التعليم والتنمية المستدامة في مصر
دراسة أنثروبولوجية لأنظمة ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي بجامعة الإسكندرية

د. سلوى السيد عبد القادر(*)

الملخص:

التعليم حق أساسي من حقوق الإنسان، كما أنه حق تمكيني، يُعزّز تحقيق سائر الحقوق الأخرى الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والمدنية والسياسية. وهو الأساس الذي تقوم عليه التنمية المستدامة، ويسهم في أبعادها الاجتماعية والاقتصادية والبيئية ويعزز السلام والأمن

ويجيء تطبيق نظم الجودة والاعتماد في مجال التعليم عمومًا والتعليم العالي على وجه الخصوص كوسيلة لمواجهة تحديات ومتطلبات التنمية المستدامة في مجال التعليم العالي، إذ يشير الواقع إلى وجود فجوة بين مستوى مهارات الخريج وبين احتياجات سوق العمل التي تتغير باستمرار وبتسارع مذهل لا يتناسب مع معدل تطور البرامج العلمية الأكاديمية من هنا ظهرت الحاجة لتطوير التعليم وتبني معايير أكاديمية قياسية تستلزم إمداد الخريجين بعدد من المهارات المعرفية والذهنية والتطبيقية والمهارات العامة أيضًا كما ظهرت الحاجة إلى متابعة والتأكد من تحقق تلك المعايير من خلال منح شهادات الاعتماد، ويثار التساؤل إلى أي مدى نجح هذا التوجه الساعي لتطبيق نظم جودة والاعتماد في واحدة من أقدم جامعات مصر ومدى

(*) مدرس بقسم الأنثروبولوجيا -كلية الآداب-جامعة الإسكندرية - مدير تنفيذي لوحدة ضمان الجودة بكلية الآداب-جامعة الإسكندرية .

وجود إشكالية في التطبيق أو تحديات من شأنها أن تعرقل مسيرة التعليم وتحول دون تطوره المنشود من أجل تطوير المجتمع، فالتعليم هو الأساس للتمكين الاقتصادي والاجتماعي والسياسي.

الهدف:

وتهدف الدراسة التعرف على تجربة جامعة الإسكندرية في تطبيق نظم جودة التعليم والاعتماد الأكاديمي وتحديد نقاط القوة والضعف والتحديات التي تواجهها والفرص المستقبلية وارتباط ذلك بالتنمية المستدامة في مجال التعليم.

النتائج:

خلص البحث إلى نوعين من النتائج؛ نتائج عامة على مستوى كليات جامعة الإسكندرية، ومعاهدها، ونتائج خاصة بكليتين بعينهما؛ إحداهما معتمدة، والأخرى غير معتمدة، ومن أهمها:

- ليست نظم الجودة قوالب جامدة عصية على التغيير سواء بالحذف أو الإضافة، أو التعديل
- تباينت نظرة المجتمع الجامعي في كل كليات الجامعة ومعاهدها إزاء جدوى تطبيق نظم الجودة والاعتماد ما بين القبول أو الرفض أو اتخاذ موقفًا وسطا
- أنه على الرغم من الجهود المبذولة لنشر ثقافة الجودة فإنها لم تنتشر بالقدر الذي يدفع في اتجاه تطوير خدمة التعليم العالي
- إن تطبيق نظم الجودة والاعتماد بمؤسسات التعليم العالي عامة وجامعة الإسكندرية خاصة جزء من منظومة شاملة لتطوير خدمة التعليم العالي، ووسيلة لغاية أبعد هي الاعتماد الدولي، وتبوء مكانة متميزة بين دول العالم في خريطة التصنيف العالمية للمؤسسات في مجال خدمة التعليم العالي.

أولًا - أهمية الموضوع ومبررات اختياره.

ثانيًا - المفاهيم الأساسية:

١. الجامعة، والتعليم، والتنمية المستدامة.

٢. عضو هيئة التدريس.

٣. الجودة، وضمان الجودة.

٤. الاعتماد الأكاديمي.

ثالثًا - الأهداف.

رابعًا - التساؤلات.

خامسًا - الإطار النظري والمنهجية.

سادسًا - الإطار الزمني للبحث، والدراسة الميدانية.

سابعًا - المجال المكاني: تعريف مجتمع البحث، وموقفه من الاعتماد، وخصائص الحالات.

ثامنًا - نظام ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي: تجربة جامعة الإسكندرية.

- ثقافة جودة خدمة التعليم العالي بين القبول والرفض.
- دور وحدات ضمان الجودة.
- نظم ضمان الجودة والاعتماد الأسباب، والأهداف.
- ارتباط نظم الجودة ببعض المتغيرات وإمكانية تطبيقها.
- فنيات تطبيق نظم الجودة.
- نظرة المجتمع الجامعي لأنظمة ضمان الجودة والاعتماد.
- أسباب حصول بعض كليات الجامعة على الاعتماد الأكاديمي.
- معوقات تطبيق نظم ضمان الجودة والاعتماد.
- العوامل التي تعزز الاستمرار في تطبيق نظم الجودة والاعتماد.
- عوامل القوة والضعف والفرص والتهديدات بالنسبة للكليات المعتمدة.
- أسباب عدم تقدم بعض الكليات للاعتماد.

ثامنًا- الخاتمة (النتائج والتوصيات).

تاسعًا- المصادر العربية والأجنبية.

أولًا- أهمية الموضوع، ومبررات اختياره:

التعليم حق أساسي من حقوق الإنسان، كما أنه حق تمكيني يُعزّز تحقيق سائر الحقوق الأخرى الاجتماعية، والثقافية، والاقتصادية، والمدنية، والسياسية، وهو الأساس الذي تقوم عليه التنمية المستدامة، كما أنه يسهم في أبعادها الاجتماعية والاقتصادية والبيئية ويعزز السلام والأمن. إن فوائد الاستثمار في التعليم الجيد لا يمكن حصرها – ومنها توليد أكبر قدر من العائدات الاقتصادية والنماء للأفراد والمجتمعات، وإحداث تأثيرات دائمة على الصحة، والمساواة بين الجنسين، وخلق مجتمعات أكثر أمنًا ومرونة واستقرارًا. ويلعب التعليم دورًا مهمًا في تكوين الهويات الشخصية والجماعية، وتعزيز رأس المال الاجتماعي والتلاحم الاجتماعي، وتشكيل المواطنة المسؤولة على أساس مبادئ احترام الحياة والكرامة الإنسانية والتنوع الثقافي.(منشورات منظمة اليونيسكو، ٢٠١٣: ٢)

لا يزال التعليم في أجزاء كثيرة من العالم يتشكل في الغالب على المستوى القومي، كما يميل إلى التأكيد على تقاليد كل بلد، وظروفه على حدة؛ ونتيجة لذلك يُقَيّم في سياق النظم القومية مع إيلاء اهتمام ضئيل جدًا للبعد الدولي. وقد بدأ هذا الاتجاه في التغير بسبب ما تمارسه العولمة والتدويل من تأثير في نظام الجامعة، ويقول Mhlanga, Ephraim إن العولمة تتبدى عن طريق الأقلمة، بوصفها العملية التي مهدت السبيل لتوحيد أنظمة ضمان الجودة، والإدارة الجديدة لمؤسسات التعليم العالي، وتسويق المعرفة وتسليعها، وتغيير أشكال العلاقات بين الحكومة والجامعة، وزيادة التركيز على الكفاءة، والاقتصاد في التكاليف، والخطاب المُدِرّ للدخل؛ وعقد شراكات بين الجامعات والقطاع الخاص، وزيادة حراك الموظفين، فضلًا عن الحراك الطلابي. (Mhlanga, Ephraim.(2012): 1079-1086)

والتعليم قضية أساسية في التنمية الاقتصادية والاجتماعية لأي دولة، وبسبب ارتفاع معدلات الأمية في البلدان النامية؛ فإن معظم السياسات تركز على تحسين فرص الحصول على التعليم، وتركز معظم الدراسات التقييمية لقطاع التعليم فيها على فرص الحصول على التعليم، ولا سيما التعليم الابتدائي. أما جودة التعليم

العالي فيمكن التغاضي عنها، وتشير الأدلة الحديثة إلى أن جودة التعليم ترتبط ارتباطًا قويًا بمستوى الدخل الاقتصادي. وترتبط التنمية الاقتصادية بتوزيع رأس المال البشري، والمهارات المعرفية في المستويات العليا من التعليم. ,Boccanfuso (D. Larouche A. & Trandafir M. 2015))

التعليم مطلب رئيس لتحقيق التنمية المستدامة؛ لذا تم رُكِّز عليه في جدول أعمال القرن الحادي والعشرين، فالتعليم من أهم المكاسب التي يمكن أن يحصل عليها الفرد لتحقيق النجاح في الحياة، وهناك ارتباط مباشر بين مستوى التعليم في بلد ما، ومدى التطور الاجتماعي والاقتصادي لهذا البلد. واستهدف التعليم في وثيقة جدول أعمال القرن الحادي والعشرين ما يأتي:

- إعادة توجيه التعليم نحو التنمية المستدامة.
- زيادة فرص التدريب والتوعية العامة. وقد حققت الكثير من الدول نجاحات ملموسة في مجالي التعليم والتدريب. (نوزاد عبد الرحمن الهيتي وحسن إبراهيم المهندي، ٢٠٠٨: ٢٤)

ولقد شهدت المؤسسات التعليمية، لا سيما في المنطقة العربية، تطورات مهمة مثل: الارتفاع في عدد الجامعات، والطلاب الملتحقين، واستثمار القطاع الخاص في التعليم العالي، فضلا عن ظهور أنواع جديدة من التعليم مثل: التعليم المفتوح، والتعليم عن بعد، وأصبح من الضروري اقتران هذا برفع مستوى جودة التعليم، واستدامته عن طريق وضع معايير أساسية تختص بنوعية التدريس، والبيئة التعليمية ومواردها، كما أن الاختلاف في مؤهلات التعليم وطريقة إيصاله بات واضحًا ويُشكل حواجز تعليمية، ومخاوف رئيسة في تطبيق نظم الجودة في مؤسسات التعليم العالي. كما أصبحت المؤسسات التعليمية تدرك أهمية تطوير إجراءات الاعتماد وأساليب ضمان الجودة، وتنفيذها لإعداد خريجين بمستويات عالية من الكفاءة المعرفية والمهارية، والخضوع للإشراف الدولي للتعليم، والاعتراف بالمؤهلات والدرجات العلمية، ويعد تأثير قوى السوق العالمية على المؤسسات الأكاديمية تحديًا كبيرًا لتحقيق الجودة والاعتماد في التعليم، الأمر الذي أدى بمجمله إلى زيادة

الوعي بمفاهيم ضمان الجودة والاعتماد، وأضحى وضع آليات لمراقبة الجودة وضمانها، ومتابعة مخرجات عملية التعلم والتعليم أساسًا في العمل التعليمي يرتكز على عمليات التقييم الداخلي والخارجي؛ لتحقيق التحسين المستمر.(منشورات المؤتمر السنوي الرابع للمنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم، ٢٠١٢)

وليست أحوال التعليم وتحدياته في مصر بعيدة عن تلك الموجودة في الوطن العربي والعالم النامي-إن لم تكن في مصر- أشد وطأة بسبب عوامل عدة؛ اجتماعية، واقتصادية، وثقافية، ويضع هذا العديد من التحديات أمام تطبيق خطط تنموية في مجال التعليم ومن أهم تحديات التنمية في مجال التعليم والبحث العلمي في مصر ما يأتي:

- ازدياد الطلب على الالتحاق بالتعليم العالي؛ بسبب زيادة السكان .
- القصور في جودة التعليم، وضعف ميزانية البحث العلمي (أقل من ١٪ سنويًا).
- القصور في الالتحاق بالتعليم العالي في بعض المناطق مثل جنوب سيناء، والصعيد، والوادي الجديد، ومرسى مطروح.
- الضعف الشديد في الصلة بين البحث العلمي وبرامج التنمية والتطوير. (نحو استراتيجية وطنية للتنمية المستدامة، ب.ت)

إن أهم تحدٍ في الساحة التعليمية هو انخفاض الجودة، بشكل يضعف تحقق الهدف الأساسي للتنمية البشرية، ولاسيما ما يختص بتحسين نوعية حياة الناس، وإثراء قدرات المجتمعات، فتخصيص موارد غير كافية للتعليم يعمل بالتأكيد على تقليل جودتها. ولكن هناك عناصر أخرى تؤثر في جودة التعليم مثل: سياسات التعليم، وظروف العمل، والمناهج، والطرق التعليمية. Knowledge dissemination in ((Arab countries, 2003: 52

لذا أصبح مفهوم الجودة في التعليم العالي مسألة ذات أهمية متزايدة بالنسبة للمؤسسات، فضلًا عن أهميتها بالنسبة للسياسة العامة والمناقشات الدائرة حول التعليم. وقد استخدم نظام ضمان الجودة؛ من أجل التحسين الشامل للمؤسسات

