

إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من أجل التحسين المستمر و ضمان جودة المخرجات والحصول على الاعتمادية: دراسة حالة فرع جامعة الطائف بالخزومة

جعفر عبد الله موسى إدريس (*)
أحمد عثمان إبراهيم أحمد
عبد الرحمن بن عبد الله الأخر

المخلص: تسعى المؤسسات العامة والخاصة إلى تحقيق الجودة والتميز من أجل البقاء والاستمرار، وذلك نتيجة للمنافسة الشديدة في كافة القطاعات. تعتبر الجامعات الركيزة الأساسية للتعليم العالي، حيث تقوم بتنمية الموارد البشرية وبناء قدرات الإنسان المعرفية والثقافية والمهاراتية في كافة التخصصات بهدف تحسين جودة الأداء وتحقيق التنمية ولسد متطلبات سوق العمل الداخلي والخارجي، وتحقيق طموحات الوطن حاضراً ومستقبلاً. وتم اختيار جامعة الطائف فرع الخزومة كدراسة حالة لإمكانية تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من أجل التحسين المستمر و ضمان جودة المخرجات والحصول على الاعتمادية. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هناك وعي لدى أعضاء هيئة التدريس بمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وهناك نقص في القاعات التدريسية والمعامل والمكتبات المتخصصة، والبيئة الجامعية المتميزة، وهناك نقص وقصور في استخدام الأساليب الحديثة في التقويم وقياس الأداء، للطلاب والأساتذة، وأن الخدمات المقدمة لا تلبي احتياجات المجتمع المحلي كلياً.

الكلمات الأساسية: الجودة في التعليم العالي، الاعتماد الأكاديمي، التحسين المستمر.

Applying Total Quality Management on Higher Education Services For Continuing Improvement, Guaranteeing Input Quality and Obtaining Accreditation: A case Study of Taif University Alkhurma Branch

Jafar Musa Idreas
Ahmed Osman Ibrahim
Abdulrahman Alakhatar

Abstract: The public and private Institutes are going to ensure quality and perfection for the sake of existence and continuation, despite the fierce competition, in all the sectors. The universities are considered to be the basic stones of the higher education, they are responsible for developing the human resources and, building the capacities of the human k knowledge, culture and skills in all specialties aiming to improve the quality of Performance to cover the needs of internal or external labor market and, to assure developments to fulfill the am biotins now and in the future. The area and the Samples of the Study will be Taif University Khurma branch as a case Study for the possibility of applying the concept of Total quality Management, the services of higher education for continues improvement, and to assure the quality of outputs to have the credibility. The most important findings that the study has attained: The awareness of teachers staff and the requirements of application of comprehensive quality management in higher education institutions, There is shortage in teaching rooms, laboratories, specialized libraries and distinctive university environment, and the provided services do not meet the needs of the local community performance.

Keywords: total quality management, academic accreditation, continuous improvement.

المقدمة:

تعد إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management فلسفة إدارية حديثة تركز على عدد من المفاهيم والفلسفات الحديثة التي تستند على المزج بين الوسائل الإدارية الأساسية والجهود الإبتكارية والمهارات الفنية المتخصصة من أجل الارتقاء بمستوى الأداء والتحسين المستمر.

من الناحية التاريخية يرجع البعض تاريخ الجودة إلى ما قبل خمسة آلاف سنة حين أعلن الملك البابلي "حمورابي" بأن الشخص الذي يبني بيتاً يسقط ساكنيه سوف يُعدم، وجاء التشريع الإسلامي ونهى عن الغش وأمر بإتقان العمل، قال: صلى الله عليه وسلم: "من غشنا ليس منا" وفيما يروى عنه عليه الصلاة والسلام: إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه، والإتقان هنا بمعنى الجودة.

إن لحركة التحولات العالمية والمتغيرات الاقتصادية والتقنية والسياسية والاجتماعية والثقافية أوجدت أوضاعاً جديدة تجعل الجودة أمراً حتمياً في كل ما تقوم به المنظمات من أعمال وما تقدمه من منتجات وخدمات.

لقد أظهر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاعات الصناعية والخدمية نجاحاً كبيراً منقطع النظير من خلال تحسين معدل الربحية، وانخفاض التكاليف، انعدام العيوب، تحسين الجودة، تحسين الأداء، تحسين علاقات العاملين، ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي. دفعت هذا النجاحات المؤسسات التعليمية في العديد من الدول المتقدمة مثل الولايات المتحدة الأمريكية، اليابان، إنجلترا إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، وقد حققت نجاحات كبيرة، مما دفع العديد من الدول إلى تطبيقها لمواجهة المتغيرات الدولية المتمثلة في اشتداد المنافسة بين الشركات العالمية في الأسواق الدولية.

إن التحدي الأساسي الذي يواجه مؤسسات التعليم العالي عند تطبيقها لمنهجية إدارة الجودة الشاملة هو إحداث التكيف والتوازن بين توفير الاستقرار في الخدمة المقدمة وإحداث التغيرات داخل المؤسسة التعليمية لينتج عنها منتجات أو خدمات تلبى حاجات ورغبات العملاء.

التعليم العالي هو صيغة متقدمة في التعامل مع العلم وفق معايير محددة ومعروفة، ومن خلال تحويل الجهد العلمي والمهارات الإنسانية في النظم والبحوث العلمية إلى نواتج مادية لكي تساهم في تحقيق الرفاهية المادية وتوظيف التكنولوجيا وتطويرها وتحويرها، كما فعلت اليابان في نهضتها العلمية والتقنية من خلال الاستعانة بالجامعات والكليات والمعاهد العليا ومؤسسات البحث العلمي.

كلمة الإدارة Management: تعني تطوير قدرات تنظيمية وقيادات إدارية قادرة على التحسين المستمر والمحافظة على مستوى عالي من الجودة في الأداء؛

➤ مفهوم الإدارة بمعنى Management

➤ مفهوم الإدارة بمعنى Administration

كلمة الجودة Quality: يقصد بها تحقيق رغبات وتوقعات المستهلكين والمستفيدين مما تقدمه المنظمة من سلع وخدمات بأعلى مستوى من تلك التوقعات.

كلمة الشاملة Total: تعني إدخال كل عناصر العمل بالمنظمة في التحديد والتعريف الدقيق لحاجات ورغبات المستهلك أو المستفيد من سلع وخدمات المنظمة وبذل جهد جماعي وفردى لتحقيق الغايات.

أما الجودة في التعليم العالي فهي تعني التطور المستمر والأداء الكفء لمؤسسات التعليم العالي، لكسب ثقة المجتمع في خريجها على أساس آلية تقييم معترف بها عالمياً.

وتسعى المؤسسات التعليمية "الجامعات" إلى تدريب وتأهيل موظفيها الإداريين وأعضاء هيئة التدريس لضبط وتجويد الأداء من خلال استخدام الوسائل التعليمية المناسبة في العملية البحثية والتدريسية لضمان الجودة والاعتماد وفقاً للمعايير المعتمدة للجودة دولياً ومحلياً. إن جودة التعليم تعنى استمرارية الإتقان في مخرجات التعليم، وآخر يعرفها بأنها الملائمة للهدف، أي ملائمة مخرجات التعليم للهدف الذي حددته المؤسسة التعليمية، وآخر يرى بأنها تحقيق رغبات المستفيدين من مخرجات التعليم العالي.

وإن جودة التعليم تعني قدرة التعليم على تحقيق التعلم الرصين، والذي يؤدي بدوره إلى إكساب المتعلم مقومات التفكير الصحيح وأصول المواطنة الصالحة والتعايش مع الآخرين بسلام، والتعامل بذكاء مع القضايا العامة والخاصة على السواء ومواصلة الدراسة بتفوق وتمكن في جميع مراحل التعليم. ويضيف البعض الجودة في التعليم بأنها ما يجعل التعليم متعة وبهجة، حيث أن المؤسسة التعليمية (الجامعة) التي تجعل طلابها متشوقين لعملية التعليم والتعلم مشاركين فيه بشكل إيجابي نشط محققين من خلاله اكتشافاتهم وإبداعاتهم النابعة من استعداداتهم وقدراتهم اللبية لحاجاتهم ونموهم.

وتعرف جودة التعليم العالي على أنها تسعى إلى تحقيق مجموعة من الاتصالات بالزبائن (الطلاب، المجتمع) بهدف إكسابهم المعارف والمهارات والاتجاهات التي تمكنهم من تلبية توقعات الأطراف المستفيدة (المنظمات)، حيث يركز هذا التعريف على جودة العمليات التعليمية، فضلاً عن شموله لجوهر العملية التعليمية وهدفها الحاكم لاتجاهات الأداء فيها.

ويمكن تعريف نوعية خريج العملية التعليمية على أنها: قاعدة المعرفة التي بإمكانه استخدامها في حل المسائل المتعلقة بمشاكل حقل العلم من خلال وظائف العملية الإدارية، وهي التخطيط والتنظيم والمتابعة واتخاذ القرار.

وقد عرف رودز إدارة الجودة الشاملة في التعليم على أنها: عملية إدارية إستراتيجية تركز على مجموعة من القيم، تستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسين المستمر.

عموماً تعتبر الجامعات الركيزة الأساسية للتعليم العالي، حيث يقوم بتنمية الموارد البشرية وبناء قدرات الإنسان العرفية والثقافية والمهاراتية في كافة التخصصات، بهدف تحسين جودة الأداء وتحقيق التنمية ولسد متطلبات سوق العمل الداخلي والخارجي وتحقيق طموحات الوطن حاضراً ومستقبلاً.

وبفضل الدور الرائد للجامعات في تحقيق متطلبات التنمية في كافة القطاعات بالإضافة إلي تشجيع البحث العلمي في المجالات النظرية والتطبيقية والتقنية، جاءت فكرة إمكانية تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في خدمات التعليم العالي في فرع جامعة الطائف بالخرمة وإمكانية الحصول على الاعتمادية.

مشكلة البحث : The problem :

إن المشكلة الأساسية التي تواجه الجامعات والمؤسسات التعليمية والخدمية، ليست في كيفية الحصول على الاعتمادية وهي شهادة مطابقة الجودة للمعايير الدولية والمحلية، ولكن كيفية تحقيق التحسين المستمر، من خلال استغلال قدرات ومهارات العاملين "هيئة التدريس، الموظفين، الطلاب" واستيعاب التقنيات الحديثة والمتجددة خاصة تقنيات الاتصالات والمعلومات واستثمارها في تقديم خدمات أفضل وتحقيق أهداف المؤسسات، ومن الأخطاء الشائعة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة اعتبار الجودة تقنية جديدة دون التركيز على العوامل الأخرى.

تتمثل مشكلة الدراسة في محاولة التعرف على مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة من أجل الحصول على الاعتمادية في فرع جامعة الطائف بالخرمة.

أهمية البحث :

- تبرز أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تعالجه والأهداف التي تسعى لتحقيقها، وبشكل عام فإن النقاط الآتية تبرز أهمية الدراسة بشكل واضح في:
- (1) تكمن أهمية البحث في كونها عن "إدارة الجودة الشاملة" من الموضوعات الحديثة في الأبحاث العلمية والشغل شاغل لجميع المؤسسات في كافة القطاعات التعليمية والصحية والخدمية
 - (2) تحقيق الجودة الشاملة تمكن العاملون في جميع القطاعات كافة مستويات المنظمة أن يحققوا التماثل والتوافق التام بين تصميم العمل وخطط الأداء وبين الأداء الفعلي، أي تحقيق التوافق بين جودة التصميم Design Quality وجودة التنفيذ Pent man Quality.
 - (3) حاجة الجامعة للأساليب العلمية الحديثة التي تساعد في تحقيق التحسين والتطوير وتحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية.
 - (4) محاولة الإسهام في تغيير وتطوير اتجاهات المجتمع المحيط بالجامعة (الفرع) نحو الأفضل ونشر ثقافة المعرفة والمواكبة للتغيير التي تحدث في المجالات العلمية.
 - (5) الاستفادة من نتائج الدراسة والتوصيات الجامعات والمؤسسات التعليمية الأخرى والباحثين والمهتمين بالجودة.

