دور مؤسسات التعليم العالي في تنمية المجتمع في ضوء تطبيق معايير الجودة

د.آمال محمد عامر¹

كلية الآداب- جامعة مصراتة

ملخص البحث:

تتناول هذه المقاربة هذه البحثية إلى إبراز دور مؤسسة التعليم العالي في تنمية المجتمع في ضوء تطبيق إدارة الجودة. وتوسيع آفاق المجتمع المعرفية و الثقافية ؛ من خلال جهود مؤسساته في تخريج كوادر بشرية تمتلك المعرفة و العلم والكفاءة ، قادرة على العمل في مختلف التخصصات العلمية ؛ حيث توظف طاقاتها و إمكاناتها لتحقيق تنمية المجتمع المستدامة باعتبارها هذه الكوادر "رأس المال البشري" في عملية التنمية وخدمة المجتمع؛ وهذه رسالة الجامعة رسالتها التي تعتبر أداة لصنع قيادات المجتمع الفنية والفكرية والمهنية. في الوقت الذي نشهد فيه تنامي ظهور وتأثير مجتمع المعلومات والمعرفة بكل تأثيراته على التغيرات الاجتماعية. ومن هنا يأتي الدور الفاعل لمؤسسات التعليم العالي في تزويد المجتمع بمخرجات تتلاءم مع طبيعة العصر لتحقيق تنميته الشاملة الاجتماعية و الاقتصادية و المعرفية و السياسية.

الكلمات المفتاحية: تنمية المجتمع، رأس المال البشري، الجودة

¹ a.benamer@art.misuratau.edu.ly

Abstract

The aim of this research approach is to highlight the role of the Higher Education Institution in the development of society in the application of TQM and to expand the horizons of the knowledge and cultural society through the efforts of its institutions in the graduation of human cadres possessing knowledge, science and competence, It employs its energies and potentials to achieve the development of sustainable society as these cadres "human capital" in the process of development and community service; this is the message of the university its mission, which is considered a tool for the manufacture of artistic, intellectual and professional community leaders. Matt knowledge with all its effects on Alajtmaih.omn changes here Alldoralvaal comes to higher education institutions in providing community outcomes consistent with the nature of Alasrlthakiq comprehensive social, economic, political and cognitive development.

1. المقدمة

يعتبر التعليم الجامعي من أهم مراحل التعليم التي تعمل على إعداد الكوادر المؤهلة لإحداث التغيير الإيجابي في المجتمع وركيزة أساسية لتحقيق تنمية شاملة، وهو استثمار في العنصر البشري الذي يعتبر أهم موارد المجتمع يملكها أي مجتمع يسعى للوصول إلى تحقيق التنمية الشاملة والمستدامة. وهذا ما دفع بالمجتمعات المتقدمة إلى جعل التعليم الجامعي من أهم أولوياتها ، وبقدر تطور التعليم العالي وارتفاعه وتنوع مخرجاته وضمن مخرجات مؤهلة قادرة على قيادة التنمية الشاملة، يتحقق الاستغلال الأمثل لموارد المجتمع البشرية التي تقود مسؤولية العملية التنموية. ومن هنا تعتبر الجامعة وسيلة تطوير للمجتمع.

1.1 مشكلة البحث وأهميتها:

على الرغم من التطور الملحوظ الذي شهده التعليم العالي إلا أن مساهمته في تنمية المجتمع لازالت ليست ذات فاعلية وذلك بسبب ضعف الربط بين مؤسسات التعليم العالي ومؤسسات المجتمع مما أدى إلى عدم الوقوف على متطلبات واحتياجات هذه المؤسسات وعدم توافرها مع مخرجات التعليم العالي.

أهمية البحث: - تطوير مؤسسات التعليم العالي بما يؤدي إلى الاسهام في تنمية المجتمع
- تطبيق معايير إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي بما يؤدي الى ان تلبي مخرجات التعليم العالي متطلبات المجتمع
- تقوية العلاقة بين مؤسسات التعليم العالي والمجتمع بما يؤدي الى تنمية الموارد البشرية في ضوء تطبيق معايير إدارة للجودة.

1.2 أسئلة البحث :

كيف يمكن لمؤسسات التعليم العالي المساهمة في تنمية المجتمع باستخدام أسلوب إدارة الجودة ؟.

