مدير مركز التقويم والجودة والتميز بالجامعة في ضيافة (نور المثاني):

الوصول بالجامعة إلى مرحلة الاعتماد المؤسسي والأكاديمي من الخطط المستقبلية

صحيفة «نور المثاني» تجري حوارًا مع مدير مركز التقويم والجودة والتميز بجامعة القرآن الكريم والعلوم الاسلامية د. محيي الدين عبد الله حسن الذي استقبلنا بحفاوة بمكتبه وتحدث لنا عن نشأة المركز وتطوره والوضع الراهن والوقوف على تجارب الجامعات الأخرى داخل السودان وخارجه فكانت محصلة الحوار كما يلي:

أجراه :سامر عوض السيد مالك - تصوير: معاوية محمود

من أبرز خططنا المستقبلية مراجعة مشروع نشر ثقافة الجودة واستكماله ،التقويم الجامعي، الوصول بالجامعة إلى مرحلة الاعتماد المؤسسي والاعتماد الأكاديمي

□ في البدء د.محيي الدين عبد الله في نبذة تعريفية حدثنا عن مركز التقويم والجودة والتميز بجامعة القرآن الكريم والعلوم الاسلامية؟

أنشئ المركز بالقرار الإداري رقم (٢) لسنة ٢٠١١م المؤرخ ١٤/ ٣/ ١٤٣٢هـ، الموافق له ٢٠١١/٢/١٧م. ليكون وحدة مستقلة وتتبع مباشرة للإدارة العليا، وجاء في القرار أن مهمة المركز تطوير الإدارة الجامعية والتحسين المستمر لها، وإجراء التقويم الذاتي المؤسسي والبرامجي للجامعة، ومتابعة تطبيق نظام ضمان الجودة ومراجعته.

□ ما رؤيتكم لهذا المركز في إطار رسالة الجامعة ؟

رؤيتنا هي أن يكون هذا المركز الأكثر تميزًا على المستوى الوطني والعالمي؛ من حيث عمله في تطوير الجامعة وإيصالها درجة التميز والاعتماد داخليًا وخارجيًا ونيل الجوائز.

ورسالة المركز:في إطار رسالة الجامعة، فإن رسالتنا هي التقويم المستمر للجامعة بمختلف وحداتها بغرض تهيئتها للاعتماد، والوفاء بمطلوبات معايير الجودة الوطنية والإقليمية والعالمية، ونشر ثقافة الجودة، وقيادة عملية التطوير المستمر للأداء الأكاديمي والمؤسسي.

□ هلا حدثتنا عن الأهداف التي ينشدها مركز التقويم والجودة والتميز بجامعة القرآن الكريم؟

أهدافنا تتمثل في التالي:

تنفيذ سياسات الجامعة وبرامجها في مجال الجودة والتميز والاعتماد.

وضع الخطة الإستراتيجية العامة لضمان الجودة بالجامعة وتأهيلها للاعتماد.

الإشراف على إنشاء الوحدات والنظم الداخلية لضمان الجودة بالكليات ووحدات الجامعة.

إصدار الأدلة والمعايير والمؤشرات والنماذج الخاصة بضمان جودة الأداء بالجامعة.

تبني كل ما يلزم من إجراءات لإعداد الجامعة للاعتماد المؤسسي الداخلي والخارجي.

تقديم الإسناد الفني؛ حتى يتم إعداده للتقدم لاعتماد برامجها الأكاديمية داخليًا وخارجيًا.

نشر ثقافة الجودة والتعريف بمحاسنها بالوسائل المتاحة كافة نظريًا وعمليًا.

مساندة التدريب المستمر لأعضاء الهيئة التدريسية ومنسوبي الجامعة

مساعدة صانع القرار بالجامعة بتقديم التقارير والاستشارات الرامية للتحسين المستمر والاستثمار الأمثل للموارد .

مساندة التدريب المستمر لأعضاء الهيئة التدريسية ومنسوبي الجامعة في مختلف المجالات بالتعاون مع مركز التنمية المهنية بالجامعة.

التعاون مع الجهات ذات الصلة محليًا وإقليميًا ودوليًا، والإفادة منه لمصلحة تطوير الجامعة.

