جودة التعليم العالي في حالة الأزمة وما بعدها

فتحي محمد عثمان الرملي¹

كلية العلوم - جامعة بنغازي

الملخص:

تتناول هذه الورقة بعض المفاهيم الهامة للجودة، وما يتعلق بجودة التعليم العالي. كما تلخص هذه الورقة المشاكل التي تطرأ علي التعليم العالي بسبب الأزمات و ما ينتج عن هذه المشاكل، و تطرح ثلاث نماذج دولية شهدت أزمات و كيف تعاملت معها. النموذج الأول هو كولومبيا، التي لم تحسن التعامل مع الأزمة و منذ ستينات القرن الماضي و مازالت تعاني حتى الآن. و النموذج الثاني هو اليابان و التي أهتمت بجودة التعليم بشكل عام في المقام الأول فأصبحت دولة في مصاف العالم الأول و منبع الجودة في كل المجالات و النموذج الثالث هو روندا. ثم تقدم الورقة توصيات للخروج من الأزمة بأقل الآثار السلبية المصاحبة لها و التي غالبا ما تتحول إلي صراعات و نزاعات تستمر إلي ما بعد الأزمة لسنوات طويلة.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة - جودة التعليم العالي - الأزمات و النزاعات.

¹ felramly@gmail.com

Abstract

This paper addresses some important concepts of quality, and is related to the quality of higher education. The paper also summarizes the problems that arise in education due to the crises and their consequences, and presents Three international models that have experienced crises and how they dealt with them. The first model is Colombia, which had not improved the handling of the crisis since the 1960s and it is still suffering. The second model is Japan, which is concerned with the quality of education in the first place, and had become a country in the top ranks of the world's and the source of quality in all fields. The third model is Rwanda. The paper then make recommendations out of the crisis with minimal adverse effects associated with them, which often turn into conflicts and disputes continue to post-crisis for years.

Keywords: Quality of service - quality of higher education - crises and conflicts.

1. المقدمة

إن تحقيق التنمية المستدامة لا يمكن أن يحدث دون تعليم و بجودة عالية. لذلك فإن جودة التعليم العالي هي أمر ضروري و ليست من الترف و الكماليات. و قد نتفق بأن أفضل استثمار هو الاستثمار في رأس المال البشري، و إن هدف إي استثمار هو تحقيق ربح، السؤال الآن : ما هو الربح في حالة التعليم العالي ؟. إن الربح الحقيقي هو الحصول علي منتج وهو الخريج يحمل مهارات عالية و قدرات علمية مميزة. و بالطبع فإن هذا يعتمد علي العملية التعليمية التي يجب إن تتصف بالجودة لتكون مخرجاتها كذلك.

في حالة جودة إنتاج يكون لدينا منتج نختبر جودته، فإذا كان المنتج صناعي مثلاً فيكون له مقاييس و معايير مثل العمر الافتراضي و الشكل الخارجي و المتانة، الخ. و لكن في حالة التعليم العالي يكون الأمر ليس بسيط فقياس الجودة هنا له معايير أخرى.

هنا تبرز بعض التساؤلات حول قياس الجودة :

1. فهل حصول الطلبة علي تقديرات تلامس 100% هو دليل علي ان التعليم العالي ذو جودة عالية؟

2. هل كثرة الذين يلتحقون بالجامعات يدل علي جودة التعليم العالي؟

و في حال الأزمات فإن التعليم العالي يتأثر شأنه في ذلك شأن كل القطاعات الأخرى، الاقتصادية والسياسية والأمنية والاجتماعية السائدة. بل قد يكون التعليم العالي أشدها حساسية للأزمات لأن مكوناته الأساسية هي الشباب.

و في وجود الأزمات مثل الصراعات والحروب الأهلية و غيرها فإن جودة التعليم العالي تكون أول المتضررين، و ذلك لتضرر المباني والبنية التحتية للمؤسسات التعليمية و كذلك الهجرة و التهديدات الأمنية المختلفة. و تتكون حلقة قد لا تنتهي، ففشل التعليم العالي يؤدي إلي الألتحاق بالمجموعات المسلحة، و الألتحاق بالمجموعات المسلحة يقود إلي ترك التعليم العالي. هذه الحلقة يجب فهمها وتفكيكها للوصول إلي عملية تعليمية بجودة. وقد تستمر التأثيرات السلبية للأزمة إلي ما بعد زوالها.

