات جودة عالية من الطلاب قادرين على إحداث التطور و التحسين المجتمعي، فمؤسسات التعليم العالي تعتبر دعامة المجتمع و مخرجاتها تعتبر مدخلات لكل المؤسسات الصناعية و الإنتاجية و حتى الخدمية، باعتبارها توفر مقومات الإبداع و الابتكار و تطور المهارات البشرية و تنمي كوادرات و قدرات تستطيع التعامل مع مخرجات هذا العصر و التكيف مع نتائجه.

و الحديث عن ضمان جودة التعليم العالي يجزنا إلى الحديث عن مختلف العوامل التي يمكن أن تُسهم في ترقية منتوج الجامعة من شتى النواحي العلمية و التربوية و الإبداعية و الفكرية و هذا لا يتأتى إلا بتحديد مختلف المعايير و المؤشرات التي تساعد على عملية إجراء تقييمات دقيقة و ناجعة و فعالة لغرض تحديد نقاط الضعف و ذلك من أجل إجراء تحسينات و تعديلات من شأنها أن ترفع من مستوى الجامعة و مخرجاتها، و جاءت هذه الدراسة المتواضعة التي تم إجراؤها على مستوى جامعة بومرداس على عينة من الطلبة تقدر بـ 180 طالبا كمحاولة لتقييم مستويات الجودة بالجامعة و ذلك من خلال استمارة أعدها الباحثان من أجل ذلك. سنحاول من خلالها توضيح أهمية و دور الجودة الشاملة في تمكين و توفير الإبداع في التعليم العالي، و الذي يعتبر مطلب أساسي في المنظمات الحديثة للتأقلم مع كل المستجدات.

1 - مفهوم الجودة في التعليم:

لقد تعددت التعاريف التي أعطيت لمفهوم الجودة في التعليم نذكر منها :

عرف ابن منظور الجودة في معجمه لسان العرب بأن أصلها "الجود" و الجيد نفيض الرديء و جاد الشيء جودة، أي صار حيدا، و أحدث الشيء فجاد و التجويد مثله، و قد جاد جودة و أجاد أي أتى بالجيد من القول و الفعل¹.
أن الجودة في التعليم هي "محمل السمات و الخصائص التي تتعلق بالخدمة التعليمية و هي التي تستطيع أن تفي باحتياجات الطلاب"²

"هي جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين في مجال التعليم لرفع و تحسين وحدة المنتج التعليمي و بما يتناسب مع رغبات المستفيد و مع قدرات و سمات وحدة المنتج التعليمي"³.

¹ عليان عبد الله الحولي، تصور مقترح لتحسين جودة التعليم الجامعي الفلسطيني، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، جويلية 2004.

² تاريخ التحميل: 2009/6/3. [http:// valrocha. Com/web/quality/13.htm](http://valrocha.Com/web/quality/13.htm).

³ [http:// valrocha. Com/web/quality/13.htm](http://valrocha.Com/web/quality/13.htm).

و يرى دونالد كرامب أن الجودة ليست كلاما يقال و لكن ما نفعله و أن العنصر الرئيسي في تعريفها يمكن في خدمة العملاء (الطلبة)، فالجودة لا تشتق من حجم المنح و الامتيازات، و معدلات أعضاء هيئة التدريس، و عدد المجلدات في المكتبات. بل الاهتمام بخدمة العملاء سواء أكانوا من داخلها أو خارجها من أفراد المجتمع المحيط بها.

و عليه فإن مفهوم الجودة في التعليم يتعلق بكافة السمات و الخواص التي تتعلق بالجال التعليمي و التي تظهر جودة للنتائج المراد تحقيقها، و هي ترجمة احتياجات توقعات الطلاب إلى خصائص محددة تكون أساسا في تعليمهم و تدريبهم لتعميم الخدمة التعليمية بما يوافق تطلعات الطلبة¹.

و تعرف الجودة التعليمية بأنها "تحسين نوعية التعليم و جعله أكثر مناسبة للاحتياجات الفردية و الجماعية و جهله أكثر فعالية لتحقيق أهدافه بما له من مصادر محدودة كما يقصد بها أيضا جودة أداء الخدمة التعليمية بتكلفة معينة لتحقيق هدف يتفق مع طبيعة و وظيفة العملية التعليمية"².

