

الفصل السادس

طبيعة العمل المتغيرة في التعليم العالي

Susan R. Kumives

سو زان ر. كوميفز

جامعة ميريلاند

الفصل السادس

طبيعة العمل المتغيرة في التعليم العالي

مقدمة:

من نتائج التغير السريع (الذي يشهده في هذا القرن) تلك الحاجة إلى تدقيق النظر في طبيعة العمل في التعليم العالي ، والتخطيط له من جديد. والحافز إلى إعادة تكوين التصورات العامة عن هذا التعليم يرجع إلى : التكنولوجيا، المصاعب المالية، والتصريحات الصارخة عن المهمة الخصوصية المنوطة بالتعليم العالي، وأشكال المسؤولية الجديدة، وطباع الطلاب الخاصة والمتغيرة ، وإعادة التركيز على تعلم الطالب - وقد حدث هذا التصور المفاهيمي عن قصد أو غير قصد على حد سواء، عبر عمليات جديده بعد تفكير وتدبر وكذلك عمليات راجعة مضادة للتجديد والإصلاح، وأيضاً بعد فحص في كنهه وصميم الأدوار التي تشكل دعائم لمقاصد التعليم العالي. ونتائج هذا التصور المفاهيمي تعد بخير وإن كانت حافلة بالخطر.

والبحث الحالي يدقق النظر في بعض الاتجاهات بعيدة المدى بطبيعة العمل المتغيرة في التعليم العالي فضلاً عن ذلك يعرض بعض دلالات هذه الاتجاهات بشأن عمل شئون الطلاب، وي طرح بعض خطوط التحقيق البحثي لدراسة طبيعة العمل المتغيرة وأدوار العمل.

الاتجاهات المتطورة : يواجه التعليم العالي على ما يبدو توتراً ديناميكياً تولد عن قوة كادحة (مقيدة للحركة) لعقود من التقليد والعرف المتوارث تصدت لها قوة حافزة من التغير السريع. ويظهر أن الاتجاهات الجارية هي استطلاع وتفحص عين الحقيقة عنم يقوم بالعمل

في التعليم العالي، وما نوع هذا العمل، وما هو المقابل المادي له، وكيف ومتى وأين يتم إنجاز هذا العمل؟

وبالتأكيد تعاني البيئات الجامعية المختلفة من مشاغل وهموم مختلفة خاصة بها (وكمثال: قد استعانت الكليات المجتمعية بأساتذة غير متفرغين (بعض الوقت) لعدة سنوات متصلة، في حين يتم التوسع في هذا الأسلوب بطريقة جديدة في جامعات بحثية)

وتضمن هذه الاتجاهات المتغيرة في طبيعة عمل التعليم العالي ما يلي :

*** يتقدم التعليم العالي في اتجاه قوة عمل أكثر قابلية للتكيف**

أن التغير المتسارع الخطى، والتوسع المعرفي، والمطالب المتزايدة للكفاية التكنولوجية، كلها تخلق ضغطا في اتجاه قوة عمل معززة قابلة للتكيف. وقد تتسبب التكنولوجيا وحدها في عديد من هذه التغيرات، محدثة تأثيرها في ذات وطبيعة كل أشكال العمل في التعليم العالي مثل اتخاذ التعليم صوراَ جديدة في التعليم عن بعد، وفي إعادة هيكلة الخدمات الطلابية التقليدية لطلاب المناطق النائية.

كذلك اتخذت سمة القابلية للتكيف لقوة العمل اتجاه تغيير لطبيعة العمل في أسلوب التحاق الموظفين بالمؤسسة التعليمية باستخدامات متزايدة لقوة عمل طارئة وبحسب شروط معينة، فأنت بمجموعة من العاملين بصورة مؤقتة (حالة انتقالية).

ويتضح من تقرير المجلس الأمريكي حول التعليم (El-Khawass

& Knopp, 1996) إن ما يقرب من نصف كل المؤسسات التعليمية يقوم باستخدام

واسع المدى Extreme use لأساتذة لبعض الوقت (غير متفرغين) Part- time

لأكثر من ربع البرامج الدراسية. ويظهر هذا الاتجاه بصورة خاصة في معظم ثلاثة أرباع الكليات المجتمعية.

ومن الواضح أن الأساتذة لبعض الوقت والعاملين بعقود مؤقتة، بحسب الموسم الدراسي، لديهم معرفة أقل بالمؤسسة وبالتالي يسهمون في انعدام تواصل الخدمة وتضاؤل الولاء للمؤسسة والعكس بالعكس حيث تظهر المؤسسة بأنها أقل احتفاظاً بهذه القوة العاملة الطارئة.

وكان لما أبرزته فترة التسعينات من القرن العشرين من أهمية التخطيط الإستراتيجي والبصيرة الإستراتيجية، والمساءلة، وإعادة التدبير والتنظيم، ومسح للبيئة، وتحسين الجودة المستمر، كان لهذا أوضح الأثر في المؤسسات التعليمية جعلها أكثر تكيفاً مع المتغيرات. واليوم تسعى كثيراً من الكليات والجامعات البحثية إلى اكتساب أهلية ومقدرة عقلية أكبر من أجل تحقيق المرونة إلى أبعد حد كالكليات المجتمعية التي صارت أكثر تكيفاً منذ البداية.