هذه الورقة تقدم تعاريف لجودة التعليم العالي و تضع أمام القارئ نموذجين لدولتين، إحدهما لم تلتفت إلي جودة التعليم العالي فأستمرت أزمتها لعقود طويلة ومازالت تعاني منها، و الأخرى أهتمت بجودة التعليم العالي فتخلصت من تبعات الأزمة بسرعة و تحصلت علي مكاسب بشرية و مردودات مادية تفوق الدول التي لم تعاني أزمة.

2. الجودة

تعددت التعاريف التي أوردتها المهتمين بموضوع الجودة في وضع تعريف محدد لمعنى ومضمون الجودة و أبعادها المختلفة. و هنا نذكر بعض التعريفات التي وضعت من بعض المختصين كتعريف للجودة.

- في قاموس أكسفورد الجودة تعني الدرجة العالية من النوعية والقيمة
- الجودة تعني تلبية متطلبات المستهلك و تجاوز توقعاته
- يعرف جوزيف جوران (Juran, 1986) - إحصائي أمريكي في الإحصاء و الإدارة - الجودة علي أنها "الملائمة للإستخدام" - Fitness of Use. والمقصود بها بأن يكون مستخدم الخدمة او السلعة قادرا علي الإعتماد عليها في تحقيق ما يريدتها منها.
- الجودة هي الوفاء بالمتطلبات - إنعدام العيوب - تنفيذ العمل بصورة صحيحة من أول مرة و في كل مرة.
- "الجودة هي تحقيق احتياجات و توقعات المستهلك حاضرا ومستقبلا" (Deming, 1972).
- فيليب كروسبي (Crosby, 1979) و هو مؤسس كلية الجودة في أمريكا فيعرف الجودة بأنها : "التطابق مع الإحتياجات و المواصفات" يعني بهذا إن جودة المنتج او الخدمة تنحصر في مدى مطابقته للمعايير الموضوعه.
- و عموما فإن المفهوم القديم للجودة هو خلو الخدمة أو المنتج من العيوب، أما المفهوم الحديث ينطلق من مبدأ تلبية متطلبات المستهلك و تجاوز توقعاته.

3. الجودة في التعليم العالي:

مما لا شك فيه فإن الجودة تلعب دور مهم جدا في التعليم العالي و خصوصا في التعليم العالي، و يرى الكثيرون بأن الجودة في التعليم العالي تعتبر عامل رئيسي ومهم في التنافس و قياس التقدم بين الدول و إنها قوة اقتصادية مؤثرة جدا في اقتصاد كل الدول.

و يعتقد ترابوس (Tribus, 1994) إنه "يجب أن نتذكر دائما الاختلاف بين الجودة في مجال التعليم العالي والجودة في مجال العمل و الإنتاج، و من هذه الاختلافات:

- المؤسسة التعليمية ليست مصنع
 - تعليم الطلاب ليس إنتاج
 - الطلاب ليسوا منتجات
 - تحقيق الجودة يتطلب مشاركة الطلاب في العملية التعليمية، كعمال في مجال العمل.
- لذلك فإن مفهوم الجودة في التعليم العالي لا يمكن صياغته بسهولة بتعريف محدد، فهو يختلف باختلاف الروى والأهداف. و هنا نسوق بعض التعريفات التي نعتقد بأنها تقدم تفسير مقبول لمعنى الجودة في التعليم العالي وآخرون يعرفونها بمعنى الإتقان الدائم في مخرجات التعليم العالي، و هناك من يعرفها علي إنها القدرة علي التوفيق بين مخرجات التعليم العالي وسوق العمل، و من يستخدمها كمؤشر للمقارنة بين قيمة الناتج التعليمي و حجم الإنفاق علي التعليم العالي أو كمؤشر لقياس العائد المادي و غير المادي مقابل الإستثمار في التعليم العالي.

مفهوم جودة التعليم العالي يُقصد بها مجموعة المعايير والإجراءات التي يهدف تنفيذها إلى تحسين البيئة التعليمية، بحيث تشمل هذه المعايير المؤسسات التعليمية بمستوياتها

وأشكالها المختلفة، والهيئة التدريسية والإدارية وأحوال الموظفين الذين لهم علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالمنظومة التعليمية. معايير جودة التعليم العالي تختلف من مؤسسة إلى أخرى و لكنها تلتقي في المبادئ الأساسية و التي تهدف جميعها إلى منتج بجودة عالية و هو الطالب.