كما تعرف الجودة التعليمية أيضا بأنها "جملة المؤشرات و المقاييس الكمية و الكيفية التي تحدد مستوى التنوع و التمايز داخل النظام التعليمي مما يحقق تحديث و تطوير المجتمع"³.

و تتميز الجودة في التعليم في أنها تهتم بالأهداف و المصادر معا، و تتدخل لتحسين و تطوير الأهداف و المدخلات و الآليات و العمليات و الطرق و التقنيات و الأساليب المتبعة في العملية التعليمية، و ينعكس ذلك إيجابيا على المنتج النهائي (الطالب) و يرفع من جودته. لذا ينبغي على القائمين على التعليم و خاصة الجامعات دراسة الأسواق لمعرفة احتياجاتها من التخصصات المختلفة و التخطيط لها على المدى الطويل و التنبؤ باحتياجات السوق المحلية.

2- مبادئ الجودة في التعليم

هناك مجموعة من مبادئ الجودة في التعليم نوجزها على النحو التالي:⁴

- ✓ التركيز على رضا و سعادة العميل من خلال تلبية توقعاته الحالية و المستقبلية كما هي، و كما يجب أن تكون من الناحية الإجرائية.
- ✓ دعم كامل من قيادات المؤسسات التعليمية و آليات الجودة الشاملة
- ✓ تشجيع و تبني الأفكار المبدعة و المبدعين.
- ✓ التغيير في أسلوب الإدارة من أسلوب التسلط و التخويف إلى أسلوب التفويض
- ✓ شمولية الجودة حيث أنها تشمل جميع مجالات الخدمة
- ✓ تكامل السياسات لتحقيق الجودة و التميز في سلسلة عمليات الجودة.

¹ جميل نشوان، تطوير كفايات للمشرفين الأكاديميين في التعليم الجامعي في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، جويلية 2004.

² [http:// valrocha. Com/web/quality/14.htm](http://valrocha.Com/web/quality/14.htm)

تاريخ التحميل : 2009/6/3

³ [http:// valrocha. Com/web/quality/14.htm](http://valrocha.Com/web/quality/14.htm)

تاريخ التحميل : 2009/6/3

⁴ [http:// valrocha. Com/web/quality/14.htm](http://valrocha.Com/web/quality/14.htm)

تاريخ التحميل : 2009/6/3

- ✓ استحداث وحدة تنظيمية تسمى "الجودة الشاملة" تلحق بمكتب القيادة التعليمية الأولى
- ✓ التركيز على روح الفريق من خلال استخدام الهياكل التنظيمية المفلطحة
- ✓ الاستخدام الرشيد لآليات الدارة الفعالة للوقت و التعامل الايجابي مع الصراعات
- ✓ تزويد العاملين بثقافة و مهارات "السلوك التوكيدي" بمعنى اكسب و ساعد الآخرين على الكسب.
- ✓ استحداث و تفعيل نظام للحوافز يراعي تحقيق متطلبات العدالة التنظيمية.

3-أهمية الجودة الشاملة في التعليم

إن تحديات ثورة المعلومات التكنولوجية التي يواجهها العالم المعاصر جعلت نظام الجودة الشاملة الحل الأمثل لمواجهة مشكلاته الإنتاجية، و لقد أثبت هذا الأسلوب جدارته، لذلك أصبحت كافة مؤسسات العالم اليوم بما فيها المؤسسات التعليمية أحوج ما تكون إلى الارتقاء بالإنتاجية و تحسين الجودة لمواجهة هذه التحديات و التغيرات التي تسير في سباق البقاء الأفضل، و عليه يمكن إيجاز مجموعة من الفوائد التي يمكن أن تتحقق في حالة تطبيق الجودة الشاملة في التعليم و منها¹:

- ❖ ضبط و تطوير النظام الإداري في أي مؤسسة تعليمية نتيجة لوضوح الأدوار و تحديد المسؤوليات بدقة.
- ❖ الارتقاء بمستوى الطلاب في جميع الجوانب الجسمية و العقلية و الاجتماعية و النفسية و الروحية.
- ❖ زيادة كفايات الإداريين و المعلمين و العاملين بالمؤسسات التعليمية و رفع مستوى أدائهم.
- ❖ زيادة الثقة و التعاون بين المؤسسات التعليمية و المجتمع
- ❖ توفير جو من التفاهم و التعاون و العلاقات الإنسانية بين جميع العاملين بالمؤسسة التعليمية مهما كان حجمها و نوعها.
- ❖ زيادة الوعي و الانتماء نحو المؤسسة من قبل الطلاب و المجتمع المحلي.
- ❖ الترابط و التكامل بين جميع الإداريين و العاملين بالمؤسسة التعليمية للعمل بروح الفريق.
- ❖ تطبيق نظام الجودة الشاملة يمنح المؤسسة المزيد من الاحترام و التقدير المحلي و الاعتراف العالمي.
- ❖ خلق بيئة تدعم و تحافظ على التطوير المستمر، و أشرك جميع العاملين في التطوير.
- ❖ التزام كل طرف من أطراف العملية التعليمية بالنظام الموجود.
- ❖ وجود نظام شامل و مدروس سنعكس ايجابيا على سلوك الطلاب، و تحقيق التنافس الشريف بينهم.
- ❖ التركيز على تطوير العمليات أكثر من تحديد المسؤوليات.

4: معايير و نماذج تطبيق الجودة الشاملة في التعليم

1.4: معايير الجودة الشاملة في التعليم

يعمل النظام التعليمي كأى نظام إنتاج آخر وفق استراتيجية معينة تراعي الظروف الاقتصادية و الاجتماعية المحيطة بالنظام، و البناء الثقافي السائد داخل النظام، و المناخ التنظيمي و التقدم التقني و المصادر المادية و البشرية التي يوفرها النظام، و حاجات و

¹ جميل نشوان، مرجع سبق ذكره

رغبات ممولي النظام. لذا فإنه يهتم أن تكون مخرجاته متفقة و المواصفات العالمية لضبط جودة الإنتاج من خلال السعي الدائم إلى استخدام معايير الجودة و ضبطها.

معايير كروزي: حدد فليب كروزي أحد مستشاري الجودة على المستوى العملي أربعة معايير لضمان الجودة الشاملة للتعليم تم تأسيسها وفقا لمبادئ إدارة الجودة الشاملة و هي¹:

- التكيف مع متطلبات الجودة من خلال وضع تعريف محدد و شامل و منسق للجودة.
- وصف نظام تحقيق الجودة على أنه الوقاية من الأخطاء بمنع حدوثها من خلال وضع معايير للأداء الجيد.
- منع حدوث الأخطاء من خلال ضمان الأداء الصحيح من المرة الأولى.
- تقويم الجودة من خلال قياس دقيق بناء على المعايير الموضوعية الكيفية و الكمية.

معايير بلدرج : طور مالكوم بلدرج نظاما لضبط الجودة في التعليم، و تم إقراره كميّار قوي معترف به لضبط الجودة و التميز في الأداء بالمؤسسات التعليمية بالتعليم العام، و ذلك حتى تتمكن المدارس من مواجهة المنافسة في ظل الموارد المحدودة للنظام التعليمي و مطالب المستفيدين منه. و يعتمد نظام بلدرج لضبط جودة التعليم على (11) قيمة أساسية توفر إطارا متكاملا للتطوير التعليمي و يتضمن (28) معيارا ثانويا لجودة التعليم، و تندمج في (7) مجموعات هي²:

الأولى : القيادة (90 نقطة): و تمثل الإدارة العليا و نظام القيادة و التنظيم، و مسؤولية المجتمع و المواطنة.

الثانية: المعلومات و التحليل (75 نقطة): و تشمل : إدارة المعلومات و البيانات و المقارنة بين المعلومات، و تحليل و استخدام مستويات التحصيل المدرسي.

الثالثة: التخطيط الإجرائي و التخطيط الاستراتيجي (75 نقطة): و تشمل: التطوير لاسراتيجي و تنفيذ الاستراتيجيات.

الرابعة: إدارة و تطوير القوى البشرية (150 نقطة) و تشمل: تقويم و تخطيط القوى العاملة، و نظام تشغيل الهيئة التدريسية ، و نظام تطوير الهيئة ، و الرضا المهني للهيئة التدريسية.

الخامسة: الإدارة التربوية (50 نقطة): و تشمل: تصميم النظام التربوي، و الخدمات التعليمية، و دعمها و توصيلها، و تصميم البحوث التربوية، و تطوير إدارة تسجيل و التحاق الطلبة، و النظر إلى الإدارة التربوية كعمل اقتصادي.