وإدارتها. فكلما زاد الطلب على التعليم العالي، تزايدت المطالبات بضرورة خضوعه للمساءلة، والموثوقية، والقيمة مقابل المال، وتضطلع هيئات ضمان الجودة بمسؤولية تجاه المؤسسات، والجمهور للتأكد من أداء الخدمات التعليمية بمستوى جيد، من أجل الحفاظ على الثقة في النظام التعليمي على المستويين القومي والدولي. الأهم من ذلك، أن نظم ضمان الجودة توفر آليات قيمة لكيفية قيام المؤسسات بتعزيز أحكامها. Anca Prisacariu, 2015))

ويجيء تطبيق نظم الجودة والاعتماد في مجال التعليم عامة والتعليم العالي خاصة بوصفه وسيلة لمواجهة تحديات التنمية البشرية المستدامة في قطاع التعليم، ومتطلباتها، ولاسيما تحقيق جودة خدمة التعليم العالي، إذ يمد المجتمع بآلاف الخريجين كما يستقبل أعدادًا ضخمة من المقبولين سنويًا من دون أن يوازي ذلك زيادة مماثلة في الإمكانات والموارد والتسهيلات المادية المتاحة لتلك المؤسسات المستقبلة لهم والمنوطة بأداء خدمة تعليمية، يُفترض أنها جيدة، كما أنها منوطة بإنتاج بحث علمي عالي الجودة، وفضلًا عن خدمة قضايا المجتمع الخارجي من المستفيدين بالداخل والخارج، فضلًا عن تلبية احتياجاته وتنميته أيضًا. إن جامعة الإسكندرية بكلياتها ومعاهدها بوصفها واحدة من مؤسسات التعليم العالي تستقبل آلاف الخريجين سنويًا كما تعمل على تزويد المجتمع، وسوق العمل سنويًا بآلاف الخريجين المؤهلين لخوض مختلف مجالات العمل وَفْق تخصصاتهم المختلفة، لكن الواقع يشير إلى وجود فجوة بين مستوى المهارات والمعارف التي يكتسبها الخريجون من ناحية، واحتياجات سوق العمل ومتطلباته التي تتغير باستمرار، وبتسارع مذهل لا يتواكب مع المعدل الذي يسير به التطور في تصميم البرامج العلمية الأكاديمية من ناحية أخرى. كما أن بعض برامج كليات الجامعة صممت بهدف تلبية احتياج مجتمعي لخريج مثقف من دون أن تؤهله لسوق عمل ما مثل: إعداد خريج مثقف واعٍ لديه القدرة على النقد والتحليل للواقع وقضاياه، وربط المجتمع بالعالم الخارجي مثل: مختلف تخصصات برامج اللغات بكلية الآداب، من هنا ظهرت الحاجة لتطوير التعليم، وتبني معايير أكاديمية قياسية تستلزم إمداد

الخريجين بعدد من المهارات المعرفية، والذهنية، والتطبيقية، والمهارات العامة أيضًا. كما ظهرت الحاجة إلى ضرورة إيجاد معايير تضمن جودة أداء المؤسسة وتطوره سواء أكانت جامعة أم كانت كلية أم كانت معهدًا، كما ظهرت الحاجة إلى المتابعة والتقييم والتأكد من تحقق تلك المعايير عن طريق منح شهادات الاعتماد، وتراخيصه؛ وهنا تكمن أهمية دراسة تجربة جامعة الاسكندرية –بوصفها واحدة من أقدم جامعات مصر- في تطبيق نظم ضمان الجودة والاعتماد بوصفهما ضمن أهم وسائل تطوير منظومة التعليم الجامعي، وأحدثها، وتبيان مدى وجود إشكالية في التطبيق، واستشراف مستقبل تلك النظم على المديين القريب والبعيد.

ثانيًا- المفاهيم الأساسية

الجامعة، والتعليم، والتنمية المستدامة ، وعضو هيئة التدريس ، والجودة، وضمان الجودة، والاعتماد

١- الجامعة، والتعليم، والتنمية المستدامة:

الجامعة هي مؤسسة للتعليم العالي والأبحاث، وهي تعطي شهادات أو إجازات أكاديمية لخريجيها. وتوفر دراسة من المستوى الرابع(بوصفهما استكمال للدراسة الثانوية). وكلمة جامعة مشتقة من كلمة الجمع، والاجتماع، كما كلمة جامع؛ ففيها يجتمع الناس للعلم. أهم تعريفات التنمية المستدامة وأوسعها انتشارًا ذلك الوارد في تقرير «برونتلاند» في أواسط الثمانينيات من القرن العشرين؛ بأنها «التنمية التي تلبي احتياجات الجيل الحاضر من دون التضحية أو الإضرار بقدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتها».(خديجة منصور أبو زقية، ٢٠١٢: ٣، ٥) تُعنى التنمية المُستدامة، بكل من المجتمع، والبيئة، والاقتصاد الرشيد، والأمن، وتسعى للنهوض بها من دون الإخلال بتوازناتها، وصيانة حقوق الأجيال القادمة في الموارد الطبيعية، ويعد التعليم ألف باء التنمية المُستدامة، بوصفه واحدًا من أهم وسائل تعديل كل من القيم، والمواقف، والمهارات، والسلوكيات، وأنماط الحياة بما يكفل انسجامها. ويستلزم التخطيط للتنمية المستدامة بواسطة التعليم، عدة من الإجراءات

التنظيمية، وتخطيطًا طويل الأجل، ولاسيما أن تطبيق أهداف التنمية يأتي عن طريق أربع عمليات رئيسة هي كالآتي:

- تحديد الغايات والأهداف على نحو جيد. - الحصول على المعرفة ذات الصلة.
- إيجاد حوار مجتمعي فاعل. - المتابعة والإدارة التكيفية.

وأشارت اليونسكو إلى أن التعليم من أجل التنمية المستدامة يُعبِّر عن: «تعليم يُمكِّن الدارسين من اكتساب ما يلزم من مهارات، وقيم، ومعارف، وتقنيات، ويدعم التعليم مدى الحياة، ويضمن تفتُّح كل شخص تفتحًا متوازنًا، ويُعِد مواطنين يتحمَّلون مسؤولياتهم، ويُشجِّع على إبداء الرأي، ويُمكِّنهم من التمتع بكل حقوقهم، والقيام بكل واجباتهم ».(مجلة المعرفة، ٢٠١٥)

ومن الرسائل الرئيسة التي يطلقها تقرير التنمية البشرية لعام ٢٠١٣ م، فضلًا عن التقارير السابقة، أن النمو الاقتصادي وحده لا يحقق تقدّمًا تلقائيًا في التنمية البشرية؛ إذ إن السياسات الداعمة للفقراء، والاستثمارات في إمكانات الأفراد بواسطة التركيز على التعليم، والتغذية، والصحة، والتشغيل، هي التي تتيح الحصول على العمل اللائق وتحقيق التقدّم الثابت.(تقرير التنمية البشرية،٢٠١٣)

ولا يقاس التقدّم الحقيقي في التنمية البشرية فقط بتوسيع خيارات الأفراد، وقدراتهم على تحصيل التعليم، ووضعهم الصحي الجيد، والعيش في مستوى مقبول، والشعور بالأمان؛ إنما يقاس بتدعيم الإنجازات، وتوافر الظروف الداعمة لاستمرار التنمية البشرية، وتبقى حصيلة التقدّم ناقصة من غير تقصي المخاطر التي يمكن أن تقوّض الإنجازات، وتقييمها. (تقرير التنمية البشرية٢٠١٤: ١)

لذا فمن الضروري وضع معايير وأسس يرتكز عليها تقديم خدمة التعليم الجيد، ومعايير أخرى؛ لضمان تحققها، ومتابعة ذلك بواسطة جهة عليا مستقلة، تضمن وتتأكد من استمرارية تقديم خدمة تعليمية جيدة، ومتطورة وفق متغيرات العصر، وتلبي احتياجات سوق العمل المستقبلي، وتؤهل طلاب اليوم من أجل المستقبل، من ثم تعمل على تقليل الفجوة القائمة بين ما يتعلمه الدارسون، وما يحتاجه سوق العمل

من معارف ومهارات واتجاهات. مع التأكيد على ضرورة دعم المؤسسات، عن طريق تهيئة بيئة العمل المواتية، وفضلًا عن تهيئة المجتمع الجامعي؛ بنشر ثقافة الجودة، لكي تمكن من الإسهام في منظومة التعليم الجيد المنشودة.

٢- عضو هيئة التدريس:

أحد العناصر الأساسية التي تسهم في الارتقاء بالعملية التدريسية بهدف الوصول إلى التميز، وتحقيق جودة المخرجات، ولاسيما في ظل التنافس الشديد بين مؤسسات التعليم العالي في عصر العولمة، الذي يشهد ثورة معرفية وتكنولوجية هائلة، وتنوعًا في أساليب التدريس الحديثة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ لذلك أصبح لزامًا على مؤسسات التعليم العالي تهيئة كل الظروف لتحسين جودة أداء عضو هيئة التدريس بواسطة عمليات التقويم والتحسين المستمر، من ثم ينعكس إيجابًا على جودة المؤسسة التعليمية ومخرجاتها.(عماد أبو الرب وعيسى قدادة، ٢٠٠٨: ٧٠) وأعضاء هيئة التدريس ضلع مهم في منظومة الجودة ومعيار رئيس من معاييرها، وهم الفاعلون الأساسيون والمنفذون لأنشطتها، من ثم يتوقف نجاح أنظمة ضمان الجودة، والاعتماد الأكاديمي بشكل لا يمكن تجاهله على مدى وجود اتجاهات ايجابية لديهم إزاء تلك النظم.

٣-الجودة: Quality

مفهوم عرفه المعجم الوسيط لغويًا بأنه مشتق من كلمة أجاد؛ أي أتى بالجَيِّد من قول أو عمل، وأجاد الشيء صيره جيدًا، والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جوَّده بمعنى صار جيدًا، وعرفه المعهد الأمريكي القومي للمعايير بأنه جملة السمات والخصائص للمنتج، أو الخدمة التي تجعله قادرًا على الوفاء باحتياجات معينة. (معجم مصطلحات ضمان الجودة في التعليم العالي، ٢٠١١: ١٤)

ويحدد قاموس أكسفورد مفهوم الجودة على أنها درجة التميز والأفضلية. أما جيلمور Gilmorre فيعرف الجودة على أنها درجة مطابقة منتج معين لمواصفاته، ويرى ديمنج Deming أن الجودة هي ما يرضي حاجات المستهلك الحالية والمستقبلية،

كما يعرفها كروسبي Crosby بأنها المطابقة للمواصفات، ويعرف فيصل محجوب الجودة التعليمية بأنها تحقيق مجموعة من الاتصالات بالطلاب بهدف إكسابهم المعارف والمهارات والاتجاهات التي تمكنهم من تلبية توقعات الأفراد المستفيدة(المؤسسات)، ويرى "جفري دوهرتي" أن الجودة الشاملة في التربية تعني مجموعة الخصائص أوالسمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التربية وحالاتها بما في ذلك كل أبعادها، مدخلات، وعمليات، ومخرجات قريبة وبعيدة، وتغذية راجعة، وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة لمجتمع معين، وعلى قدر سلامة الجوهر تتفاوت مستويات الجودة. بينما يعرفها Hixon & Lovelace بأنها عملية استراتيجية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم، وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين، واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التعليم على نحو إبداعي؛ لتحقيق التحسن المستمر للمنظمة.(عبد العظيم السعيد مصطفى، ٢٠٠٩: ١٩)

الجودة أحد الفروع المهمة بعلم الإدارة الحديثة ويرجع تاريخها إلى ما بعد الحرب العالمية الثانية؛ إذ طبقت اليابان أسس الجودة على الصناعة فأحدثت طفرة هائلة تلتها الولايات المتحدة في الخمسينيات من القرن العشرين، ثم دخلت أسس الجودة في كل الأنشطة والمهن في جميع أنحاء العالم، ومنها التعليم، وقد ظهرت حركة ضمان الجودة بوصفها رد فعل إيجابي لما أبداه الأكاديميون والمسئولون والمجتمع من قلق حول جودة التعليم العالي، في ظل التنافس الدولي والاحتياجات المتغيرة لسوق العمل ونقص التمويل. (عماد الدين شعبان، ٢٠١٥) وضمان الجودة :Quality Assurance عملية إيجاد آليات وإجراءات تطبق للتأكد من أن الجودة المرغوبة ستتحقق في المنتجات والخدمات في كل الأوقات، بغض النظر عن كيفية تحديد معاييرها، كما أنها وسيلة للتأكد من أن المعايير الأكاديمية المستمدة من رسالة المؤسسة المعنية قد عُرِّفت وتحققت، بما يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء أكان محليًا أم كان عالميًا، وأن مستوى جودة التعليم والتعلم والأبحاث والمشاركة المجتمعية ملائم ويستوفي توقعات المستفيدين النهائيين من خدمات المؤسسة. (معجم مصطلحات ضمان الجودة في التعليم العالي،٢٠١١ : ١٦)

