مبررات تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة (ISO -9001) بالتعليم الجامعي :

إن تحسين جودة التعليم الجامعي ليس السبب الوحيد الذى يدفع مؤسسات التعليم الجامعي لتطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية لإدارة الجودة (ISO-9001)، فهناك مبررات أخرى تدفع مؤسسات التعليم الجامعي لتطبيق تلك المعايير؛ تختلف فى أهميتها وفقاً لطبيعة المؤسسة وبيئتها الخارجية؛ ومنها :

الاهتمام بصورة الجودة بالتعليم الجامعي : تعد صورة الجودة شئ مهم لجميع مؤسسات التعليم الجامعي، لأنها تؤثر فى أعداد الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والعاملين بتلك المؤسسات، وهذا السبب يوضح إذا ما كانت المؤسسة تخضع لعملية الجودة؛ ولعملية تدقيق خارجى مستقلة أم لا، وإحدى الصور المرتبطة بالأيزو 9001 والتى تم الإشارة إليها فى البحوث والدراسات السابقة؛ ما يلى: الحاجة إلى إظهار أو تأكيد الدور القيادى للمؤسسة التعليمية؛ أسلوب الاعلان عن الجودة وأساليبها للعملاء خارج المؤسسة؛ النظر إلي مؤسسات التعليم الجامعي؛ كمؤسسة فعالة قادرة على مقابلة المعايير المهنية للقطاع الخاص وسوق العمل المتغير؛ الحفاظ على مشاركة سوق العمل فى تطوير العملية التعليمية بالتعليم الجامعي؛ الحاجة إلى وجود علامة للجودة للمؤسسة التعليمية معروفة على المستوى العالمى.

العوامل الخارجية المؤثرة على التعليم الجامعي : حيث إن المتطلبات الخارجية ربما لا تعد السبب الرئيسى لبدء تنفيذ الأيزو 9001 بمؤسسات التعليم الجامعي، ولكن من المحتمل أن تكون العامل المحرك لسعى المؤسسة للحصول على الشهادة فى السنوات القادمة، ويرجع ذلك إلى تزايد الاهتمام العالمي بموضوع الجودة وتحسين الأداء فى المجتمع؛ وتزايد رغبة العملاء نحو تحقيق مزيد من الجودة، وأمثلة على العوامل الخارجية التى تواجهها عدد من مؤسسات التعليم الجامعي عند البدء في عملية تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة؛ ما يلى: التغيرات المتسارعة فى متطلبات سوق العمل؛ والتغيرات الاقتصادية المتلاحقة وزيادة المنافسة العالمية

إقامة نظام للجودة وتأسيس نظام للجودة الداخلية بمؤسسات التعليم الجامعي : حيث يرجع الاهتمام والحاجة إلى تطبيق معايير الأيزو 9001 إلى تأسيس أو إقامة نظام لضمان الجودة يغطى جميع المجالات الإدارية بمؤسسات التعليم الجامعي، ويرى البعض أن ذلك قد

يكون السبب الأهم للحصول على الشهادة ولكن "الصورة" أو "المطالب الخارجية" يبدو أنها الأعم؛ وإذا أرادت مؤسسات التعليم الجامعي تحقيق نظام شامل لضمان الجودة فإن تطبيق مبادئ ومواصفات الأيزو 9001 أو 9002 تعد الأكثر مناسبة لتحقيق ذلك الهدف، ويرجع ذلك للعديد من الأسباب؛ منها : أن الأيزو يركز على تحسين الجودة الداخلية للمؤسسة؛ وأن معايير الأيزو تنظر إلي الأنشطة علي أنها ليست عمليات منفصلة؛ ولكن تنظر إليها فى سياق أهداف الجودة للمؤسسة؛ وأن معايير الأيزو تجبر المؤسسة على تحسين مستوى الجودة بها لتجنب الفساد فى المستقبل.

التحسينات المحددة للجودة بمؤسسات التعليم الجامعي : حيث سعت بعض مؤسسات التعليم الجامعي لتطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة؛ لتحسين وظائف أو أنشطة معينة بها، وربما يرجع ذلك إلى الاهتمام بتحقيق رضا العملاء أو الاستعداد للحصول على مستويات جودة معينة، وهناك بعض الأمثلة المتعلقة بذلك؛ منها : المراقبة الجيدة لإداء الطلاب والعاملين وأعضاء هيئة التدريس وتطوير مقررات وبرامج التعليم والتدريب وضمان جودة الامتحانات وتقييم الطلاب؛ وفي مسح أجري بالمملكة المتحدة عام 1995م من قبل كلية إدارة الاعمال بجامعة مانشستر بهدف تحديد الأسباب والمبررات وراء تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة والحصول على شهادة الأيزو؛ تبين أن هذه الأسباب تتحدد فى الأسباب التالية : زيادة طلب العملاء المتزايد لتطبيق معايير اللأيزو بالمؤسسات الجامعية، وتحسين خدمة الجودة وضمان مشاركة سوق العمل فى تحديد مواصفات المنتج التعليمي.