أهداف البحث :

هدف البحث إلى التعرف على:

- (1) المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.
- (2) كيفية تحقيق الجودة في خدمات التعليم العالي وكيفية الحفاظ عليها ثم الحصول على الاعتمادية وتحديد المعايير للتقييم الذاتي والخارجي في الجامعة.
- (3) نشر ثقافة الجودة بين أعضاء هيئة التدريس ومشاركتهم في جميع المراحل والقرارات والمساءلة الذكية Intelligent Accountability.
- (4) مجموعة توصيات يمكن أن تساهم في عملية التحسين المستمر والحصول على الاعتمادية

منهجية البحث :

- تستند هذه الدراسة إلى المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب الدراسة الميدانية، ويعتمد على مصدرين أساسيين للحصول على البيانات هما:
- (1) المصادر الثانوية المكتبية: وذلك لتغطية الجانب النظري للدراسة من خلال الرجوع للكتب والمقالات والدراسات السابقة التي تتناول موضوع الجودة في التعليم العالي.
 - (2) المصادر الأولية: من خلال البيانات التي جمعها بواسطة إستبانة ثم توزيعها على عينة من أعضاء التدريس في مختلف الأقسام العلمية في فرع جامعة الطائف بالخرمة.
- أستخدم الباحثون المنهج الوصفي في جمع البيانات الأولية والثانوية ثم مقارنتها وتحليلها وتفسيرها للوصول إلي النتائج والتوصيات التي تساعد في حل المشكلة.

فروض البحث

استند البحث على الفروض التالية :

- (1) إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في فرع جامعة الطائف بالخرمة، تطور وتحسن الأداء والمخرجات ويمكنها من الحصول على الاعتمادية.
- (2) إدارة الجودة الشاملة تتطلب العمل في فريق واحد (مؤازرة الإدارة العليا ومشاركة أعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلاب والعاملين) تؤدي إلى نجاح تطبيق إدارة الجودة.
- (3) جودة المدخلات المتمثلة في (الطلاب وهيئة التدريس والمناهج والبيئة الجامعية) يؤدي إلى جودة المخرجات (الخريجين والبحوث) لسد متطلبات سوق العمل داخليا وخارجيا.
- (4) من الأخطاء الشائعة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة باعتبارها تقنية حديثة مبتكرة تسعى المؤسسات من اجل الحصول عليها دون مراعاة الجوانب الأخرى.

الإطار النظري

مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

يعرف الناس الجودة بالعديد من الطرق، فيذكر البعض في أن الجودة هي الامتياز والتفوق، ويراه البعض على أنها عدم وجود عيوب في العناية أو الخدمة، كما يفكر البعض الآخر في الجودة على أنها ترتبط بسمات المنتج، أو سعره (إيقان، دين، 2009).

إن مصطلح الجودة الشاملة يأخذ العديد من المعاني التي تحمل بين طياتها بعض الاعتبارات والتي تختلف باختلاف الجهة التي تستخدمها، فالجودة تعد شيئاً نسبياً يختلف باختلاف الجهة أو الفرد الذي يستعملها. (علوان، 2005).

ويعرفها قاموس (Webber: 1985): بأنها مصطلح عام قابل للتطبيق على أية صفة أو خاصية متفردة أو شاملة. ويعرفها قاموس Oxford: أنها درجة التميز أو الأفضلية. ويرى (Crosby:1990): إن الجودة هي المطابقة للمتطلبات أو المواصفات. كما يرى جوران (Juran: 1980): إن الجودة هي الملائمة للاستعمال. ويعرف (Taguchi:1984): إن الجودة هي تفادي الخسارة التي يسببها المنتج للمجتمع بعد إرساله للمستعمل. ويتضمن ذلك الخسائر الناجمة عن الفشل في تلبية توقعات العميل والفشل في تلبية خصائص الأداء والتأثيرات الجانبية الناجمة عن المنتج كالتلوث والضجيج وغيرها. ويرى (Deming:1986): إن الجودة يجب أن ترضي حاجات العميل الحالية والمستقبلية. أما (Figenbaum: 1991) فيعرف الجودة بأنها المزيج الكلي لخصائص السلعة أو الخدمة المتأني من التسويق، والهندسة، والتصنيع، والصيانة، والذي من خلاله ستلبي السلعة أو الخدمة في الاستعمال توقعات العميل. ويرى (Fisher:1996): إن الجودة مجرد يعنى أشياء مختلفة للأفراد المختلفين وأنها في مجال الأعمال والقناعة تعنى كم يكون الأداء أو خصائص معينة ممتازة خصوصاً عند مقارنتها مع معيار موضوع من قبل العميل أو المنظمة. أما التعريف الرسمي للجودة الشاملة من قبل بعض المنظمات الدولية فمنها تعريف الجمعية الأمريكية للجودة على أنها: الهيئة أو الخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة التي تعكس قدرتها على تلبية حاجات صريحة وحتمية. وتعرفها المنظمة الدولية للمعايير (150): على أنها الخصائص الكلية لكيان (نشاط، أو عملية، أو السلعة، أو الخدمة، أو المنظمة، أو النظام، أو فرد، أو مزيج منها التي تتعكس في قدرته على إشباع حاجات صريحة أو ضمنية)

(المسعودي، 2010). كما تجد في تعريف جمعية الجودة البريطانية والمعهد البريطاني ووزارة الدفاع الأمريكية تعريفاً أكثر شمولية لتوضيح مفهوم الجودة الشاملة. والتي تعرف الجودة بأنها: فلسفة إدارية تركز على الاستخدام الفعال للموارد المادية والبشرية للمنظمة في إشباع احتياجات العملاء وتحقيق أهداف المنظمة، وذلك في إطار من التوافق مع متطلبات المجتمع سواءً كانت هذه المتطلبات متقنة أم متعارف عليها.

عموماً فإن مصطلح الجودة يأخذ العديد من المعاني التي تحمل بين طياتها بعض الاعتبارات والتي قد تختلف باختلاف الجهة التي تستخدمها وقد جمع الباحث جارفين (Garvin) جميع مفاهيم الجودة واستطاع تصنيفها والتي ظهرت في أدبيات الفكر الإداري بهدف الوصول إلى المفهوم المشترك العام في هذا المجال. فقد حددها جارفين (Garvin 1988) بخمسة مداخل ويمكن تناولها كما يلي: (علوان، 2005)

1- مدخل أساس المستعمل User-Based Approach: ويتبنى هذا المدخل تعريف الجمعية الأمريكية للرقابة على الجودة (ASQC) الذي يعرف الجودة بأنها مجمل خصائص المنتج التي لها القدرة على إشباع الحاجات الظاهرة والقيمة للزبون، ويتفق هذا المدخل مع نظرة رجال التسويق والزبائن، فالنسبة لهم فإن الجودة العالمية تعنى أداء أفضل، ملائمة للاستخدام حسب رأي الباحث جوران الذي يقول بأن الجودة هي ملائمة المنتج للاستخدام Fitness For use.

2- مدخل التفوق أو المتسامي Transcendent Approach يقصد بالجودة وفق هذا المدخل بأنها ملائمة المنتج للاستخدام، أي قدرة أداء المنتج للاستخدام وفقاً للمواصفات التي تحقق رضا المستهلك من خلال تقديم أداء أفضل وأدق صفات تشبع رغبات المستهلك، وهذا المدخل يتفق مع تعريف فيجنباوم Figenbaum. للجودة على أنها تحقيق رغبة المستهلك.

3- مدخل يعتمد على المنتج The product – Approach: بموجب هذا المدخل ننظر إلى الجودة بوصفها المتغير الدقيق والقابل للقياس وهي القادرة على تحقيق رغبات المستهلك، وهذا المفهوم يتطابق مع مفهوم مبادئ وفلسفة إدارة الجودة الشاملة والتي تؤكد على دقة مطابقة المواصفات الموضوعية.

4- مدخل يعتمد على التصنيع: The Manufacturing Based Approach من خلال هذا المدخل يتم تعريف الجودة بأنها صنع منتجات خالية من العيوب من خلال مطابقتها لمواصفات التصميم المطلوبة Conformance to requirement وهذا يتفق مع مفاهيم الجودة في اليابان: أعمل الشيء من أول مرة صحيح Do it right First وكذلك مفهوم العيب الصفري لكروسبي Crosby. يمتاز هذا المدخل بتحقيق وقياس الجودة المستهدفة بأقل تكلفة للجودة المطلوبة.

5- المدخل المبني على أساس القيمة The value – based Approach: يرتبط تعريف الجودة بالأسعار، بحيث تعرف الجودة بأنها درجة التعرف بأقل الأسعار، وكذلك مدى مراقبة الانحرافات بأقل التكاليف، فالزبون يعبر عن الجودة بدرجة التمايز بالسعر المعقول ويحقق السيطرة على معطياتها بالتكلفة المعقولة.

إن الهدف الأساسي من إدارة الجودة وأنظمتها بعض النظر من مراجعتها هو الانتقال من السيطرة الدفاعية (تشخيص الخطأ بعد حدوثه ومعالجته) إلى السيطرة الهجومية وتوجيه الموارد والجهود نحو إنتاج المنتج الصحيح منذ البدء وبما يتضمن ارتفاع مستوى الفاعلية من خلال زيادة المخرجات الصالحة للبيع وذات الجودة العالمية مع تخفيض نسبة العيوب، واستخدام المستشفيات المناسبة والكفاءات البشرية المدربة واعتماد إجراءات عمل متجددة ومرنة (الجيوري، 2010).

مفهوم الجودة في التعليم العالي

تعد الجامعات مصانع للقوى البشرية دعامة أي مجتمع في التنمية والازدهار. وطبقاً لنظرية النظم فمدخلات الجامعة هي القوى البشرية ومحتوياتها هي القوى البشرية بعد اجتيازها التدريب

والتنظيف مروراً بالعملية التعليمية. وإذا كانت النظم الأخرى سواء التجارية أو الصناعية تقبل الخطأ أو الصواب في الأداء فإن الجامعات لا تقبل إلا الجودة الشاملة للعملية التعليمية لتأثيرها على المجتمع ككل (نجم، 2010).

ارتبط المفهوم التقليدي لجودة التعليم الجامعي بعمليات التركيز على الاختبارات النهائية دون مراجعة القدرات والمهارات الإدراكية والحركية والمنطقية والتحليلية والسلوكية للخريجين. (يسري، فهمي، د.ن).

لذا تحول هذا المفهوم التقليدي للجودة في التعليم الجامعي إلى مفهوم تأكيد لجودة التعليم العالي أو الجامعي، والذي يستبعد بالدرجة الأولى على ضرورة اختيار معدلات نمطية للأداء وبناء منظومات لإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي والتي تتطلب مشاركة الجميع لضمان الجودة والاستمرارية، وهو أسلوب لتحسين الأداء والنتائج الجامعية، إنها فلسفة إدارية لقيادات الجامعة وتركز على إشباع حاجات الطلاب والمستفيدين ويضمن الفعالية العظمى والكفاءة المرتفعة في الحقل العلمي والبحث التي تؤدي في النهاية إلى التفوق والتميز (النجار: 2000).

