

إشكالية ضمان جودة مخرجات التعليم العالي في ظل حاجات المجتمع.

Title of the article in English: The problem of ensuring the quality of outputs of higher education in light of the needs of society.

أ.بن عمار نوال، جامعة باتنة 01- الجزائر

ملخص: لقد ظهر مفهوم ضمان الجودة في التعليم الجامعي كنتيجة للانتقادات المتصاعدة لتدني نوعية التعليم العالي، وارتفاع كلفته، وانتشار التعليم الخاص، والدفع بمؤسسات التعليم العالي نحو الاستقلال الذاتي، فضلا عن المنافسة الحادة في سوق العمل، والتنافس العالمي بين مؤسسات التعليم العالي كنتيجة للتوجيه العالمي للعولمة، وانتشرت لذلك الهيئات العالمية لضمان الجودة في التعليم العالي، التي عملت على تحديد السياسات والمعايير لضمان جودة البرامج في التعليم العالي، وأصبح لزاما على مؤسساته الأخذ بها وتحقيقها في برامجها كمتطلب أساسي للاعتراف بها واعتمادها.

الكلمات المفتاحية: نظام ضمان الجودة، الجودة في التعليم العالي، جودة مخرجات التعليم العالي

Abstract: The concept of quality assurance has emerged in university education as a result of the increasing criticism of the low quality of education, the high cost of it, the spread of private education, the push of institutions of higher education toward autonomy, the fierce competition in the labor market, The global bodies of quality assurance in higher education, which have worked to define policies and standards to ensure the quality of programs in higher education, have become necessary for its institutions to implement and implement in their programs as a prerequisite for recognition and adoption.

Keywords: Quality Assurance System, Quality in Higher Education, Quality of Higher Education Outputs

مقدمة:

في ظل التغيرات المستمرة التي تشهدها الساحة العالمية في العقود الأخيرة بنحو لم يسبق له مثيل في تاريخ البشرية، شاملة جميع جوانب الحياة الاقتصادية والتكنولوجية والاجتماعية والسياسية بشكل عام، والتي أدت إلى تطور ملحوظ في تغيير الأفكار والأساليب المتبعة في جل الميادين وخاصة الاقتصادية منها، إضافة إلى ظهور العديد من الموجات التي بات لها تأثير كبير في حياة الأفراد، والتي بلا شك ستحد من تقدمهم و رقيهم.

وتعاني مؤسسات التعليم العالي العربية تحديات تتصل بتدني نوعية مخرجاتها وعدم مواءمتها لاحتياجات سوق العمل وخطط التنمية في معظم البلدان العربية على حد سواء، وإن كثيرا من تخصصات وبرامج هذه المؤسسات لم تعد تشكل أولوية لحاجة المجتمع وأصبح سوق العمل المحلي مشبعا منها، وتعاني مخرجاتها من البطالة وخاصة تخصصات العلوم الإنسانية والاجتماعية، وأصبحت بعض الأنظمة العربية مثقلة بتوظيف مخرجات هذه التخصصات في المؤسسات والهيئات والوزارات بهدف حل مشكلة البطالة السافرة لمثل هذه المخرجات، إلا أن القطاع الخاص يشترط لتوظيف هذه المخرجات توفر المهارات الإضافية الأخرى مثل اللغات الأجنبية والقدرة على استخدام الحاسب، إضافة إلى بعض المهارات والقدرات الشخصية الأخرى. ونتيجة لذلك فقد سعت الكثير من الحكومات العربية إلى إصلاح مؤسسات التعليم العالي وتجويد مخرجاتها بإنشاء وتشكيل الهيئات أو المجالس المتخصصة للاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة لتضمن من خلالها توطيد تقدمها ببرامجها التعليمية ومواءمة مخرجاتها مع متطلبات المجتمع وسوق العمل.

1. مشكلة الدراسة:

رغم ازدياد أهمية التعليم العالي لدى الدول العربية إلا أن مؤسساته تواجه تحديات وتهديدات بالغة الخطورة نشأت عن المتغيرات التي بدلت شكل العالم وأوجدت نظاما جديدا يعتمد أساسا على العلم والتطوير التكنولوجي، الأمر الذي لا يدع مجالا للتردد في البدء ببرامج شاملة للتطوير والتحديث تضمن لمؤسسات التعليم العربية القدرة على تجاوز مشاكلها ونقاط ضعفها، هناك الكثير من الانتقادات التي وجهت له بخصوص تدني جودة و نوعية المخرجات التعليمية، وعدم ملائمة مخرجاته لحاجات سوق العمل، وارتفاع تكلفته، أدى ذلك إلى ظهور توجه قوي يرمي إلى السعي الجاد للارتقاء بكفاءة التعليم العالي من خلال تحسين الجودة الشاملة لمخرجاته باستخدام معايير ونظم الجودة الشاملة المختلفة، ونظرا للنجاحات الكبيرة في تطبيق إدارة الجودة في التعليم العالي والجامعي في العديد من الدول المتقدمة وبعضها من الدول العربية إلا أننا نلاحظ غيابها على مستوى مؤسساتنا التعليمية ومن هنا فإن مشكلة هذه الدراسة تتمثل في أنه وفي ظل العولمة لن تمر سنوات معدودات حتى تتغير كل المفاهيم التقليدية في المؤسسات والمنظمات المختلفة وسوف تنهار أي مؤسسة سلعية كانت أم خدمية لا تأخذ بفلسفة إدارة الجودة الشاملة أو ليس لها شهادة مطابقة من المنظمة العالمية للمواصفات ISO ويمكن تلخيص مشكلة البحث في السؤال الآتي:- ما هي متطلبات ومعايير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي من أجل ضمان مخرجات في إطار حاجات المجتمع؟.

2. الإطار النظري والمفاهيمي للجودة:

لا أحد يعارض حقيقة أننا نعيش في عصر أصبحت فيه المعرفة دالة للثروة ومصدرا أساسيا للنمو ومحركا فاعلا لجميع الأنشطة الاقتصادية، فقد أضحت تطور وتنمية المجتمعات المعاصرة يتأثر أكثر فأكثر بدرجة امتلاكها لمصادر المعرفة وقدرتها على إنتاجها بعدما تأكد عدم جدوى امتلاك الموارد المادية لوحدها. ويعد التعليم بصفة عامة والتعليم العالي بصفة خاصة من أهم ركائز اقتصاد ومجتمع المعرفة، حيث تسهم مؤسسات التعليم العالي بحثا واستخداما وتطبيقا من خلال ممارسة وظائفها من تدريس (نشر المعرفة)، وبحث علمي (إنتاج المعرفة)، وخدمة المجتمع (تطبيق المعرفة)، إلا أن نجاح هذه المؤسسات، في إعداد الرأس المال البشري المؤهل للإنتاج وتطوير القدرات الإبداعية له، والرفع من مستوى تأهيله لتلبية مختلف حاجات المجتمع من التنمية المستدامة، في جميع المجالات الاجتماعية، البشرية، الاقتصادية والثقافية، يتطلب منها ضرورة الاهتمام بقضية ضمان جودة التعليم العالي، خاصة وأن النجاح في تطبيقها مفهوما وممارسة يشكل اللبنة الأساسية لتطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة والوصول نحو الاعتمادية العالمية. (La commission d'implémentation d'un système assurance qualité pour l'enseignement supérieur en Algérie).

مفهوم الجودة: إن أهمية الجودة تحتّم ضرورة الوقوف على جوانبها المختلفة، وهذا ما سيتم الوقوف عليه من خلال عرض تعريف الجودة.

تعريف الجودة: برزت عدة محاولات لتقديم تعريف الجودة، وكانت كل التعاريف التي نتجت عن هذه المحاولات تتولى إبراز سمة معينة تتمحور حولها وبصرف النظر عن الاختلافات التي أبرزتها المحاولات هناك بعض التعاريف فرضت نفسها على الفكر الإداري لما اتصفت به من موضوعية ودقة.