كيف يمكن تطوير التعليم العالي من اجل تحقيق تنمية المجتمع في ضوء تطبيق معايير إدارة للجودة.؟

وما هي المتطلبات اللازمة لمؤسسات التعليم العالي للقيام بدورها في تنمية وتطوير المجتمع بكفاءة و فاعلية؟

1. 3 أهداف البحث:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى:

- تسليط الضوء على مفهوم المسؤولية المجتمعية لمؤسسات التعليم العالي ودورها في التنمية الشاملة المستدامة في ضوء تطبيق معايير الجودة.
- إبراز أهمية قيام مؤسسات التعليم العالي بدورها في تنمية المجتمع عن طريق الاستثمار في رأس المال البشري في ضوء تطبيق معايير الجودة.
- التعرف على فلسفة و تطبيق معايير الجودة ومعوقاتها في التعليم العالي.
- التعرف على متطلبات تطبيق معايير إدارة الجودة في التعليم العالي.
- التعرف على المتطلبات اللازمة للتعامل مع معوقات أداء الجامعة لدورها في التنمية المجتمعية.

1. 4 مصطلحات البحث وحدوده: المسؤولية المجتمعية، الاستثمار في رأس المال البشري، فلسفة الجودة، فلسفة التعليم العالي. 2.

2. المنهج والإجراءات:

اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي النظري الذي يعتمد على تحليل مفهوم الجودة ومتطلبات استخدامها في التعليم العالي لتحسين المخرجات التعليمية وتعزيز العلاقة مع مؤسسات المجتمع لتحقيق تنمية المجتمع.

3. النتائج

- مفهوم الإدارة الشاملة للجودة

يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة "أحد المفاهيم الإدارية الحديثة، حيث تمزج مابين الوسائل الإدارية والاعمال الابتكارية والمهارات الفنية من اجل رفع مستوى الإدارة." (جودة، 2006، ص63) .

ومفهوم إدارة الجودة الشاملة هو ترجمة للتعبير: Total Quality Management وهناك من تناول التعريف بحسب كل عنصر. وعرف الإدارة بأنها: "التطوير للمؤسسة من أجل رفع متواصل لمستوى الجودة" (جودة، 2006، ص64)؛ وعرفَ الجودة Quality بأنها: "متطلبات واحتياجات المستفيد" (جودة، 2006، ص64)؛ وعرف الشاملة Total بأنها: "السعي من أجل تحقيق الجودة في كل مظاهر العمل وجوانبه، ابتداء من متطلبات المستفيد وانتهاء بالتقويم لمدى رضى المستفيد عن ما تقدمه له المؤسسة من خدمات." (جودة، 2006، ص65).

ماهية وفلسفة وأهداف إدارة الجودة الشاملة بالتعليم العالي:

ماهية الجودة الشاملة بالتعليم العالي:

إن رسالة ومسؤولية مؤسسة التعليم العالي لم تعد تقتصر على احتياجات الطلاب، بل تهدف الى ضمان التحسين المستمر لأداء وقدرات الطلاب البحثية، من خلال تحقيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة. ومن هناك ارتبط مفهوم الجودة الشاملة للتعليم العالي بكل عناصر العملية التعليمية في المؤسسة وليس فقط بالطلاب.

ويعرف البعض الجودة الشاملة للتعليم العالي بأنها: "ترجمة احتياجات وتوقعات خريجي المؤسسة كمخرجات لنظام التعليم في كل كلية الى خصائص ومعايير محددة في الخريج تكون أساسا لتصميم وتنفيذ برامج التعليم مع التطوير المستمر لها" (بدوي، 2010، ص56) .
وتعرف أيضا على أنها: " استثمار مهم لأن ما تقدمه الجامعة من اجل تلبية رغبات وحاجات زبائننا من الطلاب والمؤسسات يجعلها في تغير مستمر مع رغبات المؤسسات هذا الامر يساعد على ضمان الخدمة المقدمة." (بدوي، 2010، ص66) . ومن هنا كانت للجودة الشاملة في التعليم العالي معايير علمية من اجل تحقيق استثمار في الموارد البشرية باعدادها وتطوير قدراتها لتلبية متطلبات المجتمع واحتياجات مؤسساته لتحقيق التنمية المجتمعية الشاملة.