وفي مجال التعليم، تعنى الجودة الحكم على مستوى تحقيق الأهداف وقيمة هذا الإنجاز، ويرتبط هذا الحكم بالأنشطة أو المخرجات التي تتسم ببعض الملامح والخصائص في ضوء بعض المعايير والأهداف المتفق عليها.

ويشير بول Ball إلى الجودة على أنها ملائمة الهدف، وطبقاً لهذا التعريف فإن المقرر الدراسي في المؤسسة التعليمية يتسم بالجودة ومستوى عال من الرضا ويتحقق ذلك عندما يتم إنجاز الأهداف التي وضع من أجلها، وفي حالة غياب هذه المعايير في مؤسسات التعليم يجب أن تحدد المؤسسة رسالتها وأهدافها وأن يتم تقييمها في ضوء المعايير.

فالجودة في خدمات التعليم العالي تعنى التطور المستمر والأداء الكفء لمؤسسات التعليم العالي لكسب ثقة المجتمع في خريجها على أساس آلية تقييم معترف بها محلياً وعالمياً.

وجودة التعليم تعنى تحقيق مجموعة من الاتصالات الفعالة بالطلاب بهدف إكسابهم المعارف والمهارات والاتجاهات التي تمكنهم من تلبية توقعات الأطراف المستفيدة "المنظمات" (حسين، 2005).

وتشير الجودة إلى الطريقة التي تدار بها المؤسسة وتهدف إلى التعارف والمشاركة الفعالة من قبل كل العاملين بالمؤسسة بهدف تحسين منتجاتها وخدماتها وأنشطتها حتى تحقق رضا العملاء وأهداف المؤسسة لمصلحة الجميع. بما يتفق مع متطلبات المجتمع.

المستفيد من خدمات التعليم العالي:

لعل أصعب ما يواجهه الجودة الشاملة في التعليم العالي هو محاولة الإجابة على السؤال الخاص بتحديد من المستفيد من خدمات التعليم العالي؟، ذلك لأن هذا المستفيد قد يكون الطالب المتعلم، وقد يكون جهة العمل التي سيلتحق بها هذا الطالب عقب تخرجه، أو قد يكون الآباء وأولياء الأمور أصحاب المصلحة المباشرة في تعليم أبنائهم، وقد يكون المجتمع المحلي المستفيد من جهد الطالب، وقد يكون المجتمع بأسره مستقبلاً، وقد يكون الأستاذ الجامعي الذي تتولاه كافة الأجهزة التعليمية المسؤولة بالرعاية والتنمية، وقد تكون الإدارة الجامعية المتطورة استجابة لحاجات ومتطلبات العملية التعليمية (زاهر، 2008).

مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

بدأت إدارة الجودة الشاملة كمفهوم وتطبيق في المؤسسات الصناعية التي تتصف بالمنافسة الجادة في الأسواق المحلية والعالمية، ثم تعدي هذا المفهوم ليشمل قطاع الخدمات والتي بدأت تنمو في الآونة الأخيرة وعلى رأسها الخدمات التعليمية والتعليم العالي التي تمثل أحد الاحتياجات الرئيسية لكافة المجتمعات. وكنتيجة حتمية ولظروف التغير السريع التي تمر بها كافة القطاعات الاجتماعية والاقتصادية برزت الأصوات المنادية بالجودة التعليمية أو الجودة في التعليم العالي على غرار القطاعات الأخرى (الترتوري، جويحان، 2009).

ويتحتم على مؤسسات التعليم العالي أن تغير من هيكلها التنظيمية بشكل فوري حتى تستطيع مواجهة التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية المحيطة بها ولم يعد النمط التقليدي في الإدارة يصلح لهذه الجامعات، بل لابد من البحث عن أنماط إدارية جديدة أكثر مرونة وقدرة على الاستيعاب والانتشار والإفادة من التكنولوجيا الحديثة (Bank, 1992).

وعرفت العملية التعليمية أو إدارة الجودة في التعليم العالي على أنها إستراتيجية متكاملة للتطوير المستمر، فهي مسئولية جميع منظومة الجامعة من كتب ومكتبة وطلاب وأساتذة ومباني ومعامل وحواسيب إلكترونية ولتحقيق أهداف الجامعة (فليجي، 2008).

إن مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي لا تختلف كثير من المبادئ الأساسية للجودة في القطاع الصناعي، فقط التركيز هنا على المصفر البشري أي المدخلات، المخرجات، العملية التعليمية. ويمكن تناول هذه المفاهيم بشيء من التفصيل كما يلي:

1- المدخلات في العملية التعليمية أو التعليم العالي: تعتبر المدخلات الأساس في تحسين جودة التعليم حيث أن الأساتذة الأكفاء والقاعات الدراسية المتكاملة من حيث تقنيات التعليم والمعامل المجهزة، بالإضافة إلى الطلاب الذين يملكون الدافعية والرغبة المالية في الدراسة تلعب كل هذه الأمور دوراً بارزاً في تحقيق الجودة العالية في مؤسسات التعليم العالي. وكثيراً ما يفهم بأن الجودة في التعليم العالي تعنى جودة المدخلات.

2- العملية التعليمية: إن تحسين جودة المدخلات تعادل في مضمونها تحسين جودة العملية التعليمية والتي تعتبر صناعة محدودة متمثلة في التعليم Learning والتدريب Teaching، واللذان يعتبران من الفعاليات المعقدة طالما أن هذه العمليات غير ملموسة ويصعب قياسه (العلي، 2008).

3- المخرجات: تعود جودة مخرجات التعليم إلى المفاهيم التقليدية المعروفة والشائعة مثل معايير التعليم والمهارات والتطور المعرفي، وتعد مخرجات التعليم من المفاهيم التي يمكن قياسه. والقصود بالتعليم هنا هو المخرجات والتي تعود إلى العلاقة النسبية ما بين الحالة الأولية Initial State، أي الحالة المعرفية لدى الطالب عند دخوله في البرنامج والحالة النهائية Late State أي عند إكمال الطالب لدراسته بالبرنامج (خلف، 1993). ويمكن تعريف نوعية خريج العملية التعليمية على أنها قاعدة المعرفة التي بإمكانه استخدامها في حل المسائل المتعلقة بمشاكل حقل العمل من خلال وظائف العملية الإدارية وهي التخطيط والتنظيم والمتابعة واتخاذ القرار (إستيفن، 1998).

تحسين الجودة المستمرة في مؤسسات التعليم العالي

تعود جذور التحسين Continuous Improvement (CI) أو Kaizen (وفق اللغة اليابانية) إلى اليابان، فبعد الحرب العالمية الثانية بدأت اليابان بعملية أطلقت عليها عمليات إعادة البناء، إذا اعتمدت

العديد من الشركات اليابانية على تطبيق واعتماد برنامج التحسين المستمر وتصدرت شركة Toshiba ذلك عام 1946م وشركة Toyota عام 1951م.

ويعبر Imaj Mas aakj الأب الروحي لفلسفة التحسين المستمر ومدير معهد التحسين وصف مفهوم التحسين المستمر على أنه سر نجاح اليابان في التنافس، إذا يتضمن السعي نحو التحسين التدريجي المستمر، وأداء الأشياء الصغيرة بطريقة أفضل وتحقيق مستويات أعلى للأداء. (kaizen: 151).

أما المصطلح الياباني Kaizen فهو يتكون من مقطعين الأول Kaj: ويعني التغيير والثاني Zen: ويعني نحو الأفضل بمعنى التغيير نحو الأفضل والأفضل هنا عبارة تغيير مستمر في الحياة الشخصية والاجتماعية والعملية على نحو بسيط للتخلص من التكلفة غير الضرورية، وتدعو إلى تضافر الجهود بين العاملين والإدارة من أجل التحسين داخل المنظمة. وبذلك يأخذ مصطلح Kaizen التحسين أربعة اتجاهات هي (جودة، 2008):

- 1- المزج بين تنوع الأساليب والمبادئ داخل ثقافة التحسين وفلسفته بوصفها أسلوباً للحياة وليس مجرد تطبيق مبادئ.
- 1- المساعدة في دعم روح التقدير والاحترام الذاتي في نفوس العاملين.
- 3- العوائد المالية المتطورة والنتيجة من إجراء العمليات كافة بكفاءة.
- 4- إرضاء الزبون بالجودة المحسنة.

إن التحسين المستمر Continuous Improvement عملية شاملة تتضمن كافة الأنشطة في المنظمة سواء المدخلات أو المخرجات أو العمليات وحتى انتقال المخرجات أو المنتجات إلى العميل (سلامة، 2005). ويعتبر تحسين الجودة فلسفة إدارية وممارسة لأعمال المؤسسات التعليمية (الجامعات) تهدف إلى تسخير الموارد المادية والبشرية للجامعات لتكون أكثر كفاءة لإنجاز الأعمال وتحقيق الأهداف، التي تتسق مع احتياجات المجتمع.

تعمل مؤسسات التعليم العالي "الجامعات" بشكل مستمر لتحسين الجودة لأسباب مختلفة مثل الضغوط الناشئة عن المنافسة الحادة بين الجامعات، أو الشكاوى من الطلاب وأولياء الأمور أو الرغبة العامة في زيادة جودة مخرجاتها ومن أهم المصادر التي تعد منبعاً لتحسين الجودة ما يلي (الطائي، قدارة، 2008):

- عملية البحث والتطوير: وتتضمن تلك العمليات استكشاف طرق جديدة أو مختلفة في التدريب والوسائل التعليمية المستخدمة في العمليات الخاصة بالتدريب وطرقها المختلفة بهدف الوصول إلى تحسين الجودة.
- المنافسة: تعتبر المنافسة ذات دور إيجابي لتطوير الجودة.
- التحسين المستمر للجودة: هو أن تأتي بالجديد والأحسن بشكل دائم، فالجديد والأفضل هما رمز التميز. وبالتالي البقاء والاستمرار، فالبقاء على القديم يعني الزوال، والتحسين هو القلب النابض لإدارة الجودة الشاملة، ولا يقف عند حد معين ويشمل كافة العمليات (محفوظ، 2008).

أهداف تحسين جودة التعليم العالي

إن الهدف الأساسي من تطبيق عملية تحسين الجودة في أي مؤسسة تعليمية "الجامعات" هو تطوير جودة الأداء والخدمات مع خفض تكاليف الوقت والجهد الضائعين لتحسين الخدمة المقدمة للطلاب وكسب رضاهم ويشمل هذا الهدف على الفوائد التالية:

- (1) خفض التكاليف: إن الجودة تتطلب عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من أول مرة، ويعني هذا تقليل الأشياء التالفة، أو إعادة إنجازها وبالتالي تقليل التكاليف.