4. حالة الأزمة

و نقصد بحالة الأزمة في ورقتنا هذه بأنها هي الحالة التي تنشأ بسبب ظروف قاهرة و هي حالة غير اعتيادية تتطلب التدخل لإدارتها و حلحلتها للعودة إلى الوضعية الطبيعية. و قد عرفها الكثيرون في مجالات متعددة. و نحن هنا يهمنا تعريفها في حالة التعليم العالي، و هي الإضطراب الذي يحدث في مسار التعليم العالي بسبب ظروف تكونت بسبب حالة طارئة تمر بها البلاد و تؤثر بشكل سلبي علي التعليم العالي. و قد تكون هذه الحالة بسبب الحروب او الكوارث الطبيعية او غيرها. و نعرف هنا الأزمة في التعليم العالي بأنها حالة صعبة تحول دون تحقيق الأهداف الأساسية من العملية التعليمية.

5. جودة التعليم العالي في ظل الأزمات

يتأثر التعليم العالي شأنه في ذلك شأن كل مناحي الحياة الأخرى، الإقتصادية و السياسية و الاجتماعية، نتيجة الأزمات و النزاعات المحلية والإقليمية. و بالتالي يترتب علي الصراعات تدهور في جودة التعليم، فعلي سبيل المثال فإن الصراعات المختلفة تؤدي إلى دمار المباني التعليمية و البنية التحتية، و هجرة العقول إلى الخارج و عموم الفوضى نتيجة إنتشار السلاح و غياب الأمن و نقص التمويل و غيرها من الأسباب التي سوف تؤثر سلبا على جودة التعليم العالي. فالجودة تحتاج إلى إستقرار أمني وعدم وجود تهديد للطلاب

أو لإعضاء التدريس أو للعاملين و إلا فإن ظهور مشاكل و التي قد تصبح مزمنة هو نتيجة أكيدة و طبيعية.

6. مشاكل و معوقات التعليم العالي بسبب الأزمات

تظهر العديد من المشاكل و التي قد ترتقي لتصبح أمراض تصيب جسد التعليم العالي و تؤثر سلبيا على جودته و بالتالي على مخرجاته. و هذه الأمراض من الممكن أن توجد حتى في المجتمعات المستقرة و لكنها تصبح ظاهرة في حالات الإضطرابات و الأزمات و تستفحل مع استمرار الأزمة حتى تدمر كل اركان جودة التعليم العالي. وهنا سوف نلخص بعض هذه المشاكل .

1. **التهديد الأمني:** مثل إنتشار السلاح وتواجد جماعات مسلحة داخل الحرم التعليمي و عدم السيطرة علي الطلبة مما يؤدي إلي تحكم الطلبة استخدام التهديد للقائمين علي العملية التعليمية من أعضاء هيئة تدريس و عاملين وإدارة. و بالتالي تفشي الخوف.
2. **ظاهرة الغش :** لعدة أسباب قد تتفشى ظاهرة الغش و قد تتطور لتصبح غش جماعي، و بمعرفة حتى لجان الإشراف علي سير الإمتحانات و من الممكن أن ترتقى لتكون حتى بعلم المسؤولين علي التعليم العالي. و يكون ذلك بدوافع مثل الخوف من الطلاب و عدم السيطرة عليهم و إن بعض الطلاب ينتمي لجماعات مسلحة او مجموعات إجرامية. و يحاول البعض خلق تبريرات مثل يجب مراعاة ظروف الشباب والحالة التي شهدها خلال الحرب. و لكن هذه المبررات غير صحيحة و لا تخدم جودة التعليم العالي. فمن يعاني من حالة نفسية، يجب علاجها و إعادة تأهيله بحيث لا يؤثر سلوكه علي المجتمع و لا علي التعليم العالي.