(أ)- الجودة في اللغة من الفعل جاد، فجاد الشيء أي صار جيدا وهو ضد الرديء، وجود أو أجود الشيء أي حسنه وجعله جيدا، و أجاد فلان أي أتى بالجيد(شلاش فارس جعباز، 2003، ص171).

(ب)- أما اصطلاحا فيرجع مفهوم الجودة (Quality) إلى الكلمة اللاتينية(Qualitas) التي تعني طبيعة الشخص أو الشيء ودرجة صلابته، وقديما كانت تعني الدقة والإتقان في تصنيع الآثار والتماثيل وقلاع القصور لأغراض التفاخر بها أو لاستخدامها لأغراض الحماية، وحديثا تغير مفهوم الجودة وأصبح له أبعاد جديدة ومتشعبة(الدراكية مأمون، الشبلي طارق، 2002، ص15-16).

(ج)- وعرفت في قاموس التسويق بأنها"درجة الاستجابة المنتظرة من الزبائن عند تقديم منتج أو خدمة".(Golven Yves, 1988, p111)

(د)- أهم تعاريف رواد الجودة والتنظيمات المهمة بها:
-تعريف جوزيف جيرون (Joseph.Jiron) " الجودة هي ملائمة المنتج للاستعمال من ناحية التصميم ومجال الاستخدام(Kunar.S, 2006, p6).

-تعريف كروسي (Philip B.Jiron) "الجودة هي المطابقة مع الاحتياجات والمتطلبات الأساسية." (Grosby P.B, 1996, p74).

-تعريف المعهد الوطني الأمريكي للمقاييس والجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة (ANSI/ASQC) "الجودة هي مجموعة من السمات والخصائص للسلع والخدمات القادرة على أن تلبي حاجات محددة" (Kunar.S, 2006, p1).

-تعريف المنظمة الدولية للمقاييس (ISO) "مجموعة خصائص في السلعة أو الخدمة تعطي لها أهلية إشباع الحاجات المعلنة والضمنية" (Hubeac.Jean-Pierre, 2001, p113).

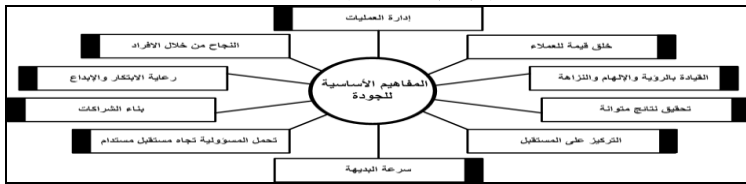
-تعريف مركز التجارة الدولي (ITC) "الجودة هي: التركيز على السلعة المنتجة. التركيز على التصنيع بحيث تكون خصائص المنتج مطابقة للمواصفات المطلوبة. التركيز على المستفيد. التأكيد على القيمة المضافة وفق السعر والمتطلبات التي يرغب فيها الزبون (Margen.C & Stephen Margatroyd, 1995, p9).

كما تجدر الإشارة أيضا إلى أن هناك من قسم الجودة إلى نوعين: (Claude Jambert, 2001, p13).

الجودة الداخلية: وهي قدرة المؤسسة على تحقيق العمليات المطابقة للمتطلبات الخاصة من أول مرة، فالجودة الداخلية تتطلب إعادة العمليات التي لم تصل إلى الجودة المطلوبة.

الجودة الخارجية: تمثل مدى قدرة المنتجات أو الخدمات على إرضاء الزبائن، والتي يمكن تحسينها من خلال: رضا الزبون الذي يقاس بالفرق بين مستوى الجودة المدرك ومستوى الجودة المنتظر.

شكل رقم (01): المفاهيم الأساسية للجودة.



Source : www.birzeit.edu

تشكل الجودة المحور والقاعدة التي تبنى عليها العديد من مفاهيم فلسفة الجودة الشاملة ونقطة الأساس فيها، وهي تهدف بالدرجة الأولى لجودة الإنتاج، حيث تعتبر نقطة الاهتمام الأولى في الضبط المتكامل و الشامل لها عن طريق تجميع وتطوير عمل الوحدات المختلفة داخل المنظمة وخاصة تلك التي تتمثل وظيفتها في تطوير الجودة وتحسينها سعياً لتحقيق الإنتاجية بدرجات تتناسب مع مواصفات الجودة، وبالتالي تلبية رغبة المستهلك ونيل رضاه بأقل التكاليف ومن بين العناصر الأساسية للجودة هي إدارة العمليات من أجل خلق قيمة للعملاء وهذا بدوره يحتاج لرؤية وإلهام ونزاهة في القيادة من أجل تحقيق نتائج متوازنة، تركيز على المستقبل وذلك من خلال بناء شراكات و خلق منافسة أفضل وتحمل المسؤولية اتجاه مستقبل مستدام برعاية وابتكار وإبداع الأفراد الفاعلين فيها.

مفهوم الجودة في التعليم: أصبح الاهتمام بموضوع الجودة في المؤسسات التعليمية يحظى باهتمام بالغ لدى المعنيين لدوره الكبير في التحسين المستمر، وتعرف الجودة في التعليم بأنها "إستراتيجية عمل أساسية تسهم في تقديم المنتجات والخدمات لإرضاء الزبون الداخلي والخارجي وتلبي توقعاته الضمنية والمعلنة" (Tenner & Detoro).

وينظر (عشيبه، 2000، ص12) إلى الجودة في التعليم على أنه مجموعة المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوفر في جميع عناصر العملية التعليمية، سواء منها ما يتعلق بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات والتي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته ورغبات المتعلمين وحاجاتهم وتحقيق تلك المعايير من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر المادية والبشرية.

ويركز كلا من (Jomtien & Dakar) على خصائص التعلم في تعريفهما لجودة التعليم حيث أشارا إلى إنها تمثل "إدخال خصائص التعلم المرغوبة من خلال عملية معالجة مستندة على التدريسيين الأكفاء الملمين بعلم أصول التدريس (Pédagogies) ومناهج تعليمية متكاملة ومناسبة في ظل نظام حوكمة عادل ومنصف (EFA, 2005, p29).

ومن وجهة نظر (الخميسي، 2007، ص5) فإن الجودة في التعليم هي عملية استيفاء النظام التعليمي للمعايير والمستويات المتفق عليها لكفاءة النظام التعليمي وفاعليته بمختلف عناصره (المدخلات، العمليات، المخرجات، البيئة) بما يحقق أعلى مستوى من القيمة والكفاءة والفاعلية لكل من أهداف النظام وتوقعات طالبي الخدمة التعليمية (الطلبة، المجتمع).

أما منظومة إدارة الجودة الشاملة في التعليم فقد عبر عنها (Hixon.J, 1992, p6) بأنها "عملية إستراتيجية إدارية تستند على مجموعة من القيم تستمد طاقتها من المعلومات وبما يمكنها من توظيف إمكانات العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية استثماراً إبداعياً يضمن تحقيق التحسين المستمر للعملية التعليمية.

ومن وجهة نظر (سوسن، والزيادي، 2008، ص92) فإن إدارة الجودة الشاملة في التعليم هي "جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين في مجال التعليم لرفع وتحسين المنتج التعليمي بما يتناسب مع رغبات المستفيدين ومع قدراتهم وسماتهم المختلفة".

وتعتمد معرفة الاتجاهات العامة لجودة وتطوير العملية التعليمية ومنها جودة مخرجاتها على فهم فكرتها ومن ثم مدى تأثير ذلك على كفاءة وأداء المنظمة التعليمية عموماً، وتظهر أبرز مبررات تطبيق الجودة الشاملة في النظام التعليمي من خلال الآتي (المنظمة الإسلامية للتربية والعلوم والثقافة، 2006):

-ارتباط الجودة بالإنتاجية.