السادسة: أداء المدارس و نتائج الطلبة (230 نقطة): و تشمل: نتائج الطلبة، و المناخ المدرسي و تحسين المناخ المدرسي و النتائج، و لأبحاث في مجال التدريس، و النظر إلى أداء المدارس كعمل اقتصادي.

السابعة: رضا الطلبة و ممولي النظام التربوي: و تشمل: حاجات الطلبة الحالية و المستقبلية، و العلاقة بين ممولي النظام التعليمي و الإدارة التربوية، و رضا الطلبة و ممولي النظام التعليمي الحالي و المتوقع و مقارنته مع باقي المدارس أو النظم التعليمية الأخرى.

¹محمود أحمد محمود و آخرون، مرجع سبق ذكره، ص8

² نفس المرجع السابق، ص8

معايير التقويم الشامل: قدمت حركة التقويم الذاتي الشامل للتعليم بعض المعايير التي و تضمن شموله، و طور أنصارها خمسة و أربعين معيارا مقسمة على عشرة مجالات يعتقدون أنها تغطي تقويم مختلف جوانب كفاءة الأداء في المؤسسة التعليمية، و هذه المعايير تتمثل في ما يلي:¹

المجال الأول: الأهداف

1. مدى صلاحية الأهداف لأن تكون مرشدا فعالا لتوجيه حاضرو المؤسسة التعليمية و مستقبلها.
2. مدى تناغم الأهداف الفرعية مع الأهداف العامة و مساهمتها في إنجازها.
3. مدى توفر القدرات التخطيطية الكافية كما، و الملائمة نوعا لصياغة الخطط اللازمة لانجاز الأهداف.
4. مدى انسجام سياسات و إجراءات القبول في المؤسسة التعليمية
5. مدى قدرة أهداف المؤسسة التعليمية على إبراز هويتها المميزة لها على غيرها.

المجال الثاني : تعلم الطلاب

1. مدى تقويم الطلاب لنظام الإرشاد و الإشراف الذي توفره لهم المؤسسة التعليمية.
2. مدى مستوى تسرب الطلاب من المؤسسة التعليمية.
3. مدى توفر برامج و مصادر للتعليم الفردي أو التعويض للطلاب
4. مدى فعالية إدارة شؤون الطلاب.
5. مدى توفر شواهد على وجود تقدم مقبول نحو تحقيق أهداف التعليم.

المجال الثالث: الهيئة التعليمية

1. مدى ملائمة الإجراءات و السياسات الحالية لتقويم أداء الهيئة التعليمية
2. مدى تحقيق البرامج الراهنة المتعلقة بتحسين التدريس و تطوير الهيئة التعليمية لأهدافها
3. مدى تقبل السياسات و الإجراءات الحالية المتعلقة بشؤون الهيئة التعليمية
4. مدى ملائمة مراتب الهيئة العلمية للمنافسة

المجال الرابع: البرامج التعليمية:

1. مدى توفر سياسات و إجراءات مناسبة لبناء البرامج الجديدة لدى المؤسسة التعليمية
2. مدى مساعدة سياسات و إجراءات الفحص في تقويم البرامج القائمة لدى المؤسسة
3. مدى مساعدة محتويات برامج الإعداد العام على الإثارة و التحفيز الفكري لدى الطالب.
4. مدى كفاءة و انسجام البرامج التعليمية مع أهداف المؤسسة التعليمية.

¹ محمود أحمد محمود و آخرون، مرجع سبق ذكره، ص 9-10

المجال الخامس: الدعم المؤسسي:

1. مدى ملائمة المبنى التعليمي لحجم الطلاب و طبيعة البرامج التعليمية
2. مدى توفر خطط طويلة المدى لتطوير المباني و الأجهزة التعليمية.
3. مدى مساهمة المرتبات و المخصصات المقدمة العاملين في مجال الخدمات المساندة في جذب العناصر الجيدة لهذا المجال.
4. مدى توفر الإجراءات الملائمة لتقوم أداء العاملين في مجال الخدمات المساندة.