الفلسفة التي تتأسس عليها الجودة الشاملة في التعليم العالي:

تتأسس إدارة الجودة الشاملة على فلسفة التطوير والتحسين المستمر والابداع والابتكار وخلق روح الابداع في العمل والعاملين. فالشخصية المبدعة الخلاقة تضيف للعمل وتبدع في تطويره بدلا من ان تكون شخصية تنفذ وتؤدي المهام دون تفكير في الإضافة والابتكار. وهي فلسفة تلتنقي مع الدور الحيوي لمؤسسة التعليم العالي في إعداد الكوادر والخبرات بما يحقق تنمية للموارد البشرية في المجتمع .

والطالب الباحث يتم اعداده في مؤسسة التعليم العالي باعتبارها مصنعا للعقول المفكرة المبدعة التي ستعمل على تطوير المؤسسات بالمجتمع بما يؤدي الى تحقيق تنمية مجتمعية حقيقية. وباعتبار الطالب الباحث ثروة بشرية تعد ركيزة أساسية في تنمية المجتمع.

ومن هنا اعتمدت الإدارة الشاملة للجودة على تطوير المهارات ليس فقط من أجل تحسين الأداء ورفع مستوى الإنتاجية والمخرجات، وإنما من أجل تنمية شخصية تكون فاعلة تؤمن بقدراتها، وتعمل على تطويرها وتنميتها وبالتالي تتعزز لديها القدرة على الابتكار والتجويد في العمل والأداء. ومن هنا تصبح مسؤولية الجودة مناهة بجميع العاملين في المؤسسة مشاركة وفاعلية.

أهداف الجودة الشاملة في التعليم العالي:

"-دراسة متطلبات المجتمع واحتياجات مؤسساته ووضع الاستراتيجيات والدراسات من أجل تلبيتها.

-تنمية القيم التي تتعلق بالعمل الجماعي والعمل بروح الفريق.

-تحقيق الإحساس بالمشاركة في تطوير المؤسسة لدى جميع العاملين بالمؤسسة.

-تعزيز الاهتمام عند الباحثين على ربط البحث النظري بواقع المجتمع ومتطلباته ومشكلاته.

-تحقيق جودة الباحث في الجوانب البحثية والمعرفية والمهارات وتعزيز القيم الأخلاقية لديه.

-تطوير المهارات لدى جميع أفراد المؤسسة التعليمية.

-العمل على التقييم والتقييم المستمر لعملية التعليم والبحث ومدى النجاح في ربطها بمشكلات ومتطلبات المجتمع.

-تعزيز ارتباط مؤسسة التعليم العالي بالمجتمع ومؤسساته ومتطلباتها لتكون المخرجات ملبية لاحتياجات المجتمع .

-ضمان استمرارية الميزة التنافسية مع مؤسسات التعليم العالي ذات الجودة العالية في الدول الأخرى." (أبونصر، 2008، ص43).

فلسفة وأهداف مؤسسات التعليم العالي وعلاقتها بالمجتمع:

تعمل مؤسسات التعليم العالي على توفير تعليم متقدم لأشخاص لديهم القدرات العلمية والفكرية لمتابعة دراسات متخصصة. ونشر المعرفة في مجالاتها النظرية والتطبيقية، وتهيئة الظروف المناسبة لتزمية الخبرات الوطنية .

ويحتوي التعليم العالي على مجموعة من المؤسسات الجامعة، المراكز البحثية، المعاهد العليا، مؤسسات البحث العلمي؛ ولهذا فإن التعليم العالي بهذا المعنى هو مفهوم أوسع، يشمل العديد من المؤسسات التعليمية والبحثية. وعلى الرغم من تعدد الزوايا التي يمكن من خلالها النظر إلى مؤسسات التعليم العالي "فمن زاوية تعليمية هي مؤسسة تعليمية تقوم بالبحث العلمي، ومن زاوية اجتماعية هي مؤسسة اجتماعية توجه أبحاثها لتلبية متطلبات مؤسسات المجتمع. (مذكور، 2009، ص78)

إلا أن جميع برامج التعليم العالي على تعددها تلتقي في تحقيق خدمة المجتمع والعمل على رفد مؤسساته بالكوادر المؤهلة. ذلك ان الفلسفة التي تقوم عليها مؤسسات التعليم العالي هي الاستثمار في العنصر البشري أي رأس المال البشري للمجتمع. فهي تعتبر الانسان هدف الحياة في المجتمعات، فكل شيء من اجل خدمة الانسان باعتباره القيمة العليا في الحياة.