□ ما أول عمل قمتم به فور تسلمكم قرار إنشاء مركز التقويم والجودة والتميز؟

بعد أن صدر القرار بإنشاء المركز وتم تعييني مديرًا له كان لا بد من وضع الهيكل التنظيمي للمركز فقد سبق وأن أنشئ هذا المركزعلى الطريقة التقليدية والوصف الوظيفي الذي تم يضم إلى جانب مدير الجامعة مجلس التقويم والجودة والتميز وهو موجود أصلاً ولجنة مستشارين من خارج الجامعة بها خبرات مختلفة في الجودة والتقويم وضمان النوعية ومدير المركز عضو ومقرر بالمجلس ومن مهامه تقديم مقترحات بالموجهات والخطط التنفيذية وتقديم الاستشارات الرامية لتطوير الأداء والتحسين المستمر والإشراف على إدارات المركز التي تشتمل على خمس وحدات هي: وحدة أمانة المركز(الشؤون الإدارية) ،وحدة ضمان الجودة، وحدة التقويم والاعتماد، وحدة إدارة المعرفة، ووحدة متابعة الخريجين،وبناءًا على هذا الهيكل التنظيمي للمركز جلسنا إلى الإدارة وتمت إجازته مع النظام الأساس له.

□ يتسال بعض العاملين عن المقصود بمجلس التقويم والجودة والتميز؟ وما لجنة المستشارين من خارج الجامعة؟

يحق لجميع العاملين أن يتساءلوا ماذا يعني إنشاء مركز التقويم والجودة والتميز؟ وما أهميته للجامعة؟ وهل كل جامعة من الجامعات يوجد بها مثل هذا المركز؟ كثيرة هي التساؤلات التي تطرح نفسها وينبغي أن يطرحها الذين ينتسبون للجامعة، فمن حقهم أن يفعلوا ذلك؛ فالجامعة يعنيهم أمرها ومركز التقويم والجودة والتميز يكمن تعريفه في أبسط صورة بأنه وحدة ضمان الجودة بالجامعة ، حيث طلبت وزارة التعليم العالي من كل جامعة أن تنشئ وحدة لضمان الجودة منذ العام ٢٠٠٣م، وذلك منذ إنشاء الهيئة العليا للتقويم والاعتماد بالوزارة من أجل تجويد العمل والارتقاء بالأداء الجامعي في السودان، وقد كانت جامعة القرآن الكريم من أوائل الجامعات التي استجابت للطلب، أما سؤالك عن المقصود بمجلس التقويم فأقول لك إن المجلس هو الجهة العليا ومسؤوليته رسم السياسات العامة والإشراف على التنفيذ والتوجيه وينعقد بطلب من مدير الجامعة وقد انعقد هذا المجلس منذ تأسيسه مرة واحدة حتى الآن، أما لجنة المستشارين فقد تم ترشيحها من إدارة المركز وروعي فيها أن تمثل جامعات مختلفة وأن تضم خبراء ومستشارين في ضمان الجودة يمثلون التعليم العالي ولهم تعاون سابق مع الجامعة وجزء منهم أعضاء في مجلس التقويم والجودة ، ويمثلون مختلف الجامعات والهيئات ، جامعة الخرطوم، جامعة أم درمان الإسلامية ،جامعة السودان للعلوم والتكنلوجيا ، جامعة الزعيم الأزهري،جامعة وامو بالإضافة إلى من يمثل الهيئة العليا للتقويم والاعتماد بوزارة التعليم العالي.

□ ماذا يعني إنشاء مركز التقويم والجودة والتميز؟

أنشأت الجامعة مركزًا خاصًا للتقويم والجودة والتميز ليقوم بدوره في كل من يتعلق بجودة الأداء في الجامعة وفق المعايير المتفق عليها، وقد بدأ العمل الخاص بالجودة والتميز منذ وقت مبكر في مركز التنمية المهنية وضمان النوعية، حيث كانت كلمة (ضمان النوعية تعني ضمان الجودة) وبإنشاء هذا المركز ينتقل العمل الخاص بضمان الجودة إليه بينما يظل مركز التنمية المهنية يمارس دوره في التدريب وترقية الأداء للأساتذة والعاملين بالجامعة كافة، ويلتزم العاملون بالمركز في عملهم بقيم مشتقة من الإسلام على هدي قوله صلى الله عليه وسلم: «إن الله عز وجل يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه» وهو حديث شريف أخرجه الطبراني في (الأوسط) والبيهقي في (شعب الإيمان) عن عائشة رضي الله عنها، ومن أبرز القيم التي أنشئ عليها المركز:إرضاء الله عز وجل ،تجويد الأداء والعمل، الصبر وتحمل الأذى،العمل بروح الفريق،احترام التخصصية،النشاط والحيوية،الوضوح والشفافية،والسعي باستمرار للتميز.