المجال السادس: القيادة الإدارية:

1. مدى اهتمام القيادة الإدارية في المؤسسات التعليمية بالتخطيط
2. مدى تكوين علاقات عمل فعالة بين المدير و الإداريين في المؤسسات التعليمية
3. مدى ضمان السياسات و الإجراءات الإدارية لفعالية إدارة المؤسسات التعليمية
4. مدى توفر الإجراءات و السياسات المناسبة لتقوم

5 : متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في أية مؤسسة يتطلب توفر مهارات أساسية في مدير الجودة الشاملة و العاملين معه و هي:¹

- وضع أهداف قابلة للقياس و الاهتمام بالتخطيط الاستراتيجي
- تدعيم العمل الجماعي على اعتبار أنه الأسس داخل التنظيمات
- الاهتمام بالتقدير و المكافآت عند انجاز العمال بالفعالية
- وضع معايير للرقابة و ضرورة استخدام أدوات و عمليات الجودة و الاعتماد على دورة ديمنج لتحسين الأداء.
- حث الأفراد على التعلم من الأخطاء
- القدرة على توفير العلاقات الإنسانية و ما يتبعها من تفويض للسلطة
- ✓ أما متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بصورة عملية فتشمل

5-1 رسم سياسة الجودة الشاملة من حيث:

- تحديد المسؤول عن إقامة الجودة الشاملة
- تحديد كيفية مراقبة و مراجعة النظام من قبل الإدارة
- تحديد المهمات المطلوبة و الإجراءات المحددة لكل مهمة
- تحديد كيفية مراقبة تلك الإجراءات
- تحديد كيفية تصحيح الإخفاق في تنفيذ الإجراءات

¹ جميل نشوان، مرجع سبق ذكره، ص8

5-2 الإجراءات و تشمل المهمات التالية:

- القدرة على التسجيل
- عمليات التقويم
- إعداد مواد التعليم
- اختيار و تعيين العاملين و تطويرهم

5-3 تعليمات العمل: يجب أن تكون تعليمات العمل واضحة و مفهومة و قابلة للتطبيق

5-4 المراجعة : و هي الوسيلة التي يمكن للمؤسسة أن تتأكد من تنفيذ الإجراءات

5-5 الإجراء التصحيحي: هو تصحيح ما تم إغفاله أو ما تم عمله بطريقة غير صحيحة.

هذه المتطلبات المطروحة سابقا و غيرها و التي يتمتع الكثير من المؤسسات التعليمية بها تحتم على إدارة المؤسسات التعليمية بما فيها الجامعات للتحويل نحو إدارة الجودة الشاملة، و هذا يتطلب الجراءة من قبل القيادة العليا في المؤسسات نحو التغيير للأفضل بعيدا عن التعليم التقليدي، و هذا يستلزم تطبيق المداخل السبع الأساسية، و هي عبارة عن أساليب أو طرق لإدارة الجودة الشاملة و تتكون من :¹

1. الإستراتيجية Strategy: و هو أن يكون لدى القيادة العليا خطة تنمية عن مستقبل المؤسسة في السنوات (3-5) القادمة، و ا لتدريب هو الحل الأنسب أمام المؤسسة لذلك.
2. الهياكل Structure: و يعني إعادة نظام جديد لتحسين المخرجات و زيادة فعالية العمليات مع إضافة ابتكارات جديدة تسهم في تحسين فعالية النظام.
3. العاملون Staff: و تعني معاملة العاملين بشكل لائق و إشباع احتياجاتهم من خلال استخدام أسلوب العلاقات الإنسانية في العمل.
4. المهارات Skills: و تعني تحسين القدرات و الكفايات البشرية من خلال التدريب المستمر من أجل ابتكار أساليب جديدة في العمل قادرة على المنافسة.
5. القيم المشتركة: و تعني إيجاد ثقافة تنظيمية جديدة و تحديد القيم السائدة و تبديلها بثقافة و قائمة تلائم التطور المستمر.

6 -المعوقات و المثبطات

المعوقات العامة لتطبيق الجودة الشاملة في التعليم ومنها (National Quality Assurance and Accreditation, 2004)

- عدم ملائمة الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسات التعليمية والثقافة التنظيمية التي تتفق ومتطلبات تطبيق الجودة الشاملة وذلك على مستوى الأبعاد الثقافية التنظيمية (القيادة- الهياكل والنظم-التحسين المستمر- الابتكار).