3. الفساد الإداري والمالي: تشهد مراحل الصراع نمو لظواهر خطيرة مثل الرشوة و المحسوبية و إباحة المال العام وغيرها. صحيح إن هذه المشاكل تكون موجودة حتى قبل الصراع و لكن سوف تزداد شراسة في حال الأزمات و تصبح أكثر ضرر مع وجود المشاكل الأخرى.
4. تسرب الامتحانات : و يكون ذلك احيانا بسبب الخوف من التهديدات او بسبب الحاجة الإقتصادية التي بسببها يقوم البعض ببيع الامتحانات.
5. تقليص المناهج : الوعاء الزمني يكون قصير وذلك بسبب الإضطرابات و الصراعات التي تعوق وصول الطالب إلي مقر التعليم. و قد تؤدي إلي تأخر بدء العام الدراسي و كثرة التوقفات، و هذا يجبر القائمين علي التعليم العالي إلي تقليص محتويات المنهج مما يسبب نقص في المعلومات المهمة التي تعتمد عليها السنوات التالية.
6. عزوف الطلبة عن الحضور: و هذا بسبب حاجة بعضهم للعمل في ظل الظروف الإقتصادية الناشئة من الأزمة. أو التحاق بعضهم بمجموعات مسلحة. كذلك بسبب نزوح البعض بحثا عن ملاذ آمن.
7. التأثيرات النفسية: يصاحب الأزمات المختلفة، سواء سياسية او إقتصادية أو غيرها، أزمات نفسية تكون مؤثرة بشكل كبير. و قد تتحول إلي حالات إنتقام من بعض الطلبة و تنتشر علي أثرها حالات الظلم و اللامبالاة .
8. التسبب الإداري: لوجود إدارة ضعيفة او غير قادرة علي السيطرة يكثر تغيب الموظفين و الإداريين عن العمل و يصبح الإهمال هو الأمر السائد داخل اروقة الإدارات. و تتعطل الأعمال الضرورية ويصبح طابع التأجيل و المماطلة هو أمر إعتيادي و مع الوقت يصبح أمر مقبول و طبيعي.

9. التعليم العالي الخاص: إنتشار المؤسسات التعليمية الخاصة و التي لا تهدف أساسا إلى تعليم الناس و لكن هدفها هو الربح المادي، الأمر الذي تغيب معه الجودة و يكون الهدف هو العائد المادي السريع وليس مخرجات بجودة عالية.

و قد ينتج عن المشاكل اعلاه ما يلي :

1. فشل التقييم الحقيقي للطلاب وعدم تحديد الفروقات العلمية بينهم لحصول اغلبهم علي درجات عالية غير واقعية، الأمر الذي يؤدي إلى صعوبات تحقيق رغبات الطالب المتميز في دخول المجال الذي يناسبه.
2. حصول الطالب علي درجات عالية و لا تناسب مستواه العلمي، و نسبة النجاح قد تكون عالية و غير واقعية.
3. إهمال جماعي من أعضاء هيئة التدريس و الموظفين و الإدارة علي كل الأصعدة التعليمية و الإدارية، نتيجة للإحباط و عدم الشعور بالأمن و تفشي اليأس من الإصلاح.
4. بيئة غير مناسبة للتعليم من حيث المباني و الجو العام و غياب الأماكن المناسبة للتعليم مثل الأماكن الهادئة و المستقرة.
5. مخرجات عليا غير ذات كفاءة علمية و لا تتصف بأخلاق علمية.
6. عجز المؤسسات التعليمية علي إستقبال الأعداد الكبيرة من مخرجات الثانويات و التي تحصلت علي تقادير عالية وهمية.
7. إستهلاك الوقت في تخصصات غير مناسبة لمستوى الطالب المنسب إليها و إهدار الأموال في غير محلها
8. كثرة التنقل بين الكليات لفشل بعض الطلاب في كليات و تخصصات أعلى من مستوايتهم الحقيقية.
9. إختيار في كل الجوانب علي مستوى الدولة.

الآن السؤال الذي يطرح نفسه ما الحل و ما العمل في حال حدوث الأزمة؟ و كيف يمكننا إنفاذ ما يمكن إنقاذه من جودة التعليم العالي؟

من المعلوم بأنه ليس هناك حل واحد لكل الأزمات، فهي تختلف من مكان إلى آخر ومن زمان إلى آخر. و لكن من المسلمات و البديهيات هو ضرورة سرعة تشكيل إدارة أزمة يكون لها مواصفات للإزمة الحادثة، ففي حالة الصراعات و الحروب يجب إن تكون إدارة الأزمة قوية و بعيدة عن التجاذبات السياسية التي تطرأ نتيجة للصراع، و منها تشكل فرق عمل تعالج المشاكل التي تظهر بل و تكون لها القدرة علي توقع المشكلة حتى قبل ظهورها، و هذا يتطلب فرق عمل مدعومة بكل شيء و لها المرونة و القدرة علي الإستجابة السريعة و وضع الحلول المرحلية للخروج من المأزق أو المشكل. لأن هذه الورقة تتحدث عن جودة التعليم العالي فيجب على إدارة الأزمة و الفرق التابعة لها حلحلت المشاكل التي ذكرناها في الأعلى و تفادي إنتشارها.