التكنولوجيا تغير كل شيء:

لا يوجد مجال (أو منطقة) في الحرم الجامعي إلا وقد أثرت فيه التكنولوجيا أثراً بالغاً وكأمثلة من بين ما تضمنته قنوات الاتصال بجامعة نيويورك: البريد الصوتي voice mail، توائم اختيار لرسائل اوتوماتيه (ذاتية الحركة)، قواعد بيانات متكاملة، تسجيلات يتم الحصول عليها عن طريق الكمبيوتر، البريد الإلكتروني E-mail، قراءات من واقع شبكة المعلومات العالمية، خدمات من مواقع الشبكة العالمية، الاتصالات عن بعد...

وتحت هذه النماذج الجديدة على ضرورة إيجاد معايير عمل جديدة وطرق أداء جديدة. فطرق أداء العمل التقليدية قائمة على استخدام تكنولوجيا قديمة مثل

التليفون المكتبي لأداء الأعمال وأداء الاتصالات، وأداء آلات نسخ مصورة (الناسخت) Photocopy machine، وطرق تقليدية لنشر المعلومات قد لا تتلاءم مع التكنولوجيات الجديدة. وعلينا أن نتساءل ما هو المتوقع من سرعة جواب البريد الإلكتروني، وهل يتناسب استخدام الشبكة العالمية مع أهداف العمل؟ هل إرسال الاستمارة على موقع الشبكة العالمية يعد مدخلاً كافياً بالنسبة للطلاب والموظفين؟

ومن يحق له الدخول والوصول إلى قواعد البيانات المفيد الاستعمال؟

وهل الاتصال عن بعد يعد ميزة لمن هم في مراكز الإدارة العليا؟

وهل يمكن أيضاً موائمة هذا النظام للعاملين الآخرين في مجال الخدمات الذين يعملون خارج الموقع (كحجرة الأعمال الكتابية أو المكتبية مثلاً) ويتجاهل تأثير التكنولوجيا المتولد (الناشئ) وتاركاً خلفه عديد من الجامعات مع أعضائها من هيئة التدريس وهيئة الموظفين المحافظين (من الطراز القديم) الذين يمتنعون عن التعلم أو التكيف مع جديد العمليات الإلكترونية .

وعلى نفس المنوال أعضاء هيئة التدريس والموظفين الذين يتحلون بالمهارة والبراعة سرعان ما يجدون أن أجهزة الكمبيوتر الخاصة بهم أو البرامج الجاهزة وغيرها من النظم قد بطل استعمالها وأصبحت لا تفي بأداء أعمالهم على الوجه الأكمل .

وهكذا برزت إلى الوجود أدوار متخصصة لخبراء جدد. وأحدث لقب ومسمى وظيفي ظهر على المسرح هو وظيفة كبير مسئول المعلومات Chief information officer. إن جميع العاملين في حاجة إلى وجود هيئة مساندة تكنولوجية تساعدهم على حل مشاكل الكمبيوتر الناشئة عن الفيروسات ومع نمو

شبكة عمل الحاسبات. وتتسنى بعض الجامعات "نظم مساعدة القرين التكنولوجي للطالب" تماثل "المساعد المقيم" وذلك لتوفير المساعدة التكنولوجية للطالب في محل إقامته.

وفى إطار بعدى تقتضي احتمالات التكنولوجيا من كل المربين في الحرم الجامعي أن يدرسوا ما هي الوظائف والعمليات الرئيسية التي يمكن أن تعالجها التكنولوجيا على نحو أفضل، وما هي تلك العناصر الأساسية للتعامل الإنساني (Engstrom & Kruger, 1997) ويعتبر التعليم عن بعد اختياراً مفتوحاً للجميع يتطلب من المربين في الحقل الجامعي تفهم عنصر القيمة المضافة في التفاعل الإنساني الشخصي وفى عملية التعلم.

أدوار أعضاء هيئة التدريس تحت المجهر و التدقيق

صار ما يقوم به أعضاء هيئة التدريس من أعمال وكذلك أدوارهم محور الاهتمام في السنوات الأخيرة. فالنظام المتبع في شغل هذه الوظائف كان مثار اعتراضات وموضع شكوك بالنسبة للحفاظ على الحرية الأكاديمية في الوقت الذي يتم فيه خلق سياسات قوة عمل أكثر مرونة، وقد أسفرت الأبحاث شديدة التركيز على جوانب وأعباء العمل الجامعي بما في ذلك إعادة النظر في المنح الدراسية لأعوام 1988، 1990 عن سلسلة من التعقيدات المتشابكة بدءاً من أعمال الفكر من جديد حول التدريس إلى طبيعة الأبحاث ودور الخدمات في الحياة المهنية. وقد قامت الاتحادات المهنية والمتخصصة بمبادرات متعددة الأشكال تنصب على العمل الجامعي المتغير (مثال: مشروع AAHE'S حول دور أعضاء هيئة التدريس ومكافأته).