مبادئ عملية ضمان جودة التعليم والاعتماد: ترتكز تلك العملية على مبادئ أساسية، وهي؛

- الاهتمام بالطالب، والحرص على مقابلة احتياجاته، وتوقعاته، وتحقيق مستويات عالية من رضائه.
- القيادة الموجهة بالفكر، والتخطيط الاستراتيجي، والموضوعية، والشفافية، والعدالة
- الإدارة الديمقراطية المعتمدة على المشاركة من كل الأطراف ذات المصلحة
- الابتكار؛ بغرض التغيير الهادف، والتحسين، والتطوير المستمر
- استقلالية المؤسسة في إدارة أنشطتها الأكاديمية والإدارية
- الالتزام بالواجبات التي تفرضها أدوار المؤسسة والأفراد
- التعلم المستمر، والانفتاح على العالم، والإفادة من الخبرات المتراكمة، وتقبل كل ما هو جديد
- تبادل المنفعة بين جميع الأطراف ذات العلاقة بالمؤسسة(طلاب-أعضاء هيئة تدريس وهيئة معاونة-وعاملين وأطراف مجتمعية).
- الارتقاء بالخدمات الفنية والتشغيلية في المؤسسة والتي تقوم بإنتاج الخدمات التعليمية والبحثية والمجتمعية
- الاهتمام بالتغذية المرتدة، وجمع المعلومات، وتوثيقها؛ للإفادة منها في تحسين مخرجات النظام المؤسسي وتطويرها. (دليل الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، ٢٠٠٩: ٨، ٩)

٤- الاعتماد الأكاديمي Academic Accreditation هو جميع الأنشطة التي ينبغي أن تقوم بها المؤسسة أو الهيئة؛ لتحقيق الهدف الذي أنشئت من أجله عن طريق الالتزام بمعايير وإجراءات تؤدي للوصول إلى مخرجات وخدمات تحقق متطلبات الأداء بما يعزز ثقة المعنيين بالمؤسسة.(عبد العظيم السعيد مصطفى ٢٠٠٩ : ٢٠.) كما يقصد به تلك العملية المنهجية التي تُمكن المؤسسات التعليمية

من الحصول على صفة متميزة، وهوية معترف بها محليًا ودوليًا، والتي تعكس بوضوح نجاحها في تطبيق استراتيجيات وسياسات وإجراءات فعالة لتحسين الجودة في عملياتها وأنشطتها ومخرجاتها بما يقابل أو يفوق توقعات المستفيدين النهائيين ويحقق مستويات عالية من رضائهم. وهو عملية تقويم شامل تقوم بها الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد تُقر بواسطتها استيفاء المؤسسة أو البرنامج مستوى معينًا من معايير الجودة وفق لأحكام هذا القانون ، وتُمْنح بواسطتها شهادة "اعتماد المؤسسة" إذا أثبتت المؤسسة أن لديها القدرة المؤسسية، وتحقق الفاعلية التعليمية وفق المعايير المعتمدة والمعلنة من الهيئة، ولديها من الأنظمة المتطورة ما تضمن به التحسين والتعزيز المستمر للجودة.(دليل الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، ٢٠٠٩ : ٧، ٨، ١٨) وهناك نوعان من الاعتماد هما:

ا - الاعتماد المؤسسي ويقصد به اعتماد مؤسسة وَفْقَ معايير محددة حول كفاية المرافق والمصادر، ويشمل ذلك العاملين بالمؤسسة وتوافر الخدمات الأكاديمية والطلابية المساندة والمناهج ومستويات إنجاز الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وغيرها من مكونات المؤسسة التعليمية. ويجري هذا عادة من قبل هيئة الاعتماد على أساس معايير محددة للحكم، ويمنح الاعتماد لفترة محددة من الزمن.

ب - الاعتماد البرامجي يقصد به اعتماد برنامج أكاديمي معين من قبل منظمة، أو هيئة، أو وكالة؛ دولية أو إقليمية أو محلية-وعادة لفترة زمنية محددة- بعد التحقق من جودة هذا البرنامج، ومدى مطابقته لعدد من المعايير لمستوى الشهادة الممنوحة بما يتفق مع المعايير القياسية الدولية المحددة. ويشمل البرنامج الأكاديمي مجموعة متكاملة ومنظمة من المقررات الدراسية والمكونات الأكاديمية التي تؤدي إلى الحصول على درجة أكاديمية معينة عند اجتياز جميع مراحل البرنامج بنجاح.(معجم مصطلحات ضمان الجودة في التعليم العالي،٢٠١١: ٨)

يتضح مما تقدم أن فلسفة الاعتماد تقوم إما على أساس كلي(مؤسسة كلها) وإما على أساس جزئي (برنامج أو أكثر داخل مؤسسة). وجدير بالذكر أيضًا أن معايير الاعتماد المؤسسي تتكون من محورين رئيسين هما: القدرة المؤسسية، والفاعلية التعليمية، ويندرج أسفل كل محور عدة من المعايير، إيمانًا بأن تحقيق مواكبة احتياجات سوق العمل المتغيرة والمتجددة يرتبط بتهيئة كل من الجانب المؤسسي مثل معايير: التخطيط الاستراتيجي، والهيكل التنظيمي، والقيادة والحوكمة، والمصداقية والأخلاقيات، والجهاز الإداري، والموارد، والمشاركة المجتمعية، وتنمية البيئة، فضلًا عن تهيئة الجانب التعليمي مثل معايير: الطلاب والخريجون، والبرامج التعليمية والمعايير الأكاديمية، التعليم والتعلم، أعضاء هيئة التدريس، البحث العلمي والأنشطة العلمية الأخرى، الدراسات العليا، نظام إدارة الجودة والتطوير المستمر. وكذلك الأمر فإن معايير اعتماد البرامج الأكاديمي تندرج أسفل محورين رئيسين هما: إدارة البرنامج، والفاعلية التعليمية للبرنامج، والنوعان كلاهما من المعايير المؤسسية أو البرامجية يرتكزان على الجانب الإداري والتنظيمي والقيادي، كما يرتكزان على معايير الموارد المادية والبشرية_مدى الكفاية والكفاءة_، والتعليم واستراتيجياته وتسعى ضمن معاييرها ومؤشراتها وعناصرها وخصائصها لقياس مدى رضاء كل الأطراف المعنية؛ سعيًا للعمل على زيادة مستويات الرضاء، أي أنها بالمعنى التسويقي تركز على رضاء العملاء إيمانًا بأن زيادة مستوى الرضا يشير إلى استمرار المؤسسة، واكتسابها مكانة متميزة بين نظيراتها.

ثالثًا- الأهداف:

يسعى البحث إلى تحقيق هدف رئيس هو تقييم تجربة جامعة الإسكندرية في تطبيق أنظمة الجودة والاعتماد، وينبثق منه عدة من الأهداف الفرعية هي كالآتي:

١. معرفة الهدف الأساسي من الاعتماد الأكاديمي.

٢. التعرف على تجارب بعض كليات الجامعة في تطبيق نظام الجودة والاعتماد.

٣. التعرف على أسباب تحقق الجودة والاعتماد في الكليات المعتمدة.
٤. التعرف على معوقات تحقيق نظم الجودة والاعتماد في الكليات غير المعتمدة.
٥. رصد التحديات التي تواجه الكليات المعتمدة وغير المعتمدة
٦. رصد رؤى المعنيين حيال نظم الجودة بين الشكلية وتستيف الأوراق، والممارسة الفعلية المنظمة (المعنيون بالجودة هم القيادات الأكاديمية والإدارية، أعضاء هيئة التدريس ومعاونوهم، الاداريون، والطلاب)
٧. استشراف مستقبل نظم ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي

رابعًا- التساؤلات

١. لماذا الجودة؟ وما مدى الاحتياج لها في كليات جامعة الإسكندرية ؟
٢. ما أسباب تطبيق أنظمة الجودة والاعتماد بجامعة الاسكندرية، ودوافعه؟
٣. إلى أي مدى يرتبط التطبيق الفاعل لأنظمة الجودة بتخصصات أكاديمية معينة؟
٤. ما معوقات تطبيق أنظمة الجودة والاعتماد بكليات الجامعة ومعاهدها؟
٥. ما مدى النظر إلى نظم الجودة بوصفها عملية شكلية لاستيفاء الوثائق ولا تمارس بشكل حقيقي؟
٦. إلى أي مدى يرتبط تطبيق أنظمة الجودة والاعتماد في خدمة التعليم العالي بالتنمية المستدامة ؟
٧. ما مستقبل تطبيق أنظمة الجودة والاعتماد بجامعة الإسكندرية؟

خامسًا- الإطار النظري والمنهجية:

تعد نظرية رؤى العالم، والنظرية المعرفية أهم الموجهات النظرية للبحث، وتعبر رؤية العالم عن نسق القيم والاتجاهات والمعتقدات التي تؤمن بها جماعة معينة، وقد لعب هذا المفهوم دورًا مهمًا في دراسة المجتمعات الشعبية، والقروية،

كما ارتبط ارتباطًا خاصًا بأعمال «روبرت ردفيلد» (١٩٥٦). ويلاحظ أن التأكيد على أهمية رؤية العالم والعوامل الأيديولوجية في التأثير في الاستجابة للتغير كان إرهاصًا باهتمامات الأنثروبولوجيا المعرفية التي أفلحت في التمييز بين الجوانب المختلفة لرؤية العالم مثل: الأنساق المعرفية، وأنساق العواطف والاتجاهات، وأنساق الفعل، وارتبط التأكيد على رؤية العالم بنظرية النسبية الثقافية.(شارلوت سيمور سميث، ٢٠٠٩: ٣١٢)

واعتمد البحث بشكل نظري على المنهجين: الوصفي والتحليلي، كما ارتكزت نتائجه أيضًا على دراسة ميدانية في كليات ومعاهد جامعة الإسكندرية، وتدعيمًا لعمق الدراسة طبقت الباحثة طريقة دراسة الحالة؛ إذ اختيرت اثنتان وعشرون حالة لدراستهم بشكل مركز، بواقع تسع حالات بوصفها ممثلة للكليات المعتمدة، وأربع حالات بوصفها ممثلة للكليات والمعاهد التي تقدمت للاعتماد للمرة الثانية في عام ٢٠١٦ بعد أن تقدمت في وقت سابق وحصلت على مهلة للتحسين، و(٩) حالات بوصفهم ممثلين للكليات التي لم تتقدم بطلب للاعتماد. وجُمعت المعلومات بواسطة طرق عدة مثل: المقابلة الشخصية والمتعمقة، والملاحظة بالمشاركة، وصُممت أداة بحث تدمج بين دليل العمل الميداني والاستبانة اشتملت على ثمانية وثلاثين موضوعًا وسؤالًا منها أسئلة ذات فئات استجابة محددة، فضلًا عن أسئلة وموضوعات أخرى مفتوحة غير محددة الإجابة، يُتَعمق فيها عن طريق المقابلات فيما يعرف بالطريقة السسيو-أنثروبولوجية، ووُزعت أداة البحث على جميع الحالات البالغ عددها (٢٢) اثنتين وعشرين حالة، ثم أُجريت المقابلات المتعمقة مع تلك الحالات، فضلًا عن عدة من المقابلات المتعمقة مع بعض القيادات؛ لاستيضاح بعض الجوانب، والتأكد من بعض البيانات.

وتدعيما كما قامت الباحثة بالتعمق في مؤسستين من مؤسسات الجامعة إحداهما-كلية العلوم جامعة الإسكندرية-بوصفها نموذجًا للكليات المعتمدة، والثانية- كلية الآداب جامعة الإسكندرية- بوصفها نموذجًا للكليات التي لم تتقدم للاعتماد، ودراستهما دراسة متعمقة بهدف تقصي الأسباب والعوامل التي دعمت الأولى

ومهدت لها السبيل للاعتماد، والأسباب التي أعاقت الثانية وقوضت مسيرة الاعتماد. ولتحقيق هذا الهدف اعتمدت الباحثة على المقابلة المنظمة، وصممت استمارة مقابلة، وكان المبحوثون من أعضاء هيئة التدريس، وبعض القيادات بالكليتين، كما تمت الاستعانة ببعض البيانات الرسمية، والمتضمنة في كل من الدراسة الذاتية، والخطة الاستراتيجية للكليتين.

كما كانت الملاحظة بالمشاركة أداة مهمة لجمع المعلومات، بوصف الباحثة عضو هيئة تدريس، كما تشغل وظيفة تنفيذية في مجال الجودة بجامعة الإسكندرية مما أتاح الفرصة لمعايشة الوضع الراهن، والتواصل مع عدد كبير من القيادات وأعضاء هيئة التدريس في هذا المجال، وتبادل النقاش ومعرفة العديد من المشكلات والمعوقات المتصلة بنظم الجودة والاعتماد الأكاديمي بمختلف كليات الجامعة، ومعاهدها، والتي سوف أوضحها في الصفحات الآتية.