- (2) تقليل الوقت اللازم لاتخاذ العمل للطلاب: فالإجراءات التي وضعت من قبل المؤسسات التعليمية لإنجاز العمل للطلاب قد ركزت على تحقيق الأهداف ومراقبتها، وبالتالي يتم تقليل الوقت اللازم لإنجاز الأعمال.
- (3) تحقيق الجودة: وذلك بتطوير المنتجات والخدمات حسب رغبة الطلاب، حيث إن عدم الاهتمام بالجودة يؤدي إلى زيادة الوقت في أداء وإنجاز المهام وزيادة أعمال المراقبة، وبالتالي زيادة شكاوى الطلاب من هذه الخدمات.
- (4) زيادة الكفاءة: وذلك عن طريق التعاون بين الإدارات وتشجيع العمل الجماعي.
- (5) تعليم الإدارة والعاملين كيفية تحديد وترتيب وتحليل المشاكل وتجزئتها إلى أجزاء أصغر حتى يمكن السيطرة عليها.
- (6) تقليل المهام عديمة الفائدة ومنها العمل المتكرر.
- (7) تحقيق الثقة في أداء العاملين لعملهم.
- (8) الطلاب وأولياء الأمور: يمكن أن يكون الطلاب وأولياء الأمور مصدرًا عن القيمة لأفكار تحسين الجودة عن طريق الاقتراحات أو الشكاوى المرسل، وبالتالي فإن التحليل المتأني لتلك الاقتراحات أو الشكاوى يمكن أن يوجه نظرنا ويعلمنا كيفية استقبال الطلاب لشكل الجودة وما هي المتغيرات المطلوبة في نوعية الخريج.
- (9) العاملون : يمكن أن يكون العاملون مصدرًا لإعطاء اقتراحات التحسين في كل من الإعداد والتقييم، ولكن في الحقيقة تقوم بعض المؤسسات بأخذ رأي العاملين بكل جدية، بينما تقوم مؤسسات أخرى بإهمال آراء العاملين وتجاهلها، ربما تكون حلقات الجودة واحدة من صور الاستجابة لاقتراحات التطوير مما يزيد من إحساس العاملين بانتمائهم لمؤسساتهم.
- (10) القيم المشتركة : إن الغرض الرئيسي من ذلك هو إيجاد ثقافة تنظيمية جديدة تقدر جودة الخدمة، وهذا يعني أنه يجب علينا أن ندرس الثقافة ونحدد نظام القيم السائدة ونستبدلها بثقافة وقيائية لتتلاءم مع التطوير المستمر.

إن الغرض من برنامج تحسين الجودة هو التقييم والتأكيد والتحسين لجودة رعاية الطلاب، وبرنامج تحسين الجودة يبرز أوجه الضعف في العمليات وتحسين المحتوى، حيث تكون الخدمة أفضل للمجتمع عند استخدام مصادر أكثر كفاءة.

ويعرف ضمان الجودة بأنه مجموعة الإجراءات التي من شأنها التأكد من أن العملية الرقابية على الجودة تتم طبقاً لخطة مسبقة على خدمة قد استوفت الشروط والمواصفات الفنية، ويعتبر نظام ضمان الجودة عن التقييم المستمر بالطرق والأساليب العلمية للعمليات والخدمات التي تقدمها المؤسسة مع تحليل جميع الأعمال والنتائج وتسجيلها ومقارنتها بالوثائق المرجعية لمطالب الجودة بهدف التأكد من أن هذه المطالب نتيجة لتحقيقها.

ضمان الجودة في التعليم العالي:

إن القضية الرئيسية في جودة مؤسسات التعليم هي تحسين مستوى عمليات التعليم والتعلم والبحث والمنهج والبرامج الدراسية، وتحسين جودة الخريجين وكيفية تحديد وقياس الجودة والمداخل الإدارية لتحسين الخرجات من المؤسسات التعليمية واستخدام القياس المقارن بالأفضل، ومؤشرات الأداء، وكيفية إقناع المشاركين بأن المؤسسات والنظم تقوم بمهامها الوظيفية لضمان جودة الخرجات.

لقد عرفت المنظمة الأوروبية للسيطرة على الجودة EOQC هذا النظام بأنه كل الإجراءات المخططة والمنظمة والضرورية لإعطاء الثقة بأن المنتج أو الخدمة سوق ترضي حاجات محددة مسبقاً.

كما يعتمد البعض على التنظيم في تقديم تعريف محدد للنظام بوصفه نظاماً متكاملًا من نظم فرعية متداخلة ومتبادلة التأثير هدفها إنتاج وتسويق السلع والخدمات باعتماد مجموعة من السياسات والإجراءات المخططة والنظامية للحفاظ على مستويات الجودة وتطويرها وتحسينها في ظل مستوى اقتصادي مستوى قادر على الوفاء بالاحتياجات المحددة للزبائن (الجبيوري، 2010)

ونلاحظ من التعريفات السابقة أن ضمان الجودة تركز على تحقيق رضا الزبون بإنجاز متطلباته وتوقعاته في المنتج أو الخدمة المقدمة له ويتضمن ذلك البحث من العوامل والمشكلات واكتشافها الداخلية منها والخارجية ذات العلاقة بجودة المنتج والخدمة.

وحدد هارفي Harvey وجرين (Green, 1993) خمسة مفاهيم للجودة:

- المفهوم الأول أن الجودة تعني تحقيق الدقة والإتقان من خلال التحسين المستمر، باستخدام إدارة الجودة الشاملة، من أجل تكوين فلسفة عن العمل والناس والعلاقات الإنسانية في إطار قاسم مشترك من القيم.

- المفهوم الثاني للجودة يكمن في اعتبار الجودة نوعاً من الأداء الفريد، يتحقق فقط في ظروف محدودة، وفي نوعية معينة من الطلاب وهذا المفهوم للجودة ينطبق أكثر على التعليم العالي الذي تقدمه بعض المؤسسات التعليمية الخاصة ذات الشهرة الكبيرة، مثل جامعة هارفارد Harvard وجامعة كامبريدج Cambridge حيث تكثر طلبات الالتحاق فيها، بينما الأماكن محدودة للأذكاء فقط.

- المفهوم الثالث للجودة يرى أنها القدرة على تغيير الطلاب باستمرار، وإضافة قيم جديدة إلى معارفهم ونموهم الشخصي، وهذا المفهوم للجودة يتفق أكثر مع الاهتمام الحالي بتقديم التعليم العالي للعامة من الناس.

- المفهوم الرابعة للجودة يرى أنها القدرة على تقدير قيمة المال، بحيث يكون مسؤولية شعبية، وهذا المفهوم للجودة صار شائعاً منذ أن أصبحت الهيئات العامة وهيئات التمويل أقل قبولاً لمسئولية الجامعات، عن ضمان الجودة.

- المفهوم الخامس والأخير للجودة يؤكد أنها شيء ما يناسب غرضاً منتجاً أو خدمة مطلوب تقديمها أو تحقيقها، خاصةً عندما يتحدد هذا الغرض أو المنتج. فإذا كان التعليم المقدم يفي بالغرض، فيقال إنه جيد بشرط أن يتوافق مع المستويات المقبولة للجودة والتكامل.

وهذا المدخل الأداتي يتماشى تحديد جوهر الجودة، ويركز على متطلبات تحقيق غرض ومهمة المؤسسة، ويجعل برنامج ضمان الجودة إجرائياً، وهذا المفهوم فضلته معظم الحكومات ومؤسسات التعليم العالي عندما أدخل مفهوم ضمان الجودة في الدول المتقدمة. فعلى سبيل المثال يرى مجلس تمويل التعليم العالي بأسكتلندا (1993) أن جودة أي نشاط يتم تقييمها فقط في إطار غرض هذا النشاط، وكذلك يرى مجلس التعليم العالي بأستراليا (1992) أن الجودة مفهوم نسبي، ويكون ذو معنى فقط في ضوء منظور الذين يقيمونه في إطار هدف ما، وقد تعنى الجودة شيئاً عندما توضح فقط في سياق هدف وزمان معينين.

المدخل الأداتي لضمان الجودة Instrumchtal App roach: يبدأ المدخل الأداتي لتوضيح هدف أو أهداف مؤسسة التعليم العالي، والتأكد من أن الهدف أو الأهداف تتفق وتتماشى مع أهداف الدولة والمجتمع، ثم الوقوف على فاعلية نظام أداة الجودة في قدرته على تحقيق هذا الهدف أو تلك الأهداف. واستخدام نظام إدارة الجودة يتطلب إتباع عدة خطوات متتابعة وعلى الجامعة تبيان ما تقوم به أو تؤديه، وكيفية تأديته وأن يكون المجتمع على دواية بما تفعله الجامعة وسوف نتطرق لهذه الخطوات الخمس كما يلي (الهواشي، 2005):

الخطوة الأولى : توضيح مهمة أو رسالة الجامعة Mission Statement: توضيح مهمة الجامعة أو رسالتها يجب أن يتم من خلال تعاون وتفاهم معظم العاملين أو مجتمع الجامعة. ويجب أن تتضمن مهمة الجامعة أهدافاً تتفق وأهداف الحكومة، لأن الجامعة ما هي إلا مؤسسة من مؤسسات الدولة تحكمها قوانين وطموحات وتطلعات الدولة. وبعد تحديد مهمة الجامعة، يتم توضيح الأهداف والقيم التي ترشد عملية تحقيق مهمة الجامعة ورسالتها وهذه القيم يجب أن تعكس التقاليد والأعراف المتبعة في الجامعات العالمية بالإضافة إلى قيم المجتمع الذي توجد فيه الجامعة.

الخطوة الثانية : وظائف الجامعة University Function تتمثل الخطوة الثانية في تحديد الوظائف التي يتم على ضوءها تحقيق مهام الجامعة والوظائف التقليدية للجامعة هي التدريس والبحث العلمي، ولكن في الجامعات المعاصرة استحدثت وظيفة ثالثة للجامعة وهي خدمة مجتمع الجامعة والمجتمع الخارجي المحيط بالجامعة، مجلس التعليم العالي باستراليا وضع مفهوماً لما تفعله الجامعة، إذ يرى أن وظيفة الجامعة هي تخريج طلاب مزودين بالقدرة على الاطلاع بالدور القيادي في التنمية الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والفكرية لأستراليا وأقاليمها بالإضافة إلى إنتاج المعرفة وتطويرها وتطبيقها لصالح المجتمعات والبيئات الاسترالية.

الخطوة الثالثة : أهداف التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع المباشر تتمثل أهداف التدريس في تقديم مناهج فاعلية ومبتكرة، وتوضيح إجراءات التدريس والتقييم، وتخرج أفراد لديهم القدرة على خدمة مجتمعاتهم وتوفير مناخ صحي للتدريس، أما وظيفة البحث العلمي فتتمثل في زيادة الإنتاجية البحثية والنشر، وإكساب طلاب الدراسات العليا مهارات البحث العلمي، وتسويق نتائج البحوث العلمية. وبالنسبة لوظيفة خدمة المجتمع فتتمثل أهدافها في إدارة الجامعة وتقديرها احتياجات المجتمع، والتعاون مع هيئات المجتمع الأخرى للوفاء بهذه الاحتياجات وجعل الجامعة بيت الخبرة لقطاعات المجتمع المختلفة.

الخطوة الرابعة: نظام إدارة الجودة: في هذه الخطوة يتم تحديد نظام إدارة الجودة أي عمليات الإدارة التي بموجبها تتحقق أهداف كل وظيفة. ويشمل هذا وضع منظومة متكاملة لخطط الإدارة، وعلى مستوى الإدارة العليا للجامعة يجب أن تكون هناك خطة إستراتيجية توضح رسالة الجامعة وخطة أخرى خاصة بالتدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع.