ما بعد الأزمة : كما ذكرنا سابقا من إن المشاكل التي تظهر مع الصراعات تستفحل و قد تتوطن حتى إلى ما بعد زوال الأزمة و تصبح مزمنة و تحتاج إلى تدخلات قد لا تكون سهلة. و نرى إنه من المفيد هنا تقديم تجارب لدول عانت من الحرب و الصراع المسلح لنستخلص منهما العبر و نستفيد من الإيجابيات و نتفادي السلبيات لنصل بالتعليم العالي إلى جودة مرجوة و نحقق مستوى جودة التعليم العالي.

- النموذج الكولومبي

هذه الفقرة تقدم ملخص تاريخي لتحول طلبة جامعات في كولومبيا إلى مليشيا مسلحة و التي استمرت لعقود طويلة و مازالت مستمرة حتى الآن، هذا السرد لتوضيح بأن إهمال الجودة في التعليم يؤدي إلى ما لا يحمد عقباه.

في الحالة الكولومبية يوجد العديد من الدراسات التي بحثت في العلاقة بين الحرب الأهلية التي شهدتها كولومبيا و التعليم العالي. ما يهمنا هنا هو الحديث عن مجموعة مسلحة "تشكلت من طلبة الجامعات الكولومبية في جزء من كولومبيا (Santander) في ستينات القرن الماضي. هذه المجموعة سميت نفسها جيش التحرير الوطني (ELN) و التي تكونت بتأثير من الثورة الكوبية في ذلك الوقت. بدأت المجموعة عملياتها في عام 1962 و ذلك بمجموعة مركزية تكونت من 16 شخص (Soler, 2017). و قد قاد هذه الميليشيا قس من الكنيسة الكاثوليكية في أمريكا اللاتينية. تلقت هذه الميليشيا الدعم الشعبي بسبب رفعها لشعارات، مثل تخليص الشعب من حكم الأقلية المسيطرة إنذاك و محاربة الفقر و القضاء علي التبعية للإمبريالية الأمريكية. و في الثمانينات أصبحت هذه المجموعة تبحث عن مصادر تمويل فلجأت إلى سلب وإبتزاز الشركات الأجنبية العاملة في كولومبيا. حاليا تعتبر ELN تعتبر ثاني أكبر عصابة مسلحة في كولومبيا و مازلت تستخدم السلب للتمويل كما تحصل علي المال من تهريب المخدرات و الخطف لطلب الفدية. و مازالت هذه المجموعة تسبب الدمار في البنية التحتية للبلاد و مستمرة في أعمال العنف ضد المدنيين و القوة الحكومية (Soler, 2017).

إن الجودة في التعليم العالي وتوفرها في حالة الأزمة و ما بعدها تقطع الطريق علي من يستفيد من حالة الإنفلات الأمني لتجنيد الطلاب و تحويلهم إلي بياق وجنود و مع مرور الوقت يتحولون إلي عصابات إجرامية و أدوات لتنفيذ مخططات و أجنداث. لذلك كان لزاما المحافظة علي جودة التعليم العالي و بصورة أكبر في حالة الأزمات و ما بعدها، و جعل المؤسسات التعليمية دور للبحث العلمي ومنابر للمعرفة و نشر العلم.

- النموذج الياباني

بعدها أعتقد الكثيرون إن نهضة اليابان بعد ما أنهكتها الحرب شبة مستحيلة، و إن إستعادتها بعض ما كان لديها من العلوم والثقافة هو ضرب من الخيال، و هي الدولة

الوحيدة في العالم التي تلقت قنبلتين نوويتين و حرب شرسة، إنها الجزيرة التي لا تملك ثروات و مقومات طبيعية إلا الزلازل و الكوارث. و لكنها فعلت ذلك المستحيل و حققت ما كان خيال. ماذا فعلت اليابان لتحقيق ذلك؟