وتشير بعض الدراسات التربوية إلي أن قضية تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة فى التعليم بكندا؛ من القضايا الهامة ويرجع ذلك إلى العديد من العوامل من أهمها : حاجة القطاعات الصناعية إلى نوعية من الطلاب مؤهلين للتعامل مع التكنولوجيا الحديثة؛ وفى الوقت نفسة يمتلكون قدر مناسب من المهارات الشخصية ومهارات الاتصال وقدرة على التكيف مع المتغيرات البيئية ومتطلبات سوق العمل، والعامل الثاني يتضح فى مدي حاجة الكليات إلي المنافسة العالمية والوفاء بمتطلبات سوق العمل، ومدي قدرتها على الإستجابة للإتجاه العالمي نحو الجودة والإيفاء باحتياجات العملاء.

فوائد تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة (ISO-9001) بالتعليم الجامعي :

تتعدد المزايا والفوائد المرتبطة بتطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة (ISO-9001) بالمؤسسات المختلفة؛ وقد أجريت العديد من الدراسات حول الوقوف على الفوائد التى تعود على المؤسسات من وراء تنفيذ وتطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة بها؛ فالبعض يرى أن تنفيذ الأيزو يحقق المزايا التالية :

- تحسين صورة المؤسسة من خلال استخدام معياراً للجودة معترف به عالمياً.
- وضع أساس لبرنامج إدارة الجودة.
- الحد من شكاوى العملاء.
- زيادة الوعي والدافعية والتعاون والإتقان.
- التركيز على التدريب والتطوير المهنى.
- تحسين الاتصال داخلياً وخارجياً.
- تحقيق رضا العملاء.
- تحسين الإنتاجية والكفاءة.
- تقليل الوقت المستغرق للمراجعات من جانب العملاء وتقليل الأخطاء وإعادة صياغة العمل.
- تلبية إحتياجات السوق المستقبلية.

وتؤكد بعض الدراسات علي أن تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة بالمؤسسات المختلفة فى المجتمع يحقق المزايا والفوائد التالية :

- زيادة التسويق للمنتج، ويتفق معظم الباحثين أن التسجيل للأيزو يمنح المنظمة المصداقية في التعامل مع العملاء؛ وهذه الفائدة تظهر بوضوح فى زيادة الاحتفاظ بالزبون وفى زيادة كسب العملاء وزيادة القدرة على الدخول فى أسواق عالمية جديدة والتنافس فيها.

- خفض النفقات التشغيلية، بقصد تحسين العمليات الإدارية ورفع كفاءة المؤسسة وتوفير الوقت والمال على حد السواء.
- تحقيق مراقبة أفضل للإدارة، حيث إن عملية التسجيل للأيزو يتطلب توافر الكثير من الوثائق وأدلة التقييم الذاتى عن المؤسسة، فالكثير من المنشأت التجارية التى تخضع للصرامة فى العمل تشهد زيادة فى فهم اتجاهات المؤسسة
- زيادة رضا العملاء، فمنذ الحصول على شهادة الأيزو وجميع المؤسسات تسعي إلي تحسين جودة المنتج النهائى؛ وهذة الجهود في كثير من الاحيان تحقق مستويات أعلى من الرضا للعملاء.
- تحسين الاتصال الداخلي؛ حيث تؤكد شهادة الأيزو على أهمية التحليل الذاتى، وعمليات الإدارة الداخلية التى تشجع مختلف الأقسام والمجالات الداخلية للمؤسسة على التفاعل مع بعضهم البعض لفهم إحتياجات ورغبات العملاء.
- تحسين خدمة العميل؛ فغالباً ما تعمل عملية التسجيل للأيزو على إعادة تركيز أولويات المؤسسة على إرضاء عملائها فى جميع النواحي بما فيها مجالات خدمة العملاء، وزيادة الوعي بقضايا الجودة بين العاملين.
- الحد من مخاطر عدم مطابقة المنتج؛ فيؤكد خبراء الأعمال أن المؤسسات التى حصلت على شهادة الأيزو؛ أقل احتمالاً للتعرض لعدم ملائمة المنتج للمواصفات، ويرجع ذلك إلى ضمان جودة عملياتها ومنتجاتها.
- جذب المستثمرين؛ حيث يتفق أصحاب الأعمال على أن شهادة الأيزو؛ يمكن أن تكون أداة فعالة فى حماية دورة رأس المال وحماية المستثمرين.
- تأسيس علاقات طيبة بين العملاء والمنظمة؛ فالتحديد الدقيق لمتطلبات المنتج بناءً على الإجراءات الموثقة وتعليمات نظام الجودة بالمؤسسة سيكون له تأثيراً ايجابيا على فهم العاملين بالمؤسسة لواجباتهم؛ وسوف يشيع الاتجاه الوقائى والحذر فى المؤسسة
- إدخال التكنولوجيا؛ لتقليل تكاليف المواد الخام، وزيادة جود العاملين وتوفير وقت الإنتاج.
- تحقيق ميزة التنافسية العالية فى الأسواق العالمية.