-ارتباط نظام الجودة بالشمولية في كافة المجالات.

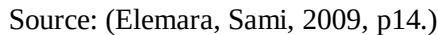
-عالمية نظام الجودة وكونها سمة من سمات العصر الحديث.

-نجاح تطبيق نظام الجودة الشاملة في العديد من المؤسسات التعليمية سواء في القطاع الحكومي أو القطاع الخاص في معظم دول العالم.

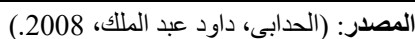
-ارتباط نظام الجودة الشاملة مع التقويم الشامل للتعليم بالمؤسسات التعليمية.

ومما لا شك فيه أن أي نظام مهما كان حجمه ونوعه يتكون من 3 مكونات رئيسية لا يبنى بدونها وهي المدخلات والعمليات والمخرجات، وهكذا هو الحال في التعليم أيضا، ولأن دراستنا تركز على دراسة المخرجات فيمكن وصف جودة مخرجات العملية التعليمية بأنها الإستراتيجية التي تهدف إلى توظيف المعلومات والمهارات والقدرات لتحقيق التحسين المستمر بما يسهم في الارتقاء بقيمة مؤسسات المجتمع، والجودة بذلك تبرز من خلال التفاعل المتكامل ما بين ما تحتويه مخرجات العملية التعليمية من تخصصات وخبرات ومعارف متراكمة وما بين الآليات والعمليات التي تؤدبها المنظمات والقطاعات المختلفة وفقا لتوجهها وفلسفتها. (Haksen & others, 2000, p76).

شكل رقم (02): مكونات النظام لأي منظمة.



شكل رقم (03): مكونات نظام العملية التعليمية.



مفهوم نظام الجودة: يعد مفهوم ضمان الجودة من المفاهيم الحديثة التي برزت في الثمانينات من القرن الماضي في مجال رقابة جودة السلع المنتجة أو الخدمات المقدمة، وقد جاء هذا المفهوم ليركز على كسب رضى الزبون وزيادة ثقته في المنتجات المقدمة إليه من مختلف المنظمات.

التطور التاريخي لمفهوم نظام ضمان الجودة: ظهر مفهوم الجودة والاهتمام بضمانها كأحد المنهجيات للاقتصاد الناجح في الدول الغربية خلال الخمسينات والستينات من القرن الماضي، فالمؤسسة الناجحة من وجهة نظرهم هي التي تلبي معايير الجودة، والمتتبع لحركة تطور مفهوم الجودة، يلاحظ أغنها استخدمت لأول مرة خلال الحرب العالمية الثانية، وقد اقتصر مفهومها في ذلك الوقت على كشف العيوب بعد الانتهاء عن عملية التصنيع. ومع ظهور ما يعرف بإنتاج الجماهير والتمثل في قيام الأفراد بتأسيس وحدات إنتاج صغيرة في منازلهم، وما خلف ذلك من وجود نسبة كبيرة من المنتجات المعيبة، ظهر نظام رقابي عرف بنظام ضمان الجودة الإحصائي الذي يرى بأن الجودة تتحقق من خلال رقابة وحدة الإنتاج، وقد عرف هذا النظام عدة تطورات، إذ استخدمت أدوات أخرى لتحكم في جودة المنتجات كنظام العينة وخريطة التحكم، غير أن هذا النظام أظهر العديد من القصور، من أهمها ظهور منتجات معيبة في الأسواق وفي سنة 1946 تم تأسيس المنظمة الدولية للمواصفات أو المعايير (ISO)، بهدف توحيد المواصفات الخاصة بالمنتجات ولضمان الجودة والارتقاء بالإنتاج لضمان الجودة معروفا وأكثر تطورا بهدف الوصول إلى منتج يحظى بثقة العميل، وفي عام 1986، تم إصدار أولى المواصفات الدولية للجودة ISO 8402 الخاصة بتعريف المصطلحات المرتبطة بالجودة، وقد تم تطويرها سنة 1987 بإصدار سلسلة المواصفات ISO 9000 والتي تحدد الخصائص المطلوبة في المنتج وتعطيه القابلية للاستعمال، كما تحدد العناصر الرئيسية المطلوب توافرها في نظام إدارة الجودة بالمنظمة لضمان توافق منتجاتها مع احتياجات الزبون، وتلتها بعد ذلك عدة تعديلات على فترات مختلفة، ففي عام 1994 توفرت ثلاثة أنظمة لمعايير ضمان الجودة هي: المواصفة ISO 9001 والمتعلقة بنظام الجودة في المؤسسات الإنتاجية والخدمية التي يقتصر نشاطها على القيام بالتصميم وخدمات ما بعد البيع، ISO9002 والتي تهتم بالمؤسسات التي تعمل في مجال الإنتاج والتركيب دون القيام بالتصميم وخدمات ما بعد البيع، المواصفة ISO 9003 والخاصة بنظام الجودة في مجال الفحص النهائي للسلع واختيار جودتها وفي سنة 2000، أصدرت منظمة (ISO) إصدار جديدا حل محل الأنظمة الثلاثة سمي ISO 2001 والمتعلق بالمتطلبات الخاصة بنظام إدارة الجودة، وقد أتاح هذا النظام لأكثر عدد من المنظمات وعلى اختلاف أنواعها وأحجامها الفرصة للحصول على شهادة ضمان الجودة من خلال تلبية المتطلبات المنصوص عليها والعمل على تحقيق المعايير التي تطرحها، وفي سنة 2008 تم إضفاء تعديلات خاصة بالمواصفة 2000، ISO 9001 لتحل محلها 2008: ISO 9001 غير أنها لم تصدر متطلبات جديدة بل أعطت توضيحا للمتطلبات التي نصت عليها مواصفة 2000 إلى ISO 9001 (صليحة رقاد، 2014، ص66).

مفهوم نظام ضمان الجودة ومكوناته: إن الاهتمام المتزايد بهذا المفهوم من قبل الباحثين أفرز عنه ظهور تعاريف مختلفة له، وهو ما أدى إلى صعوبة إيجاد تعريف يتفق عليه جميع الباحثين، ولكن سيتم التطرق إلى أهم هذه التعاريف:

أ. عرف نظام الجودة على أنه: "نظام عالمي موحد لمقاييس الجودة، اتفق عليه عالميا ليكون وثيقة دولية لضمان جودة الإدارة." (Mohamed Bouabaz et Mourad Mordjaoui, 2012, p.197)

ب. أما المنظمة العالمية للمقاييس وفقا للمواصفة ISO 9000، إصدار 2000 فعرفت بأنها "جزء من إدارة الجودة يركز على توفير الثقة بأن متطلبات الجودة ستؤمن" (عماد أبو الرب و آخرون، 2010، ص80).

ج. وتعرف ضمان الجودة كذلك على أنها: " إجراء يسمح بكسب ثقة أصحاب المصلحة من خلال تلبية المخرجات لتوقعاتهم ومتطلباتهم الدنيا" (IIEP-UNESCO , 2011, p14).

د. وعرف أيضا على أنه: " ذلك النظام الذي يقوم بالتحقق على أن ما تقوم به من أعمال يتطابق مع الإجراءات والسياسات التي قمت بكتابتها واعتمادها." (يوسف حليم الطائي وآخرون، 2008، ص312).