إن القوة الإيجابية الأساسية في إعادة تكوين هذه التصورات العامة قد شددت على الدور القوي والجوهري لأعضاء هيئة التدريس في تعلم الطالب ومواصلته

الدراسة والاهتمام المتنامي بخبرة الطالب. (Kellogg Comission, 1997a). وقد قامت مجموعات خارجية (كالمشرعين، والمسؤولين الحكوميين والآباء) بطرح أسئلة ناقدة بشأن من يقوم بالتدريس للطلاب الجامعيين، وقيمة بعض الأبحاث، وملاحظة أعضاء هيئة التدريس كعناصر مقاومة للتغيير بدلاً من كونهم قوى التغيير (Wingspreed Group, 1993).

ومن المرجح أن يكون لتخفيضات الميزانية تأثيرها العميق في عمل أعضاء هيئة التدريس ويفيد تقرير لكليات لاندرجانت Land Grant Colleges إن أقصى ما يمكن أن تقوم به إزاء تخفيضات الميزانية قد يكون في زيادة عبء العمل التعليمي Increase workload 41% واستخدام أكبر لأجهزة تعليمية غير تقليدية non traditional 39% وزيادة كثافة الفصل 37% (Kellogg Comission, 1997b) وكان لكل ذلك تأثيره العميق في ما يقوم به أعضاء هيئة التدريس من عمل.

الممارسة التعاونية عنصر أساسي يتزايد في بيئة العمل الجامعي:

تشدد الجامعات على ضرورة مزاوله المهنة بصورة تعاونية بما في ذلك فرق عمل وظيفية تبادلية Cross-functional work teams. ففي أوائل التسعينات أحدثت تطبيقات إعادة التنظيم وإدارة الجودة الشاملة والصور المرتبطة بها، وعياً بطرق جديدة للعمل معاً في اقتسام المشكلات والموارد وأن نصير مساهمين في مستقبل المؤسسة التعليمية.

وفى الوقت الذي يتشكك البعض في تطبيق نماذج من عالم الصناعة والتجارة والأعمال كتطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، يبدو أن مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في نظرتها لموظفي الحرم الجامعي كعملاء داخليين قد أسهمت في تغيير ثقافة الاستجابة الداخلية International responsiveness

وبعض من هذه المبادرات الواعدة (التي يرجى منها خير عظيم) تكون حول أجنده مشتركة لمواصلة الطالب الدراسة وخبرة طالب السنة الأولى، والتقييم والتعلم الخدمي Service learning.

وتعمل الممارسات الأكاديمية على تشجيع التعاون، فيحظى الأساتذة بتشجيع عميد الدراسات العلمية والبرامج الشرفية nhonors programs من أجل تطوير مجموعات مقررات دراسية، ومراكز تعليم حي Living، وبرامج انضباط دقيقة (الحفظ النظام والقانون)، وخبرات عالية المستوى، وهذه التطورات المنهجية تضم أعضاء هيئة تدريس أخرى ومواد علمية أخرى، وتقتضي التعاون في اتجاه إستراتيجيات جديدة (Gabelnick, Macgregor, Metthews & Smith, 1990; Shapiro & Levine, 1999).

وينظر إلى التعاون على نطاق واسع بوصفة عنصراً أساسياً لأداء فعال في هذه الأوقات التي تتسم بالتغيير السريع (Chrisship & Larson, 1994; Kohn, 1986) وتتاصر عديد من الجامعات فكرة التعاون بيد أنها لم تعدل من عملياتها التي تسهل العمل التعاوني Collaboration action (مثال: تواصل تخصيص غير متوازن للميزانية، تكافئ الممتازين كأفراد وليس جهد الفريق أو الجماعة) وإلى أن يأتي الوقت الذي تدعم فيه المكافآت والميزانيات والتنظيمات الممارسات التعاونية سوف يكون من الصعب حقاً تغيير هيئة العمل لكي تكون أكثر تعاوناً في الواقع.

الاهتمام الخاص بتعلم الطالب يوسع النظرة إلى من هو المربي الجامعي:

يشير تقرير للمجلس الأمريكي حول التعليم El-Khawas & Knopp, 1996 و الذي يتعلق بنصف الكليات الجامعية، إلى أن الاهتمام المتزايد بالتعلم والتعليم يحتل مكانة هائلة من جملة التغييرات في برامجها الأكثر أهمية في العقد الأخير، مع الاعتراف بأن تعلم الطالب ونموه يحدث في بيئة كاملة (داخل حجرات الدراسة

وخارجها على السواء)، مع وضع تصور عام جديد عن من هو المرعى الجامعى

. Who are compus educator

ويؤدى هذا التحقق (الإدراك) إلى قيام ائتلاف بين هيئة شئون الطلاب

وهيئة التدريس فى سبيل هذه المساعى: تعلم الخدمات Service learning، تعلم إنمائى Developmental، والقيادة Leadership، وقد أسفر اهتمام خاص جديد بالتعلم التجريبي، الخدمات، مواصلة التعلم، تقييم نتائج التعلم، المناخ الجامعى Compus climate، مجتمعات التعلم - عن تعزيز وتدعيم دور خبراء شئون الطلاب وما يقومون به من عمل وتقييم..