وانطلاقا من هذه الفلسفة تضع مؤسسات التعليم العالي أهدافها وترسم استراتيجيتها التي تطوير الكفاءات وتحمل المسؤولية المجتمعية. ويعرف عبدالرحمن بدوي المسؤولية المجتمعية بأنها "إقرار الفرد بما يصدر عنه من أفعال واستعداداته لتحمل نتائجها". (بدوي، 1981

ص134). لذلك تستجيب مؤسسات التعليم العالي لمتطلبات المجتمع، وتتفاعل مع البيئة من أجل تحقيق أهداف مشتركة، وتضع الاستراتيجيات من أجل أحداث التغيير الإيجابي بالمجتمع وتحقيق التنمية المجتمعية.

أهداف مؤسسات التعليم العالي:

- توفير أعضاء الهيئة التدريسية والباحثين الذين يتطلبهم قطاع التعليم العالي.
- تطوير شخصية الباحث، وتعزيز قدراته على التحليل والنقد والمبادرة والإبداع والحوار الإيجابي.
- تحديد موضوع الرسائل العلمية والأطروحات الخاصة بالدراسات العليا، بما يضمن تنمية البحث المرتبط بمتطلبات خطط التنمية المجتمعية.
- إكساب الطلاب الباحثين طرق التفكير العلمي يجعله يسعى للتطور والتجديد ويشارك في إحداث التقدم للمجتمع،
- إمداد سوق العمل بذوي الاختصاصات الهامة الذين تحتاجهم قطاعات المجتمع متابعة الخريجين في مواقع عملهم.
- تعزيز التعاون بين مؤسسات التعليم العالي ومؤسسات المجتمع، والعمل على خلق الإتصال لتحقيق التعاون المثمر وتكامل الخبرات بما يؤدي إلى خدمة كلا من الجامعة والمجتمع.

ولذلك تعتبر مؤسسة التعليم العالي مركزا علميا ومؤسسة لإنتاج المعرفة وتطويرها وتوظيفها في خدمة المجتمع، وإعداد الباحثين وتقديم تعليم وتدريب يهدف إلى تعزيز

القدرة على التفكير والمناقشة والتحليل، وتنمية المهارات من اجل الاستعداد للعمل في المؤسسات، وقد عملت العديد من المجتمعات على تنمية المؤسسات البحثية وتمويلها، بما أنها تشكل الدعامه لتطوير المجتمع. "فالتطور المعرفي الكبير والتقدم التقني الذي يشهده هذا العصر، جعل من أولوية مسؤوليات مؤسسة التعليم العالي النهوض بمجتمعها ومتابعة التطور التكنولوجي والمساهمة فيه و تطوير البرامج البحثية، و إعداد الكوادر البشرية علميا و فنيا و إداريا واجتماعيا ، في ضوء التطور العلمي والتكنولوجي و متطلباته." (مدكور، 2009، ص83)

دور مؤسسات التعليم العالي في تنمية المجتمع:

يعتبر التعليم العالي أحد أهم الفاعلين في تحقيق التنمية الشاملة في المجتمع، حيث يعمل على إعداد وتطوير القدرات والمهارات البشرية، وبواسطة التعليم العالي يستطيع المجتمع أن يواكب حركة التقدم العلمي والتكنولوجي التي يشهدها العالم. "وتقدم الدول لم يعد يقتصر على ما تمتلكه من موارد طبيعية ورأس مال مادي، بل أصبح بناء الأمم الحديثة مرتبط بمدى توفرها على الكفاءات المؤهلة ذات التأهيل العالي، والتي بإمكانها قيادته عن طريق رسم السياسات والاستراتيجيات والعمل على تنفيذها." (مجاهد، 2011، ص47). وهنا يبرز الدور الجوهري الذي تقوم به مؤسسات التعليم العالي في تنمية قدرات الأفراد، وتزويدهم بالمعارف وتطوير قدراتهم التي تمكنهم من الخلق والإبداع، واعتبارهم الثروة المنتجة في كافة المجالات والتي يراهن عليها المجتمع ويعتمد عليها من اجل تحقيق التنمية الشاملة والمستدامة.

إن التعليم أصبح يُنظر إليه على أنه استثمار لديه عائد مادي واجتماعي مهم، بفعل التطورات التي حققتها المجتمعات المتقدمة نتيجة النهوض بمنظومتها التعليمية. "فهو استثمار يتحمل جزء كبيراً من مسؤولية تحقيق التنمية الشاملة، بمعناها الواسع الذي يشمل جميع نواحي الحياة، بما فيها التنمية الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية، والبشرية." (خليل، 2011، ص 95) وحتى يتم تحقيق التنمية المجتمعية الشاملة، يتطلب ذلك الربط بين مؤسسات المجتمع وبين مؤسسات التعليم العالي حتى تنسجم استراتيجية مؤسسة التعليم العالي مع خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية .

التعليم العالي في خدمة المجتمع :

تختص مؤسسات التعليم العالي بالبحث العلمي في سبيل خدمة المجتمع والارتقاء به ، وتنمية القيم الإنسانية وتزويد المجتمع بالخبراء والمختصين في مختلف المجالات، وإعداد الإنسان المزود بالمعرفة وطرق البحث الحديثة ، ولتحقيق ذلك كان لزاماً على الجامعة أن تقوم بإعداد الموارد البشرية ذات المهارة والكفاءة العالية للمجتمع ليقوموا بمسؤوليتهم بخدمة المجتمع وإحداث تغيير اجتماعي إيجابي.

و يمكن لمؤسسات التعليم العالي أن تساهم في خدمة المجتمع وتنميته من خلال :-

- تقديم الخبرة إلى المؤسسات في المجتمع.

- القيام بالبحوث التطبيقية التي تعالج مشكلات المجتمع وتساهم في حلها.

- المشاركة في الندوات العلمية التي تنظم في مؤسسات غير جامعية.

- عمل الدورات التدريبية لتكوين الكوادر العلمية التي تدير المؤسسات.

- تأليف الكتب والقيام بالترجمة ونقل المعارف من اللغات الأجنبية إلى اللغة العربية.
 - ربط المادة العلمية للمقرر والأبحاث بالفرد والمجتمع والبيئة بدلاً من تدريسها بشكل يعزلها عن محيط الفرد في المجتمع.
 - ترسيخ قيم المواطنة الصادقة في الممارسات اليومية للأفراد والمؤسسات.
 - توفير الإمكانيات البحثية والعملية لحل مشكلات المجتمع .
 - نشر المعرفة و تكوين العقلية الواعية لحل مشكلات المجتمع و البيئة المحيطة ، ومعرفة الأساليب الفنية المستخدمة ، وتتبعها لركب التقدم العلمي و التكنولوجي.
 - التنمية المهنية وتنمية بعض المهارات مثل: مهارات القيادة و الإتصال وغيرها.
- "إنّ خدمة المجتمع مسؤولية مجتمعية تقوم بها مؤسسات التعليم العالي؛ فتعمل على تحديد الاحتياجات المجتمعية للأفراد و الجماعات و المؤسسات ، وتصميم البرامج التي تلبي هذه الاحتياجات عن طريق كلياتها و مراكزها البحثية المختلفة بهدف إحداث تغيرات تنموية وتحقيق التنمية المجتمعية الشاملة في المجالات المتعددة؛ وتمكين الأفراد والمؤسسات من تحقيق الاستفادة من الخدمات المختلفة التي تقدمها الجامعة بوسائل متنوعة تتناسب مع ظروف وحاجات المستفيد." (مذكور، 2009، ص68)

وفي 26 يوليو سنة 2000 م انبثق في هيئة الأمم المتحدة الميثاق العالمي للمسؤولية المجتمعية "وهو عبارة عن مبادرة مواطنة طوعية متعلقة بالشركات ؛ يعرض تسهيلا و تعهدا من خلال عدة آليات، سياسة الحوار، المعرفة، و مشاريع شراكة، ويعتمد هذا الميثاق على المسؤولية و المشاركة في الأداء الجوهري المتعلق بالمسؤولية الاجتماعية العامة بما في ذلك

شفافية الشركات والمؤسسات والقوى العاملة و المجتمع بمشاركة المبادئ المستند عليها الميثاق." (مكتب العمل الدولي، 2006، وثيقة رقم 01)

إن مؤسسات التعليم العالي لاتنفصل عن المجتمع، وكل تطوير تقوم به الجامعة باستخدام إدارة الجودة الشاملة في اساليبها وبرامجها ومدخلاتها ومخرجاتها، ينعكس إيجابيا على المجتمع ويؤدي الى الدفع بالتنمية الشاملة.