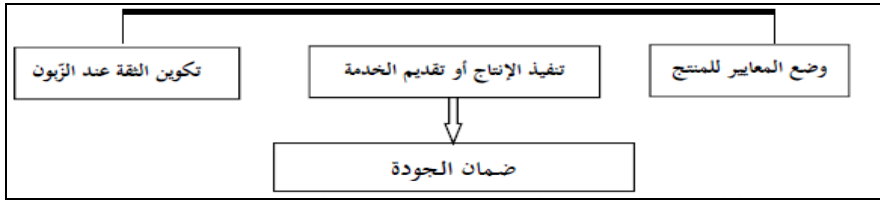
و. كما عرف نظام ضمان الجودة على أنه: " مجموعة من الخطط والأنشطة تطبقها إدارة المؤسسة في كافة الأقسام، وفي جميع المستويات بهدف ضمان بأن ناتج العمليات سوف يلبي حاجات الزبائن، وتوقعاتهم و ذلك من خلال التأثير على الطريقة التي يتم وفقها تصميم المنتجات وتصنيفها وتفتيشها واختبارها، وتركيبها وتسليمها وخدمتها، ويهدف نظام الجودة إلى تزويد الثقة بمنتجات المؤسسة (أحمد الخطيب و رداح الخطيب، 2010، ص45).

ي. ويمكن تعريف نظام ضمان الجودة على أنه الصيرورة التي بموجبها يمنع حدوث أخطاء أو عيوب بمنتجات المنظمة، وهذا من خلال تحديد ما سيتم القيام به وتنفيذه وفق ما تم الاتفاق عليه، واكتشاف حالات عدم المطابقة ومعالجتها من خلال القيام بعمليات القياس والتقييم، وهذا ما يسمح بتوفير الثقة بمنتجات المنظمة.

ومما سبق يمكن القول بأن نظام ضمان الجودة هو نظام يستند على المدخل الوقائي، يهدف إلى الارتقاء بالممارسات المهنية بما يضمن لاستفادة القسوى من الموارد والمصادر وصولا إلى مخرجات عالية الجودة، فهو نظام يعتمد أساسا على منع وقوع الأخطاء وضمان أداء جيد من أول مرة.

مكونات نظام ضمان الجودة: يركز مفهوم نظام ضمان الجودة على 3 عناصر و هي:-وضع معايير للمنتج تصف مجموعة من الخواص الواجب توافرها فيها.-تنفيذ الإنتاج بحيث يتم الحصول على المنتج وفق المعايير الموضوعية مسبقا.-تكوين ثقة لدى الزبون في أن ما وعد به سيتحقق دائما، والشكل التالي يبين مختلف مكونات نظام ضمان الجودة (يوسف حليم الطائي وآخرون، 2008، ص309).

شكل رقم (04): مكونات نظام ضمان الجودة.



المصدر: (يوسف حبيب الطائي وآخرون، 2008، ص310).

استنادا إلى ما سبق يمكن القول بأن نظام ضمان الجودة في التعليم العالي هو كل السياسات والمواقف والأفعال والإجراءات الضرورية التي تجسد مدى قدرة إدارة مؤسسات التعليم العالي على تحقيق أهدافها، والتأكد من أن الجودة في خدمات التعليم العالي موجودة ومستمرة ومعززة. **أصناف خدمة التعليم العالي:** تحرص مؤسسة التعليم العالي على تقديم نوعين من الخدمات للمجتمع يساهمان في تحقيق الرقي والازدهار، هما: خدمات غير مباشرة للمؤسسة التعليم العالي في خدمة المجتمع وخدمات مباشرة للمؤسسة التعليم العالي في خدمة المجتمع.

أولا-الخدمة الغير مباشرة لمؤسسة التعليم العالي: وتتمثل في وظيفتي التعليم والبحث العلمي اللتان تعملان على توفير برامج بحثية وتدريبية جيدة تناسب احتياجات المجتمع، ويعتبر الإسهام غير المباشر لمؤسسة التعليم العالي في خدمة المجتمع شائعا ومنتشرا، ويحظى بأهمية أكبر لأنه يتضمن الوظائف الجوهرية لخدمة التعليم العالي.

وظيفة التعليم: يعبر التعليم الجامعي على مجموعة من الأنشطة الشاملة لكيفية تنفيذ موقف التدريس طبقا لمبادئ محددة تتصف بقدر من المرونة، لتكون أكثر ملائمة للظروف المتغيرة في المواقف التعليمية، على أن يشارك كل من المعلم والمتعلم بفعالية لتحقيق الأهداف المسطرة ويتمثل المبدأ الأساسي للتعليم الجامعي في مدى فهم الطلبة للمعلومات ومدى قدرتهم على توظيفها في حياتهم، وليس حفظها واسترجاعها ثم نسيانها بعد ذلك.

وظيفة البحث العلمي: يعتبر البحث العلمي بمنهاجه ومجالاته وإجراءاته المختلفة أحد الحلقات الضرورية في البناء المجتمعي، حيث تعتمد عليه الدول اعتمادا كبيرا في حل المشكلات التي تواجهها في مختلف الميادين، وذلك إدراكا منها لأهمية ودور البحث العلمي في صناعة التقدم وتحقيق التطور واستمراريته، ولزيادة فرص الاستفادة من نتائجه من قبل القراء، صناع القرار، الطلاب والباحثين، ينبغي توفر مجموعة من العناصر نذكر منها(محمد عبد الفتاح شاهين و عادل عطية ريان، 2009، ص473):

- توجيه البحث العلمي اتجاه القضايا والموضوعات ذات القيمة الاقتصادية والاجتماعية العالية.
- توجيه الأبحاث إلى الابتكار والتجديد وإغناء المعرفة وإثرائها.
- توجيه البحث العلمي لتلبية حاجات السوق والمجتمع.
- أصالة مشكلة البحث العلمي.
- حدثة الموضوع.
- عمق التحليلات.
- درجة الاستفادة من نتائج البحوث والدراسات السابقة.

-جودة الأدوات المستخدمة.

-ومدى استجابة البحث لخطط التنمية.

وفي هذا الصدد نشير إلى أن البحث العلمي في الوطن العربي يعاني من مشكلات كثيرة تتركز في مجملها في (مصطفى عبد العظيم، 2012، ص401): مسألة الإنفاق، قلة الاهتمام بالباحث العربي، العبء التدريسي لعضو هيئة التدريس، الافتقار إلى سياسة واضحة للبحث العلمي من حيث تحديد الأهداف والأولويات والمراكز البحثية اللازمة، غياب العلاقة بين مراكز البحث العلمي والوحدات الإنتاجية، غياب دور القطاع الخاص في عملية البحث والتطوير والتمويل، تدني مستوى ونوعية البحوث التي يعدها الباحثون، ضعف المهارات البحثية للباحثين ناهيك عن المشكلات التي تتعلق بأدوات البحث وصعوبة الحصول على البيانات المطلوبة.

ثانيا-الخدمة المباشرة للمجتمع(الإسهام المباشر لمؤسسة التعليم العالي في خدمة المجتمع):
تهدف مؤسسات التعليم العالي في مجال الخدمة المباشرة للمجتمع إلى تطوير وتوثيق صلتها بالمجتمع الخارجي، من خلال التفاعل معه واعتباره جزء لا يتجزأ من رسالة الجامعة، والإسهام في تطويره ثقافيا واجتماعيا واقتصاديا وبالإضافة إلى ذلك، فهي تمثل إطارا مرجعيا يهرع إليه المجتمع طلبا للنصح والمشورة، كما تتيح الفرص لأعضاء هيئة التدريس والطلاب لتقديم نتائج أعمالهم وبحوثهم إلى المجتمع، وتتمثل أهم مهام خدمة المجتمع في(يوسف حجيم الطائي وآخرون، 2008، ص140):

-استخدام مؤسسة التعليم العالي للخبرات الإدارية والأكاديمية ومختلف التسهيلات لقطاعات المجتمع المختلفة، بالإضافة إلى عقد جلسات علمية للاستفادة من الخبرات العلمية.

-حماية التراث الإنساني والحفاظ على نتائج الفكر البشري، والمساهمة في الحفاظ على قيم المجتمع وتعزيزها.