سادسًا- الإطار الزمنى لإجراء البحث والدراسة الميدانية

استغرق البحث الفترة الممتدة من أواخر عام ٢٠١٢ حتى أغسطس من عام ٢٠١٦ أي فترة تزيد قليلًا عن ثلاثة أعوام؛ انقسمت لثلاث مراحل: المرحلة الأولى بدأت منذ نهاية ٢٠١٢ ولمدة عام؛ مرحلة الفكرة الأولية غير المنظمة النابعة من معايشة واقع المجتمع الجامعي وملاحظته، وما يشهده من تحديات عديدة سبقها وصاحبها العديد من الإجراءات، والممارسات، لاسيما المتصلة بإنشاء نظم داخلية للجودة عن طريق إنشاء مركز للجودة بالجامعة، ووحدات تابعة له بكل كليات الجامعة ومعاهدها، بالإضافة إلى العديد من المناقشات، والسجالات على كل المستويات؛ بين هيئة التدريس، والإداريين، والقيادات بعضهم بعضًا إما عن جدوى تطبيق مثل هذه النظم في ظل ظروف غير مواتية تتصل بكثافة أعداد الطلاب، وعدم تناسب البنى الأساسية، والتجهيزات، وإما عن مدى الرتابة والصعوبة في بعض أنشطة الجودة، أو الجهد، والوقت اللازمان لمثل هذا العمل، وإما عن عدم وجود فائدة ملموسة لمثل هذه الأنشطة، فضلًا عن القول الدائم بواسطة بعضهم- خاصة كبار الأساتذة- إن نظم الجودة موجودة في العقول وتُمارس بالفعل، ولا

فائدة من الأوراق والمستندات التي قد تضيق بحفظها الملفات والدواليب، كانت هذه الحوارات ومازالت تُتَداول، لاسيما مع عدم وضوح مزايا ملموسة للاعتماد بالنسبة لبعض الكليات التي اعتمدت مثل كليتي التمريض والطب بوصفهما من أوائل الكليات التي اعتمدت بالجامعة، وانطبق مثل هذا الأمر على الكليات التي اعتمدت في وقت لاحق. أثار هذا الجدل والنقاش؛ العلني أحيانًا والخفي أحيانًا أخرى، الرغبة في استكشاف هذه المعضلة، واستيضاحها، وإلقاء بعض الضوء عليها.

المرحلة الثانية : مرحلة قراءة متخصصة في مجال نظم الجودة والاعتماد، ومفاهيمها، ومعاييرها، وممارساتها، كما تسنى لي حضور عدد من الدورات التدريبية، وورش العمل في هذا المجال؛ مما أتاح لي قدرًا لا بأس به من المعرفة بهذا المجال، وآلياته، واستغرقت هذه المرحلة عامين من منتصف ٢٠١٣ وحتى منتصف ٢٠١٥ تبلورت بنهايتها فكرة الموضوع الرئيسة، وصيغت خطة البحث، وعناصرها؛ كما صيغت، وحُكِّمت أداة البحث.

المرحلة الثالثة : الدراسة الميدانية؛ بدأت بالدراسة الاستطلاعية واستغرقت ثلاثة أسابيع، عقدت في أثنائه عدة من المقابلات مع عدة من القيادات التنفيذية في مركز الجودة بالجامعة، وأجريت الدراسة الميدانية المركزة في الفترة من أول يناير عام ٢٠١٦ م وحتى نهاية إبريل٢٠١٦م (حوالي أربعة أشهر) وبانتهاء الدراسة الاستطلاعية، والميدانية بكليات الجامعة وقع الاختيار على كلية العلوم-بوصفها دراسة حالة لكلية معتمدة، وكلية الآداب بوصفها دراسة حالة لكلية غير معتمدة، وذلك للتعرف على العوامل والأسباب الداعمة، وغير الداعمة للاعتماد، للتأكد من بعض البيانات وتمهيدًا للتصنيف، والتحليل، واستخلاص النتائج، واستغرقت مدة شهر، وتخللها استكمال الإطار النظري.

سابعًا- المجال المكانيّ: تعريف مجتمع البحث، وموقفه من الاعتماد

١- جامعة الإسكندرية ثاني جامعة حديثة فى مصر بعد جامعة القاهرة، وأقدم جامعة تاريخيًا؛ إذ كانت جزءًامن مكتبة الإسكندرية القديمة. تتكون من عشرين كلية،

وثلاثة معاهد بحثية عليا أقدمها كلية الآداب التي أنشئت عام ١٩٣٨م، وأحدثها كلية الدراسات السياسية والاقتصادية التي أنشئت عام ٢٠١٤م. تغطى كليات الجامعة، ومعاهدها عدة من التخصصات؛ فيضم قطاع الصحة كليات مثل: التمريض، والصيدلة، والطب، وطب الأسنان، ومعهد البحوث الطبية، والمعهد العالي للصحة العامة، ويضم قطاع العلوم كليات مثل: العلوم، ومعهد الدراسات العليا والبحوث، ويضم قطاعا الهندسة، والزراعة والغذاء كليات مثل: الهندسة، الزراعة، والزراعة سابا باشا، والطب البيطري، أما قطاع العلوم الاجتماعية فيضم كليات مثل الآداب، والتجارة، والتربية، والتربية الرياضية بنات، والتربية الرياضية بنين، والحقوق والتربية النوعية، ورياض الأطفال، والفنون الجميلة، والسياحة والفنادق، والدراسات السياسية والاقتصادية. وتحتل جامعة الإسكندرية وفق تصنيف ويبومترك الأسبانى[١] الترتيب العالميّ ١٢٢٣ والترتيب عربيًا التاسع، والخامس عشر افريقيًا، والرابعة على مستوى جامعات مصر. اختيرت ضمن أفضل مائة جامعة لدول الأسواق الناشئة بما فيها دول الـ BRICS (البرازيل، وروسيا، والهند، والصين، وجنوب أفريقيا) وفق التصنيف البريطانى للجامعات (التايمز THE لعام ٢٠١٤، إذ جاءت في الترتيب رقم (٩٣) .وجاءت الأولى فى هذا التصنيف على مستوى الجامعات المصرية، تليها جامعة القاهرة ثم جامعة المنصورة .واختيرت ضمن أفضل ٢٠٠ جامعة على مستوى العالم فى التصنيف العالمي الجديد للجامعات QS لعام ٢٠١٤م وفق التخصصات؛ إذ جاءت في الترتيب (٢٠٠/١٥١) في تخصص الصيدلة وعلوم الأدوية. ويواجه التعليم العالي وفقا لرؤية جامعة الاسكندرية تحديات كثيرة من أجل تلبية احتياجات المجتمع في القرن الحادي والعشرين، وتتطلع الجامعة أن تقود مجالات التعليم، والتكنولوجيا، والاكتشافات العلمية، وسوف تستغل كل مواردها بغية أن تحقق رسالتها التي ترتكز على توافر بيئة تعليمية يسهل الوصول إليها، ولديها القدرة على التكيف، والتعلم، ومواجهة التحديات؛ لتطوير الخريجين، والبحث العلمي، اللازمين لتوافر احتياجاتها على المستويين المحلي، والدولي،

١ احتلت جامعة الإسكندرية _وفق هذا التصنيف_ المركز الأول على مستوى جامعات مصر في نهاية الدراسة الميدانية عام ٢٠١٦.

وتعد النمو الفكري والشخصي للفرد هدف محوري. وتُصمم برامجها بحيث تحقق توسيع الإدراك، وإثراء المعرفة، وتعميق الفهم، وإنشاء عادات منضبطة الفكر، وإعداد وظائف ملائمة للطلاب، ومن ثم فإنها تساعد على بناء أفراد لديهم إحساس بالمسئولية ومواطنين منتجين، إضافة إلى الإبداع، ونقل المعرفة وتطبيقها عن طريق التدريس، والبحث، والأعمال الإبداعية، فإن رسالتها هي الإسهام في المجتمع عن طريق متابعة التعليم والتعلم و البحث على أعلى المستويات الدولية للتميز. وتهدف جامعة الاسكندرية إلى الآتي:

- توافر بيئة تعليمية يكون محورها الطالب من أجل توظيف الخريجين؛ ليصبحوا قادرين على الإسهام في الحياة الاقتصادية، والاجتماعية، والثقافية، والالتزام، والتواصل لتطوير الجانب الشخصيّ و المهنيّ. كما تستهدف ضمان فاعلية إدارة الموارد، وتنميتها.
- عمل بحوث عالية الجودة ذات أهمية على المستوى المهنيّ محليًا، وإقليميًا، ودوليًا.
- التعهد بالتحرك الدائم فى ظل النطاق الإقليمي؛ استجابة، واعترافًا بالبيئة العالمية سريعة التغير، والتي تقوم على التفوق في التعليم، والبحث وتطوير المهارات القيادية.٢

٢- كلية العلوم جامعة الاسكندرية : تنفرد كلية العلوم جامعة الإسكندرية دون غيرها من كليات الجامعة بأن مبانيها موزعة على أربع مناطق مختلفة بمحافظة الإسكندرية(محرم بك-الشاطبي-طريق الحرية-الأنفوشي) ولهذا الانفراد مزايا، كما أن له عيوب؛ فبالنسبة لميزة هذا الانفراد فإن مساحة المباني أصبحت كافية لممارسة أنشطة الكلية، ولكن في الوقت نفسه كان عبئا على الطلاب إذ أن الطالب كان يضطر للتنقل بين الأبنية أكثر من مرة خلال اليوم الدراسي في بعض الأحيان،

---

3 http://au.alexu.edu.eg/Arabic/About%20Us/Pages/University-Ranking.aspx

للمزيد من المعلومات يمكن الرجوع إلى الرابط التالي بتاريخ ٤/٤/ ٢٠١٦

ولكن إدارة الكلية تغلبت على المشكلة بتخصيص مباني لأقسام بعينها، وأخرى لطلاب الفرقة الأولى فقط، كما راعت_عند وضع الجدول الدراسي_ بقاء الطالب في مبنى واحد فقط خلال اليوم. وتعتبر مباني الكلية ذات طابع معماري مميز بخصائصه، إذ يصل ارتفاع الأسقف في معظم المباني إلى ٦ أمتار مما يتيح الفرصة للإضاءة والتهوية الطبيعية بواسطة الشبابيك الكبيرة بجانب بعض المراوح الهوائية أو المكيفات، كما يوجد شفاطات في جميع المعامل التي تحتاج ذلك ولاسيما معامل الكيمياء، أما بالنسبة للإضاءة فهي جيدة جدًا، إذ يتراوح المتوسط العام لنسبة المصابيح السليمة في كل مدرجات الكلية ومعاملها إلى حوالي ٨٥٪. وتبلغ المساحة الإجمالية للكلية ٧٣١٤٧ م٢ شاملة مساحة المباني، والمساحة الخضراء، والفارغة، وتتم الاستفادة العظمى من الكلية بالتوسع الرأسي إذ يتراوح ارتفاع الأبنية ما بين ٣-٦ طوابق، وتبلغ المساحة الفعلية المخصصة لكل طالب_إبان التقدم للاعتماد عام ٢٠١٤_ ١٠م٢، أي أعلى من المساحة المقترحة من قبل الهيئة القومية والتي تبلغ ٨م٢ لكل طالب، كما تقترب المساحة الفعلية المخصصة للطالب داخل المعمل(٥,٨ م٢) من المدى المقترح من قبل هيئة الاعتماد(٦ م٢) ويقسم الطلاب على المعامل والمدرجات إلى مجموعات وفق الطاقة الاستيعابية. فضلًا عن توافر وسائل الأمن والسلامة(معدات تعمل بكفاءة، لوحات إنذار حريق، كاشف حريق، كاميرات مراقبة) في أرقى مستوياتها في مباني الكلية، للحفاظ على حياة منتسبي الكلية والمترددين عليها. ويعد مستوى النظافة بشكل عام جيد، وتتم بشكل دوري كما تتبنى الكلية مشروع "التنمية البيئية" من خلال تصنيف وتدوير المخلفات تحت إشراف قسم الكيمياء. ولدى الكلية بوصفها مؤسسة تابعة للجامعة عدة مرافق مثل: المعامل، وقاعات المحاضرات، والعيادات، والمكتبات، والمتاحف والملاعب والمخازن، ودورات المياه والمصاعد والجراج، والورش، والمساجد، وتبذل الكلية قصارى جهدها من أجل تحسين المرافق وتلبية احتياجات المستفيدين منها وتوجد خطة شهرية لصيانة المرافق يترأسها عميد الكلية، فضلا عن تحديث الآلات والمعدات وفق الاحتياجات في بداية كل عام دراسي، ووفق الخطط التنفيذية الواردة في تقارير المقررات وتقارير المتابعة بوحدة ضمان الجودة.