- إن أول ما قامت به اليابان بعد الحرب هو الإهتمام بالجودة علي كل الإصعدة و جعلتها علي رأس الأولويات. فأصبحت اليابان قبلة لعلماء و مريدي الجودة و المهتمين بها. و كان من بينهم العالم ادوارد ديمينج، الذي يعد من أوائل الذين وضعوا الأسس العلمية والتطبيقية لإدارة الجودة الشاملة، و يعد مدخله الأكثر شيوعا واستخداما حيث ركز علي التحليل الإحصائي ومعايير قياس الجودة و قد وضع أربعة عشر نقطة كمبادئ للجودة الشاملة، اعتبرها البعض على أنها نموذج لإدارة الجودة الشاملة، وقد عرف ديمينج باهتماماته الخاصة في مجال الإحصاء ودوره الهام عام (1950) كمعلم لليابانيين على عمليات الرقابة الإحصائية. وقد أكد ديمينج في نقاطه الأربعة عشر علي الحاجة الماسة إلي طرق المراقبة الإحصائية والتعليم والانفتاح والهادف والتحسين المستمر والمشاركة، وفيما يلي مبادئ ديمينج في إدارة الجودة الشاملة (Deming, 1972) :

1. وضع أهداف ثابتة لتحسين المخرجات
2. تبني فلسفة جديدة تتماشى مع التغييرات
3. تجنب الاعتماد علي الفحص والتفتيش كوسيلة للحصول علي الجودة
4. التنوع في أساليب تقييم الأعمال لتحديد مستوى الأداء (في مجال التعليم العالي عدم الاعتماد علي درجات المتعلم فقط).
5. التحسين المستمر في مستوى العمليات الخدمية المقدمة بما يساهم في الرفع من مستوى النوعية وتقليل التكلفة.
6. وضع برامج للتدريب أثناء الخدمة (التعليم مدى الحياة).

7. إيجاد القيادة الفعالة.
 8. البعد عن سياسة التخويف ليتمكن كل فرد العمل بكفاءة وإيجابية داخل المؤسسة.
 9. كسر الحواجز بين الأقسام و تشكيل فرق عمل في مختلف الإدارات.
 10. التخلي عن ترديد الشعارات وأبدالها بالتحضير والبحث بمختلف الأساليب.
 11. خلق ثقافة الجودة.
 12. تحسين العلاقات داخل البيئة المؤسسية (إدارة ومعلمين ومتعلمين).
 13. تشجيع الأفراد علي الفخر بما أنجزوه.
 14. تأسيس ودعم برامج التعليم العالي والتدريب الذاتي.
- لا نقصد هنا بأن نخضة اليابان كانت بسبب ديمينج (Deming) ولكن إهتمام اليابانيون بالجودة في كل المجالات كان هو مفتاح رئيسي و وسيلة لبناء نخضتها. و قد كان التعليم العالي هو الأساس في اليابان، فمنه أنطلقت التكنولوجيا وما التطور التكنولوجي الذي تشهده اليابان الا نتاج لإهتمام اليابانيين بالجودة في مجال التعليم العالي. و قد كان التركيز علي نشر الجودة في التعليم العالي في عدة مجالات منها:
1. تحويل الدراسة في الجامعات من أسلوب التلقين إلي التفكير والإبتكار
 2. إكساب الطلاب العادات التعليمية الفعالة و تشجيع دوافعهم للتعليم العالي
 3. إعداد البيئة التعليمية المنتجة و تكوينها تكوينا سليما
 4. الإهتمام بتكوين الخلق و السلوك القويم خلال سنوات الدراسة بأكملها
 5. تكوين جهاز تعليمي محترف و ملتزم اكتسب إحترام المجتمع و أستحق المكافأة.
 6. تهيئة الخدمات الوظيفية المناسبة للخريجين
- و قد تمكنت اليابان من تحقيق الإنجازات نتيجة عدة عوامل منها علي سبيل الذكر لا الحصر الالتزام المجتمعي الكبير نحو التربية والتعليم، كذلك زرع الاخلاق القومية من سن ما قبل المدرسة، و النظام المدرسي المؤثر و المدعم بمجموعة من البرامج التربوية الإضافية.

- النموذج الرواندي

الحرب الأهلية التي شهدت روندا تعد من أعنف الأزمات و أشدها قسوة، هذه الحرب بدأت مستهل أكتوبر من عام 1990 حتى عام 1994م، و هذه الحرب كانت نتاج تراكمات و أحقاد قبل ذلك بعقود بين قبيلتي الهوتي والتوتسي. فبعد إستقلال روندا، من الإحتلال البلجيكي، عقب ثورة بدأت عام 1959 حتى 1962، عمد المستعمر البلجيكي إلى دعم قبيلة الهوتو علي حساب بقية السكان مما خلق الأحقاد بين السكان. و أستمر تكون و تراكم الأحقاد حتى عام 1990 عندما بدأت الحرب الأهلية بين التوتسي و الهوتو. و حدثت المجازر التي سجلها التاريخ و عرفها العالم ذلك الوقت. و قد تأثر التعليم العالي من هذا الصراع، فقد طالت الحرب جل مباني المؤسسات التعليمية بعد إن كانت ملجأ للمدنيين طلبا للأمان. كما تشير الإحصائيات إلى إن أكثر من 75% من أعضاء هيئة التدريس قتلو أو إعتقلو أو هربوا إلى خارج البلد (Hilker, 2010).