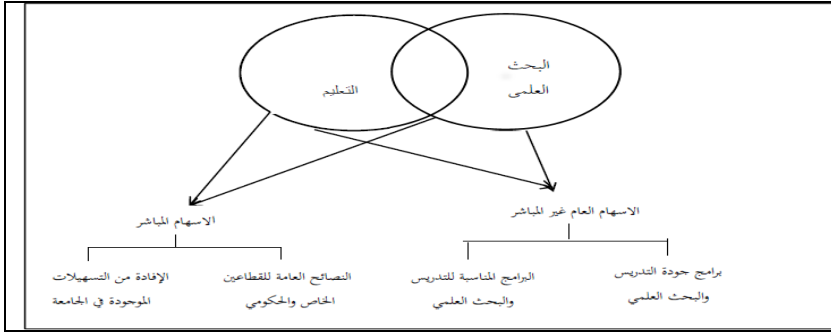
-المساهمة في فهم الثقافات المحلية والإقليمية والدولية والتاريخية وتعزيزها في إطار التنوع الثقافي.

-التحليل المستمر للميول السياسي والاجتماعي والاقتصادي بهدف تمكين المجتمع من معالجة مشاكله.

-نشر القيم المتفق عليها عالميا وأهمها: السلام، العدالة، المساواة، التضامن وحقوق الإنسان.

-وتزويد المجتمع بالإطارات المؤهلة والمتخصصة والشكل التالي يبين مختلف إسهامات مؤسسة التعليم العالي في المجتمع.

شكل رقم (05): إسهام مؤسسة التعليم العالي في المجتمع.



المصدر: (السيد عبد العزيز البهاوشي، سعيد بن حمد الربيعي، 2008، ص36).

ويتبين من الشكل أعلاه، أن وظيفتي التدريس والبحث العلمي يمثلان جوهر العمل في مؤسسة التعليم العالي، ويدل التداخل في الدائرتين على الترابط الوثيق بين الوظيفتين، فبفضل وظيفة البحث العلمي يتم توفير وتدريب برامج تعليمية مواكبة للتغيرات وتناسب احتياجات المجتمع، وبهذا يدعم البحث العلمي عملية التدريس ويحسنها.

مدى مواءمة مخرجات التعليم العالي العربي لمتطلبات سوق العمل وحاجات المجتمع: على الرغم من الجهود التي بذلت من أجل تطوير وتحسين وزيادة كفايات التعليم العالي في الدول العربية لتحقيق الأهداف المرجوة وعلى الرغم من الزيادة الكبيرة في عدد الجامعات، إلا أن فعالية نظام التعليم العالي العربي لا تزال محدودة نتيجة لارتفاع الرسم الدراسية إلى مستويات باهظة في الجامعات الخاصة، ونتيجة لهجرة العقول العربية إلى الخارج، وضعف مستوى محتويات المكتبات الجامعية وتدني مستوى الخريجين وعدم مواءمتهم لمتطلبات سوق العمل وحاجات المجتمع.

ويشير دليل إدارة الجودة الشاملة للتعليم العالي في الوطن العربي (محمد بن فاطمة و نور الدين ساسي، 2005). في مستوى المخرجات الذي تتطلبه إدارة الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي أن تكون مخرجاتها أي محصلة انشغالها متوائمة مع غاية التعليم وأهدافه، وأن ضمان جودة المخرج منه يقتضي التركيز على المتعلم في ملامحه المعرفية والسيكولوجية والاجتماعية والثقافية، وأن الاهتمام بتلك الملامح يأتي قبل انخراط الطالب في الوسط الجامعي، وأن تحقيق الجودة بالتعليم العالي ليس بمعزل عن ضرورة تحقيقها في مستوى المرحلة الثانوية، نظرا للترابط الوثيق بين مخرجات التعليم العام ومخرجات التعليم الذاتي.

إلا أن النظر في مستوى المخرجات يحيلنا بالضرورة إلى الأهداف والغايات المتوقعة من منظومة التعليم العالي في صلتها بالمتعلم (أي أن الطالب هو أهم زبائن المؤسسة على الإطلاق) وبالمعرفة وبالمجتمع.

والمخرجات ذات الصلة بالمتعلم تتعلق أساسا بنوعية الخريج باعتباره منتجا لا بد أن يستجيب لخصائص معينة مثل:

-أن يكون مزودا بالمعارف والمهارات والكفايات التي تساعده على الاندماج في عالم العمل وتحقيق الذات، كمهارات البحث عن عمل، وروح المبادرة والقدرة على اتخاذ القرار المناسب.

- أن يكتسب خبرة تجعله قادرا على اكتساب المعارف والبحث عنها وإتقانها والوسائل والأدوات الموصلة إليها حتى يتحقق لديه التعليم مدى الحياة.
- أن يكون قادرا على التكيف مع ما يستجد من أحداث وتغيرات في عالم العمل.
- أن تقوى لديه الدافعية للتعلم وتطوير معارفه وكفاياته باستمرار بحيث لا يعتبر تخرجه من الجامعة خاتمة المطاف بل بداية مرحلة للتكفل بالذات في جميع المجالات.
- أن يتحلى بالانفتاح على الآخر وعلى العمل الجماعي مما يجعله يفيد ويستفيد ويحقق نموه الذاتي الذي لا ينتهي مدى الحياة.
- أن ينمي لديه الفكر الناقد المساعد على الإبداع.

المخرجات في صلتها بالمعرفة: يتوقع من المؤسسة الجامعية القيام بالتالي:

- أن تلعب الدور المنوط بها في إنتاج المعرفة عن طريق البحث العلمي في المجالات ذات الأولوية بالنسبة إلى النمو الاقتصادي والاجتماعي محليا وعالميا وخاصة في المجالات التي تعتبر إستراتيجية.
- أن يتناول البحث العلمي مجالات تتيح الاستباق وتقوي القدرة على المنافسة، وتشكل إسهاما في إنماء الثقافة الإنسانية.
- وينبغي ألا يتوقف ذلك على العلوم " الصحيحة" المتفق على دورها في تطوير مجالات الحياة بكل مظاهرها، بل أن تنال العلوم الإنسانية والاجتماعية حظها من الاهتمام لإضافتها المتميزة لجعل الإنسان واعيا بالموقع الذي يحتله في هذا الكون وحتى تتحقق الاستفادة الرشيدة من المعارف المنتجة وتسخيرها لخدمة الإنسان لا لأن تكون وباء عليه.
- والمخرجات في صلتها بالمجتمع تتمثل أساسا في الاستجابة المثلى لحاجات المجتمع الحقيقية وفي توظيف قدرات كل فرد على تحقيق النماء الاقتصادي والاجتماعي، حتى لا يكون خريجو المؤسسات الجامعية عبئا على الفئات المنتجة في المجتمع، وهذا ما يشكل أحد عناصر الرؤية المستقبلية للتعليم في الوطن العربي والمتمثل في إعداد أفراد قابلين للتعليم الذاتي والمستمر وقادرين عليه عوضا من مجرد متعلمين لذلك يتعين أن يكتسب التعليم العالي مقومين أساسيين: التنوع والمرونة، خاصة في الاستجابة لمقتضيات التغيرات السريعة محليا وعالميا، ولهذه الاستجابة وجهان "كمي ونوعي"، كما أنها تدخل في إطار الوظيفة التقليدية للتعليم العالي، إلا أن مسألة ضمان الجودة تتطلب من الخريجين الاتصاف بخصال أساسية كالكفاءة وروح المسؤولية والتشبع بأخلاقيات المهنة التي ينخرطون فيها، إلى جانب القدرة على التكيف مع المستجدات التي تتمثل في بعض مظاهرها في القدرة على تغيير النشاط المهني كلما تطلب الظرف ذلك، دون شعور باختلال التوازن الذاتي أو بعدم الاستقرار، وتبني مبدأ التكوين المستمر باعتباره ضرورة ومصدر إنماء ذاتي وليس ترفا يمكن تجاوزه. ولا يفوتنا أن نشير هنا إلى أن من دلالات جودة مخرجات التعليم العالي ومساهمة بصورة غير مباشرة في تحسين تلك الجودة، فتزويد المدرسة الثانوية بالمدرسين الأكفاء القادرين على تخريج طلبة تتوفر لديهم المعارف والكفايات والمهارات التي تيسر اندماجهم في منظومة التعليم العالي.

