الفصل الخامس

هندسة التغيير بمنظومة إدارة الجودة بالتعليم الجامعي في العصر الرقمي

مقدمة :

يشهد العالم منذ عقدين إرهاصات بزوغ عصر جديد أطلقته المتغيرات والمستجدات العلمية والتكنولوجية التي ما زالت تداعيتها السلبية والإيجابية مستمرة علي عالمنا المعاصر بشكل متسارع؛ واستطاعت تلك " المستجدات أن تفرض تغيراتها على بنية النظام العالمي بشكل عام والمجتمع المصري بشكل خاص، فأصبحت العديد من الدول تعيش بمعزل عن الأحداث والتطورات العالمية، ومن ثم كان لابد أن تستجيب مؤسساتها التعليمية والبحثية لهذه التطورات والمستحدثات بما يكفل لها تطوير وتنمية المجتمع".

ولا شك أن إنتشار التكنولوجيات المتطورة مثل الوسائط المتعددة وشبكة المعلومات العالمية أسفر عن تغيرات ذات دلالة في جميع جوانب النظام التعليمي : فلسفة وأهدافاً وطرائق وإدارة، ولذا بات على النظم التعليمية أن تعد نفسها لتتواءم مع هذه التقنيات الحديثة وكيفية استخدامها، ليس فقط من أجل توصيل المعرفة وتنمية المهارات، بل وأيضاً من أجل تسهيل عملية الاتصال بينها وبين الأفراد المستفيدين؛ بشكل أكثر كفاءة وفاعلية.

لذا فقد غدت تكنولوجيا الاتصالات وتطبيقاتها سمة أساسية للتعليم العصري في المجتمعات المتقدمة؛ خاصة بعد ظهور شبكة المعلومات، وما أحدثته من فيضان معلوماتي، وما حققته من سهولة وسرعة في الحصول على المعلومات؛ وسرعة في الاتصالات دون التقيد بحدود الزمان والمكان.

ويعد البحث العلمي بشقيه الأساسي والتطبيقي عنصراً هاماً من عناصر الانتاج، والمحور الأساسي في عملية التنمية الشاملة، ذلك أن مخرجاته لا تقتصر على تطوير تقنيات جديدة ومنتجات أفضل في مجال الإنتاج فحسب، بل تتجاوز ذلك إلى زيادة الإنتاجية الكلية لعناصر الإنتاج الأخرى من عمالة ورأس مال وموارد طبيعية؛ إذ " تتحسن كفاءة هذه العناصر عند إتصالها بتقنيات الإنتاج الحديثة، ومن ثم يتعزز الإنتاج كماً وكيفاً، وتتضح ضرورته في البلدان النامية، نظراً لحاجتها إلى تقنيات علمية وتكنولوجية مبتكرة في عملية التطوير لمجتمعاتها في

ظل إرتفاع وتيرة التسابق لتطوير تقنيات وأساليب جديدة للإنتاج للمحافظة على حصصها في الأسواق العالمية

ويمر البحث العلمي بمرحلة هامة تفرضها التطورات المتلاحقة نتيجة الثورات العلمية والتقنية التي فتحت آفاقاً جديدة أمام تلك الدول؛ المتقدم منها والنامي، الأمر الذي يحتم علي هذه الدول ضرورة مواكبة تلك التغيرات، فالبحث العلمي في مصر والعالم العربي يمثل إمتداد للتأثيرالتقني والتكنولوجي على مختلف أوجه الحياة الإنسانية؛ وفي الوقت نفسه يعد أحد الركائزالتي يقوم عليها بناء مجتمع المعرفة القائم على إقتصاد المعرفة.

لذا تزايد الإهتمام بتطوير وظيفة الجامعة في مجال البحث العلمي في الفترة الحالية بعد التغيرات المتسارعة في الإندفاع تجاه الخصخصة والعولمة والتنافسية في السوق المفتوحة، الأمر الذي جعل الجامعة تتعرض لضغوط خارجية تتمثل في قدرتها على التكيف مع حاجات المجتمع؛ وربط برامجها بمتطلبات السوق، وبذلك أصبح التعليم الجامعي في الوقت الراهن مطلباً ضرورياً أكثر من أي وقت مضى لتطوير المهارات البشرية وإعدادها للاستجابة لمتطلبات سوق العمل.