٣- كلية الآداب جامعة الاسكندرية

تأسست في ٢٥ يوليو ١٩٥٧م ، وتعد أقدم كليات جامعة الإسكندرية، مدة الدراسة أربع سنوات، واللغة العربية هي لغة الدراسة، تقدم الكلية برامجها البالغ عددها(١٢٤) برنامجًا بواسطة ١٥ قسم علمي، وأربعة معاهد عليا، فضلًا عن برنامج التعليم الدولي، وبرنامج اللغات التطبيقية، وبرنامج التعليم المفتوح، وتمنح الكلية درجات الليسانس، والماجستير، والدكتوراة، فضلًا عن بعض الدبلومات المتخصصة. ولم يقتصر تطور الكلية على النواحى العلمية والأكاديمية، بل تجاوز ذلك إلى إنشاء مراكز متخصصة، مثل مركز تعليم اللغة العربية للأجانب، ومركز رعاية المكفوفين. كما كانت الكلية سباقة إلى إنشاء أقسام علمية فريدة، مثل الأنثربولوجيا، والدراسات الصوتية، والدراسات المسرحية، ومركز الآثار الغارقة. وتبلغ نسبة أعداد أعضاء هيئة التدريس إلى عدد الطلاب بالكلية ١:٥٠، ونسبة أعداد أعضاء الهيئة المعاونة إلى عدد الطلاب ١:١٥٩ وفق آخر دراسة ذاتية للكلية(٢٠١٤-٢٠١٥) ، كما بلغ عدد الخريجين خلال السنوات الخمسة الأخيرة: ١٨٣٣٦ خريج. ومن أمثلة نقاط القوة بالكلية التى جاءت بالتحليل البيئي باستخدام أسلوب SWOT تنوع الإنتاج العلميّ لأعضاء هيئة التدريس سواء من الكتب المرجعية أو من البحوث المنشورة في مجلات علمية محكمة. ومن أمثلة نقاط الضعف عدم التناسب بين أعداد الطلاب وأعداد أعضاء هيئة التدريس في معظم الأقسام، وعدم التناسب بين أعداد الطلاب والمساحات المتاحة المخصصة للمدرجات وقاعات المحاضرات، والمعامل، ومن أمثلة الفرص المتاحة زيادة الإقبال على الإلتحاق ببرامج الكلية سنوياً، ومن أمثلة التهديدات تقلص الميزانية الحكومية المخصصة للكلية واستقطاع ٢٠٪ من أصل مبالغ الصناديق الخاصة لصالح الجامعة مما يقضي على المنافسة السوقية، وكذلك عدم وجود إدارة تسويق لخدماتها.

موقف كليات الجامعة، ومعاهدها من الاعتماد[٣]:

م	كليات معتمدة	كليات ومعاهد تم إرجاء اعتمادها وتقدمت مرة أخرى للاستكمال	كليات ومعاهد تم إرجاء اعتمادها ولم تتقدم مرة أخرى للاستكمال	كليات ومعاهد تقدمت بطلب زيارة الاعتماد	كليات لم تتقدم بطلب زيارة الاعتماد
١	التمريض عام ٢٠١١م	الطب البيطرى عام ٢٠١٦م	الزراعة – سابا باشا	التربية النوعية عام ٢٠١٦م	التجارة
٢	الطب عام ٢٠١٢م	الصيدلة عام ٢٠١٦م		السياحة والفنادق عام ٢٠١٦م	الآداب
٣	التربية رياضية بنات عام ٢٠١٣م	معهد الدراسات العليا والبحوث عام ٢٠١٦م		معهد البحوث الطبية عام ٢٠١٦م	الحقوق
٤	التربية رياضية بنين عام ٢٠١٣م	معهد الصحة العامة عام ٢٠١٦م			التربية
٥	العلوم عام ٢٠١٤م				الفنون الجميلة
٦	الهندسة عام ٢٠١٤م				رياض الأطفال
٧	الزراعة عام ٢٠١٥م				الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية
٨	طب الأسنان عام ٢٠١٥م				

- خصائص الحالات المدروسة

تركزت الدراسة الميدانية في عدة من كليات جامعة الاسكندرية ومعاهدها، فضلًا عن التعمق في حالتين (كلية العلوم، وكلية الآداب)، واختيرت الحالات

٣ - بنهاية البحث اعتمدت كليتي الصيدلة والطب البيطري

بوصفها ممثلة لجامعة الإسكندرية عامة، والكليتين المعنيتين خاصة، وبناءً على أربعة معايير هي كالآتي:

١. الانتماء لهيئة التدريس بجامعة الإسكندرية.

٢. الانتماء لكليات معتمدة، وغير معتمدة، وأخرى تتأهل للاعتماد بالجامعة.

٣. قيادات أكاديمية عاملة في مجال الجودة بجامعة الإسكندرية.

٤. تتوافر لديهم الرغبة في التعاون مع الباحثة في ظل الانشغال الدائم بأعباء الوظيفة.

المعيار الأول - جميع الحالات المدروسة حاصلة على درجة الدكتوراه، ويشغلون وظائف أكاديمية، وقيادية بوصفهم أعضاء هيئة تدريس بجامعة الإسكندرية، وتوزعت الحالات كالآتي: سبع حالات يشغلون وظيفة مدرس، وست حالات يشغلون وظيفة أستاذ مساعد، وتسع حالات يشغلون وظيفة أستاذ.

المعيار الثاني - يتسم موقف كليات الجامعة ومعاهدها من الاعتماد بالتباين، والتدرج، ويمكن تصنيفها في ست فئات كالآتي:

١- **كليات معتمدة :** تضم الجامعة عدة من الكليات المعتمدة أولها كلية التمريض عام ٢٠١١م، ثم الطب البشري عام ٢٠١٢م، فالتربية الرياضية بنات، والتربية الرياضية بنين عام ٢٠١٣م، فالهندسة، والعلوم عام ٢٠١٤م، وأخيرًا كليتي الزراعة، وطب الأسنان عام ٢٠١٥م، وقد ركزت على تسع دراسات حالة ضمن هذه الفئة، كما اختيرت كلية العلوم بوصفها نموذجًا للكليات المعتمدة بالجامعة.

٢- **كليات في مرحلة تجديد ترخيص الاعتماد مثل:** كلية التمريض؛ إذ اعتمدت عام ٢٠١١ م بوصفها الأولى على مستوى جامعة الإسكندرية، والثانية على مستوى الجمهورية، وانتهى ترخيصها عام ٢٠١٦م، ثم تقدمت بطلب تجديد الاعتماد، واستقبلت زيارة في شهر مارس عام ٢٠١٦م.

٣- **كليات ومعاهد أُرجئ اعتمادها،** وتقدمت مرة أخرى للاستكمال، واستقبلت زيارة اعتماد ثانية في شهري مارس، وإبريل من عام ٢٠١٦ م مثل: الطب البيطري،

والصيدلة، ومعهد البحوث الطبية، والمعهد العالي للصحة العامة، وركز البحث على (٤) دراسات حالة ضمن هذه الفئة.

واعتمدت كليتي الصيدلة، والطب البيطري في يوليو ٢٠١٦.

٤- كليات ومعاهد تقدمت لأول مرة عام ٢٠١٦م، مثل: التربية النوعية، والسياحة والفنادق، ومعهد البحوث الطبية

٥-كليات لم تتقدم بطلب زيارة الاعتماد مثل: التجارة، والآداب، والحقوق، والتربية، والفنون الجميلة، ورياض الأطفال، والدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية، وقد ركزت على (٩) دراسات حالة ضمن هذه الفئة، كما اختيرت كلية الآداب بوصفها نموذجًا للكليات غير المعتمدة بالجامعة.

المعيار الثالث - قيادات أكاديمية في مجال الجودة بجامعة الإسكندرية، ففي أثناء الدراسة الاستطلاعية تم مقابلة قيادات عدة من منتسبي مركز الجودة بالجامعة، فضلًا عن عدة من مديري وحدات ضمان الجودة، ونوابهم. والغالبية العظمى من الحالات المدروسة تعمل في مجال الجودة داخل الجامعة وخارجها، بوصفهم منسقي أقسام علمية، وأعضاء مجالس إدارة، أو مجالس تنفيذية، أو أعضاء لجان فرعية بوحدات الجودة بكليات الجامعة ومعاهدها، فضلًا عن عدة من غير المنتمين لوحدات ضمان الجودة بشكل مباشر، لكنهم على قدر من العلم بنشاطها.

المعيار الرابع- توافر الرغبة في التعاون على الرغم من أعباء الوظيفة. الجدير بالذكر أن أهم الصعوبات التي واجهت البحث انشغال أعضاء هيئة التدريس مما حال دون إجراء عدد أكبر من دراسات الحالة، وصعوبة ترتيب مواعيد المقابلات المتعمقة، وقصر وقت المقابلة، وتكرارها على فترات متباعدة، فضلا عن امتناع عدد ليس بقليل من الفئات المستهدفة عن التعاون بسبب عدم الاهتمام بنظم الجودة؛ فكرًا وتطبيقًا.

تباينت الفئات النوعية للحالات بين الذكور ٦ حالات، والإناث: ١٦ حالة. كما تباينت فئاتهم العمرية كالآتي:(٢١: ٣٠) سنة حالة واحدة، (٣١: ٤٠) سنة ٤

حالات، (٤١: ٥٠) سنة ٨ حالات، (٥٠) سنة فأكثر ٩ حالات. شارك جميعهم في أداء مهام نظام الجودة الداخلي بالمؤسسة المنتسبين لها، وكانت درجة المشاركة متفاوتة بينهم؛ فبعضهم شارك بقوة، وعلى نطاق واسع في أداء غالبية المهام مثل:

١- إعداد المعايير الأكاديمية للبرامج.

٢- إعداد توصيف البرامج والمقررات، وتقريرها ومصفوفتها.

٣- إعداد دراسة ذاتية للكلية أو لبرنامج.

٤- أعمال المراجعة الداخلية، والخارجية؛ داخل كليات جامعة الاسكندرية، وخارجها.

٥- إعداد خطة استراتيجية.

٦- المشاركة في زيارات المحاكاة التي تسبق زيارة الاعتماد

٧- أعضاء إداريين، أو تنفيذيين في مشاريع التطوير الممولة من وحدة إدارة المشروعات بوزارة التعليم العالي مثل QAAP1 و QAAP2 وCQAAP و DSASP و SDEE وغيرها

٨- المشاركة في بعض الدورات التدريبية، وورش العمل في مجال نظم الجودة والاعتماد بوصفهم مدربين أو بوصفهم متدربين أو الاثنين معا

وشارك بعضهم الآخر بقدر متوسط في أداء بعض الأنشطة السابقة الموضحة في البنود من الأول، حتى الخامس، وشارك بعضهم الآخر في أضيق نطاق؛ لم يتجاوز إعداد توصيف مقرر يقوم بتدريسه. الجدير بالذكر أن المشاركين في زيارات المحاكاة بوصفهم مراجعين، والقائمين بالتدريب بوصفهم مدربين معتمدين في مجال نظم الجودة هم بعض القيادات بمركز الجودة السابقين والحاليين، وقلة من أعضاء هيئة التدريس المنتسبين للكليات المعتمدة فقط.

ثامنًا- نظام ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي: تجربة جامعة الإسكندرية

- ثقافة جودة خدمة التعليم العالي بين القبول والرفض: يقصد بثقافة الجودة هنا: مدى توافر اتجاهات إيجابية لدى منتسبي مجتمع البحث بكل فئاتهم نحو نظم ضمان الجودة والاعتماد، وممارساتهما بما يدفع في اتجاه دعم وجودها، واستمرار

تعزيزها، وفي ضوء الدراسة الميدانية يوجد تباين بين الحالات فيما يختص بتوافر ثقافة الجودة فبعضهم شارك في الدورات التدريبية، وورش العمل المنفذة بواسطة الجامعة، والمؤسسات التابعة لها؛ بوصفهم متدربين، أو مدربين، أو كليهما معًا، فالغالبية العظمى شاركت ولكن بدرجات غير متكافئة: ضعيفة، ومتوسطة، وقوية، كان اكتساب ثقافة الجودة إما بدافع المعرفة العامة فقط، وكشف النقاب عن آلية إدارية جديدة لتطوير خدمة التعليم العالي، وإما بدافع المعرفة من أجل التطبيق الصحيح؛ إذ استهواهم فكر الجودة وممارساتها، وهؤلاء في الغالب حريصون على التدريب، واقتفاء أثر أماكن التدريب التخصصية المعتمدة من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم، ويبذلون في ذلك الكثير من الوقت والمال والجهد، وهؤلاء في الغالب تأهلوا -فيما بعد-للعمل بوصفهم مراجعين معتمدين؛ ينقلون معارفهم، وخبراتهم، وتجاربهم لزملائهم من أعضاء هيئة التدريس، داخل جامعتهم، وخارجها ويُسهمون في دعمهم فنيًا من أجل دعم تطبيق نظم الجودة، والوصول بهم إلى الاعتماد. فضلًا عن بعضهم ممن تولوا مهام تنفيذية في مجال الجودة من دون أن يكونوا مؤهلين لها بما يكفي. بالإضافة إلى عدد غير قليل من المعارضين لفكر الجودة وممارساتها ويعزفون عن المشاركة في أي من أنشطتها سواء داخل كلياتهم أم خارجها. وتشتمل ثقافة الجودة على عدة من الموضوعات والمجالات المهمة التي اكتسبها المبحوثون كما شاركوا في إكسابها للآخرين داخل الجامعة وخارجها مثل: التخطيط الاستراتيجي، وكيفية إعداد الخطة البحثية، ومعايير الجودة في العملية التعليمية، والمعايير الأكاديمية، وخرائط المنهج، وكيفية إعداد وثائق البرامج (توصيف البرامج والمقررات وتقاريرهم، ومصفوفاتهم) استراتيجيات التعليم والتعلم، مقدمة في إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، الجودة وتطبيقاتها، المراجعة الداخلية، الدراسة الذاتية، و...إلخ. الجدير بالذكر أنه على الرغم من الجهود المبذولة لنشر ثقافة الجودة فإنها لم تنتشر بالقدر الذي يبني اتجاهات إيجابية تمامًا حيالها، ويدفع في اتجاه تطوير خدمة التعليم العالي ويمكن تجاوزًا القول بانتشار مفاهيم الجودة بشكل نظري وليس ثقافة الجودة.