وترجع الأبحاث والدراسات ضعف الموازنة بين مخرجات التعليم العالي واحتياجات سوق العمل والمجتمع إلى:

-انخفاض الكفاءة الداخلية النوعية لمؤسسات التعليم العالي التي من مؤشرات تدني التحصيل المعرفي والتأهيل التخصصي، وضعف القدرات التحليلية والابتكارية والتطبيقية، والقصور في تعزيز القيم والاتجاهات الإنتاجية.

-انخفاض الكفاءة الخارجية الكمية والنوعية، ويتمثل ذلك في تخريج أعداد من الخريجين في تخصصات لا يحتاجها سوق العمل مع وجود عجز وطلب في تخصصات أخرى (العتيبي ومخير بن مطنى، دس)

جودة مخرجات التعليم العالي: تتمثل أهم مخرجات التعليم العالي في خريجي الجامعات، الهيئة التدريسية، الإدارة، المشاريع العلمية، الكتب والمؤلفات العلمية الموجهة لخدمة المجتمع والبحث العلمي وسيتم التطرق إلى جودة هذه المخرجات كالاتي(زاهر ضياء الدين، 2005، ص 274-279):

أ.جودة خريجي الجامعات (الطلبة): يعد الطالب أحد المحاور الأساسية في العملية التعليمية، لأن هذه المؤسسة أنشئت لخدمته ومن أجله، ومؤشرات الجودة مرتبطة بهذا المحور متعددة منها انتقاء الطلبة بحيث يراعي في عملية الاختيار تأهيل الطالب صحيا وعمليا وثقافيا ونفسيا ليكون قادرا على الفهم والاستيعاب والتفاعل مع الهيئة التدريسية وتقاس جودته من خلال قدرته على الخلق والإبداع والابتكار والتفوق وامتلاك العقل الناقد والمشاركة في النقاشات النقدية الذاتية وبناء شخصية وسلامتها ومن أهم أدوار الطلبة في مجال الجودة ما يلي:

-مناقشة وبحث.

-مناقشة أفكار قائمة، ويعرض أفكارا بديلة.

-قادر على التفاعل مع تكنولوجيا العصر واستخدام الحاسوب بمهارة.

-يجيد اللغات الأجنبية ويوظفها.

-يكتسب مهارات التفكير والإبداع.

ب.جودة الهيئة التدريسية: وجود الهيئة التدريسية من العوامل المهمة لجودة التعليم العالي، فأهم ما يتعلق بهذا العنصر ضرورة تنمية مستوى وقدرات الأساتذة بعد التأكد من اختيار الكفاءات القادرة على التواصل مع الطلبة في مرحلة التعليم الجامعي، فتنمية الأستاذ الجامعي مهنيًا يفيد في تحسين اتخاذ القرار العلمي والمهني السليم، كما يجب وضع دورات تدريبية مستمرة، لإعادة تأهيل الأساتذة وتطوير طرق التدريس وتشجيعه على إنجاز الأبحاث العلمية والمشاركة في المؤتمرات، كما ينبغي على الأساتذة التحلي بالأخلاق السامية.

ومن الخصائص والمواصفات الواجب توفرها في الأستاذ الجامعي من منظور الجودة ما يلي(زاهر ضياء الدين، دس، ص297).

-قائد ومسير ومناقش للطلبة يعمل على إطلاق طاقاتهم.

-صديق داعم وناقد.

-مبدع ومبتكر.

-محاور ومناقش للمعلومات.

-مقيم لشخصية الطالب ومعلوماته.

-يعتبر الجامعة كجزء رئيسي من شبكة مؤسسات الدولة الداعمة للتطوير.

ج. جودة الإدارة: يجب أن تتميز إدارة الجامعة بالالتزام نحو تطبيق نظام ضمان الجودة بها، فهي كمنظومة قيم مبنية على الإخلاص في العمل والشفافية والعدالة، كما ينبغي قيام الإدارة الجامعية بدور فعال في تطوير وظائف الجامعة للسعي نحو التميز والإبداع من خلال قيادة قادرة على التطوير تمنح صلاحيات أوسع وتعزز القدرة على اتخاذ القرارات وتنمي كفاءات الاتصال والتفاوض وحل المشكلات. إضافة إلى تطوير أنظمة معلومات وأنظمة للتحفيز والتدريب والإبداع والقدرة على بناء شراكة فعالة مع المحيط الخارجي وخاصة المستفيدين من المخرجات الجامعية، وبهذا فإن نجاح الجودة يتوقف على مدى الالتزام ومبادرة الإدارة العليا ببرامج إدارة الجودة بحيث تكون هناك جودة في العلاقات القائمة بين الإدارة والعاملين وسبل الاتصال وفي اختيار العاملين وتأهيلهم، إن القدرات اللازمة في القيادة الجامعية هو أن تتميز الإدارة بمايلي:

-تنمية قيادات قادرة على التطوير.

-منح صلاحيات أوسع وتعزيز القدرة على اتخاذ القرارات.

-مواكبة المستجدات على مستوى سوق العمل.

-تنمية كفاءات الاتصال والتفاوض وحل المشكلات.

-توظيف تكنولوجيا المعلومات والتعليم بفعالية.

-بناء نظام فعال لتقييم الأداء.

-تطوير نظام فعال لتقييم الأداء.

-تطوير نظام عادل للتحفيز والتدريب والإبداع.

د. جودة المشاريع العلمية: يقصد بالمشاريع العلمية قيام جهة علمية، قسم علمي أو بعضا من المدرسين، بدراسة مستفضة لظاهرة معينة في مكون واحد أو أكثر من مكونات البيئة ذات العلاقة المباشرة أو الغير مباشرة بالمجتمع، ووضع الخطط الكفيلة لتطويرها وتحسينها أو للتخلص من مساوئها الحالية والمتوقعة، ومهما يكن حجم المشاريع العلمية فإنها تعد من أهم الثمار العلمية التي تنتجها المؤسسات التعليمية والبحثية، حيث يلعب المختصون في المؤسسة التعليمية الدور الريادي في المشروع العلمي ويتوجب عليهم إثبات ذلك بشكل واضح ومقنع لجميع المؤسسات المجتمعية الأخرى، لذا فإن المشروع العلمي تتوقف جودته بناء على عمق العلاقة بين المؤسسة التعليمية والمجتمع وقدرة تلك المؤسسة على متابعتها لمعطيات البيئة المحيطة بكافة مكوناتها.