ويؤكد" ستانيسلاف" أن تنفيذ وتطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة فى التعليم الجامعى الكندى بوجه خاص له العديد من الفوائد منها :

- تحسين الفهم بين الموظفين وأعضاء هيئة التدريس.
- الحد من البيروقراطية بصفة خاصة فى الأوساط الأكاديمية.
- المراجعة الداخلية للجودة، والسماح لأعضاء هيئة تدريس بالمشاركة فى حل المشكلات
- توفير المزيد من الوضوح لحقوق ومسئوليات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والموظفين.
- تحديد نقاط القوة والضعف وإمكانية التحسين.

ويؤكد ليندسي وآخرون أن تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة بالتعليم الجامعى باستراليا يحقق العديدة من الفوائد والمميزات منها :

- سهولة الحصول على المعلومات الإدارية المتعلقة بالتدريس والتعليم من خلال شبكة الإنترنت ومن ثم تسهيل عملية مراقبة وضبط الوثائق.
- التغلب على صعوبات النظام الإداري التقليدى القائم على الملفات الورقية.
- تنمية الوعي بين جميع أعضاء هيئة التدريس بضرورة التفاعل مع متطلبات الأيزو.
- تقديم أداة جيدة للتقييم وتحليل الأدوار والأنشطة على جميع مستويات المنظمة.
- تقديم إطار عمل واضح لأوليات التحسين ومناطق العجز في العملية.
- تقوية جوانب الجامعة فى ضبط ومراقبة الوثائق، ونظم إدارة البيانات والآليات الموثوق بها لإيصال المقررات للطلاب.
- توفير فرص إضافية لربط الأهداف الإدارية والأكاديمية من خلال مشروعات التطوير.
- زيادة مشاركة أعضاء هيئة التدريس والموظفين عبر المنظمة، وعمل الأعضاء الأكاديميين والمدعمين سنوياً لتحسين وتطوير المشروعات.

ويرى الكاتب أن تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة بالتعليم الجامعى يحقق المزايا التالية :

- تحسين عملية التركيز على العميل وعملية التوجيه داخل الشركة.
- تحسين التزام الإدارة وتدعيم عمليات صنع القرار.
- توفير ظروف عمل أفضل للموظفين.
- زيادة دافعية الموظفين نحو العمل من خلال زيادة الحوافز للعاملين.
- تخفيض تكلفة عوامل الفشل الداخلية وعوامل الفشل الخارجية.
- توفير مزيد من الثقة في أن منتجات الشركة تلبي حاجات ومتطلبات العميل وسوق العمل.
- إمكانية الدخول فى الأسواق العالمية التى تشترط أو تفضل الحصول على شهادة المطابقة.
- تجنب الأضرار والأخطاء المترتبة على سوء جودة المنتجات.
- توفير اعترافاً دولياً بجودة المنتج يترتب عليه وحدة كونية واحدة فى جودة الانتاج

صعوبات تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة (ISO-9001) بالتعليم الجامعي :

بالرغم من المزايا والفوائد العديدة المرتبطة بتطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة؛ إلا أن البعض يتوخون الحذر فى عملية الحصول على الشهادة قبل تخصيص الموارد اللازمة لها؛ وفيما يلى قائمة من المخاوف التى ينبغى دراستها قبل الإلتزام بمبادرة بعض المؤسسات فى الحصول على شهادة الأيزو (ISO-9001) :

- غياب الفهم الكامل لدى القائمين على العمل الإدارى بالمؤسسة بخطوات وإجراءات الحصول على شهادة الأيزو9001 أومعاييرها.
- عدم كفاية الموارد المالية والبشرية لإنشاء نظام لضمان الجودة؛ حيث إن الحصول على شهادة الأيزو9001 يمكن أن تكون عملية مكلفة للغاية بالنسبة للمؤسسات الصغيرة.
- التركيز المتزايد على الوثائق؛ حيث تعتمد شهادة الأيزو9001 اعتماداً كبيراً على الوثائق لإجراءات المراجعة الداخلية فى كثير من المجالات.
- طول الفترة الزمنية اللازمة للحصول على شهادة الايزو9001.