- دور وحدات ضمان الجودة: يعد إنشاء نظم جودة داخلية بكليات الجامعة ومعاهدها خطوة تمهيدية لتطبيق نظم ضمان الجودة على أساس أن وحدات الجودة هي المنوطة بمتابعة تنفيذ نظم ضمان الجودة، واتخاذ اللازم من أجل تأهيل المؤسسات للاعتماد؛ لذا كان لابد من تقييم أداء تلك الوحدات، وتحديد العوامل المؤثرة فيه والمعوقات التي تواجهها، وشهد تقييم المبحوثين لأداء وحدات ضمان الجودة بمؤسساتهم تباينًا ملحوظًا، فجاء تقييم أدائها ممتازًا بالنسبة للغالبية العظمى من الحالات المنتسبة للكليات المعتمدة، وجيدًا بالنسبة للكليات التي تقدمت للاعتماد، وتنوعًا بين الجيد، والمتوسط بالنسبة للكليات التي لم تتقدم للاعتماد. مع الأخذ في الاعتبار أن الأداء الفاعل لتلك الوحدات يرتبط بعدة من العوامل الداخلية والخارجية، يأتي في مقدمتها دعم الإدارة العليا بالمؤسسة، ومدى تقبل منتسبيها لنظم الجودة؛ إذ تواجه وحدات ضمان الجودة عدة من المعوقات مثل: مقاومة نظم الجودة بواسطة بعض منتسبي كليات الجامعة ومعاهدها، وانخفاض مستوى ثقافة الجودة؛ لعدم الاهتمام باكتسابها، كما أن ارتفاع الكثافة الطلابية لاسيما في الكليات النظرية يعطي انطباعًا لدى هيئة التدريس باستحالة الحصول على الاعتماد، ومن ثم انعدام جدوى تبني تلك الأنظمة، وضعف دعم بعض إدارات الكليات لوحدات الجودة، كما أن عدم وجود مردود ملموس على الكليات المعتمدة يزيد من مقاومة التغيير، فضلًا عن عدم وجود لائحة مالية موحدة لضبط عمليات الصرف، والمكافآت، وتمويل الأنشطة اللازمة للجودة. كل هذا يشكل جملة من معوقات التطبيق الفاعل لنظم الجودة.

إذا كان تطبيق أنظمة الجودة والاعتماد بمؤسسات التعليم العالي عامة، وجامعة الإسكندرية خاصة جزءًا من منظومة شاملة لتطوير التعليم، أنشئت بناءً عليها الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، ومراكز ضمان الجودة بالجامعات، واستتبعها إنشاء وحدات تابعة بكل الكليات والمعاهد، فالسؤال الذي يطرح نفسه: هل يوجد بالفعل احتياج لتلك المراكز والوحدات؟ وكان هذا واحدًا من موضوعات التقصي في هذا البحث، ورأى الغالبية العظمي من الحالات وجود أهمية كبيرة لتطبيق نظم ضمان الجودة بالتعليم العالي، بوصفها وسيلة مهمة لحصول مؤسسات

الجامعة على شهادة الاعتماد الأكاديمي، بوصفها وسيلة لغاية أبعد هي الاعتماد الدولي، واكتساب مكانة متميزة في خريطة التصنيف العالمية للمؤسسات التعليمية، إذن تنبع أهمية وجود مركز ضمان الجودة والوحدات التابعة له من أهمية التوجه نحو تبني أنظمة الجودة والاعتماد، فهي التي تدعم مؤسسات الجامعة، وتؤهلها للاعتماد سواء بشكل مباشر بواسطة خبرائها الداخليين أم بشكل غير مباشر عن طريق استقدام خبراء عند الضرورة. وفي السياق نفسه أكدوا جميعًا على أن وضع معايير لنظم ضمان الجودة تستند إلى الثقافة السائدة في المجتمع الجامعي عامة ، وتستند إلى الواقع الفعلي لمؤسساته خاصة، أمر غاية في الأهمية؛ إذ إن وجود بعض الجوانب المشتركة بين مؤسسات الجامعة لا ينفي وجود بعض الخصوصيات التي تنسب لبعض قطاعات العلم، فضلًا عن عوامل أخرى تتصل بالبنية الأساسية، وأعداد الطلاب، وسوق العمل.

- نظم ضمان الجودة والاعتماد (الأسباب، والأهداف) :

لماذا الجودة؟ تساؤل أثاره البحث، وأجاب عنه عن طريق تحديد أسباب تطبيق نظم الجودة، وما هو مستهدف منها فأكد غالبية المبحوثين أن عدة من الأسباب أدت إلى الاتجاه نحو تطبيق نظم ضمان الجودة والاعتماد بمؤسسات الجامعة، وتلك الأسباب هي غاية في الأهمية ومنها:

- ضعف كل من القدرة المؤسسية، والتعليمية في عدد كبير من كليات الجامعة.
- انخفاض مستوى جودة الخريجين الحاليين، وعدم تلاؤم معارفهم، ومهاراتهم المكتسبة مع متطلبات سوق العمل بالداخل والخارج.
- إن أوضاع التعليم الجامعي الحالية في بعض مؤسسات الجامعة، وما يحدث من تغيرات مستمرة خارج الجامعة لا تدعم تحقق التنمية المستدامة في قطاع التعليم.

أما عن المستهدف من تطبيق تلك النظم _من وجهة النظر الشخصية_ فهو معالجة الأوضاع الراهنة غير المواتية، والعمل من أجل دعم فكر مستقبلة التعليم، أي إعداد طالب اليوم وتأهيله علميًا ومهاريًا لا لسوق العمل الحالي، وإنما لسوق

عمل مستقبلي، وهذا يستلزم استشراف مستقبل سوق العمل المتغير والمتجدد باستمرار، وتأهيل الطالب وفق مقتضياته، ومن ثم تحقيق مستويات رضاء عالية له بوصفه مستهلكًا للخدمة التعليمية، ومحورًا مهمًا من محاورها، فضلًا عن زيادة رضاء المستفيدين من خدمات مؤسسات الجامعة. كما أن زيادة عدد المؤسسات الخاصة التي تقدم خدمة التعليم الجامعي الجيد آخذة في التزايد، وتستقطب هيئات التدريس بالجامعات الحكومية؛ للعمل بها في بيئة تعليمية، ومادية مواتية، وتشكل إلى حد ما تهديدًا للجامعات الحكومية، من ثم يعد تطبيق نظم الجودة والاعتماد محاولة لاستعادة المكانة المتميزة للتعليم العالي الحكومي. والمستهدف من وجهة نظر المبحوثين كالآتي:

- مواكبة احتياجات سوق العمل المتغير على كل المستويات المحلية والدولية.

- تعزيز كل من البيئة المؤسسية، والتعليمية، وتحسين فرص التعليم والتعلم.

- تحسين مستوى جودة الخريجين، وزيادة فرص تشغيلهم على كل المستويات المحلية، والإقليمية، والدولية.

- تحقيق أهداف التنمية المستدامة في مجال التعليم عامة، والتعليم العالي خاصة

وقد حظى الهدف الأول، والثاني المختصان بمواكبة احتياجات سوق العمل المتغيرة، وتعزيز القدرات المؤسسية والتعليمية على تأييدٍ وتأكيدٍ بواسطة الغالبية العظمى(٩١٪) من الحالات ، يليهما باقي الأهداف.

- ارتباط نظم الجودة ببعض المتغيرات وإمكانية تطبيقها

تبين من الدراسة الميدانية وجود ارتباط بين نظم الجودة وبعض المتغيرات الأخرى، مثل: الاعتماد الأكاديمي إذ إن تطبيق هذه النظم يكون وسيلة لتحقيق غاية قريبة هي الحصول على الاعتماد الأكاديمي على المستوى القومي، أما الغاية البعيدة فهي الحصول على الاعتماد الدولي، واكتساب مكانة متميزة بين دول العالم، من ثم تزويد المجتمع بخريجين يتمتعون بمواصفات ومؤهلات عالمية، معترف بها على كل المستويات؛ بالداخل والخارج. وبعضهم_٥٠٪ فقط من الحالات_ رأى

أن هناك ارتباطًا بين التطبيق الفاعل لنظم الجودة، وبعض التخصصات الأكاديمية، فقد يتناسب بشكل أكبر مع التخصصات العلمية المعتمدة على التجريب والقياس الدقيق مثل: العلوم، والطب، والهندسة، بينما يصعب في تخصصات أخرى مثل: قطاع الآداب، والعلوم الإنسانية، والاجتماعية، بينما رأى بعضهم الآخر عكس ذلك وأن تطبيق نظم الجودة لا يقتصر على تخصص بعينه بقدر ما يرتبط بمتغير آخر هو عدد الطلاب المقبولين سنويًا بما يفوق قدرات المؤسسات، فكثافة الأعداد هي المعوق، وليس طبيعة التخصص-في إشارة إلى كليات القطاع العلمي، وقطاع العلوم الاجتماعية- بدليل حصول بعض كليات الجامعة المنتسبة لقطاع العلوم الاجتماعية على الاعتماد الأكاديمي مثل: كليتي التربية الرياضية للبنات والبنين. والجدير بالذكر هنا أن ارتباط بعض التخصصات بسوق العمل(حالة كلية العلوم وارتباطها بالقطاع الصناعي) عنصر مهم في دعم مسار الاعتماد، كما أن غياب العلاقة بين بعض التخصصات، وسوق العمل، فضلًا عن الكثافة العددية للطلاب بما يفوق القدرة الاستيعابية للأبنية(حالة كلية الآداب) معوقات رئيسة لمسار الاعتماد. كما يرتبط التطبيق الفاعل لنظم الجودة بتوافر المعرفة بسياساتها وممارساتها؛ إذ يستلزم توافر ثقافة الجودة لدى نسبة كبيرة من المعنيين بالمؤسسة بدءً من القيادة العليا والوسطى، حتى أصغر عامل بسيط؛ فغياب ثقافة الجودة معوق رئيس أمام المضي قدمًا في التخطيط أو التنفيذ أو المتابعة. ولاشك في أن تطبيق نظم الجودة ومعاييرها واكتساب ثقافتها وممارساتها والحصول على الاعتماد الأكاديمي يعد تحقيقًا لأهداف التنمية المستدامة بوصفها أحد المتغيرات المرتبطة بنظم الجودة وهذا ما أكده غالبية المبحوثين، إذ لم يعد المستهدف هو التعليم فقط بل التعليم الجيد، والمستدام.

- **فنيات تطبيق نظم الجودة:** أكدت كل الحالات على أن تطبيق نظم الجودة علم كما أنه فن، فهو علم؛ لأن نظم إدارة الجودة، وضمانها تستند إلى فكر، وتعتمد على عدة من المناهج والطرق، ولها استراتيجيات عمل منظم ومتواتر ترتكز على عدة من الأسس العلمية والممارسات الضابطة، والحاكمة للتنفيذ، والتي يجب أن يُلم بها المعنيون بالتخطيط أو التنفيذ أو المتابعة على نحو جيد، عن طريق التدريب والتعلم

الذاتي، أما الفن فيتمثل في اعتماد الممارسات الفعلية للجودة -بشكل كبير- على الخبرة العملية، ومهارات القائمين على تنفيذها ،وكيفية التعامل مع منتسبي المؤسسة الراغبة في تطبيق نظم الجودة والاعتماد لدفعهم للعمل على تطبيق تلك النظم، لاسيما وأنها تلقى معارضة ليست بالحجم القليل سواء بالنسبة للكليات المعتمدة أم بالنسبة لغير المعتمدة. إذ إن التطبيق الفعال يرتبط في جزء منه بشخصية المنفذ، وقدرته على احتواء المتعاملين معه، وتقبلهم، واستغلال أقصى طاقاتهم، لذا فلابد للقائم على متابعة تنفيذ نظم الجودة بالكليات من أن يحظى بصفات شخصية قيادية تتسم بالصبر، والمثابرة، والكياسة، واللباقة، وإدارة الوقت والفريق، وأن يحظى باحترامٍ وتأييدٍ من منتسبي المؤسسة، فضلًا عن كونه مؤهلًا تأهيلًا علميًا، لاسيما في مجال نظم الجودة. فالجودة علم وفن وأسلوب حياة يهدف إلى الصدق في العمل، والإتقان في الأداء، وتغليب المصلحة العامة على المصلحة الفردية والخاصة. إذن يتمثل العلم في النظام نفسه، ومنهجه القائم على توحيد نظم الإدارة، ومتابعة تنفيذ سياسات التعليم بواسطة معايير يسهل قياسها، أما الفن في تطبيق ذلك النظام بطريقة تسمح بالإبداع، فهي منظومة علمية، وإدارية، وفنية متكاملة. إذن هناك ارتباط بين اكتساب المعرفة بنظم الجودة ومفاهيمها، وتطبيقها فلا يمكن التطبيق من دون معرفة، ولا جدوى من المعرفة من دون تطبيق، ولابد من أن تصل المعرفة إلى كل المعنيين بالمؤسسة، وكل المنتسبين إليها بفئاتهم العديدة مثل: أعضاء هيئة التدريس، والهيئة المعاونة، والعاملين، القيادات وغير القيادات، وليس منتسبي وحدات الجودة فقط.