وقد أكدت لجنة Kellogg Comission حول مستقبل جامعات الولايات

وجامعات لاندجرانت Land grant (1997a) على التزامها "بصرف الهمم إلى تنمية الطلاب أكاديمياً وشخصياً بأسلوب شامل عن طريق تشجيع أكبر تكامل بين الخدمات الأكاديمية وخدمات الطلاب."

وإضافة إلى ذلك يؤدى الوعي بتعلم الطالب إلى توقعات جديدة بمزيد من

المساعدة والدعم من جانب هيئة الدعم الجامعى الذين يشرفون على الموظفين الطلاب ويتحملون مسئولية تعليمهم فى موقع العمل الجامعى، فهؤلاء الطلاب يحظون الآن باهتمام مؤسسى خاص.

الضغوط المالية تؤدى إلى إحداث تغيير فى طبيعة العمل:

ينتفق المراقبون التربويون على أن التعليم لا يمكن استمرار القيام به بنجاح

مع تصاعد التكلفة بالنسبة للمستهلك الطالب Student Consumer، وهذا يلزم بإعادة توزيع الاعتمادات المالية (الموارد المالية) المحدودة بالنسبة للأولويات الداخلية. ومن بين الإستراتيجيات الخاصة بذلك تخفيض حجم قوة العمل، فقد حتمت

تخفيضات الميزانية على الجامعات أن تدقق في ما يلزم أن يقوم به موظفو الكليات من عمل، وما هي الأعمال التي يمكن أن تنقلص.

وإن القرار بشأن خصخصة بعض الخدمات أو التعاقد خارجياً بشأنها ليس بالأمر السهل، فعملية تحديد وتعريف هذه الخدمات التي يمكن التعاقد الخارجي بشأنها تمتد إلى جوهر الخدمات التربوية التي يجب أن تظل داخل الحرم الجامعي مع ضمان إستمراريتها وجودتها وتواصلها، كما تمتد إلى تلك التي يمكن التعامل معها بطريقة مختلفة (HEMA/NAUBO, 1993) ومتى تتعاقد الجامعات خارجياً على خدمات مثل توريد كتب، وخدمات الطعام، وشقق سكنية جامعية، وقائمين بالأعمال الإدارية والكتابية الجامعية، فسوف تجد الجامعات أنها في أغلب الأحيان في حاجة إلى مختصين جدد مثل خبراء في العروض والعطاءات والعقود.

ويشير المؤيدون للتعاقد الخارجي إلى تعزيز الخدمات وتوفير التكاليف وتنشيط الاقتصاد المحلي بوصفها مزايا لذلك التعاقد الخارجي. فإذا ما تم التعاقد جيداً، تستطيع الخصخصة تحقيق ولاء وجودة الحياة العملية.

أما إذا لم يتم التعامل جيداً فقد تولد الخصخصة الخوف وعدم الولاء في نفوس العاملين الباقين الذين يتوجسون من سوء معاملة الخصخصة لهم من ناحية طول مدة العمل، أو اقتطاع المزايا التي يحصلون عليها أو تخفيض جودة الخدمات. ففي حالة غياب سياسة موارد تتسم بالروح الإنسانية يمكن أن تمثل الخصخصة تهديداً لقيم الولاء والاهتمام والرعاية الكامنة في نفوس الأفراد.

وهكذا نشأت بيئة عمل جديدة من أجل خبراء جدد يتزايد توظيفهم عن طريق وكالات تعاقدية بدلاً من كونهم موظفين ينتمون إلى جمهور المؤسسة

التعليمية (مثل ذلك: الرعاية الصحية، الخدمات الغذائية، الإسكان، خدمات الحراسة، خدمات الكمبيوتر).

ومهما كان الأمر فغالباً ما يشعر هؤلاء الخبراء بأنهم ليسوا محل ترحيب في الاجتماعات الخاصة بالمهنيين ذات العلم والخبرة الأكاديمية، كما قد لا تدرج أسماؤهم في اجتماعات هيئة العاملين بالجامعة. وقد يصلح النجاح الكائن منذ مدة طويلة للمتعاقدين في الخدمات الغذائية ومتاجر الكتب كنموذج تحافظ عليه الوكالات الأخرى لتحقيق تكامل مع جامعاتها إذا اختارت طرق العمل تلك.