بعد إنتهاء الحرب أولت الحكومة الروندية إهتمام خاص بالتعليم العالي، و جعلت جودة التعليم العالي من الأولويات الرئيسية للنهوض، و إنفقت مبالغ ضخمة لإستقطاب الطلاب للعودة إلى التعليم و تشجيعهم علي ذلك، (Hilker, 2010). و يشير تقرير البنك الدولي (2004) إلى إحصائيات توضح النجاح الذي أحرزته روندا في التعليم العالي بصورة خاصة و في التعليم بشكل عام، حيث " أرتفع عدد طلاب التعليم العالي من 3400 طالب في العام الدراسي 1990/1991م ليصبحوا 17000 طالب عام 2001/2002م، (World Bank, 2004).

و بفضل التركيز علي جودة التعليم العالي أستطعت روندا أستقطاب الشباب للإختراط في التعليم العالي و ترك الصراع و بالتالي وصلت روندا إلى أن يشار إليها بالبنان علي إنها

أفضل دول أفريقيا تقدما في السنوات الأخيرة. فبعد المعاناة و المذابح، عرفت روندا بأن الطريق إلى النجاح لن يكون إلا من خلال التعليم و مخرجاته و بجودة عالية.

7. الحالة الليبية

تمر ليبيا بأزمة حادة في التعليم العالي نتيجة الصراع المسلح و السياسي القائم في البلاد. فقد تعرضت مباني المؤسسات التعليمية في ليبيا لدمار كبير في بعض المدن، كما هاجرت العديد من الكوادر العلمية إلى خارج البلاد، بالإضافة إلى نقص مستوى الإنفاق علي التعليم العالي. و قد أستفحلت أزمة التعليم العالي بإخراط شباب من مؤسسات التعليم العالي في الصراع المسلح و ذلك من خلال مشاركتهم في الحرب القائمة. كل هذا وغيره عمق من الأزمة و زاد من تأثيراتها السلبية و هزاتها الإرتدادية. فعلي سبيل المثال خسرت بعض الجامعات الليبية مكنتها العلمية بسبب الدمار الذي طالها، و كذلك دمرت القاعات الدراسية و مدرجات المحاضرات و المعامل و المخازن العلمية وغيرها من الحسائر الفادحة.. الأمر الذي إضطر هذه الجامعات اللجوء إلى مدارس عامة في أماكن أمنة للقيام بالعملية التعليمية، بعد أن توقفت بها الدراسة لعام دراسي و ذلك بسبب عدم تمكنها من إستقبال الطلبة نتيجة الخوف علي حياتهم و حياة العاملين بها. هذا التوقف أدى إلى تراكم مخرجات الثانويات والذين يريدون الألتحاق بالجامعة.

و بالإضافة إلى قلة و احيانا إنعدام الأمكانيات للقيام بالعملية التعليمية تكونت حالة نفسية سيئة لدى الطلاب، فمنهم من خسر بعض أقرابه أو أصدقائه و منهم من إضطرتة الحرب إلى ترك منزله و النزوح في أماكن أخرى، منعتة أما من الوصول إلى جامعته او علي الأقل فقد بعض المستلزمات التي كانت عندها و يحتاجه في الدراسة كالمراجع و الملخصات وغيرها.