- نظرة المجتمع الجامعي لأنظمة ضمان الجودة والاعتماد

تباينت نظرة المجتمع الجامعي في كل كليات الجامعة، ومعاهدها نحو جدوى تطبيق نظم الجودة والاعتماد؛ فبعضهم _أكثر من ٥٠٪ من منتسبي الكليات_ينظر إليها بوصفها عملية شكلية لاستيفاء المستندات والوثائق، وتستيفها لا تستند إلى ممارسات فعلية، لاسيما في ظل ظروفٍ وبيئة عمل غير جيدة، ومن ثم لا جدوى من تطبيقها، بل إنها مضيعة للوقت والجهد؛ إذ إن نتائج تقييم الأداء التي تتم في الغالب

لا يستتبعها خطط تحسين، وتعزيز وينظر هؤلاء لمعايير الجودة نظرة سخرية، بوصفها دربًا من الخيال بعيدًا تمامًا عن واقع المجتمع الجامعي، ومشكلاته. ويشكل هؤلاء الفريق الرافض للتغيير، والمقاوم للجودة وأنشطتها، ويتبين من معايشة الواقع الجامعي إن غالبية المقاومين لنظم الجودة_لاسيما بعض أعضاء هيئة التدريس من الأساتذة المتفرغين _ قد يكونوا ملمين ببعض مفاهيم الجودة، ولكنهم يرفضونها بوصفها ثقافة جديدة في إدارة خدمة التعليم العالي، ويعزفون عن اكتسابها. وبعضهم الآخر يمتلكون ثقافة الجودة معرفة وتطبيقًا، ولديهم الفهم الصحيح لها ولكنهم قلة، وعلى الرغم من ذلك فإنهم أسهموا في دعم نظم الجودة بمؤسساتهم، وانتقلوا بها للاعتماد. ويؤكد أنصار الجودة أنها ليست استيفاءً للمستندات والوثائق، بل هي أسلوب عمل ورقي وتطبيقي(افعل ما تكتب، واكتب ما تفعل)، والنظرة إليها بوصفها استيفاء مستندات(تستيف ورق) ينتج عن فهمٍ خاطئ لقواعد الجودة، ونظمها؛ بمعنى آخر فإن نظرة معظم العاملين في حقل التعليم يوجد بها قصور في الفهم، ومن ثم يعدون تطبيق نظم الجودة شكلًا ورقيًا ومستنديًا لا يرقى إلى كونه منهجًا علميًا تطبيقيًا؛ بسبب انخفاض مستوى الأداء الفعلي لمعايير الجودة وتطبيقاتها ، فضلًا عن طريقة صياغة معايير الاعتماد؛ مما أوجد لدى بعضهم نوعًا من المقاومة لسياسة التغيير؛ بسبب الشعور المكتسب بالإحباط لندرة تغيير الواقع، وعدم تفعيل ما هو مدون في الوثائق، وعدم ظهور أثر إيجابي لنظم الجودة على الرغم من وجود نظم داخلية للجودة بكل مؤسسات الجامعة. وهذا الرأي خاص بالحالات المنتسبة للكليات التي لم تتقدم للاعتماد؛ بسبب كثافة أعداد الطلاب، وعدم كفاية البنية الأساسية التعليمية بها(نموذج كلية الآداب)، ولا يختلف هذا الرأي كثيرًا لدى بعض المنتسبين للكليات المعتمدة ولا سيما مع عدم تحقق أية مزايا ملموسة، وإن كان الاعتماد قد حقق لهم مزايا معنوية، ومكانة متميزة على المستوى المحلي. وهم يؤكدون أن ثمار الاعتماد بالنسبة لمنتسبي الكليات المعتمدة وخريجيها آتية حتى وإن تأخرت، وسوف يشهد فكر شباب أعضاء هيئة التدريس في المستقبل ومع انتشار ثقافة الجودة اتجاهات أكثر إيجابية نحو تبني تلك النظم فكرًا وتطبيقًا.

أسباب حصول بعض كليات الجامعة على الاعتماد الأكاديمي

سعى البحث لإلقاء الضوء على تلك الأسباب، من وجهة نظر المنتسبين للكليات، وغير المنتسبين لها على السواء. وخلص البحث إلى عدة من الأسباب مرتبة وَفْقَ أهميتها كالآتي:

١. دعم الإدارة، لاسيما المجالس الحاكمة بالكليات، فضلًا عن العمداء، والوكلاء، ورؤساء الأقسام العلمية، والإدارية.
٢. انتشار ثقافة الجودة والاعتماد بين غالبية المعنيين والمنتسبين للكليات عن طريق تشكيل فرق عمل وتدريبها وفق خطة تدريبية.
٣. توافر البنية الأساسية، والتسهيلات المادية، والتجهيزات الداعمة للفاعلية التعليمية.
٤. تلاؤم معايير الجودة مع كل من طبيعة التخصصات، وأعداد الطلاب بالمؤسسة المعتمدة
٥. وضوح جدوى الاعتماد الأكاديمي بالنسبة لبعض منتسبي الكلية، ولاسيما فريق العمل المشارك في تنفيذ أنشطة الجودة والاعتماد.

الجدير بالذكر أن حصول الكليات المعتمدة على تمويل من وحدة إدارة مشروعات تطوير التعليم، بوزارة التعليم العالي عن طريق التقدم بمشاريع «التطوير المستمر، والتأهيل للاعتماد» أسهم بشكل كبير في تأهل الكليات للاعتماد عن طريق تمويل أنشطة تحقيق معايير الاعتماد، ودعم كل من القدرة المؤسسية، والفاعلية التعليمية بالمؤسسات، وما يتصل بها من نشر ثقافة الجودة، وتعزيز البنى الأساسية والتعليمية، ومختلف أنشطة التعليم والتعلم والبحث العلمي، و...إلخ.

-معوقات تطبيق نظم ضمان الجودة والاعتماد

حاول البحث استقصاء المعوقات التي تواجه تطبيق نظم ضمان الجودة والاعتماد بكليات جامعة الإسكندرية ومعاهدها، وتبين وجود عدة من المعوقات، قد تتشارك جميع الكليات في بعضها، كما قد يختص قطاع من دون غيره ببعضها

الآخر، وتتباين درجة أهميتها من وجهة نظر المبحوثين من مؤسسة لأخرى، ويمكن ترتيبها تنازليًا وَفْقَ درجة الأهمية كالآتي:

١- ضعف ثقافة الجودة والاعتماد، ومقاومتها بواسطة منتسبي الكليات عامة، ولاسيما التي لم تتقدم للاعتماد، ولهذا أسباب عدة منها: رفض التغيير، وعدم الاقتناع بجدواه،...إلخ.

٢- إن عدم تفعيل سياسات المساءلة والمحاسبة بشأن عدم تطبيق نظم الجودة، وإجراءاتهما، أعطى انطباعًا بأنها أمر اختياري، وليس ملزمًا لجميع المؤسسات التابعة للجامعة، على الرغم من أن فلسفة نظم الجودة، والاعتماد ترتكز على الرقابة، والمتابعة، والتقييم، والمساءلة والمحاسبة للجميع.

٣- تزايد أعداد المقبولين سنويًا مع محدودية الإمكانات والتسهيلات المادية، وينطبق هذا على كل مؤسسات الجامعة بدرجات متفاوتة، وتعد الكليات النظرية مثل: الحقوق، والتجارة، والآداب، والتربية الأوفر حظًا في استقبال أعداد كبيرة سنويًا بوصفها كليات كثيفة العدد، ومن دون أن يقابل ذلك تعزيزً لإمكاناتهم المادية مثل: مساحة القاعات، والمعامل، والتجهيزات، ودورات المياه، ووسائل النقل اللازمة للتدريب الميداني، و...إلخ.

٤- عدم تقبل فكرة التقويم الذاتي ونقد الآخر؛ إذ تصطدم بعض متطلبات نظم الجودة ببعض الأعراف الجامعية الراسخة، التي تحول دون تقييم أداء عضو هيئة التدريس بشكل دوري من قبل الطلاب، أو الزملاء، على الرغم من أهمية ذلك بالنسبة لفكر الجودة؛ إذ يرفض بعض أعضاء هيئة التدريس، ولاسيما الأساتذة المتفرغين، أن يُقَوَّم أداؤهم، وفي الحالات القليلة التي يُقوّم فيها الأداء تكون النتائج غير مُرضية، يصعب اتخاذ الإجراء التصحيحي اللازم، وهذا ما أكده المبحوثون.

٥- عدم وجود قوانين ملزمة داعمة لتطبيق نظم الجودة، وعدم وضوح جدوى الاعتماد الأكاديمي بالنسبة لمنتسبي الكليات والمعاهد عامة، ولاسيما التي لم تتقدم للاعتماد

٦- إن بعض متطلبات نظم الجودة تتعارض مع الثقافة الإدارية السائدة؛ إذ اعتاد منتسبو مؤسسات الجامعة بكل فئاتهم منذ سنوات طويلة على طريقة في أداء العمل، يألفوها، ويتوارثونها بينهم، أما نظم الجودة بوصفها نظمًا إدارية جديدة تحتاج إلى جهد ووقت من أجل اكتساب المعرفة بها، وبممارساتها؛ لذلك فهم عازفون عن بذل الجهد في ذلك، لاسيما وأن تطبيق نظم الجودة ليس ملزمًا لجميع مؤسسات الجامعة، ومن ثم يتجه الغالبية نحو المحافظة على الوضع القائم. فضلًا عن انشغال غالبية أعضاء هيئة التدريس بأعبائهم التدريسية والإدارية، من ثم لا يحبذون المشاركة في أنشطة الجودة، ويفضلون بذل الجهد الزائد في إجراء أبحاثهم العلمية؛ بهدف الترقي في المناصب، وتحسين أوضاعهم بدلًا من العمل في مجال الجودة الذي يرون أنه لا طائل منه.

٧- الطبيعة الجافة للتراث الأدبي المتوافر حول نظم ضمان الجودة والاعتماد وتعقد بعض المفاهيم والمصطلحات المرتبطة مما يؤدي إلى عزوف الكثيرين عنه ومن ثم الجهل به، ومعارضته بشدة.

٨- بعض الممارسات تحتاج سندًا قانونيًا يدعم تنفيذها، ومن ثم تواجه صعوبة في التنفيذ، مثل: تطبيق آليات تقييم الأداء في محور الفاعلية التعليمية.

٩- بعض العناصر المتضمنة في معايير الاعتماد تدخل ضمن اختصاص وزارات أخرى غير وزارة التعليم العالي مثل: دراسة احتياجات سوق العمل، ووضع استراتيجية بشأنها بوصفها من متطلبات الجودة؛ إذ تقع ضمن اختصاصات وزارة التخطيط والقوى العاملة.

١٠- إن نظم ضمان الجودة في التعليم نظم دخيلة لا تتناسب مع الثقافة المصرية ، ولاسيما الظروف والأوضاع الاقتصادية والاجتماعية والسياسية. ذكر غالبية المبحوثين أن المعوقات الأربعة الأولى تعد الأكثر أهمية وإلحاحًا، أما المعوقان الخامس والسادس فقد حصلوا على أهمية متوسطة، وحصلت المعوقات من السابع حتى العاشر على أهمية أقل من المتوسط. وعلى الرغم من تفاوت المعوقات السابقة من حيث القوة والضعف، فإنه من الضروري

النظر إليها كلها بعين الاعتبار، ولاسيما أن كلًا منها مهما بلغت درجة قوته له حل، بل وعدة من الحلول، كما تحتاج إلى بذل الجهد والوقت والمال، والتحلي بالصبر والمثابرة، والتأكيد على أن تطبيق فكر إداري جديد يتطلب التعريف به، وتوضيح مزاياه، على كل أطراف المنظومة، وإن لم يدرك المعنيون وجود مزايا حالية أو حتى مستقبلية، فلن يتغير في الأمر شيء، وسوف تزداد المقاومة، وتتجدد طالما لم يوجد تغيير فعلي في واقع أداء الخدمة التعليمية. أما المعوق الأهم الذي لم يُشِر إليه المبحوثون فيتضح في أن نظم الجودة لم تدعم على المستوى الإداري الأعلى، أي على مستوى سياسة الدولة بوصفها منظومة متكاملة، وملزمة لجميع الأطراف، وليس بالشكل الذي بدأت به بوصفها نوعًا من المشروعات التنافسية بين المؤسسات على تطبيق هذا النظام، من ثم بدا الأمر اختياريًا، يرتبط بتوافر الرغبة لدى بعض منتسبي الكليات، من ثم بدا وكأنه مرتبط بمصالح فئة خاصة من دون غيرهم، مما شكل جانبًا من المقاومة القوية للنظام.