كما أثارت الضغوط المالية قضايا وتساؤلات حول المسؤولية عن إنتاجية العامل، فكم مقررأ دراسياً ينبغي على الأستاذ الجامعي أن يتولى تدريسها؟ وكم عدد المطبوعات أو المؤلفات التي تصلح كمؤشر على نجاحه فيما يتعلق بالترقية الأكاديمية أو تولى وظيفة أعلى؟ ما هي مستويات القيد والتسجيل بالكلية التي تعد أساسية لاستمرارية البرامج المنهجية؟ وما هي إنتاجية التكلفة لبرامج مختارة تتعلق بحياة الطلاب؟ كم عميلاً ينبغي على الأخصائي النفسي التعامل معهم في مركز الإرشاد النفسي؟ زد على ذلك ما يطلبه القادة الجامعيون بتزايد بتوثيق تأثير الوظائف الجامعية (بما في ذلك البرامج الأكاديمية) المباشر وغير المباشر في النتائج الجامعية Campus out comes كصفة مميزة لبقاء الوظيفة ودوامها.

تنوع الموظفين بجميع صورته يثرى مناخ العمل وبيئة التعلم

لقد التزمت مؤسسات التعليم العالي التزاماً قوياً تجاه ممارسات عمل إيجابية، والاستمرار في توسيع بياناتها الغير تمييزية (بين فئة وفئة) والإقرار بأن الطلاب المتباينين في حاجة إلى أن يروا أنفسهم وقد أحسن التعبير عنهم في تنوع موظفي بيئة العمل الجامعية. ومن التناقض أن يتضمن سياق التعليم العالي معظم التهديدات القانونية الحديثة بالنسبة لقانون العمل في سبيل رد الظلم عن الأقليات

المضطهدهة affirmative action (مثل e.g. California and Texas)، إلا أن هذه التهديدات قد ولدت نمواً تقائياً سريعاً لتأكيد الالتزام بالتنوع كعنصر أساسي للسياسة العامة وتعليم الجودة (انظر اتحاد الجامعات الأمريكية see Association of American Universities, 1997).

وقد طورت الاتحادات الرئيسية موارد ودعمات واسعة من أجل تحقيق تنوع جامعي بما في ذلك تنوع الأعمال (مثال ذلك: مشروع اتحاد الكليات والجامعات الأمريكية الذي يؤسس التنوع بوصفها أولوية تعليمية مدنية، وبالمثل المكتب التربوي التابع للمجلس الأمريكي لشؤون الأقليات).

وفي الوقت الذي عبر فيه المسؤولون التربويون عن ملاحظاتهم بأن نماذج الدور المتنوعة تؤثر في فعالية الطالب ورضا الطالب وتجعل الحرم الجامعي بيئة أقل برودة وعداء. (Smith & Association, 1997) فمن المؤسف عدم وجود دليل امبريقي (ميداني عملي) كاف عن تأثير التنوع في البيئة التعليمية.

والعمل الحديث في هذا المجال يبشر بالخير وسوف تزداد أهميته كعنصر أساسي للدفاع عن تطوير وتشكيل نظم القبول بالجامعات والتوظيف والتشغيل وغيرها من أساليب مزاوله العمل.

طبيعة تقييم العاملين تتخذ أشكالاً جديدة

طالما أكدت الكليات والجامعات على أن العاملين البشر هم أهم مورد جامعي (مصدر ثروة). وفي الواقع عند ملاحظة ذلك في قوة العمل الجامعية الأوسع نطاقاً، نجد اهتماماً أكبر نسبياً بأعضاء هيئة التدريس، مع اهتمام أقل باهتمامات وهموم العاملين المختصين والمهنيين والحرفيين أو هيئة المستخدمين المصنفين، لذا أرتفع صوت المساعدين الجامعيين في مطالباتهم بتفحص طبيعة عملهم ومدى فائدته للمؤسسة التعليمية مع توجه مستمر لاتحادات مساعدي التعليم Teaching assistant

unions من أجل توفير الحماية لهم أو تأمين ظروف عملهم وفي دراسة مطالبهم الوظيفية.

وهناك اتجاهات جديدة في طبيعة العائد الذي تحصل عليه هيئة العاملين وما يقدم لها من خدمات نتيجة لحركة بيئة العمل الوطنية التي تقوم على روح الصداقة والأسرة (مثال: رعاية الطفولة، رعاية المسنين، خدمات ووجبات غذائية، رعاية الأسرة..)، وإضافة إلى ذلك هناك توسعات في الحرم الجامعي حيث ينجز العمل وكيفية إنجازه بما يتضمن خيارات تتعلق بزمان مرن Flex-time (بما يصلح أيضاً لخدمة الاحتياجات الجامعية المسائية وفي نهاية الأسبوع) ومكان مرن Flex-place (أي إمكانية متابعة العمل عن بعد)

دلالات الاتجاهات ومضامينها العملية:

لقد همشت الممارسات التقليدية في كثير من الجامعات دور عمل شئون الطلاب، بيد أن الأجندة الآن بما تتضمنه من مواصلة التعلم، وحقوق مدنية جامعية، وتقييم نتائج التعليم وجهود الإنماء، وبإنشاء مجتمعات تعلم.. جعلت الفرصة متاحة أمام المرين في شئون الطلاب في أن يكونوا شركاء رئيسيين في أجندة مؤسستهم. وبعض الاتجاهات التي تم تعريفها وتحديدها مسبقاً قد ينظر إليها بتشاؤم ورهبة أو يمكن تنسيقها وتشكيلها بوصفها تحركاً نحو قوة عمل ملتزمة ومتنوعة وسهلة التكيف تعطي قيمة للعمل التعاوني في وقت الشدة المالية مع إعادة التوكيد على مركزية تعلم الطالب والنتمية التي تقود إلى البحث والتدقيق في أدوار هيئة التدريس بالجامعة والى اتساع نظرة المرين الجامعيين المتنوعين.