الخطوة الخامسة : نظام فحص الجودة: يجب تقويم فاعلية نظام إدارة الجودة داخلياً وخارجياً على فترات منتظمة أو من وقت لآخر. مع إجراء عملية مراجعة وفحص لمختلف عمليات الجودة ومستوياتها التي تحققت، ففي التقويم الداخلي يجب تشكيل لجنة خاصة للوقوف على مدى تقدم أو تحسن الجودة، وتضم أعضاء من داخل الجامعة ومن خارجها، وتكون مهمتها دراسة القضايا التي تناولتها اللجان المختلفة بالجامعة حول مدى كفاية الجودة. وفي معظم الجامعات تترك مسؤولية رئاسة هذه اللجنة لسؤال أكاديمي على مستوى الإدارة العليا بالجامعة. وتنبع أهمية ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي من عدة عوامل منها اهتمام الحكومة والمجتمع والمؤسسات بتحقيق المعايير الأكاديمية في مؤسسات التعليم العالي وارتفاع مستوى الإنجاز والأداء وتحسين جودة الخريجين، وزيادة الحاجة إلى الحاسبة من قبل المؤسسات والحاجة إلى المشاركة المجتمعية من قبل مؤسسات المجتمع.

وتتمثل دواعي الحاجة إلى ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي في (الهوا شي، 2005):

- (1) الحفاظ على السمعة للجامعات في ضوء العملية التعليمية والمعايير الموضوعية.
- (2) تحقيق درجة عالية من المحاسبية العامة، وخصوصاً لإشباع حاجات كل من الطالب والأفراد العاملين.
- (3) إعلام الطالب بأحقيقته في عملية الاختيار وخاصة في ضوء تنوع مجالات الدراسة.

(4) تحسين جودة العمليات والمخرجات على مستوى المؤسسة الواحدة، وتحديد الممارسات الجيدة التي تحقق ذلك وتؤدي بالتالي إلى تحسين النظام ككل.

ويعد ضمان الجودة مراجعة مخططة وتقيماً لنظامي المؤسسة والبرامج لضمان أن المعايير التعليمية المتفق عليها والبنية الأساسية يتم تنفيذها وتفعيلها، ومن ثم فإن التعليم الجيد هو ذلك التعليم الذي يحقق توقعات المتعلم لعملية التعلم وهو أن المتعلم يمتلك المعرفة والمهارة التي لم يمتلكها من قبل حدوث خبرات التعلم.

معايير اعتماد مؤسسات التعليم العالي

يعتبر الاعتماد وسيلة من وسائل ضمان الجودة التي تتعدى حدود المؤلف في حين أن ضمان الجودة كعملية تقييم تتخطى تحقيق الجودة وتمثل نوع من التقييم المؤسسي الشامل والموجه، وقد ينظر إلى الاعتماد على أنه نوعاً من المراجعة الشاملة والتقييم المستمر للبرامج الدراسية (اعتماد البرامج) أو المؤسسية مثل (الاعتماد المؤسسي). وفي كلتا الحالتين يؤدي الاعتماد إلى الإجابة بنعم أو لا حول مدى الأحقية في عملية الترخيص (سلامة، 2005، 182).

إن عملية مراجعة الجودة الخارجية المستخدمة في التعليم العالي، لفحص Scrutinize الكليات والجامعات وبرامج التعليم العالي، من أجل ضمان الجودة وتحسينها وبمعنى آخر، الاعتماد Accreditation صيغة رسمية ومنشورة حول جودة المؤسسة أو البرنامج، يمنح عقب التقييم الدائري القائم على مستويات متفق عليها، وبمعنى آخر، الاعتماد هو منح مكانة أو وضع Status أو هو نتيجة التقييم، ونجاح الاعتماد يتمخض عنه إنشاء مؤسسة أو برنامج معتمد.

فالاعتماد المؤسسي Institutional Accreditation هو اعتماد المؤسسة ككل، بما فيها كل البرامج التعليمية والواقع وطرائق تقديم البرامج وتوزيعها، دون أية مضمون يتعلق بجودة برامج المؤسسة.

أما اعتماد البرامج أو التخصص Specialized Acc فهو اعتماد وحدات أو برامج فردية، كبرامج الإعداد المهني، بواسطة هيئات الاعتماد المتخصصة، أو هيئات اعتماد البرامج التعليمية، مطابقة المستويات الخاصة بوضع المناهج ومحتويات المقررات الدراسية (الجيبوري، 2010).

أما هيئة الاعتماد: Accreditation فهي اتحاد تعليمي خاص أو غير حكومي أو إقليمي، يقوم بتطوير معايير ومستويات التقييم، ولتطلع بعمليات التقييم الخارجية، ويقوم بالدراسات الميدانية للمؤسسات للوقوف على مدى وفاء المؤسسات بالمعايير الموضوعة والمحددة. وهيئة الاعتماد تحول لها منح الوضع القانوني أو الرسمي، وأحياناً الترخيص للمؤسسات التعليمية أو البرامج للبدء في العمل، بعد الفحص الناجح لتطبيق وتقييم الوحدة التعليمية المعينة.

وهناك أنواع مختلفة من هيئات الاعتماد، هيئات agencies، مجالس councils، لجان commissions، تركز على الاعتماد العام، والاعتماد التخصصي، والاعتماد المهني، والاعتماد الإقليمي، والاعتماد القومي، واعتماد التعليم عن بعد.

والاعتماد هو العملية التي تحدد أن المؤسسة تقدم برامج ومقررات دراسية يمكن اعتمادها ذاتياً أو تقدم مواد دراسية تخضع للتقييم المستمر، حيث تشهد وكالة الاعتماد أن معايير المقررات تتناسب مع المكافآت التي تؤدي إليها، وأن الطرق المستخدمة تتناسب مع تلك الأهداف.

وتعرف الموسوعة الدولية للتعليم العالي الاعتماد بأنه الاعتراف العلني لمدرسة ما أو معهد أو كلية أو جامعة أو برنامج دراسي متخصص تتوفر فيه مؤهلات ومعايير تعليمية معينة معترف بها

- رسمياً، ويتضمن الاعتراف بتقييم عملي مقبول الجودة مؤسسات التعليم أو البرنامج بهدف التشجيع والتطوير نحو الأفضل لهذه البرامج باستمرار، ويعد ذلك ضرورياً لسببين هما :
- أن تتحمل المؤسسات الأكاديمية المسؤولية باستمرار أمام بعضها لتحقيق أهداف واضحة ومحددة من خلال برامج تعليمية مناسبة.
- التأكد من مدى التزام هذه المؤسسات ببرامج ذات معايير محددة ومقبولة سلفاً.

الدراسات السابقة:

تعددت الدراسات التي تناولت موضوع جودة التعليم العالي على المستوى المحلي والإقليمي والعالمي ويمكن ذكر بعضها كما يلي:

دراسة (طعامنة، 2001) حول إدارة الجودة الشاملة في القطاع الحكومي، هدفت الدراسة للتعرف على مستوى ممارسة وتطبيق عناصر إدارة الجودة الشاملة والوقوف على المعوقات التي تحول دون تطبيقها، وهدفت على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى المتغيرات الجنس والمؤهل العلمي والمستوى الوظيفي، وأتبعته الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال دراسة ميدانية، حيث تم اختيار عينة طبقية عشوائية تمثل كافة الوحدات الإدارية وتم تطوير إستبانة مكونة من (41) فقرة. وتوصلت الدراسة إلى وجود عدد من المعلومات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في ذلك القطاع ومنها، عدم وجود إستراتيجية واضحة، تدريب غير مناسب، عدم الالتزام بروح الفريق، قلة مشاركة العاملين، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لتغير الجنس والمؤهل العلمي.

دراسة (خليل والزهرى، 2001) حول إدارة الجودة الشاملة في التعليم خبرات أجنبية وإمكان الاستفادة منها في مصر، اعتمدت الدراسة على المنهج المقارن مع الاهتمام بمنهج المسح التربوي، وقام الباحثان بتقديم بعض المقترحات والتوصيات في ضوء الرؤى العالمية لدى إمكانية تطبيق الجودة ومنها: التحسين المستمر، الاهتمام بالمهارات النظرية والعملية في مؤسسات التعليم الجامعي، العمل على تطبيق إستراتيجية ملائمة لتحسين أداء الجودة.

أجرى كولنيسكي (Kolcinski: 2000) دراسة تهدف إلى النجاح والانخفاض في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في (184) مؤسسة تعليمية، حيث تم تطبيق أداة البحث على هذه المؤسسات في عامي (1991، 1996) لمعرفة مدى تطبيق الجودة في الإدارة، استخدم الباحث الاستبانة ومقارنة النتائج وتوصلت الدراسة إلى أن: 74% من هذه المؤسسات التي تم زيارتها في عام (1991- 1996) ومازالت تطبق الجودة. و86% من هذه المؤسسات تشجع على إتباع أسس الجودة الشاملة في عملياتها الإدارية وخدماتها، و93% من المؤسسات أكدت أنها واجهت معوقات ومشاكل في تطبيق أسس الجودة، و65% من المؤسسات تشير إلى أنها بدأت تطبيق الجودة الشاملة منذ أقل من ست سنوات.

وفي دراسة قام بها (البطي:2000) بعنوان إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في المجال التربوي السعودي. هدفت الدراسة إلى التعريف بإدارة الجودة الشاملة، وبيان إمكانية تطبيقها في الميدان التربوي. وقد أتبع الباحث المنهج الوصفي لوصف إدارة الجودة الشاملة، ومحاولة التأكد من إمكانية تطبيقها في الميدان التربوي السعودي بالاعتماد على البحوث والدراسات والتقارير ذات الصلة. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: يمكن تطبيق إدارة الجودة في الميدان التربوي وضرب أمثلة من التجارب الأمريكية والسعودية، ويمكن الاستفادة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم السعودي.

وأجرى (عبد الهادي والراوي، 1998) دراسة حول إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، وهدفت الدراسة إلى التعرف على إدارة الجودة الشاملة في جامعة الإمارات العربية المتحدة وأتبعته الدراسة طريقة الوصف التحليلي والدراسة الميدانية من خلال استقراء آراء عينة الدراسة. وأظهرت النتائج أن جامعة الإمارات العربية بها العديد من الإمكانيات التي تؤهلها لتطبيق

إدارة الجودة الشاملة TQM مثل: نظام الساعات المعتمدة الذي تستخدمه الجامعة، ونظام التقويم للمسابقات وأعضاء هيئة التدريس، وأن الإمكانيات والتسهيلات التي توفرها جامعة الإمارات المتحدة لطلابها وأعضاء هيئة التدريس بها ستسهم بالتأكيد في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

وأجرى كريستوفرسون (Chrestofferson) دراسة حول إدارة الجودة الشاملة في كليات أيوا (Iowa) الأمريكية ومدارسها، شملت عينة الدراسة أعضاء هيئة التدريس والإداريين ورؤساء المجلس في (15) مدرسة و(15) كلية تتضمن الاستبانة تضمن الاستبانة المستخدمة (39) عبارة، بالإضافة إلى الإحصاء الوصفي واختبار T-test، وANOVA لمعرفة الاختلافات بين المجموعات وتوصلت إلى أن المدارس والكليات قد طبقت نظام الجودة ومعاييرها ووجدتها مناسبة لها. وأن أعضاء هيئة التدريس والإداريين في الكليات قد تلقوا تدريباً أكثر من قرنائهم في المدارس.

التعليق على الدراسات السابقة:

خلص الباحثون بعد عرض الدراسات السابقة العربية والأجنبية إلى النقاط التالية:

- (1) كثرة الدراسات التي اهتمت بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.
- (2) معظم هذه الدراسات توصلت إلى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.
- (3) جميع الدراسات أكدت الفائدة الكبيرة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.
- (4) أغلب هذه الدراسات توصلت إلى أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة تؤدي إلى تحسين جودة المخرجات (الخريجين، البحوث العلمية) والحصول على الاعتمادية وهي النقطة الأساسية التي تلتقي فيها الدراسة مع الدراسات السابقة.