□ فيم تتمثل أنشطة مركز الجودة والتميز بالجامعة والتي تمثل الهدف الرئيس من قيام المركز؟

الأهداف الرئيسة لإنشاء هذا المركز ذكرت ،ومع هذه الأهداف لا بد من الوصول إلى فهم مشترك لدى جميع العاملين لمهام مركز التقويم والجودة والتميز وأعماله ،كما لا بد من الاتفاق على المعايير والمؤشرات التي يعمل المركز في إطارها؛ حتى لا يحدث تناقض في وجهات النظر، وحتى يكون التقويم على أساس موضوعي، وإذا نظرنا إلى اسم المركز (مركز التقويم والجودة والتميز) نجد أنه يعنى بتقويم العمل وتجويده وجعله متميزًا، إن تجويد العمل(أي عمل) وتقويمه والتميز فيه من صميم رسالة الإسلام كله ناهيك عن جامعة في بلد إسلامي وتحمل اسم كتاب الإسلام الذي هو القرآن الكريم فمن هذه الناحية من باب أولى أن يوجد بالجامعة جسم يعنى بمثل تلك الأمور،ولكي يبلغ العمل الإداري وجميع الأعمال بهذه الجامعة درجة الجودة معناه أن يكون كل شيء جيدًا بل جيدًا جدًا بل ممتازًا وهذا معنى (الجودة والتميز)، ومن نافلة القول إن ذلك لا يتم إلا بمعرفة الوضع الحالي والانطلاق منه وهو (التقويم) فنظام الجودة يعني التقويم الشامل للوضع الراهن، ثم معرفة أماكن الخلل، ثم تطوير هذا الوضع ليكون جيدًا، ثم زيادة تطويره ليكون ممتازًا، أي متميزًا وهو التميز ومن هنا جاء الاسم إذًا الاسم مطابق للمسمى.

□ هل وقفتم على تجارب الجامعات الأخرى داخل السودان وخارجه وإلى أي مدى استفدتم من مراكز التقويم والجودة والتميز النظيرة محليًا وعالميًا؟

نعم بطبيعة الحال لقد وقفنا على تجارب الجامعات الأخرى في مجال التقويم والجودة والتميز ووجدنا أن هذه المراكز موجوده وتقوم بعملها وإن كان هناك اختلاف طفيف في المسميات لقد شاركت في دورات تدريبية ومؤتمرات تخص الجودة وهي بدعم من الجامعة ، وكنا في زيارة إلى جامعة المغتربين للوقوف على تجربتها ، أيضًا جامعة السودان للعلوم والتكنلوجيا(مهندس الجودة عميد سابق لكلية الهندسة في جامعة السودان) ووقفنا على النظم الخاصة باتحاد جامعات الدول العربية ، وتجربة وزارة التعليم العالي الباكستانية ،ووزارة التعليم العالي المصرية،

□ ما نظام ضمان الجودة الذي ينبغي ان يتبناه المركز بالجامعة ؟

الجودة تعني أن نعترف أولاً بأن أي عمل أو نشاط نقوم به يحتاج إلى تجويد، أي يحتاج لأن يكون جيدًا وثانيًا نؤديه بصورة جيدة، وهذا . ببساطة . هو مفهوم الجودة، والجودة تعني أن تضع شروطًا لأعمالك وتسعى لتحقيقها لتكون جيّدة ومقبولة.

إن نظام ضمان الجودة الذي ينبغي أن يتبناه المركز عليه أن يجعل المركز كالعدسة التي يرى بها الجامعة في جميع محاورها (الإنسان، الأشياء، الأعمال) لكي يكون كل واحد من هذه العناصر الثلاثة على مستوى جيد في نفسه وفي تفاعله مع العناصر الأخرى.

إذًا نظم ضمان الجودة تعتبر العين الباصرة لما يجري في الجامعة، ثم وضعه في تقارير للجهة العليا المسؤولة عن اتخاذ القرار والتنفيذ، وهذا معناه أن نظام الجودة المتبع يهتم برفع تقارير الأداء للإدارة، ولكن تقاريره تختلف عن تقارير الأداء الأخرى؛ فبينما تركز التقارير الأخرى على نقطتين: الأولى أنها تقارير مبنية على معايير ومؤشرات موضوعة سلفًا ومتفق عليها.

والأخرى أنها تقارير تهتم بالتطوير، فترشد إلى طرق التحسين ووسائله.

إن الجودة تعني: أن تعمل العمل الصحيح في الوقت الصحيح وبالصورة الصحيحة، فإذا كانت كل أعمالك هكذا فأنت متميز وهو المطلوب، ويعمل نظام الجودة على ضمان تطبيق هذه القاعدة، حيث يجب أن تطبق في كل العناصر المكونة للجامعة (الأشخاص، الأشياء، الأعمال) وفي العمليات كافة الكلية منها والجزئية.