من هنا يكون وضع خطة للتعليم العالي تستهدف تحقيق أهداف رئيسية منها :

- التوسع في التعليم في ضوء حاجات المؤسسات ومتطلبات التنمية.
- على مستوى عضو هيئة التدريس، ينبغي أن يواكب التغيرات العلمية المتسارعة ويطور من أدائه .
- على مستوى الجامعة مراجعة وتطوير أنظمتها وقوانينها إداريا ومهنيا بما يحقق تطورا في المرافق والخدمات، الرضا الوظيفي، ووسائل الاتصال
- على مستوى الطالب الجامعي، ينبغي أن تطوير قدرات ومهارات الطالب حتى يكون عنصرا فاعلا في تشكيل منهج ومحاور المادة العلمية، وإبداء وجهة النظر، وبناء شخصية علمية مستقلة قادرة على إبداء الرأي ومحاورة الآخرين.
- إعداد العنصر البشري القادر على إحداث التنمية المنشودة من خلال إعداد الكوادر القادرة على مواجهة التغيرات العلمية و التكنولوجيا المعاصرة.
- تطوير وربط المناهج بأهداف التنمية .

- القيام بالبحوث والدراسات التي تساعد على إيجاد الحلول لمختلف المشكلات في المجتمع .
- زيادة الاستثمار الأمثل للموارد البشرية.
- تلبية متطلبات المجتمع من أجل تحقيق التنمية المستدامة
- متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي:
- لكي تتحقق الجودة الشاملة وتكون قابلة للتطبيق العملي في المؤسسة الجامعية، فهي بحاجة إلى إحداث متطلبات أساسية ومن هذه المتطلبات :-
- وضع الخطط اللازمة لتنمية ثقافة الجودة .
- توجيه النشاطات المبذولة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- تفعيل جهود كافة أفراد الجامعة لتحقيق هدف إدارة الجودة الشاملة.
- توفير الموارد المادية والبشرية لتنفيذ فلسفة إدارة الجودة الشاملة
- وضع الأهداف السنوية لإدارة الجودة الشاملة
- تصميم البرامج التدريبية لقيادات الجودة وفرق العمل.
- توثيق الصلة بين الجامعة والمؤسسات الأخرى
- تحديد متطلبات المؤسسات بالمجتمع

إن تبني أسلوب إدارة الجودة الشاملة في التعليم يعتبر أسلوبا فعالا لتحقيق التطوير المستمر بمستوى التعليم العالي، وتعزيز العلاقة بين التعليم العالي ومؤسسات المجتمع من أجل الوقوف على متطلباتها وتحقيق التنمية المجتمعية الشاملة.

ومن أساليب إدارة الجودة الشاملة لضمان تحقيق أهدافها:-

-نظام الاقتراحات للعاملين والطلاب وهيئة التدريس ودراسة هذه الاقتراحات.

-متابعة البيانات والاحصائية ومعالجة الإشكاليات.

-حل المشكلات بتكوين لجنة لمناقشة المشكلات واقتراح الحلول من أجل تحسين الجودة.

-عمل مقارنة والبحث عن افضل الأساليب التي تقوم بها مؤسسات منافسة من أجل تحقيق التطوير والتحسين وضمان الميزة التنافسية.

-العمل على مشاركة العاملين وكل عناصر العملية التعليمية والمؤسسات المستفيدة من مخرجات التعليم بحيث تنطوي الجودة الشاملة على مسؤولية المشاركة الشاملة لضمان الاستمرارية في التطوير.

وبالتالي تكون الجودة الشاملة جزء رئيسي من استراتيجية مؤسسة التعليم العالي ومسؤولية يشترك فيها الجميع وتفاعل إيجابي بين المدخلات والمخرجات للمؤسسة ونظامها التعليمي.

معوقات تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسة التعليم العالي:-

رغم أهمية إدارة الجودة الشاملة في مؤسسة التعليم العالي إلا أن تطبيقها قد يواجه العديد من الصعوبات ومن أهم هذه الصعوبات:-