¹ جميل نشوان، مرجع سبق ذكره، ص 9

- عدم ملائمة الأوضاع الأكاديمية والإدارية والمالية السائدة بالمؤسسات التعليمية لتطبيق الجودة الشاملة وذلك على مستوى فلسفة التعليم الحالية وأهدافه وهياكل وأنماط التعليم من أداء المعلمين أو أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم وأدوات العملية التعليمية ونظام الدراسات العليا والبحث العلمي والإمكانات المادية والتمويل المالي.

- عدم مشاركة جميع العاملين في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- عدم ملائمة جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب ومستوى جودة الخدمة التي تتفق مع رغبتهم وتوقعاتهم وذلك فيما يختص (بالكتاب المدرسي أو الجامعي، وأداء هيئة التدريس وأساليب التقييم المتبعة، وكفاءة نظام تقديم الخدمة ورعاية الطلاب).
- عدم الربط بين المناهج الدراسية والتخصصات بالكليات الجامعية وقطاعات سوق العمل من حيث (مدى تطور المناهج طبقا لمتطلبات سوق العمل)
- تبني طرق وأساليب لإدارة الجودة الشاملة لا تتوافق مع خصوصية المؤسسة.
- مقاومة التغيير من العاملين أو من الإدارات وخاصة عند الإدارات الوسطى.
- المعدلات الكمية: وهي تشير إلى عدد الوحدات التي يجب على الفرد إنجازها خلال مدة زمنية معينة بشكل مُرضٍ
- المعدلات النوعية: وهي تشير إلى مدى الجودة في أداء العمل.
- المعدلات الزمنية: وهي تشير إلى العمليات المراد إنجازها خلال فترة زمنية محددة .
- معدلات تتعلق بطريقة العمل : وهي تشير إلى الإجراءات الموضوعية للقيام بالعمل بالكفاءة ، والفعالية المطلوبة.

7: إجراءات الميدانية للدراسة

عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من طلبة جامعة بومرداس تم اختيارها بطريقة عشوائية من بين الطلبة المتواجدين على مستوى الكليات الثلاث (الآداب . الحقوق والعلوم السياسية) و قد بلغ نصابها 180 طالب .

أدوات جمع البيانات

لقد أعد الباحثان أداة لجمع المعطيات حول مستوى الجودة في الجامعة من خلال استمارة احتوت على 39 بند يدور موضوعها حول الجودة من خلال الاداء البيداغوجي للأساتذة و كذا الهياكل البيداغوجية و محتوى المنهاج الدراسي و مدى استجابته لتطلعات الطالب و المجتمع. وتم قياس صدق الأداة باستعمال طريقة صدق المقارنة الطرفية فوجد أن الفروق بين طريقي المقياس ذو دلالة إحصائية هذا ما يؤكد أن الأداة صادقة،

الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة

استخدم الباحثان مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تتناسب و طبيعة الدراسة و تمثلت في التكرار والنسب المئوية لدراسة دلالة الفروق بين المتوسطات

نتائج الدراسة

1. مستوى الجودة في الجامعة

جودة منخفضة		جودة مرتفعة	
%	التكرار	%	التكرار
45,55	82	54,44	98

نلاحظ من خلال الجدول أن مستوى الجودة في الجامعة مرتفع

2- الفرق بين المقيمين في الأحياء الجامعية و غير المقيمين

جودة منخفضة		جودة مرتفعة		الإقامة
%	التكرار	%	التكرار	
37,50	30	40	40	المقيمين
62,50	50	60	60	غير المقيمين
100	80	100	100	المجموع

3. الفرق بين الذكور و الإناث في تقييمهم لمستوى الجودة

جودة منخفضة		جودة مرتفعة		الجنس
%	التكرار	%	التكرار	
16,27	14	17,02	16	ذكور
17,44	15	15,95	15	إناث

يتضح من الجدول أنّ مستوى الجودة في الجامعة لا يختلف باختلاف الجنس.