وبناء علي ذلك أصبح ينظر للتعليم الجامعي علي أساس الدور المتميز الذي يلبي متطلبات المجتمعات ويحقق تقدمها عن طريق إعداد القيادات الفكرية في المجالات التربوية والعلمية والمهنية المختلفة.

وتواجه مؤسسات التعليم الجامعي في مصر منذ التسعينات من القرن العشرين وحتى الآن، بعض التحديات المرتبطة بمدى إمكانية تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة في قطاع البحث العلمي، حيث سعت الدول إلي استخدم نظم وإجراءات لضمان الجودة في التعليم الجامعي؛ مقارنة بالذي يحدث في مجال الصناعة؛ ويرجع الاهتمام بقضية تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة بالتعليم الجامعي إلى إنخفاض فاعلية المعايير الأكاديمية المستخدمة حالياً بتلك المؤسسات، وعدم قدرتها علي توفير المخرجات الكمية والكيفية التي يتطلبها سوق العمل وإنخفاض التمويل اللازم للتعليم نتيجة للأزمات المالية وضغوط البنك الدولي علي بعض الدول، وتزايد الإتجاه نحو المحاسبية للمؤسسات؛ وزيادة التنافس بين مؤسسات التعليم الجامعي خاصة مع زيادة الاتجاه نحو الخصخصة، وزيادة عدد البرامج الأكاديمية الموجة للسوق العالمية.

وبذلك أصبحت قضية ضمان الجودة في مؤسسات التعليم الجامعي من القضايا المهمة في ظل المستحدثات العصرية مثل العولمة والتقدم العلمي والتكنولوجي المتسارع، والمنافسة في سوق العمل وتطبيق اتفاقات الجات وطبيعة التغير في العمل؛ والحاجة إلى قوي العمل التي تتمتع بالمرونة والقدرة علي استيعاب التغيير؛ وتدني مستوي الخريجين وزيادة النمو والمنافسة بين الدول المتقدمة والنامية على حد السواء، في ظل محدودية الموارد والقيود المالية وزيادة عدد الطلاب ونقص المرافق والإمكانيات، الأمر الذي أدي إلى انخفاض مستوي الجودة المقدم بالعديد من المؤسسات الجامعية.

واستجابة للإتجاه العالمي نحو جودة المنتجات والإيفاء باحتياجات الزبون، أصدرت المنظمة الدولية للتوحيد القياسي سلسلة معايير الأيزو في أواخر الثمانينات من القرن العشرين؛ وتنص هذه المعايير على عدد من المتطلبات التي على أساسها يمكن أن تحصل المؤسسة علي شهادة الايزوعن طريق هيئة خارجية مستقلة تسمى "بالمسجل".

ويعد الأيزو نظام عالمي لإدارة الجودة تم تأسيسه عن طريق منظمة غير حكومية وغير هادفة للتربح، لتحديد أنظمة الجودة التي ينبغي تطبيقها في القطاعات الصناعية والخدمية المختلفة؛ والأيزو هو " معيار خارجي يحدد نظام توكيد الجودة بالمؤسسة التعليمية، من خلال تنفيذ مجموعة من الممارسات والأنشطة المختلفة المتعلقة بتطوير برامج المؤسسة التعليمية، هذا وتؤكد العديد من الدراسات أن المبادرة الأولي لتطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة في التعليم الجامعي ترجع إلي بريطانيا ونيوزيلندا واستراليا ".

ووضعت المنظمة الدولية للتوحيد القياسي في عام 1986م؛ سلسلة من معايير توكيد الجودة تسمي المواصفة الدولية للجودة (ISO- 9001)؛ وهذه السلسلة هي مجموعة المعايير الدولية لإدارة الجودة، ثم تطويرها لمساعدة مؤسسات التعليم الجامعي بشكل فعال في توثيق شروط نظام إدارة الجودة بها؛ بهدف تعزيز رضا العملاء وتحقيق التحسين المستمر.