فمثلاً هل التدريس في الجامعة يمارس بالشكل الصحيح؟ وهل المناصب الإدارية تُولّى بالشكل الصحيح؟ وهل الإدارة تعمل بالشكل المناسب؟ وهل الامتحانات تجرى بالشكل الصحيح... وهكذا، وبعد كل ذلك لا يعد مركز ضمان الجودة بديلاً للنظام الإداري القائم وإنما يقدم له الاستشارات المبنية على الإحصاءات والأرقام والأعمال التقويمية.

□ ما ابرز التحديات التي واجهتكم في إطار نشر ثقافة الجودة بالجامعة وإلى اي مدى نجحتم في تخطي مثل هذه العقبات التي تواجه تطبيق نظم الجودة ؟

إن من أبرز التحديات التي تواجه تطبيق نظم الجودة في المؤسسات وجود بعض المفاهيم الخاطئة عن حركة ضمان الجودة ومن ذلك الاعتقاد بأن وحدة ضمان الجودة بالمؤسسة عبارة عن جهة رقابية مسلطة للتجسس ورفع التقارير، وقد أتى هذا الخطأ لأن نظام الجودة يتحدث عن الأداء ويراقبه، والأداء قد يرتبط بشخص ما بصورة أو بأخرى فيظن هذا الشخص أن الرقابة على شخصه لا على عمله ،وهذا إساءة للفهم قد يؤدي إلى رفض العملية من أساسها: فالجودة لا تستهدف الأشخاص أبدًا وإنما تجويد الأعمال.

ومن المفاهيم الخاطئة أيضًا الاعتقاد أن وحدة ضمان الجودة بالمؤسسة عبارة عن الجهة التي لها القدرة على تحسين الأوضاع وتجويدها والحقيقة خلاف ذلك تمامًا، فوحدة ضمان الجودة ليست الجهة التي تملك سلطة التجويد والتحسن وإنما هي تملك فقط الوسائل الفنية للتقويم وبها تتبين مواطن الخلل ومن ثم تقترح مقترحات للمعالجة والتحسين، وتترك لمن يملك القرار اتخاذ القرارات بالتطوير والتحسين، فهي جهة متخصصة مهنية استشارية فقط.

□ ما أبرز التحديات التي قد تتسبب في إضعاف فاعلية المركز؟

هناك بعض المخاوف التي رصدت في المؤسسات والمصالح التي أخذت على عاتقها تطبيق نظم ضمان الجودة، نذكر منها:

احتمال وجود مقاومة من العاملين ناتجة عن قلة الاطلاع في المجال فالإنسان عدو ما يجهله.

احتمال شح المال وقصوره عن الوفاء بمطلوبات الجودة، حيث إن الجودة لها ثمن.

ربما يحدث تراخ في حماس الإدارة العليا بسبب الضغط المالي والإداري.

قد يكون لدى بعض المنتسبين للجامعة سوء فهم لأهداف الجودة ومراميها.

قد يوجد عدم القناعة بنظام الجودة لحداثته؛ فالتمسك بالقديم وما عليه الآباء والأجداد من شيم البشر.

احتمال حدوث الشعور العام باليأس نسبة للتطلعات العالية للجودة بالنظر إلى الواقع

يمكن أن نلخصها في الحاجة إلى قوى مادية وقوى بشرية وقوى فنية.

□ هل من كلمة اخيرة:

إن المنتسبين إلى الجامعة بأجمعهم لديهم الرغبة في أن يروا جامعتهم في صدارة الجامعات القومية بل العالمية من كل النواحي، وينبغي أن يكون مركز التقويم والجودة هو الجسم الذي يساعد الجامعة على بلوغ ذلك إن شاء الله، فإذا لم يقتنع جميع العاملين بضرورة وجود مثل هذا العمل فسيظل الحال كما هو في هذه المؤسسة بلا تطوير ولا تحسين، ومن هذا المنطلق أذكر زملائي في جميع مواقع الجامعة ومنسوبي الجامعة جميعًا أذكرهم بأن تجويد العمل وتقويمه بما أمر الله سبحانه وتعالى ليس أمر عمل فرض من قبل المؤسسة وإنما هو في الحقيقة أمر رباني وديننا الحنيف يأمرنا بذلك (المؤمن مرآة أخيه...) وأوجه كلمة للإخوان بأن يتعاونوا مع مشروعات التقويم بالمركز التي ستأتي ، والشكر أجزله لصحيفة نور المثاني والتيم العامل بها ولإسهامها في نشر ثقافة الجودة والتميز والله الموفق

رؤيتنا هي أن يكون هذا المركز الأكثر تميزا على المستوى الوطني والعالمي

وجود بعض المفاهيم الخاطئة من أبرز التحديات التي تواجه تطبيق نظم الجودة

أتمنى أن يتعاون كل العاملين بالجامعة مع مشروعات المركز