و. جودة الكتب والمؤلفات العلمية الموجهة لخدمة المجتمع: يركز هذا العنصر من عناصر المخرجات على التفوق النوعي للمعرفة الذي تتميز به المؤسسة التعليمية على غيرها من المؤسسات المنتجة للمعرفة بما يمكن من تطوير وإدراك المستويات العلمية والثقافية التي يحتاجها أفراد المجتمع، ويجب أن يميز المؤلفون والباحثون في المؤسسة التعليمية بين الكتب والمؤلفات الموجهة إلى خدمة المجتمع عن تلك الموجهة إلى المستفيدين من داخل المؤسسة التعليمية، إذ أن

المجتمع عادة ما يتميز بتنوعه الفكري وتفاوت المستويات الإدراكية لأفراده في حين أن المستفيدين من داخل المؤسسة التعليمية عادة ما يكونوا من المتعلمين والمهتمين وذوي الاختصاص، وعموما فإن ما يوجه إلى المجتمع من كتب ومؤلفات يجب أن يضمن تحقيق الأبعاد الآتية لكي يضمن تحقيق جودة خدمة المجتمع (محسن الظالمى وآخرون، دس، ص10-11):

- الإبداع والابتكار، فالمجتمع يبحث دائما عن التجديد ولا ينجذب إلى المنتج التقليدي.
- المرونة العقلية والذهنية التي تمكن من جذب أكبر قدر ممكن من المستويات الفكرية إلى المنتج.
- الاهتمام المتوازن بتعلم الثقافات والعادات، فالاستجابة المطلوبة من المجتمع إلى المنتج الفكري تتطلب القدرة على تكييف المنتج بحسب رغبات وطموحات أفراد المجتمع.
- المعرفة الذاتية بالحاجة الفعلية لمواصفات المنتج الفكري.

ه.جودة البحث العلمي: يحتل البحث العلمي أولوية من أولويات المؤسسة التعليمية، ويمكن القول بأن جودة البحث العلمي تشكل خاصية رئيسية تميز المؤسسة التعليمية عن غيرها من المؤسسات الأخرى وتأتي علاقة البحث العلمي بمؤسسات سوق العمل من ارتكازه على الدراسات النظرية والتطبيقية ذات العلاقة بمشكلات المجتمع وحاجاته الفعلية، وبما أن البحث العلمي أحد عناصر مخرجات العملية التعليمية فإن مؤشرات الجودة المرتبطة به تعتمد على ما يلي:-

-توفر أجواء البحث العلمي وتشجيع هيئة التدريس على تنفيذ البحوث العلمية المتصلة بحاجات المجتمع وسوق العمل.

- وجود أولوية للأبحاث العلمية الميدانية ذات المردود المادي والاقتصادي لمؤسسات المجتمع.
- إسهام فرق العمل البحثية في خدمة قطاعات الإنتاج المختلفة بالمجتمع.
- توفر موازنة مالية خاصة لدعم البحث العلمي ونشره.
- توسيع دائرة العلاقات مع مؤسسات البحث العلمي المختلفة أينما وجدت.

وسائل إدارة الجودة الشاملة وأهمية استخدامها لضمان جودة مخرجات التعليم العالي: تتمثل وسائل إدارة الجودة الشاملة في: العصف الذهني، مخطط باريتو، مخطط إيشيكاوا، قائمة المراجعة، مخطط الانتشار وخرائط الرقابة، وسنوضح استخدامات هذه الوسائل لضمان جودة مخرجات التعليم العالي كما يلي:

العصف الذهني وأهمية استخدامه لضمان جودة مخرجات التعليم العالي: يستخدم العصف الذهني لضمان جودة مخرجات التعليم العالي والمتمثلة في: خريجي الجامعات، هيئة التدريس، الإدارة...الخ، والمذكورة سابقا، عن طريق توليد الأفكار الإبداعية للطلبة بهدف إثارة أفكار خلاقة، هذه الأفكار هي التي تؤدي بهم وخاصة عندما يعملون في مجموعات وفرق، هنا تظهر إبداعاتهم بشكل أكبر و هذا ما يؤدي بهم إلى زيادة جودة مستوى المزيج والبحث العلمي والمشاريع العلمية والكتب والمؤلفات...الخ، مع العلم أن هؤلاء الطلبة يشرف عليهم أساتذة هم المسؤولون عن تقييم أفكارهم وتسجيلها وانتقادها وترتيبها حسب أهميتها واختيار الأفضل منها.

مخطط باريتو ومخطط إيشيكاوا وأهمية استخدامها لضمان جودة مخرجات التعليم العالي: يستخدم مخطط باريتو في ضمان جودة مخرجات التعليم العالي عن طريق تقسيم 80 % من النتائج التي تسببها 20 % من الأسباب، بمعنى أن هذا المخطط يحاول أن يقضي على 20

%القليلة من الأسباب المسؤولة عن أغلبية أو 80 % من مشاكل الجودة سواء جودة الطالب أو البحث العلمي، وبهذا يحاول هذا المخطط الحفاظ على جودة مخرجات التعليم العالي السالفة الذكر بتقليص نسب الأسباب التي تؤدي إلى ظهور مشاكل في الجودة أو ضمانها.

أما مخطط إيشيكاوا فله تقريبا نفس مبدأ مخطط باريتو، حيث أن هذا المخطط يقوم بدراسة السبب والأثر أو النتيجة كما يسمى أيضا مخطط عظمة السمكة فهو يقوم بدراسة الأسباب التي تؤدي إلى ضعف أو رداءة الجودة وتحليل هذه الأسباب، وذلك لكل عنصر من مخرجات التعليم العالي، غير أن هذا المخطط يبين وجود أو يقوم بحصر الأسباب فيما يلي: طرق العمل، المواد البيئية، فرداءة أو عدم ملائمة هذه الأسباب هي التي تؤدي إلى ضعف الجودة وعدم الحفاظ عليها. قائمة المراجعة، مخطط الانتشار وخرائط الرقابة وأهمية استخدامها لضمان جودة مخرجات التعليم العالي: تستخدم قائمة المراجعة في ضمان جودة مخرجات التعليم العالي من خلال جمع بيانات مأخوذة من مراقبة عينات لدراسة أدائها و تكرارها، مع العلم أنه يجب الاتفاق في هذه الوسيلة على الأمر المراد مراجعته من قبل القائمين على إدارة الجودة، بالإضافة إلى تحديد المدة الزمنية لجمع البيانات من العينة بواسطة الاستمارة أو النموذج المعد لهذا الغرض. أما مخطط الانتشار فيستخدم لإبراز احتمال وجود علاقة بين المتغيرات واتجاهها الإيجابي أو السلبي بغية تحديد شكل أو نموذج الدراسة، أما خرائط الرقابة فتبرز مجال جودة المخرجات(محسن أظالمي وآخرون، دس، ص11).

نتائج الدراسة:

-تتمثل جودة خدمات التعليم في توفير مجموعة من الخصائص والصفات الإجمالية في الخدمة التعليمية، بحيث تكون هذه الخدمة قادرة على تأهيل الطالب وتزويده بالمعارف والمهارات والخبرات أثناء سنوات دراسته، و إعداده في صورة خريج قادر على تحقيق أهدافه وأهداف جهات التوظيف وأهداف المجتمع التنموية، فمؤسسة التعليم العالي تتمتع بزبون قريب يمثل الطالب وزبون بعيد يمثل المؤسسات والمجتمع ككل.

-إضافة إلى أسلوب إدارة الجودة الشاملة تتعدد الأساليب التي تستخدمها مؤسسات التعليم العالي في تحسين جودة مخرجات وخدماتها التعليمية، إلا أنها في مضمونها تحقق أهداف موحدة وهي الارتقاء بمستوى الجودة في هذه المؤسسات وبرامجها ونظمها الإدارية والأكاديمية بما تخدم أهداف المجتمع المحلي والعالمي وتطلعاته المختلفة، ولعل من أهمها التقييم الذاتي، والمقارنة المرجعية مع المؤسسات الرائدة، وتبني نظام ضمان الجودة، والاعتماد الأكاديمي، وإن اختلفت هذه الأساليب فإنه يشترط فيها الترابط والتفاعل والانسجام والتكامل مع بعضها البعض حتى تحقق رؤية ورسالة المؤسسة التعليمية وأهدافها وتوجهاتها المستقبلية.

-إن الجودة الشاملة في التعليم العالي فلسفة إدارية لقيادة مؤسساته، تركز على إشباع حاجات طلابها والمجتمع المحيط بها، وتحقق لها النمو والتطور المستمرين بما يحقق أهدافها ويضمن لها الفعالية والكفاءة العالية.