الدراسة الميدانية

الإجراءات المنهجية للدراسة:

نظراً لطبيعة الدراسة استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي الذي لا يقتصر على وصف الظاهرة أو المشكلة المراد دراستها، بل يتعداه إلى جمع المعلومات عنها وتفسيرها وتحليلها وتقويمها، وربط مدلولاتها للوصول إلى الاستنتاجات التي تسهم في فهم الواقع وتطويره.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من كافة أعضاء هيئة التدريس في فرع جامعة الطائف بالخرمة والذي يبلغ عددهم حوالي (132) عضو هيئة التدريس يعملون في كليتي العلوم والتربية، والمجتمع، وهنا يجب الإشارة إلى أن اللائحة المنظمة لشؤون منسوبي الجامعات السعودية من أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم الصادرة عن وزارة التعليم العالي (1418) هـ أعضاء هيئة التدريس بأنهم الأساتذة، والأساتذة المشاركون، والأساتذة المساعدون، إلا أن الدراسة شملت المحاضرون ومدرسو اللغة والمعيدون لأنهم يقومون بأعباء تدريسية.

عينة الدراسة:

وقد تم توزيع (100) استبيان على أفراد عينة الدراسة بشكل مباشر وبالتعاون مع رؤساء الأقسام العلمية التي يعملون فيها ويمثلون نسبة (75.7)٪، وبعد فترة زمنية تم البدء بجمع

الاستبيانات، حيث تم استرجاع (86) استبانة، أي نسبة (86)% من مجتمع الدراسة بفاقد (14)% من الاستبيانات الموزعة، وبعد مراجعتها تبين أن هنالك (12) استبيان غير مكتمل البيانات تم استبعادهم، لذا أصبحت عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل (74) استبيان وتشكل هذه ما نسبته (74)% من الاستبيانات الموزعة وهي نسبة جيدة في العرف الإحصائي.

المعالجة الإحصائية:

قام الباحثون بعد جمع المعلومات بتحليلها من خلال البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وقد استخدم الباحثون عدداً من الأساليب الإحصائية المناسبة، فقد تم استخدام المتوسطات الحسابية لتحديد متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة عن كافة الفقرات. كما تم استخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة فروق ذات دلالة إحصائية بشكل عام تعزى المتغيرات الجنس، المؤهل، الخبرة، العمر.

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

تم تحليل بيانات الجزء الأول من الاستبانة وتبين الجدول (1) نتائج التحليل، ونلاحظ أن (32) من أفراد العينة من الذكور بنسبة (43,2)% و(42) من الإناث بنسبة (56,8)% بعد استبعاد التالف من الاستبيانات.

وفيما يتعلق بالمؤهل العلمي، فإن (61) من أفراد عينة الدراسة من حملة درجة الدكتوراه ويشكل نسبة (82,4)% و(12) من حملة الماجستير بنسبة (16,2)% و(1) من حملة البكالوريوس ويمثل نسبة (1,4)% من أفراد العينة.

وفيما يتعلق بالدرجة الوظيفية، فنجد أن (4) من أفراد العينة بدرجة أستاذ بنسبة (5,4)% و(5) بدرجة أستاذ مشارك بنسبة (6,8)% و(52) أستاذ مساعد بنسبة (70,3)% و(10) محاضر بنسبة (13,5)% و(2) مدرس لغة بنسبة (2,7)% و(1) معيد بنسبة (1,4)% من حملة عينة الدراسة.

أما فيما يتعلق بالخبرة التدريسية، فإن (30) من أفراد العينة تتراوح مدة خبرتهم أقل من (5) سنوات يمثل نسبة (40,5)% من أفراد عينة الدراسة و(18) يتراوح خبرتهم بين (10-6) ويشكل نسبة (24,3)% و(26) يتراوح خبراتهم (10) سنوات فأكثر وبنسبة (35,1)% من أفراد عينة الدراسة.

تقوم مؤسسات التعليم العالي بتحقيق أهداف المجتمع المنشودة من خلال قيامها بأدوارها المتعلقة بتأهيل الكادر البشري في مختلف المجالات تأهيلاً علمياً وعملياً. ويعتبر أعضاء هيئة التدريس واحدة من هذه الكوادر، إذ يمثل حجر الزاوية في إنفاذ متطلبات تأهيل الكوادر للمجتمع.

وبما أن الجامعات هي الأساس في إعداد هذه الكوادر لتحمل المسؤوليات نحو المجتمع مستقبلاً، فهي تقوم باستقطاب الكفاءات النادرة في مختلف التخصصات المطلوبة حتى تستطيع أن تؤدي دورها على أكمل وجه.

لذا فهي تعمل على توفير المناخ الملائم والظروف الجيدة لأعضاء هيئة التدريس التي تساعدهم على القيام بواجباتهم ومسئولياتهم وتحقيق أهداف المؤسسة وأهداف المجتمع وتحقيق أهدافهم الخاصة مما يشعرهم بالرضا من التحاقهم وعملهم بالجامعات. أما بيانات الجزء الثاني من الاستبانة كما جاء في الجدول رقم (1).

الجدول (1)
المعلومات الأساسية عن الجودة في التعليم العالي

#	الأسئلة والإجابات	العدد	النسب	الوسط الحسابي	الوسيط
1	الجودة من وجهة نظرك تعني				
	الحصول على شهادة الأيزو	2	2.7	2.7	2.7
	التحسين والتطوير المستمر	66	89.2	89.2	91.9
	جودة أعلى	6	8.1	8.1	100.0
2	مدى اقتناع الإدارة العليا بفرع الجامعة بالخرمة بأهمية وضرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة؟ بدرجة				
	ضعيفة	13	17.6	17.6	17.6
	متوسطة	30	40.5	40.5	58.1
	كبيرة	31	41.9	41.9	100.0
	المجموع	74	100.0	100.0	
3	مدى توفير المناخ التنظيمي الملائم بالفرع لتوليد الأفكار الابتكارية				
	غير ملائم	33	44.6	44.6	44.6
	إلى حد ما	38	51.4	51.4	95.9
	ملائم	3	4.1	4.1	100.0
4	إلى أي مدى يلبي فرع الجامعة بالخرمة احتياجات المجتمع المحلي في التنمية المستدامة؟				
	لا يلبيها إطلاقاً	12	16.2	16.2	16.2
	يلبيها جزئياً	57	77.0	77.0	93.2
	يلبيها بصورة كاملة	5	6.8	6.8	100.0
5	الفرص المتاحة في البيئة الخارجية (خارج فرع الجامعة) أو البيئة المحيطة بها				
	لا يمكن الاستفادة منها	25	33.8	33.8	33.8
	يمكن الاستفادة منها	49	66.2	66.2	100.0
6	إحساس أعضاء هيئة التدريس بتحمل المسؤولية والقيام بمهام وأعباء تطبيق الجودة الشاملة بفرع الجامعة بالخرمة				
	ضعيف	2	2.7	2.7	2.7
	إلى حد ما	26	35.1	35.1	37.8
	بدرجة كبيرة	46	62.2	62.2	100.0
7	وعي أعضاء هيئة التدريس بمكونات وحقائق ومتطلبات تطبيق الجودة في التعليم العالي				
	ضعيف	2	2.7	2.7	2.7
	منخفض	20	27.0	27.0	29.7
	بدرجة كبير	52	70.3	70.3	100.0
8	سياسات وقواعد نظم العمل الداخلية في الجامعة				
	سلبية	12	16.2	16.2	16.2
	إلى حد ما	40	54.1	54.1	70.3

#	الأسئلة والإجابات	العدد	النسب	الوسط الحسابي	الوسيط
	إيجابية	22	29.7	29.7	100.0
9	درجة تأثير قيم وفلسفة العمل بالجامعة				
	سلبية	7	9.5	9.5	9.5
	محايدة	33	44.6	44.6	54.1
	إيجابية	34	45.9	45.9	100.0
10	درجة وضوح رسالة الجامعة وأهدافها لأعضاء هيئة التدريس بفرع الجامعة بالخرمة				
	غير واضحة	4	5.4	5.4	5.4
	إلى حد ما	33	44.6	44.6	50.0
	واضحة جدا	37	50.0	50.0	100.0
11	طبيعة العلاقات وإمكانيات التعاون بين الإدارات المختلفة في فرع الجامعة بالخرمة				
	ضعيفة	18	24.3	24.3	24.3
	جيدة	38	51.4	51.4	75.7
	ممتازة	18	24.3	24.3	100.0
12	مستوى الخدمات التعليمية المقدمة بالفرع وإمكانية تطويرها وتحسينها				
	ضعيفة	27	36.5	36.5	36.5
	متوسطة	37	50.0	50.0	86.5
	قوية	10	13.5	13.5	100.0
13	مدى توفير متطلبات تحسين الأداء لتحقيق تقدم فرع الجامعة				
	غير متوفرة	24	32.4	32.4	32.4
	متوفرة بنسبة قليلة	47	63.5	63.5	95.9
	متوفرة	3	4.1	4.1	100.0
14	للإدارة علاقات جيدة وبناءة مع كل من الأساتذة والطلاب والمجتمع				
	لا أوافق	16	21.6	21.6	21.6
	محايد	27	36.5	36.5	58.1
	أوافق	31	41.9	41.9	100.0

ونلاحظ من الجدول (1) أن (89,2)٪ يرون بأنها التحسين والتطوير المستمر، بينما (8.1)٪ بأنها جودة أعلى و(2,7)٪ الحصول على شهادة الأيزو. وفي الإجابة عن مدى اقتناع الإدارة العليا بأهمية تطبيق إدارة الجودة، فإن (41,9)٪ بدرجة كبيرة، و(40,5)٪ متوسطة، و(17,6)٪ ضعيفة. وجاءت الأجوبة على السؤال، مدى توفر المناخ التنظيمي، فإن (51,4)٪ إلى حد ما، و(44,6)٪ غير ملائم، و(4,1)٪ ملائم. وعن مدى يلي فرع جامعة الطائف بالخرمة احتياجات المجتمع المحلي، فإن (77)٪ يلبئها جزئياً، و(16,2)٪ لا يلبئها إطلاقاً و(6,8)٪ يلبئها بصورة كاملة. أما عن الفرص المتاحة في البيئة الخارجية (خارج الجامعة). فإن (66,2)٪ يمكن الاستفادة منها و(33,8)٪ لا يمكن الاستفادة منها. و عن مدى أحساس أعضاء هيئة التدريس بتحمل المسؤولية، فإن (62,2)٪ بدرجة كبيرة، و(35,1)٪ إلى حد ما و(2,7)٪ ضعيف. أما إجابات عن وعي أعضاء هيئة التدريس بمتطلبات تطبيق

الجودة في التعليم العالي فإن (70,3) % بدرجة كبيرة و(27) % منخفض و(2.7) % ضعيف. وعن سياسات وقواعد العمل في الجامعة، فإن (54.1) % إلى حد ما و(29.7) % ايجابية و(16.2) % سلبية. أما عن درجة تأثير قيم وفلسفة بفرع الجامعة، فإن (45.9) % ايجابية و(44,6) % محايد و(9,5) % سلبية. وأما إجابات عن طبيعة العلاقات وإمكانيات التعاون بين الإدارات المختلفة، فإن (51.4) % جيدة، و(24.3) % ممتازة و(24.3) % ضعيفة. وعن مستوى الخدمات التعليمية المقدمة، فإن (50) % متوسطة و(36.5) % ضعيفة و(13.5) % قوية. أما إجابات السؤال عن مدى توفر متطلبات تحسين الأداء، فإن (63.5) % قليلة، و(32.4) % غير متوفرة، و(4.1) % متوفرة. وعن علاقات الإدارة مع الأساتذة والطلاب والمجتمع، فإن (41.9) % جيدة و(36.5) % محايدة و(21.6) % غير جيدة.