4. الفرق بين الكليات في مستوى الجودة من الطلبة

الكليات		جودة مرتفعة		جودة منخفضة	
		التكرار	%	التكرار	%
الحقوق		16	17,02	14	16,27
الآداب و اللغات		60	63,83	56	65,11
العلوم السياسية		18	19.14	16	18,60
المجموع		94	100	86	100

- من خلال الجدول يتضح ان هناك فروق جوهرية، بين الكليات الثلاث في مستويات الجودة خاصة ي كلية الاداب مقارنة بين كلية الحقوق و العلوم السياسية .
خلاصة الدراسة:

من خلال النتائج المتحصل عليها في هذه الدراسة نلاحظ أن مستوى الجودة في جامعة بومرداس من خلال آراء الطلبة كان فوق المتوسط إلى حد ما و لوحظ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية باختلاف الجنس في تقدير مستوى الجودة وكذا عدم وجود فروق بين الطلبة المقيمين و غير المقيمين في تقديرهم لمستوى الجودة بجامعة بومرداس غير انه لوحظ تفاوت بين الكليات الثلاث .

خاتمة:

تواجه المنظمات و منها المراكز أو مؤسسات التعليم العالي موجة من التحديات متمثلة في انخفاض الإنتاجية، و تبني أساليب غير فعالة لتحقيق الأهداف، و لمواجهة هذه التحديات كان لا بد من تطبيق السليم و الشامل لمفهوم إدارة الجودة الشاملة لتحسين مستويات الجودة وتمكين المنظمة من التميز، و ذلك عن طريق تحقيق عدد من الفوائد أهمها تحسين مستوى جودة المنتج و المتمثل في الطالب.

و في هذا الإطار على مؤسسات التعليم العالي أن تعمل على ترسيخ ثقافة الجودة بين الأفراد كأحد الخطوات الرئيسية لتبني إدارة الجودة الشاملة، ذلك أن تغيير المبادئ و القيم و المعتقدات التنظيمية السائدة بين أفراد المؤسسة الواحدة و جعلهم ينتمون إلى ثقافة تنظيمية جديدة تلعب دورا بارزا في خدمة التوجهات الجديدة في التطوير لدى المؤسسات التعليمية العالي.

كما يجب على الإدارة العليا لمؤسسات التعليم العالي أن تصف بوضوح الهيكل التنظيمي بالتركيز على العمليات التي تساند تطور الجودة لضمان الاستمرارية و كفاءة المخرجات.

و لتطبيق إدارة الجودة الشاملة من أجل الحصول على مخرجات تعليمية مناسبة لا بد من:

- ❖ التنسيق بين القيادة التعليمية العليا سواء كانت في وزارة التعليم العالي أو الجامعات بقضية التحسين و التطوير المستمر لعملية التعليم بطريقة تواكب التغيرات و التطورات الحديثة.
- ❖ التركيز على تحسين أداء المشرفين الأكاديميين بصورة مستمرة على كيفية تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة بالجامعة و متابعة أدائهم باستمرار.
- ❖ تهيئة الجو العام في مؤسسات التعليم العالي و خارجها على تقبل و انتشار ثقافة الجودة الشاملة.

قائمة المراجع:

- 1- محمود أحمد محمود، و آخرون، معايير و نظم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، ورقة عمل مقدمة إلى مشروع الطرق العلمية إلى التعليم العالي، جامعة سيوط 2009.
- 2- محمد عوض الترتوري، أغادير عرفات جويحان، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي و المكتبات ومراكز المعلومات، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان، 2006.
- 3- بن يمينة السعيد، قجة رضا، دور و أهمية الجودة الشاملة في عملية التقويم التربوي، مجلة علوم إنسانية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

[http : // www .ulum.nl/c38.htm](http://www.ulum.nl/c38.htm)

- 4- جميل نشوان، تطوير كفايات للمشرفين الأكاديميين في التعليم الجامعي في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، جويلية 2004.
- <http://www.qou.edu/homepage/arabic/qulitydepartement/qulityconfernce/pepars/sessi>
- 5- عليان عبد الله الحولي، تصور مقترح لتحسين جودة التعليم الجامعي الفلسطيني، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، جويلية 2004.

[http:// valrocha. Com/web/quality/13.htm](http://valrocha.Com/web/quality/13.htm) -6

[http:// valrocha. Com/web/quality/14.htm](http://valrocha.Com/web/quality/14.htm) -7

[http:// valrocha. Com/web/quality/27.htm](http://valrocha.Com/web/quality/27.htm) -8

[http:// valrocha. Com/web/quality/9.htm](http://valrocha.Com/web/quality/9.htm) -9