-انخفاض الكفاءة الداخلية النوعية التي من مؤشراتنا، تدني التحصيل المعرفي و التأهيل المتخصص وضعف القدرات التحليلية والابتكارية والتطبيقية والقصور في تعزيز القيم والاتجاهات الحديثة.

-انخفاض الكفاءة الخارجية الكمية والنوعية وتتمثل في تخريج أعدادا من الخريجين في تخصصات لا يحتاجها سوق العمل و المجتمع مع وجود عجز وطلب في تخصصات أخرى.

-معظم مؤسسات التعليم العالي في البلدان العربية تعاني من ضعف وتخلف نظمها وعدم تطوير برامجها التعليمية لمواكبة التحديات ومنها تحديات العولمة والمنافسة العالمية التي فرضت شروط جديدة ومنها إبراز منتج أو خريج يستطيع المنافسة في السوق العالمي.

خاتمة:

كانت الجامعات ولا زالت تحتل مكانة رائدة في المجتمع، وتلعب دورا جوهريا في تكوين الفرد وتنمية قدراته وصقل مواهبه، فهي مسؤولة عن إعداد وتخريج قادة المجتمع وحملة نهضته، من الذين يقع على عاتقهم عبء نقل المجتمع من حالة التأخر والجمود إلى حالة الانطلاق والتقدم، فالجامعة بحكم موقعها في قمة الهرم التعليمي، تسعى من خلال وظائفها المتمثلة في التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع، إلى توجيه السلوك وتنمية المهارات والإدراك، بما يمكن من إعداد قادة التنمية إعدادا نفسيا وعلميا متوازنا، وبما يضمن تحقيق التطور للمجتمعات.

والتعليم العالي هو حلقة أساسية من منظومات المجتمع التي تتأثر ببعضها البعض من خلال علاقات وتفاعلات متبادلة، وتشكل متطلبات مجتمع المعرفة تحديات تواجه مؤسسات التعليم العالي ترتب نتائج وآثارا مباشرة وبعيدة المدى في آن، حيث أضحت المعرفة من أبرز مظاهر وعوامل السلطة والقوة. ولم يعد مجديا للدول والمجتمعات تجاهل هذه الحقيقة أو التأخر في أخذها بالحسبان، فالدول التي لم تدرك بعد أن المعرفة هي العامل الأكثر أهمية لبناء القدرات وللانتماء من التخلف إلى التطور، ستجد نفسها على هامش التحولات، بل والمتضرر الأكبر منها.

قائمة المراجع

1. أحمد الخطيب وراح الخطيب(2010)، الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية، أربد:علم الكتب الحديث، ط1.
2. الحدابي، داود عبد الملك(2008)، التقويم الذاتي للأداء الجامعي في ضوء معايير الجودة، مؤتمر اتحاد الجامعات العربية، عمان.
3. السيد عبد العزيز البهاوشي وسعيد بن حمد الربيعي(2008)، ضمان الجودة في التعليم العالي، عمان، دار المسيرة، ط2
4. الخميس سلامة(2007)، معايير جودة المدرسة الفعالة في ضوء منحى النظم: رؤية منهجية، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية، اللقاء السنوي الرابع عشر "الجودة في التعليم العام"، القصيم، المملكة العربية السعودية.
5. العتيبي و منير مصطفى(دس)، تحليل ملائمة مخرجات التعليم العالي لاحتياجات سوق العمل السعودي.
6. الدراكة مأمون و الشبلي طارق(2002)، الجودة في المنظمات الحديثة، الأردن: دار صفاء للنشر، ط1.
7. رقاد صليحة(2014)، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه و معوقاته، دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري.

8. رشدي أحمد طعيمة وآخرون(2008)، الجودة الشاملة في التعليم، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط2.
9. زاهر ضياء الدين (2005)، إدارة النظم التعليمية للجودة الشاملة، دار السحاب للنشر، مصر.
10. شلاش فارس جعاز(2007)، "تقييم جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر الطلبة وأساتذتهم دراسة تطبيقية في المعهد التقني-الديوانية"، مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الاقتصادية، جامعة القادسية، العراق، م9، ع3.
11. مجيد و سوسن شاكر، والزيادي(2008)، محمد عواد، "الجودة و الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام و الجامعي"، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية.
12. محمد عبد الفتاح شاهين و عادل عطية ريان(2009)، "مؤشر جودة البحث التربوي من وجهة نظر الأكاديميين و الباحثين في الجامعات الفلسطينية"، مجلة اتحاد الجامعات العربية، عمان، الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية، ع53.
13. محمد بن فاطمة و نور الدين بن ساسي(2005)، دليل إدارة الجودة الشاملة للتعليم العالي في الوطن العربي، المنظمة العربية للتربية و الثقافة و العلوم، تونس.
14. محسن الظالم و آخرون(دس)، قياس جودة مخرجات التعليم العالي من وجهة نظر الجامعات و بعض مؤسسات سوق العمل (دراسة تحليلية في منطقة الفرات الأوسط).
15. مصطفى عبد العظيم الطيب(2012)، ضمان جودة البحث العلمي في الوطن العربي، في المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، الجامعة الخليجية، مملكة البحرين.
16. يوسف حجيم الطائي(2008)، محمد فوزي العبادي، هاشم فوزي العبادي، إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، عمان: الوراق، ط1.
17. عتيبة، فتحي درويش(2000)، الجودة الشاملة وإمكانيات تطبيقها في التعليم الجامعي المصري- دراسة تحليلية، في تطوير نظم إعداد المعلم العربي و تدريبه مع مطلع الألفية الثالثة، المؤتمر السنوي لكلية التربية، جامعة حلوان.
18. عماد أبو الرب و آخرون(2010)، ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع، ط1.
19. Crosby P.B, Quality is still free(1996): Making Quality Certain Uncertain Times, New York: Mc Grew-Hill Book Company, 8rd.
20. Claude Jambert(2001), L'assurance Qualité, Paris: ed Economica, 3^{ème}ed.
21. Evans.J, «Applied production and operation Management », 4th, ed. West publishing.co.
22. Elemara, Sami(2009), The Quality journey, BM.Trada Group.
23. E.F.A, "Understanding education quality", Global Monitoring Report, USA, hall upper saddle river, New Jersey.
24. Golven Yves(1988), Dictionnaire Markting:Banque-Assurance, Paris:ed.Dunod.
25. HUBEAC Jean-Pierre(2001), Guide des Méthodes de la Qualité : choisir et mettre en œuvre une démarche qualité qui vous convienne dans L'industrie ou les services, Paris : ed MAXIMA, 2^{ème} ed.
26. Hixon.J. and K, Lovelace(1992), «Total Quality Management challenge to leaderxlip », Academy of Management Review, vol50, N° (3).
27. Haksen & others(2000), "service management and operation", 2ns edition, prentice-hall upper. Saddle river, New Jersey.

- 28.IIEP-UNESCO (2011), « Assurance Qualité Externe: Options pour les Gestionnaires de L'enseignement supérieur », modules de 1, faire des choix fondamentaux pour L'assurance Qualité Externe, Paris.
- 29.Kunar.S(2006), Total Quality Management, New.Delhi:Laxmi.publication (p) LTD, 1st Ed.
- 30.Margen.C& Stephen Margatroyd(1995), Total Quality. Management in the publish. Sector, Hong Kong: Graphic. Tupesettey LTD publishing.
31. Mohamed Bouabaz et Mourad Mordjaoui(2012), « Méthodes Mathématiques D'analyse de La Qualité dans L'enseignement Supérieur : Essai A Base de cas », Actes du colloque Internationale sur la démarche Qualité dans L'enseignement supérieur : Nations, Processus, Mise en œuvre.
- 32.www.birzeit.edu.