أما بيانات الجزء الثالث من الاستبانة كما في الجدول رقم (2) نقاط القوة والضعف فإن الإجابة عن تسعى الإدارة إلى ترسيخ مبدأ العمل الجماعي وتبادل الآراء والأفكار، فإن (50) % موافق و(23) % محايد، و(27) % لا أوافق. أما عن يتصف أعضاء هيئة التدريس بالكفاءة العلمية والتربوية، فإن (87.8) % أوافق و(9.5) % محايد و(2.7) % لا أوافق. وعن مساهمة أعضاء هيئة التدريس في خدمة المجتمع، فإن (56.8) % أوافق، و(28.4) % محايد و(14.9) % لا أوافق. بالنسبة للإمكانيات المتوفرة بفرع الجامعة تمكثها من تطبيق الجودة، فإن (66.2) % لا أوافق، و(25.7) % محايد و(8.1) % أوافق. وعن استخدام الوسائل التعليمية الحديثة في العملية التعليمية، فإن (37.8) % لا أوافق و(31.1) % محايد و(31.1) % أوافق. وجاءت إجابات عن مدى توفر القاعات التدريسية بالفرع، فإن (67.6) % لا أوافق و(20.3) % أوافق، و(12,2) % محايد. وعن مدى توفر التجهيزات والمعامل، فإن (70.3) % لا أوافق، و(21.6) % محايد و(8.1) % أوافق. أما عن وجود مكتبة مركزية متخصصة، فإن (91.9) % لا أوافق و(5.4) % محايد و(20.3) % لا أوافق. وعن معايير قبول الطلاب، فإن (40) % أوافق و(39.2) % محايد و(20.3) % لا أوافق. وفيما يتعلق بالمناهج الدراسية تتسم بالرونة، فإن (71.6) % أوافق و(14.9) % لا أوافق و(13.5) % محايد. وجاءت إجابات عن استخدام مناهج وأساليب حديثة في التقويم وقياس الأداء، فإن (37.8) % أوافق و(36.5) % محايد و(25.7) % لا أوافق. وعن مدى توفر بيئة جامعية ممتازة، فإن (59.5) % لا أوافق، و(23.3) % محايد، و(16.2) % أوافق. وعن العلاقة بين الطلاب والأساتذة، فإن (81.1) % جيدة، و(17.6) % محايدة، و(1.4) % لا أوافق. وفيما يتعلق بتوفر الموارد المادية لتنفيذ الالتزامات الخاصة بالطلاب، فإن (52.7) % محايد، و(27) % لا أوافق، و(20.3) % أوافق. والجدول (2) يبين ذلك.

الجدول (2)

تحليل نقاط القوة والضعف في فرع جامعة الطائف بالخرمة

م	السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	للإدارة علاقات جيدة وبناءة مع كل من الأساتذة والطلاب والمجتمع	2,20	0776
2	تسعى الإدارة إلى ترسيخ مبدأ العمل الجماعي وتبادل الآراء والأفكار	2,23	0853
3	يتصف أعضاء هيئة التدريس بالكفاءة العلمية والتربوية الكفيلة بتحقيق الجودة	2,85	0428
4	يساهم أعضاء هيئة التدريس في برامج خدمة المجتمع	2,42	0740
5	الإمكانيات المتوفرة بفرع الجامعة تمكثها من تحقيق الجودة	1,42	0641
6	لوسائل التعليمية الحديثة والتكنولوجيا في العملية التعليمية	1,93	0833
7	تتوفر القاعات التدريسية الملائمة لعدد الطلاب بفرع الجامعة	1,53	0815
8	تتوفر بفرع الجامعة التجهيزات الخاصة بالمعامل المتمثلة في (معامل اللغات، معامل المواد العلمية، معامل الكمبيوتر)	1,38	0635
9	وجود مكتبة مركزية متخصصة تضم أحدث المراجع العلمية في مجال التخصص	1,11	0391
10	تتم عملية قبول الطلاب وفق معايير واضحة ومحددة حسب إمكانيات الفرع	2,20	0758
11	المناهج الدراسية تتسم بالرونة وإمكانية تعديلها وفقاً للمتطلبات والاحتياجات المحلية والمستقبلية	2,57	0742

0786	2,11	تستخدم مناهج وأساليب حديثة في التقويم وقياس الأداء	12
0760	1,57	تتوفر بيئة جامعية وخدمات طلابية ممتازة تعزز التنمية الفكرية والشخصية للطلاب	13
0437	2.80	العلاقة بين الطالب والأساتذة جيدة	14
0689	1,93	تتوفر لفرع الجامعة موارد مالية كافية لتنفيذ كل الالتزامات الخاصة بالطلاب	15

خامساً : اختبار فروض الدراسة :

الفرضية الأولى : إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في فرع جامعة الطائف بالخرمة، يؤدي إلى تطوير وتحسين الأداء والمنتجات ويمكنها من الحصول على الاعتمادية. ومن الجدول رقم (2) نلاحظ أن وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس عن الجودة، فإن (89,2)% يرونها بأنها التحسين والتطوير المستمر، بينما (8,1)% بأنها جودة أعلى و(2,7)% الحصول على شهادة الأيزو. وفي الإجابة عن مدى اقتناع الإدارة العليا بأهمية تطبيق إدارة الجودة، فإن (41,9)% بدرجة كبيرة، و(40,5)% متوسطة، و(17,6)% ضعيفة. فإن الإجابة عن تسعى الإدارة إلى ترسيخ مبدأ العمل الجماعي وتبادل الآراء والأفكار، فإن (50)% موافق و(23)% محايد، (27)% لا أوافق. تؤكد هذه البيانات صحة هذه الفرضية بأن تطبيق إدارة الجودة الشاملة تؤدي إلى تطوير وتحسين الأداء والمنتجات والحصول على الاعتمادية.

الفرضية الثانية : إدارة الجودة الشاملة تتطلب العمل في فريق واحد (مؤازرة الإدارة العليا ومشاركة أعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلاب والعاملين) تؤدي إلى نجاح تطبيق إدارة الجودة. وفي الإجابة عن مدى اقتناع الإدارة العليا بأهمية تطبيق إدارة الجودة، فإن (41,9)% بدرجة كبيرة، و(40,5)% متوسطة، و(17,6)% ضعيفة. فإن الإجابة عن تسعى الإدارة إلى ترسيخ مبدأ العمل الجماعي وتبادل الآراء والأفكار، فإن (50)% موافق و(23)% محايد، (27)% لا أوافق. أما عن يتصف أعضاء هيئة التدريس بالكفاءة العلمية والتربوية، فإن (87,8)% أوافق و(9,5)% محايد و(2,7)% لا أوافق. وعن مساهمة أعضاء هيئة التدريس في خدمة المجتمع، فإن (56,8)% أوافق، و(28,4)% محايد و(14,9)% لا أوافق. بالنسبة للإمكانيات المتوفرة بفرع الجامعة تمكثها من تطبيق الجودة، فإن (66,2)% لا أوافق، (25,7)% محايد و(8,1)% أوافق. أما عن الفرص المتاحة في البيئة الخارجية (خارج الجامعة). فإن (66,2)% يمكن الاستفادة منها و(33,8)% لا يمكن الاستفادة منها. وعن مدى إحساس أعضاء هيئة التدريس بتحمل المسؤولية، فإن (62,2)% بدرجة كبيرة، و(35,1)% إلى حد ما و(2,7)% ضعيف. البيانات تؤكد صحة الفرضية الثانية التي تقول أن إدارة الجودة الشاملة تتطلب العمل في فريق واحد مع مؤازرة الإدارة العليا ومشاركة أعضاء هيئة التدريس والطلاب والعاملين.

الفرضية الثالثة: جودة المدخلات المتمثلة في (الطلاب وهيئة التدريس والمناهج والبيئة الجامعية) يؤدي إلى جودة المخرجات (الخريجين والبحوث) لسد متطلبات سوق العمل داخليا وخارجيا. إن (40)% أوافق و(39,2)% محايد و(20,3)% لا أوافق. وفيما يتعلق بالمناهج الدراسية تتسم بالرونة، فإن (71,6)% أوافق و(14,9)% لا أوافق و(13,5)% محايد. أما عن وجود مكتبة مركزية متخصصة، فإن (91,9)% لا أوافق و(5,4)% محايد و(20,3)% لا أوافق. وجاءت إجابات عن استخدام مناهج وأساليب حديثة في التقويم وقياس الأداء، فإن (37,8)% أوافق و(36,5)% محايد و(25,7)% لا أوافق. وعن مدى توفر بيئة جامعية ممتازة، فإن (59,5)% لا أوافق، و(23,3)% محايد، و(16,2)% أوافق. وعن العلاقة بين الطلاب والأساتذة، فإن (81,1)% جيدة، و(17,6)% محايدة، و(1,4)% لا أوافق. وفيما يتعلق بتوفر الموارد المادية لتنفيذ الالتزامات الخاصة بالطلاب، فإن (52,7)% محايد، و(27)% لا أوافق، (20,3)% أوافق. وأما إجابات عن طبيعة العلاقات وإمكانيات التعاون بين الإدارات المختلفة، فإن (51,4)% جيدة، و(24,3)% ممتازة و(24,3)% ضعيفة. وعن مستوى الخدمات التعليمية المقدمة، فإن (50)%

متوسطة و(36.5)% ضعيفة و(13.5)% قوية. وجاءت إجابات عن مدى توفر القاعات التدريسية بالفرع، فإن (67.6)% لا أوافق و(20.3)% أوافق، و(12.2)% محايد. وعن مدى توفر التجهيزات والمعامل، فإن (70.3)% لا أوافق، (21.6)% محايد و(8.1)% أوافق. أما إجابات السؤال عن مدى توفر متطلبات تحسين الأداء، فإن (63.5)% قليلة، (32.4)% غير متوفرة، و(4.1)% متوفرة. وعن علاقات الإدارة مع الأساتذة والطلاب والمجتمع، فإن (41.9)% جيدة و(36.5)% محايدة و(21.6)% غير جيدة. وجاءت الأجوبة على السؤال، مدى توفر المناخ التنظيمي، فإن (51.4)% إلى حد ما، و(44.6)% غير ملائم، و(4.1)% ملائم. وعن مدى توفر بيئة جامعية ممتازة، فإن (59.5)% لا أوافق، و(23.3)% محايد، و(16.2)% أوافق. إن النتائج التي توصلت إليها الدراسة تؤكد عدم صحة الفرضية الثالثة أي في الوقت الحاضر لا تتوفر المتطلبات الأساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في فرع الجامعة كمدخلات متكاملة تؤدي إلى جودة في المخرجات.