وبالفعل أشارت 28% من مؤسسات ACE المستجيبة في تقرير لها و 39% من الكليات الخاصة إلى تحقق خدمات طلابية أفضل better student services بوصفها إحدى التغيرات المؤسسية الأربعة الأعلى دلالة التي شغلت الانتباه على مدى السنوات العشر الماضية (El-Khawas & Knopp, 1996 P.6).

ومن بين الدلالات والمضامين العملية ذات الأهمية الخاصة لمصلحة عمل

شئون الطلاب وخبرة الطالب والتي ينبغي تفحصها والتمعن فيها:

* إستراتيجيات من أجل توظيف وتعيين قوة عمل متنوعة والتعاقد معها على كل المستويات وفي جميع وحدات المؤسسة.

* إعادة تجديد وتطوير للحاجات طويلة الأمد لمجموعة العاملين الرئيسية لكي تظل قابلة للتكيف وللإسهام في الحياة الجامعية وتوسيع إمكاناتها لمواجهة التعقيدات.

* تطبيقات تكنولوجية تساعد هيئة العاملين وهيئة الأساتذة على إنفاق مزيد من الوقت في تفاعل إنمائي مع طلابهم (مثال: تقديم النصح والمتابعة)، والاعتماد بدرجة أقل على إعطاء معلومات (مثل جدولة أو تخطيط زمني للمقرر الدراسي)، وهذا يتضمن إحداث تقارب فيما بين العمليات التي قد يجد الطالب أن تقديمها أفضل إلكترونياً، وتلك التي يفضلون إنجازها بأنفسهم.

* إعادة النظر في نظام المكافآت :

(1) من أجل التأكيد على دور هيئة الأساتذة في تدعيم خبرة الطلاب (مثل: تقييم

التعليم، والنصح والإرشاد، والمتابعة، والعمل مع الطلاب خارج حجرات الدراسة)

(2) تقييم الفرق والجماعات لإيجاد التوازن بينها وبين الاستحقاق أو الأهلية الشخصية.

* إنجاز عملي يهدف إلى تقييم الرؤية الشاملة متعددة الأوجه لإجراءات حفظ النظام والقانون بما في ذلك الاندماج الوظيفي التبادلي متعدد المستويات في المشكلات المشتركة التي قد تجمع بين خبراء شئون الطلاب والطلاب في عمليات صنع القرار داخل الحرم الجامعي.

* إتاحة فرص التدريب والقيام بتدخل تنموي بقصد الحصول على أشكال عمل جديدة تتلاءم مع الظروف وتساعد العاملين على تعلم الممارسات والاستراتيجيات

التعاونية من أجل تكوين مقاصد مشتركة.

- * تعلم تجريبي في جميع الأشكال مع تأكيد خاص على تشكيل هذه الخبرات التي توظف مواهب المربين في شئون الطلاب والمرشدين النفسيين مع أساتذة المواد العلمية.
- * توقعات العمل للطلاب الجامعيين والآليات الفعالة لذلك لكونها خبرة إنمائية مع توقع تعلم طلابي مقصود Intentional.
- * التطبيع الاجتماعي Socialization لخريجي الجامعات للدخول في سلك التدريس الجامعي Professoriate بناء على مبادرات مجلس الخريجين حيث أن مساعدي التعليم Teaching assistants في حاجة إلى تركيز التوجيه بالنسبة لتعلم الطالب، وعمليات التعلم والتعليم وخلق مناخ تعليمي، فهذه الفئة تمثل فرصة غير مستثمرة من أجل خلق أجيال جديدة من أساتذة يكون محور اهتمامهم هو الطالب.
- * تنفيذ الأعمال الرئيسية والعمليات الإدارية الأساسية من خلال تطبيقات تكنولوجية حتى تخدم التكنولوجيا الوظائف الأساسية للتعليم العالي ولكنها لا تقوم بتجديدها أو تعينها.

وثمة دليل عظيم يبشر بالخير في اتجاهات بيئة العمل هذه لخلق مستوى جديد من الالتزام والارتباط مع العاملين في وظائف التعليم العالي المركزية بطرق تعاونية وأساليب موائمة (Heifitz, 1994) و أن تلك المؤسسات التي تكيف نفسها مع تدنى وانخفاض الموارد بطرق إضافية تراكمية Incremental فقط وتنتظر إلى التغيير بوصفه تهديداً لها، سوف تحتاج إلى تغيير اتجاهها لترى كيف يمكن تنظيم العمل على نحو مختلف.

