تحديات في طريق الجودة والتميز

إن المنتسبين إلى المؤسسة الجامعية بأجمعهم لديهم الرغبة في أن يروا جامعتهم في صدارة الجامعات القومية بل العالمية من كل النواحي، فإذا لم يقتنع جميع العاملين بضرورة وجود مثل هذا العمل فسيظل الحال كما هو في هذه المؤسسة بلا تطوير ولا تحسين.

إن من أبرز العقبات التي تواجه تطبيق نظم الجودة في المؤسسات وجود بعض المفاهيم الخاطئة عن حركة ضمان الجودة بالمؤسسة 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، وفي هذا إساءة للفهم قد تؤدي 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.

ويمكن تلخيص أبرز المخاوف التي تعتبر تحديات في سبيل التطوير وتحقيق الجودة والتميز بعد أن أخذت الجامعة على عاتقها تطبيق نظم ضمان الجودة:

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 للمؤسسة 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.

إلا أن كل ذلك ينبغي ألا يثني القائمين على أمر الجامعة بجعلهم يتقاعسوا عن هذا الواجب التأريخي حتى لا يفوت على الجامعة فرصة اللحاق بما من شأنه أن يحقق للجامعة سمعة عالمية هي في أشد الحاجة إليها -العالمية-.

والله الموفق

د. محي الدين عبد الله

الإطار الفكري لإدارة التميز

يستند مفهوم « إدارة التميز» إلى إطار فكري واضح يعتمد التكامل والترابط ويلتزم منطق التفكير المنظومي Systemic Thinking الذي يرى المؤسسة على أنها منظومة متكاملة تتفاعل عناصرها وتتشابك آلياتها ومن ثم تكون مخرجاتها محصلة لقدراتها المجتمعة . ومن ثم فإن إدارة التميز هي القدرة على توفيق عناصر المؤسسة وتنسيقها وتشغيلها في تكامل وترابط لتحقيق أعلى معدلات الفاعلية، والوصول بذلك إلى مستوى المخرجات الذي يحقق رغبات أصحاب المصلحة المرتبطين بالمؤسسة ومنافعهم وتوقعاتهم.

مفاتيح إدارة التميز:

- تنمية الابتكار وحفزه Creativity
- تنمية التوجه وتفعيله لإرضاء المستفيدين Customer Satisfaction
- الالتزام بمفاهيم الإدارة المالية السليمة ومتطلباتها Sound Finances
- الالتزام بأخلاقيات العمل وقيمه الإيجابية Positive Work Ethics
- تنمية الرصيد المعرفي المتجدد للعاملين وتوظيفه Knowledge Management
- تيسير فرص التعلم التنظيمي وتفعيلها Organizational Learning
- تنمية آليات التفكير المنظومي والتزام منهجية علمية في بحث المشكلات واتخاذ القرارات.
- التوجه بالنتائج Results Orientation
- التركيز على المستفيدين Customer Focus
- الاهتمام المتوازن بأصحاب المصلحة Balanced Results for Stakeholders
- إدماج المؤسسة في المناخ المحيط وتنمية الأنشطة والإحساس بالمسؤولية الاجتماعية لدى العاملين Social Responsibility .

موسى أحمد محمد الشيخ

مفهوم ضمان جودة التعليم

يقصد بضمان جودة التعليم تلك العملية الخاصة بالتحقق من أن المعايير الأكاديمية المتوافقة مع رسالة الجامعة قد تم تحديدها وتعريفها وتحقيقها على النحو الذي يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء على المستوى الوطني أم الإقليمي أم العالمي وأن مستوى جودة فرص التعلم والبحث العلمي والمشاركة المجتمعية وتنمية البيئة تعتبر ملائمة أو تفوق توقعات أصحاب المصلحة المعنيين ويحقق مستويات عالية من رضائهم.

من كنوز المعرفة

د. الطيب محمود عبد القادر

شوال وما أدراك ما شوال

إن شهر شوال تجتمع فيه بعض من السنن والأمور المفيدة ، من ذلك أن أول يوم منه يوم عيد والعيد يشمل الفرح والسرور والعفو والصفح والتزاور فضلاً عن صلاة العيد والتكبير ، وأيضًا صيام ست منه ، قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: (من صام رمضان وأتبعه ستًا من شوال كان كصيام الدهر).

جانب من ملف مركز التقويم والجودة والتميز

الرؤية:

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

الرسالة:

في إطار رسالة الجامعة، فإن رسالة المركز 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.

الأهداف:

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 إعدادها للتقدم لاعتماد برامجها الأكاديمية داخليًا وخارجيًا.

نشر ثقافة الجودة والتعريف بمحاسنها بالوسائل المتاحة كافة نظريًا وعمليًا.

مساعدة صانع القرار بالجامعة بتقديم التقارير والاستشارات الرامية للتحسين المستمر والاستغلال 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.

القيم:

يلتزم العاملون بالمركز في عملهم بقيم مشتقة من الإسلام على هدي قوله صلى الله عليه وسلم: «إن الله عزّ 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:

إرضاء الله عزّ وجل، تجويد الأداء والعمل، الصبر وتحمل الأذى، العمل بروح الفريق، احترام التخصصية، النشاط والحيوية، الوضوح والشفافية، السعي باستمرار للتميز.

الهيكل الإداري للمركز

ماذا يعني إنشاء مركز التقويم والجودة والتميز بالجامعة؟

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 تحت اسم (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.

المهم، أُنشئ 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.

ويحق لجميع العاملين أن يتساءلوا: ماذا يعني إنشاء مركز التقويم والجودة والتميز؟ وما أهميته للجامعة؟ وهل يعني إنشاء مثل هذا المركز في جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية تحصيل حاصل؟ أم هو إضافة أعباء بلا طائل؟ أم هو تخبط إداري أو ترهل إداري؟ أم لمجرد التقليد للجامعات التي فيها مثل هذا المركز؟ 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.

إن الإجابة عن تلك الأسئلة تشكل الإطار النظري والخلفية الفلسفية لإنشاء هذا المركز، فلا 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.

إذا 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 جداً 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 تطويره الوضع ليكون جيدًا، ثم زيادة تطويره ليكون ممتازًا، أي متميزًا وهو التميز ومن هنا جاء الاسم إذًا الاسم مطابق للمسمى.

إن مركز 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 بوزارة التعليم العالي؛ من أجل تجويد العمل والارتقاء بالأداء الجامعي في السودان، وقد كانت جامعتنا من أوائل الجامعات التي استجابت للطلب.