وتجدرالإشارة هنا إلي أن الولايات المتحدة الأمريكية سبقت دول العالم في تأسيس مجالس قومية لوضع وتطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة بمؤسسات التعليم الجامعي لضمان جودتها وجودة البرامج التعليمية المقدمة بها؛ وإجازتها والإعتراف بها، كما إهتمت بريطانيا بوضع وتطبيق معايير قياسية للجودة بالتعليم العالي ترتبط بمعيار التميز والتفوق العلمي؛

وقامت العديد من الدول النامية بتطوير نظم الجودة بمؤسساتها التعليمية؛ فعلي سبيل المثال : خطت المكسيك منذ عام 1959م خطوات إيجابية لتطبيق معاييرالجودة في التعليم الجامعي، وقامت بتأسيس لجنة قومية لتقييم التعليم الجامعي؛ وقامت المجر بتطوير نظام الإعتماد فيها، وأنشئت لجنة الإعتماد المجرية بهدف تحسين جودة مؤسات التعليم الجامعي.

وفي جمهورية مصر العربية نلمح الآن تلك الدعوة الملحة والمتكررة التي تدعو إلى الاهتمام بتطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية للجودة (ISO-9001) وتطبيق مبدأ المحاسبية بمؤسسات التعليم الجامعي؛ وإعتبار ذلك مدخلاً لتطويرها ورفع مستويات أدائها وتحسين نظم إدارتها وترشيد موازناتها، ومواكبة التطور العلمي والتكنولوجي المتسارع؛ في وقت يتسم بتزايد الطلب علي التعليم الجامعي وقلة الموارد المتاحة.

ولكن علي الرغم من هذا الإهتمام والوعي بأهمية تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة؛ وزيادة الأموال المتدفقة علي التعليم الجامعي، والمحاولات المتعاقبة لإصلاحة، فإن كل محاولة جعلته أسوأ مما كان، وذلك لأن التعليم الجامعي في مصر غير منظم لإنتاج الجودة وبالتالي فهو عاجز عن تقديمها؛ فقد أشارت الدراسات إلى خلو الجامعات في مصر من شهادة الأيزو الدولية؛ وبالنظر للمنطقة العربية؛ يتبين أنها تحتل مكانة متأخرة في مجال تبني شهادة مطابقة الجودة الدولية (ISO-9001) مقارنة بالدول المتقدمة.

يواجه قطاع الصناعة حالة من التحدى التى تواجهها المؤسسات التعليمية فى ظل المنافسة العالمية المتزايدة، فقد أصبح قطاع الصناعة فى الآونة الأخيرة مطالب بتحقيق جودة عالمية بأقل تكلفة، مع ضرورة الإبقاء على إستخدام التكنولوجيا المعلوماتية المتطورة وتطبيقها فى الإنتاج، وقد وجدت العديد من المنظمات جزء من حل هذه المشكلات في تطبيق مجموعة من المعايير الدولية لضمان الجودة وهي سلسلة الأيزو (ISO-9001).

وأصبح التعليم الجامعي؛ مطالب باتباع نظائره فى تطوير نظمه وتوكيد الجودة بها؛ وفقاً لمعايير الأيزو، الأمر الذى سيوفر الثقة لأصحاب العمل، والطلاب، وأفراد المجتمع، ويؤكد لهم بأن متطلباتهم يتم تلبيتها، ويجعل جهود وتحسين الجودة واضحة للعيان.

ومعيار الأيزو هو نموذج لضمان الجودة في التصميم، والتطوير، والإنتاج، والتركيب والخدمة وضعت بواسطة فنيين فى مجال الجودة في الصناعة، الأمر الذى يتطلب تفسيراً وترجمة لتطبيقه

بالتعليم الجامعي، هذا وتحدد البحوث الأجنبية أن عدد عناصر الأيزو التي يمكن تنفيذها فى مجال التعليم يصل إلى أقل من عشرون عنصراً؛ على سبيل المثال يرى (Lewis & , 1994 Smith) أن " هناك أقل من أثنا عشر عنصراً من عناصر الأيزو 9001 يمكن تطبيقها بصورة مباشرة في التعليم الجامعي"، ويرى (Willborn & Cheng ,1994) أن "هناك سبع عشرة عنصراً يمكن تطبيقها بصورة مباشرة في التعليم؛ فى حين يؤكد البعض الآخر على أن معيار الأيزو يتكون من عشرين متطلب"، وكل متطلب يمثل عنصراً من عناصر الجودة ومع ذلك فان العلاقة بين هذه العناصر ليست واضحة، ولا يبدو أن العناصر لا تتبع ترتيب منطقي.