الفرضية الرابعة: من الأخطاء الشائعة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة باعتبارها تقنية حديثة مبتكرة تسعى المؤسسات من أجل الحصول عليها دون مراعاة الجوانب الأخرى. جاءت إجابات عن استخدام مناهج وأساليب حديثة في التقويم وقياس الأداء، فإن (37.8)% أوافق و(36.5)% محايد و(25.7)% لا أوافق. أما عن درجة تأثير قيم وفلسفة بفرع الجامعة، فإن (45.9)% ايجابية و(44.6)% محايد و(9.5)% سلبية. وأما إجابات عن طبيعة العلاقات وإمكانيات التعاون بين الإدارات المختلفة، فإن (51.4)% جيدة، و(24.3)% ممتازة و(24.3)% ضعيفة. وعن مستوى الخدمات التعليمية المقدمة، فإن (50)% متوسطة و(36.5)% ضعيفة و(13.5)% قوية. فإن الإجابة عن تسعى الإدارة إلى ترسيخ مبدأ العمل الجماعي وتبادل الآراء والأفكار، فإن (50)% موافق و(23)% محايد، و(27)% لا أوافق. أما عن يتصف أعضاء هيئة التدريس بالكفاءة العلمية والتربوية، فإن (87.8)% أوافق و(9.5)% محايد و(2.7)% لا أوافق. البيانات الواردة تؤكد صحة الفرضية الرابعة، أن الجودة الشاملة ليست مجرد تقنية حديثة مبتكرة تسعى المؤسسات التعليمية من أجل الحصول عليها، وإنما هي مجموعة من الجوانب يجب مراعاتها.

الاستنتاجات:

حاولت هذه الدراسة التعرف على إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من أجل التحسين المستمر والحصول على الاعتمادية. في فرع جامعة الطائف بالخرمة. وبعد تحليل البيانات ومناقشتها توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- (1) على الرغم من أن (70.3)% من أعضاء هيئة التدريس الذين تم استقصائهم هم على وعي بمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة على فرع الجامعة بالخرمة، إلا أن هنالك معوقات تحول دون تطبيقها في الوقت الراهن ويعززون ذلك لحدثة الفرع.
- (2) (89.2)% من أعضاء هيئة التدريس يؤكدون أن الجودة تعني التحسين والتطوير المستمر في المدخلات يؤدي إلى جودة المخرجات ثم الحصول على الاعتمادية.
- (3) (77)% من أعضاء هيئة التدريس يرون أن فرع الجامعة بالخرمة يلبي احتياجات المجتمع المحلي جزئياً.
- (4) (70)% من الباحثين يؤكدون عدم توفر الإمكانيات المتمثلة في:
 - (1) القاعات الدراسية الكافية، والمعامل المجهزة، والمكتبة المتخصصة، وبيئة جامعية ممتازة تساعد على الإبداع والابتكار.
 - (5) (87.8)% من الباحثين يؤكدون أن أعضاء هيئة التدريس بدرجات عالية من الكفاءة.
 - (6) معظم أعضاء هيئة التدريس يؤكدون أهمية العمل الجماعي وتبادل الآراء والأفكار.

- (7) هنالك نقص وقصور في استخدام الأساليب الحديثة في التقويم وقياس الأداء.
- (8) (71.6)% من أعضاء هيئة التدريس الباحثين يؤكدون أن المناهج التدريسية ممتازة وتتسم بالمرونة.
- (9) معظم أعضاء هيئة التدريس على استعداد في المساهمة المجتمعية (خدمة المجتمع) في مجال اختصاصاتهم.
- (10) إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة تؤدي إلى تطوير وتحسين الأداء والمخرجات والحصول على الاعتمادية.
- (11) في الوقت الحاضر لا تتوفر المتطلبات الأساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في فرع الجامعة كمدخلات متكاملة تؤدي إلى جودة في المخرجات.
- (12) إن إدارة الجودة الشاملة تتطلب العمل في فريق واحد مع مؤازرة الإدارة العليا ومشاركة أعضاء هيئة التدريس والطلاب والعاملين.
- (13) إن الجودة الشاملة ليست مجرد تقنية حديثة مبتكرة تسعى المؤسسات التعليمية من أجل الحصول عليها، وإنما هي مجموعة من الجوانب يجب مراعاتها.

التوصيات والمقترحات

بناءً على النتائج السابقة فإن الدراسة توصي بما يلي:

- (1) نشر ثقافة الجودة في كافة أرجاء فرع الجامعة بالخرمة بين أعضاء هيئة التدريس والإداريين والطلاب والعاملين.
- (2) تحسين البيئة الجامعية من خلال توفير القاعات التدريسية، والمعامل المجهزة والمكتبة العلمية المتخصصة، ابتكار أساليب جديدة في تقويم الطلاب والأساتذة والاستفادة منها في البحث العلمي.
- (3) أهمية إتاحة المزيد من الفرص لمشاركة أعضاء هيئة التدريس في صنع القرارات داخل فرع الجامعة، والتعبير عن آرائهم وتقديم مقترحاتهم مما يساعد على تحسين الأداء.
- (4) ضرورة بناء وتطوير علاقة جيدة بين الإدارة وأعضاء هيئة التدريس والعاملين والطلاب والمجتمع المحلي.
- (5) يجب التعرف على احتياجات المجتمع المحلي من التنمية المستدامة وتلبيتها من خلال الكفاءات العلمية بالجامعة.
- (6) تنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية المتخصصة في مجال الجودة في العملية التعليمية لأعضاء هيئة التدريس والعاملين بفرع الجامعة من أجل تطوير أدائهم الأكاديمي والتربوي.
- (7) الصبر والالتزام في إيجاد الحلول المختلفة للمشكلات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في فرع الجامعة من خلال مهارات عمل الفريق.
- (8) تشجيع أعضاء هيئة التدريس على إجراء البحوث البينية التي تعالج قضايا مشتركة بين أكثر من متخصص.
- (9) تشجيع أعضاء هيئة التدريس على تقديم الخدمات الاستشارية العلمية والإدارية والفنية والاستشارات الأخرى لجميع قطاعات المجتمع المختلفة.
- (10) أن تعمل الإدارة الجامعية على تفعيل وظائف الجامعة الثلاث وهي التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع من خلال أسس إدارة الجودة الشاملة.

(11) إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية حول إدارة الجودة في التعليم العالي ومن تلك الدراسات على سبيل المثال لا الحصر:

- جودة البحث العلمي ودرها في تحقيق التنمية المستدامة.
- تنمية الكفايات اللازمة لأعضاء هيئة التدريس وفقاً لمعايير الجودة والاعتماد الأكاديمي.
- مزايا الحصول على الاعتمادية في مؤسسات التعليم العالي.
- تدريب أعضاء هيئة التدريس لترقية الأداء وفقاً لمعايير الجودة والاعتماد الأكاديمي.
- تطوير المناهج الدراسية وفقاً لمعايير الجودة والاعتماد الأكاديمي.

المراجع

- إيقان، جيمس، دين، جيمس (2009) – الجودة الشاملة، الإدارة والتنظيم والإستراتيجية – تعريب د. سرور علي إبراهيم سرور، الرياض – دار المنتج، ص31.
- الترتوري، محمد عوض، جويحان أغادير (2009)، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، عمان، دار السيرة – 1429هـ.
- الجبوري، ميسر إبراهيم أحمد، (2010) – إدارة الجودة جوانب نظرية وتجارب واقعية، معهد الإدارة العامة – الرياض. ص16.
- جودة، محفوظ أحمد، (2008) – إدارة الجودة الشاملة – عمان – دار وائل.
- جورج ستيفن وارنولد ويمر زكيوتش، (1998)، إدارة الجودة الشاملة الاستراتيجيات والآليات المجربة في أكبر الشركات الناجحة اليوم، ترجمة حسين حسنين ط. ا. عمان، دار النشر.
- حسين، سلامة عبد العظيم (2005)، ضمان الجودة والاعتماد في التعليم – الرياض – الدار الصولتية 1426هـ.
- خلف، عمر محمد، (1993) – تحسين الأداء الإداري في مؤسسات التعليم العالي في الدول العربية، قراءات حول التعليم العالي – اليونسكو العدد السادس، عمان.
- زاهر، ضياء الدين (2008)، إدارة النظم التعليمية للجودة الشاملة – القاهرة دار السحاب، – 1428هـ.
- زيدان، عبد العظيم وآخرون – إدارة الجودة الشاملة – الجامعة العمانية، دن، دت.
- سلامة عبد العظيم، (2006) – ضمان الجودة في العملية التعليمية، مرجع سابق ص106.
- الطائي، وعد – قداة، عيسى، (2008)، إدارة الجودة الشاملة – عُمان، اليازوري.
- علوان، قاسم نايف، (2005)، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو ISO 9000، عمان، دار الثقافة.
- العلوي، حسين محمد (1998)، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، مركز التغير العلمي، جامعة الملك عبد العزيز – جدة.
- العلي، عبد الستار، (1996) – تطوير التعليم الجامعي باستخدام إدارة الجودة الشاملة – ورقة عمل في المؤتمر الأول للتعليم الجامعي في العالم العربي، جامعة الإمارات – العين – الإمارات.
- العلي، عبد الستار، (2008) – تطبيقات إدارة الجودة الشاملة، عمان دار المسرة، 1428هـ. ص (70-73).
- فلجي، بدو بن عواد، (2008) – المقدمة الكاملة في إدارة الجودة الشاملة ومراقبة الجودة، الرياض – النادي الأدبي.
- المسعودي، حيدر علي، (2010)، إدارة تكاليف الجودة استراتيجياً – عمان اليازوري. ص24.
- النجار، فريد (2000)، إدارة الجامعات بالجودة الشاملة – ايزاك للنشر، ص72.
- نجم، عبود نجم، (2010) – إدارة الجودة الشاملة في عصر الانترنت، عمان – دار صفاء ص32.
- الهواشي: السيد عبد العزيز (2007) – معجم مصطلحات الاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي، القاهرة – عالم الكتب ص20.

- الهواشي، السيد عبد العزيز، سعد بن الدميحي، (2005)، ضمان الجودة في التعليم العالي، القاهرة، عالم الكتب.
يسري، محمد، فهمي، عبد المنعم (د.ن) – إدارة الجودة الشاملة (2).
- Crosby, P.B. (1992). Quality is Free: The Art of Making Quality Certain, New York Signet Book,
- Juran, J.M., and Gryna, F.M. (1993). Quality Planning Analysis, Singapore: Mc Gran Hill
- Taguchi, G. (1984). Introduction to Quality Engineering, Design Quality.
- Deming, W. Edwards, (1986). Out of the Crises, Cambridge University press.
- A.V.Fegenbaum,(1991). Total Quality Control, New York.Mc crow Hill,.
- ISO 9000, (2000). Quality Management System Fundamentals and vocabulary,.
- Fisher, Barry,(1996). Developing An ISO 9000 Quality System Laugh broraygh University N.K.
- The International Review of organizational Improvement (1997). The TQM Magazine vol. No's.
- Bank, I. (1992). The Essence of total Quality Management, prentice Hall Inc.
- Taguchi (1990). Introduction to Quality Engineering Design Quality Into products and processes – Asian productivity organization P.76.
- http. www. Quality improvement online Taguchi mett.ocl.(CPA in Industry).
- I mat Masaak – Kaizen. the key to Jap-mse Success Random House p.151.
- Juran J.M (1986). The Quality Trilogy. Universal Approach to Managing For Quality progress.
- Deming, W. (1986). Edwards, out of the Crises Cambridge University press.
- National Coronial for Accreditation of Teacher Education- Accreditation procedures washing on 2001.
- Kohler, J. (2003). Quality Assurance, Accreditation, and Recognition of Qualifications as Regulatory Mechanisms in European.