إنها في حاجة إلى اتخاذ قرارات صعبة تتعلق بمن يقوم بهذا العمل وكيفية إنجاز ومكان إتمامه، وتحتاج هيئة شئون الطلاب إلى مواصلة تأثيرها في الطلاب كمحور اهتماماتها وبما أن هذه الاتجاهات انتهى إلى التأثير في السياسة والأداء.

دلالات الاتجاهات ومضامينها البحثية

تكتمل وتتقدم التغييرات في بيئة التعليم العالي مع فاعلية الأبحاث وإمكاناتها، ويعد استخدام أساليب بحث وتدقيق متعددة عنصراً أساسياً لفهم واستنتاج ما تحدثه هذه

التغيرات في بيئة العمل من تأثير وينبغي تشجيع الباحثين على استخدام طرق بحث متعددة وأساليب مسح ثلاثية المحور .

وتوفر التكنولوجيا اليوم أشكالاً وصوراً جديدة للبحث السريع باستخدام مواقع الشبكة العالمية، والاتصال المباشر بالكمبيوتر on line وغيرها من العمليات الإلكترونية وقبل تسجيل الطالب لاستخدام الاتصال المباشر بالحاسب يطلب منه أن يستكمل مسح اتجاهات قصير يتلقاه عن طريق البريد الإلكتروني e-mail بشأن موضوعات جامعية محل الاهتمام أو عن هيئة الأساتذة أو العاملين

وتوفر طرق البحث الجماعية ذات التركيز على مجموعات العاملين المستهدفة (مثل: الأساتذة غير المتفرغين (بعض الوقت Part time)، العاملين بعقود في المركز الصحي، مدرسو اللغة الإنجليزية كلغة ثانية) معلومات خصبة ومفيدة من أجل تشكيل أو تحديد اتجاه الممارسات الجامعية.

ومن هذه الموضوعات التي تشملها مجالات البحث

* رضا العامل وصاحب العمل، الالتزام والارتباط، الإنتاجية ذات وقت عمل مرن ومكان عمل مرن.

* أساليب فعالة لتقييم دور هيئة الأساتذة وهيئة شؤون الطلاب وتأثيرهما في النتائج الطلابية المتعددة مثل مواصلة الطالب لتعليمه، وتعلمه، ورضاه.

* دراسات حول تأثير عمليات وأساليب مزاولة العمل الفعالة في النمو المهني للعاملين.

* تأثير تنوع مكان العمل في نتائج الطلاب مثل تعلم الطالب ورضاه.

* تأثير التطبيقات التكنولوجية في تعلم الطالب وتطور ونمو هيئة العاملين وهيئة الأساتذة (مثل: استخدام قوائم الفصول، الفرص التي تتضمنها الشبكة العالمية)

* وجهات النظر بشأن بيئة العمل الجامعية عقب المشاركة في جهود تعاونية.

ينبغي إجراء تقييم بتفكر وباهتمام للتغيرات التي تحدث في العمل الجامعي منفردة أو مجتمعة (من، ماذا، أين، متى، كيف) وأيضاً تقييم تأثيرها في نتائج الطالب.

فجميع هذه العمليات قد تطرح أسئلة بحثية لدراسة التأثير التفاضلي (التمييزي) لأي تغير يرجع إلى جنس وعرق/إثنية وسن المشارك.

وتستدعي الاختلافات في الخبرة الإنسانية والنطاق الجامعي أن نواصل استكشاف التأثيرات التفاضلية المحتملة لأي تغيير في مجموعات الأفراد المختلفة في بيئات عمل مختلفة.

تساؤلات بحثية*** و رؤى مستقبلية

حول طبيعة العمل المتغيرة في التعليم العالي

من نتائج التغير السريع الحاجة إلى بحث وتحقيق وإعادة تخطيط طبيعة العمل في التعليم العالي. والذي يدفع إلى إعادة تكوين تصورات عامة بشأن تأثير التكنولوجيا، العسرة المالية، بيانات المهمة النشطة والصارمة، والأشكال الجديدة للمساءلة والمسئولية، وتغير السمات المميزة للطلاب، وإعادة التركيز على تعلم الطالب.

ويبدو على التعليم العالي علامات التوتر الديناميكي الناتج عن قوى مقيدة للحركة لعقود من التقاليد تتصدى لها قوى التغير السريع الدافعة أو الحافزة.