- نقص البيانات من أجل الوصول إلى تحسين جوانب العمل والمناخ العلمي من حيث الأبحاث لتوجيه السياسات لربطها بالمجتمع.
- عدم مشاركة جميع العاملين في تطبيق إدارة الجودة الشاملة. ومستوى جودة الخدمة التي تتفق مع رغباتهم .
- غياب الربط بين الجامعة وقطاعات سوق العمل من حيث مدى تطور المناهج طبقا لمتطلبات سوق العمل.
- عدم توفر الميزانية الكافية.
- ضعف الربط مع مؤسسات المجتمع لمعرفة متطلباتها واحتياجاتها.
- نقص إنتاجية البحوث التي ترتبط بمتطلبات ومشكلات المؤسسات في المجتمع.
- غياب الربط بين مؤسسة التعليم العالي ومؤسسات المجتمع عبر الوسائط التكنولوجية الحديثة. مما أدى إلى غياب البيانات الشاملة عن مؤسسات المجتمع واحتياجاتها.
- غياب التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة من اجل ان تكون المساهمة في التنمية المجتمعية هدفا رئيسيا من اهداف المؤسسة.
- غياب المؤشرات عن مدى تحقيق مؤسسة التعليم العالي لخدمة المجتمع مثل:
- مدى استجابة البحوث لاحتياجات مؤسسات المجتمع الخدمية والإنتاجية .

. عدد الاستشارات العلمية التي قدمتها مؤسسات التعليم الجامعي لمؤسسات المجتمع .
عدد الابتكارات والاكتشافات الجديدة التي حققتها الجامعة وتخدم أهداف المجتمع
وتحل مشكلاته .

-الزسبة المئوية لأعضاء هيئة التدريس المشاركين في جمعيات خدمة المجتمع .

5. الاستنتاجات والتوصيات:

نخلص مما سبق إلى أن عملية النهوض بالتنمية الشاملة للمجتمع لا تقتصر على الموارد
المادية فقط، بل يعتبر العنصر البشري "رأس المال البشري" أساس التنمية ، ويقوم التعليم
العالي بالدور المحوري في تحقيق التنمية ، بما يعمل عليه من تكوين وصقل
وتطوير مستمر لرأس المال البشري ، بتطبيق الجودة الشاملة التي تلتقي في فلسفتها وأهدافها مع
الفلسفة والأهداف التي تتأسس عليها مؤسسات التعليم العالي . لذلك يتوجب على
مؤسسات التعليم العالي انتهاج الأساليب الإدارية الحديثة، لمواكبة التطورات التكنولوجية
والإدارية والعلمية المتزايدة، ويمثل تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم
العالي إحدى الأساليب الفعالة لتحقيق التطوير الذي يجعلها قادرة على تعزيز دورها في
تحقيق التنمية الشاملة للمجتمع.

توصيات البحث:

-تطوير ثقافة الأفراد و المؤسسات حول التنمية المجتمعية وضرورة تحمل المسؤولية المجتمعية.
-تضمين الموارد التعليمية خاصة المقررات الدراسية مفاهيمها حول المسؤولية المجتمعية، والتنمية
من خلال ربطها بمحتوى المقرر حيثما أمكن ذلك.

- وضع الجامعات المسؤولية المجتمعية في صلب استراتيجياتها اعتمادا على دراسات و أبحاث للوقوف على احتياجات المجتمع وأهمية المشاركة في التنمية المجتمعية .
- إنشاء مركزمتخصص في الجامعة يعنى بالمسؤولية المجتمعية "إدارة خدمة المجتمع" وربطها بإدارة الجودة و متابعة أداء كل الوحدات في هذا المجال.
- إنشاء لجان استشارية مشتركة من الهيئة العاملة في الجامعة، وقيادات المجتمع من ذوي القرار لتحديد حاجات المجتمع والتعرف على مشكلاته.
- توجيه الأبحاث الجامعية لحل المشكلات المحلية سعياً وراء خدمة المجتمع في حل المشكلات التي تعيق التنمية الشاملة.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- جودة،محفوظ،2006، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات،عمان،دار وائل للنشر.
- بدوي،محمود،2010، إدارة التعليم والجودة الشاملة،الإسكندرية،دارالتعليم الجامعي،
- أبوالنصر،مدحت،2008، أساسيات إدارة الجودة الشاملة،القاهرة،دارجير للنشر .
- مدكور،علي،2009، الاستثمار في التعليم بين مشكلات الحاضر وتصورات المستقبل ، القاهرة،دارالفكر العربي.
- بدوي،عبدالرحمن،1981، الأخلاق النظرية،الكويت،دار سالم للطباعة والنشر .
- مجاهد،محمد،2011 استراتيجيات الجودة في التعليم،القاهرة،الدارالجامعية الجديدة.

-خليل،نبيل،2011 ،إدارة الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في المؤسسات
التربوية،القاهرة،دارالفجر للنشر.

-مكتب العمل الدولي، المبادرة المركزية بشأن المسؤولية الاجتماعية، الدورة 295.