كما إن الحالة الإقتصادية، التي سببتها الحرب، كان لها الأثر السيء علي التعليم العالي، فتأخر مرتبات البعض وتدني مستوى العملة الليبية و إرتفاع الأسعار، نتج عنه

صعوبة بل و أحيانا عجز الأسر على توفير الإحتياجات الأساسية لأبنائها الدارسين. و غيرها من التأثيرات الاخرى التي يعانيتها التعليم العالي بسبب الأزمة القائمة. و لمعالجة الأثر التي خلفتها الأزمة في ليبيا، يجب علي الحكومة إنشاء إدارات إزمة و فرق عمل فعالة لتشخيص الحالة و إقتراح الحلول الناجعة. كما يجب دعم التعليم العالي لإستقطاب الشباب و خلق بيئة خالية من الحساسيات الضارة و مناخ علمي مشجع. و العمل علي إعادة بناء مادي و معنوي للتعليم العالي من خلال إعادة بناء المباني و المعامل و المكتبات، و البناء المعنوي يكون من خلال تعليم الطلاب مبادئ التسامح و الوطنية و حب الغير و التربية النفسية و الأخلاقية السليمة. و قد ذكرنا في ورقتنا هذه نماذج يمكن الإحتذاء بها مثل النموذج الرواندي والنموذج الياباني، و ماحققتهما هاتين الدولتين من نخضة علي جميع الأصعدة بسبب الإهتمام بالتعليم. كما سقنا النموذج الكولومبي و ما ألت إليه البلاد. و بنظرة متفائلة فإننا نعتقد إن لدينا فرصة للإنتلاق نحو التنمية إذا ما أحسن التصرف و التعامل مع قطاع التعليم العالي و العمل بجد لتأسيس تعليم عالي بجودة عالية يجذب الشباب إليه و يبعدهم عن أتون الحروب .

الاستنتاجات والتوصيات

عندما يكون التعليم العالي بجودة عالية فإنه يستقطب الشباب الذين هم وقود الحرب و يساهم في إبعادهم عن الإلتواء للجماعات المسلحة. فالتعليم العالي يلعب دور مهم في إستقرار الدول التي عانت من الحروب.

قدمت هذه الورقة ثلاث نماذج الاول يوضح كيف فشلت كولومبيا في النهوض من الأزمة و ذلك بسبب إهمالها لجودة التعليم العالي، الأمر الذي قاد شباب الجامعات إلي تكوين مليشيات تحولت إلي عصابات وهاهي حتى الآن تعاني من هذا الإهمال.

- و النموذج الثاني هو اليابان، و كيف أنعكست نتائج الجودة في التعليم العالي إلى تصدر اليابان علي هرم التقدم والتطور . و النموذج الثالث هو روندا.
- و تأسيسا علي ذلك فإن النهوض من صدمة الأزمة يستلزم الاتي:
1. ضرورة الإهتمام بالتعليم العالي و وضع جودة العملية التعليمية في سلم الأولويات و علي قمة هرم الإهتمام والرعاية.
 2. التقصي عن مسببات المشاكل والمعوقات و نتائج الأزمة و إجتثاث جذورها.
 3. تشكيل إدارة أزمة قوية وفعالة تكون من أولوياتها القضاء على أسباب التردّي و تحقيق الجودة الشاملة و من ثم المحافظة علي كل خطوة أتخذت في الإتجاه الصحيح، و عدم التراجع عن الإصلاحات مهما كلف الأمر.
 4. يجب التركيز علي أن يكون التعليم هرمي.
 5. تشجيع الشباب علي التعلم و جعل مؤسسات التعليم العالي أماكن جذب لهم.
 6. التركيز علي تحلي الطلاب بالأخلاق الحميدة و الصفات الراقية ليكونوا قدوة.
 7. المحافظة علي الجودة أثناء و بعد الأزمة و العمل علي المراقبة و التقييم والتقويم المستمر.

قائمة المراجع

- Crosby, P. (1979), *Quality is Free*, New American Library, New York.
- Deming, E. (1972), *Out of Crisis*, Massachusetts Institute of Technology, Centre for Advanced Engineering Study, Cambridge .
- Hilker, L. (2010), *The Role of Education in Driving Conflict and Building Peace – The Case of Rwanda*. Background paper prepared for the Education for All Global Monitoring Report 2011, UNESCO, USA

- Juran, J. (1986), *A Universal Approach to Managing for Quality – The Quality Trilogy*", Quality Progress, August, pp.19-24.
- Soler, S. (2017), *Civil Conflict And Education: How Does Exposure to Civil Conflict Affect Human Capital Accumulation? Evidence From Standardized Exit Exams in Colombia*. Phd. Thesis. Maastricht University, Colombia.
- Tribus, M. (1993) “ *TQM in education: the theory and how to put it to work*”, in *Quality Goes to School: Readings on Quality Management in Education*, American Association of School Administrators, Arlington, VA.
- World Bank. (2004), *The (2004) Education in Rwanda: rebalancing Resources to Accelerate Post-Conflict Development and Poverty Reduction*. Washington DC: The World Bank