ولاستطلاع وتفحص اتجاهات التغير الراهنة يجب عمل تدقيق واستقصاء عن من ينجز العمل في التعليم العالي، وما هي طبيعة هذا العمل، وكيف يعامل مادياً، ومتى يحدث وأين يتم؟ وتثير هذه التغيرات في قوة العمل عديد من الأسئلة البحثية منها:-

(1) ما تأثير التنوع في مكان العمل على مختلف النتائج الجامعية (مثل: رضا

العاملين، جودة القرار الجامعي المتخذ، رضا الطالب، مواصلته للتعلم)؟

(2) ما هي الممارسات التي تجعل من الجامعة بيئة عمل متعددة الثقافات؟

(3) هل توجد قاعدة معرفية مختلفة للموارد الجامعية فيما بين العاملين

المساعدين/المتعاقدين والعاملين المتفرغين (طول الوقت)؟

- (4) ما هي الإسهامات المباشرة وغير المباشرة لهيئة التدريس وهيئة شئون الطلاب بالنسبة لنتائج طلابية نوعية مثل مواصلة الطالب الدراسة والتعلم والالتزام بالمواطنة الصالحة، ورضاه؟
- (5) ما مدى تأثير توظيف أساليب عمل ذات زمن مرن ومكان مرن في رضا العاملين ودوامهم وكذلك في رضا الطالب؟
- (6) ما هي الخدمات التي يفضل الطلاب أن تقدم لهم تكنولوجياً وتلك التي تتم من خلال علاقاتهم بالآخرين؟
- (7) ما تأثير التطبيقات التكنولوجية المختلفة على تعلم الطالب (مثل: قوائم خدمات الفصول، الفرص التي تتيحها الشبكة العالمية، وما مدى رضا الطالب عن تلك الأساليب التربوية التكنولوجية المتعددة)؟
- (8) ما مدى التعلم الذي يرجعه الطلاب العاملون إلى أوضاع عملهم في الحرم الجامعي؟
- (9) ما هي أفضل أساليب التدخل التدريبي لهيئة العاملين وهيئة الأساتذة فيما يتصل بتنشيط التعاون عبر وحدات العمل؟ وما هي المعوقات أمام التعاون الجامعي وما هي الدوافع التي تحث عليه؟
- (10) ما هي الممارسات الجامعية الأكثر أهمية في تحقيق رضا العاملين (مثل: الفوائد التي يحصلون عليها، التطوير، المشاركة والاندماج)

References

- Association of American Universities (April 24, 1997). On the importance of diversity in university admissions, *The New York Times*, p. A27.
- Boyer, E. (1990). *Scholarship reconsidered: Priorities of the professoriate*. Princeton, NJ: Carnegie Foundation for the Advancement of Teaching.
- CHEMA/NACUBO (1993). *Contract Management or self operation: A decision making guide for higher education*. Washington, DC: Council of Higher Education Management Associations and the National Association of College and University Business Officers.
- Chrislip, D. D., & Larson, C. E. (1994). *Collaborative leadership: How citizens and civic leaders can make a difference*. San Francisco: Jossey-Bass.
- El-Khawas, E., & Knopp, L. (1996). *Campus trends 1996*. Washington, DC: American Council on Education.
- Engstrom, C. E., & Kruger, K. W. (1997). *Using technology to promote student learning: Opportunities for today and tomorrow*. New Directions for Student Services Series 78. San Francisco: Jossey-Bass.
- Gabelnick, F., MacGregor, J., Matthews, R. S., & Smith, B. L. (1990). *Learning communities: Creating connections among students, faculty, and disciplines*. New Directions for Teaching and Learning #41. San Francisco: Jossey Bass.
- Heifetz, R. A. (1994). *Leadership without easy answers*. Cambridge, MA: The Belknap Press of Harvard University Press.
- Hurtado, S., Milem, J., Clayton-Pederson, A.R., & Alien, W.A. (1998). *Enacting diverse learning environments: Improving the climate for racial/ethnic diversity in higher education*. ASHE-ERIC Higher Education Report Series #8. Washington, DC: George Washington University Press.
- Kellogg Commission on the Future of State and Land-Grant Universities (1997a). *Returning to our roots: The student experience*. Washington, DC: National Association of State Universities and Land-Grant Colleges.
- Kellogg Commission on the Future of State and Land-Grant Universities (1997b). *The student experience: Data related to change*. Washington, DC: National Association of State Universities and Land-Grant Colleges.
- Kohn, A. (1986). *No contest: The case against competition*. Boston: Houghton Mifflin.
- Schuh, J.H. (1996). Planning and finance. In S. R. Komives, & D. B. Woodard,

Jr. (Eds). *Student services: Handbook for the profession (2nd ed)*. (pp. 458-475).

San Francisco: Jossey-Bass.

Shapiro, N.S., & Levine, J. H. (1999, forthcoming). *Creating learning communities*. San Francisco: Jossey-Bass.

Smith, D. G., with Gerbick, G. L., Figueroa, M.A., Watkins, G. H., Levitan, T.,

Moore, L.C., Merchant, P.A., Beliak, H.F., and Figueroa, B. (1997). *Diversity works: The emerging picture of how students benefit*. Washington, DC:

American Association of Colleges and Universities.

Sykes, C. J. (1988). *ProfScam: Professors and the demise of higher education*. New York: St. Martin's Griffin.

Wingspread Group on Higher Education (1993). *An American imperative: Higher expectations for higher education*. Racine, WI: Johnson Foundation.