تحديات نظم الجودة في الكليات المعتمدة: أكد المبحوثون على أن عدة من العوامل تعوق التطبيق الفاعل لنظم الجودة عامة، كما تهدد استمرارية الحفاظ على الاعتماد، وهي كالآتي:

١. ضعف ثقافة الجودة، وعدم الاهتمام بنشرها، ولاسيما بين الطلاب، وعدم اهتمام بعض قادة المؤسسات، وأعضاء هيئة التدريس بتطبيق نظم الجودة، ومن ثم عزوفهم، ورفضهم المشاركة في الدورات التدريبية، وورش العمل المختص بها؛ لذا لابد من التخطيط لنظام تدريبي يتصف بالاستمرار، ودعمه لتكوين صف ثانٍ وثالثٍ من الداعمين للجودة.

٢. عدم وجود نظم مفعلة للمساءلة والمحاسبة بشأن التقصير في أداء مهام الجودة، وضعف تنفيذ إجراءات الثواب والعقاب مثل: عدم تفعيل نتائج تقييم الأداء في بعض الكليات، وعدم تقدير جهود القائمين على متابعة التنفيذ بشكل كاف، من ثم لابد من زيادة سلطة إدارة الكلية في تطبيق المسائلة والمحاسبة الخاصة بنظم الجودة والنص عليها صراحة.

٣. مقاومة التغيير من بعض أعضاء هيئة التدريس، وضعف دوافعهم نحو تطبيق نظم الجودة ومقاومتها، يؤدي هذا إلى التركيز على أفراد بعينها، وتزداد نسبة المقاومة في الكليات التي لم تتقدم للاعتماد لاسيما الكليات النظرية كثيفة العدد.

٤. عدم وجود مردود ملموس يحفز الاستمرار على الاعتماد والحفاظ عليه، فخريجي أوائل الكليات المعتمدة-الطب- مازالوا يعانون من البطالة مثل غيرهم من خريجي الكليات الأخرى غير المعتمدة. عدم وجود فارق واضح بين الكليات المعتمدة وغير المعتمدة في شتى الأمور الإدارية والأكاديمية.

٥. عدم ضمان استمرار إدارة الكلية في دعم نظم الجودة على المدى الطويل؛ بسبب تغير القيادات الجامعية بأخرى قد تكون غير مؤمنة بنظم الجودة، فغياب دعم إدارة الكلية معوق مهم ورئيس لا يمكن تجاهله.

٦. ضعف الموارد المالية اللازمة لتنفيذ الأنشطة، كما أن الحافز المادي المخصص للقائمين بتنفيذ أنشطة الجودة ضعيف وغير مجزٍ بالنسبة لكل فئاتهم؛ مما يجعل بعضهم عازفًا عن المشاركة، ورافضًا لها.

٧. عدم تنفيذ خطط الاستمرارية بالنسبة للكليات المعتمدة يهدد بعدم تجديد الاعتماد.

٨. الزيادة المستمرة في أعداد الطلاب.

٩. عدم إدراج وحدة الجودة والعاملين بها ضمن الوظائف الإدارية بقانون تنظيم الجامعات.

ترى الباحثة أن عدم تهيئة البنى الأساسية، والتشريعية والقانونية لتتناسب مع نظام إداري جديد أمر غاية في الأهمية، كما أن تهيئة المجتمع الجامعي لتقبل ثقافة الجودة شابه بعض القصور على الرغم من تنفيذ كمًا هائلًا من الدورات وورش العمل فإنها في الغالب كانت غير كافية لنشر الثقافة، بل نشرت بعض مفاهيم الجودة، أما الدورات المناسبة من حيث الكم والكيف فيعزف عنها معظمهم؛ لتكلفتها وطول مدتها بما لا يتناسب مع أعبائهم الوظيفية، ويقبل عليها بعضهم بإرادتهم الحرة ومن دون إجبار. أما المعوق الأهم من وجهة نظري فهو عدم تبني نظم الجودة بوصفها

سياسة إدارية في أداء خدمة التعليم العالي على مستوى الدولة ومن ثم تصبح ملزمة للجميع من دون اختيار، ويتم تبنيها بشكل مرحلي يسبقها مرحلة تمهيدية تمهد فيها كل العوامل المطلوبة بناء على دراسة الأوضاع الراهنة لكل مؤسسة، أو لكل قطاع أكاديمي على حدة، وتحديد معايير مناسبة له نابعة منه، من ثم يليها مرحلة التنفيذ، يلتزم بها الجميع من دون ترك الأمر للرغبات والأهواء، والجدل الشديد الذي لا طائل منه، ويتخلل ذلك متابعة وتقييم للأداء من أجل تصحيح المسار، يلي ذلك مرحلة المتابعة والتقييم.

-عوامل القوة والضعف والفرص والتهديدات بالنسبة للكليات المعتمدة

جدير بالذكر أن حصول بعض الكليات على الاعتماد الأكاديمي ليس نهاية المطاف، بل إنه بداية ووسيلة للوصول إلى مرحلة أعلى هي الاعتماد الدولي، الذي بموجبه تقوم مؤسسات التعليم العالي بإعداد خريج مؤهل، معرفيًا ومهاريًا، وقادر على العمل في أي مكان داخل بلده أو خارجه؛ خريج يدرك أن الحصول على المؤهل العالي هو خطوة على طريق التعليم تنقله إلى مرحلة أخرى أكثر حرية يتعلم فيها ذاتيًا وعن بعد، ويتعلم مدى الحياة؛ ولذلك فإن الكليات المعتمدة تواجه مشكلة الحفاظ على الاعتماد؛ إذ إن شهادة الاعتماد ليست أبدية، فهي مؤقتة بزمن مدته خمس سنوات، فلابد من أن يحافظوا على إنجازاتهم، ويستمر أسلوب العمل من دون توقف، فيصممون وينفذون خطط متابعة، وتحسين مستمر؛ لذا حاول البحث استقصاء أهم عوامل القوة والضعف لدى المؤسسات المعتمدة، والفرص المتاحة، والتهديدات التي تواجهها، ليتضح ما ذكرته في بداية الفقرة بأن الاعتماد الأكاديمي بالنسبة لهم تحول من كونه غاية إلى وسيلة لغاية أهم وأكبر هي الاعتماد الدولي، ومن أبرز **عوامل القوة** التي استقصيت من وجهة نظر منتسبي الكليات المعتمدة وغير المعتمدة ما يأتي:

١. العمل على زيادة الموارد الذاتية عن طريق جذب مصادر تمويل جديدة لتمويل خطط التحسين، وضرورة تخصيص حافز مادى لتحفيز أعضاء هيئة التدريس، ومعاونيهم، والعاملين بالكليات المعتمدة؛ حتى يكونوا نموذجًا يحتذي به غيرهم.

٢. ضرورة تطبيق نظم المساءلة والمحاسبة، وتقدير الملتزم، ومحاسبة المُقصِّر.

٣. الاستمرار في نشر ثقافة الجودة وفق برنامج محدد ومستمر، وبواسطة مدربين معتمدين؛ لتكوين صف ثانٍ وثالثٍ من المؤهلين لإدارة نظم الجودة، وتفادي حدوث فجوة بسبب السفر، أوالترقي. وضرورة إعلام المجتمع الجامعي بأهمية الوصول للاعتماد الأكاديمي وضرورته، وتوضيح الأثر العملي التطبيقي من اتباع نظم إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية.

٤. وجود مجموعة من أعضاء هيئة التدريس الغيورين على مستوى كلياتهم وإدراكهم لأهمية تلك النظم وفائدتها المستقبلية، وسعيهم لنقل الخبرات المكتسبة من الخارج، ولاسيما الممارسات الجيدة الناجحة.

٥. تنفيذ خطط الاستمرارية ومتابعتها بواسطة مسئولين داخليين وخارجيين.

٦. وجود وعي قومي واجتماعي وديني حول ضرورة التحسين.

٧. دعم الإدارة العليا بالكليات لوحدات ضمان الجودة بوصفها الإدارة المنوطة بمتابعة تنفيذ أنشطة ضمان الجودة والاعتماد.

٨. تخصيص دعم مادي للمؤسسات أو البرامج الملتزمة بمعايير الجودة لتلبية متطلباتهم.

٩. تفعيل نتائج تقارير المتابعة، والتقييم لمختلف معايير الاعتماد على كل أطراف العملية التعليمية من دون تمييز، لتصحيح المسار.

أما عن الفرص المتاحة لمنتسبي الكليات المعتمدة: فبعضهم رأى عدم وجود أيّ فرص ما عدا تقلدهم مكانة علمية وأكاديمية متميزة بين كليات الجامعة عامة، ولاسيما الكليات المناظرة بالجامعات الأخرى داخل الجمهورية وخارجها، ورأى بعضهم فرصًا مثل:

١. فرص العمل في الخارج، والداخل، لاسيما الدول العربية؛ ففي بعض التخصصات تكون فرص عمل خريجي الكليات المعتمدة ومنتسبيها متاحة إقليميًا ودوليًا بشكل أعلى من مثيلاتها غير المعتمدة، ولاسيما فرص العمل

ببعض دول الخليج العربي التى تشترط أن يكون المتقدم لإحدى الوظائف حاصلًا على شهادة من كلية معتمدة، كما تتاح الدراسات العليا للخريجين عند تقديم مستند اعتماد الكلية ، وإن كان بعضهم الآخر يرى أن فرص العمل إلى الآن ليست متعلقة بالتخرج من كليات معتمدة ولكن الاستمرار في الدراسات العليا بالخارج قد يكون أسهل لخريجي الكليات المعتمدة.

٢. توفير فرص مناسبة للتعليم والتعلم، وتطبيق استراتيجيات التعلم النشط

٣. توافر الدعم المالي اللازم، ولاسيما أن كلية العلوم على سبيل المثال نفذت تجربة فريدة ورائدة لتحفيز الأقسام العلمية على الاستمرار في العمل وعدم التراخي بعد الاعتماد، عن طريق إجراء تقييم شهري لمستوى أداء الأقسام العلمية، وإعلان نتائج التقييم في مجلس الكلية، وتخصيص مبلغ(١٠ آلاف جنيه) للقسم الذي يحتل المرتبة الأولى في التقييم، يستخدم في تمويل خطط التحسين، وتعد هذه التجربة من الممارسات الجيدة التي يجب تعميمها على الكليات المعتمدة وفق ظروفها

٤. تنظيم دولاب العمل

٥. الرصد السريع لنقاط الضعف، وسهولة وضع خطط تحسين، وتنفيذها

٦. الاعتماد الأكاديمي على المستوى القومي هو البوابة الرئيسة لتسهيل الخروج للعالمية، واعتماد الدرجات العلمية في الخارج من دون معادلة المقررات والشهادات، وزيادة المنح والبعثات للطلاب لاستكمال الدراسة بالخارج. فالاعتماد إذن فرصة في حد ذاته، ووسيلة للحصول على الاعتماد الدولي الذي يعد الغاية الأبعد لكل أنشطة ضمان الجودة

٧. ارتفاع مستوى تصنيف الجامعات واكتساب مكانة متميزة دوليًا

وهناك بعض التهديدات/ التحديات التي تواجه الكليات المعتمدة مثل:

١. الحفاظ على مكتسبات الاعتماد

٢. إقناع أعضاء هيئة التدريس بالاستمرار في أعمال الجودة من دون وجود عائد ملموس

٣. نقص الإمكانات المادية الداعمة لعمليات التطوير، والتحسين في خطط الاستمرارية

٤. نقص الإمكانات البشرية المؤهلة للتعامل مع نظم الجودة؛ بسبب السفر أو الشعور بالفتور

٥. الكليات والمعاهد الخاصة التي تتوافر لديها إمكانات التطوير والاعتماد

٦. الفساد، وعدم الانتماء لمصالح البلاد

٧. تغير إدارة المؤسسات بكل مستوياتها، وضعف دعم الإدارة العليا لوحدات ضمان الجودة

٨. تزايد اعداد الطلبة بنسبة لا تتوافق مع الإمكانات المعملية، والعملية

٩. توفير ممارسات فعلية؛ لتحسين عملية التعليم والتعلم بما يواكب الاعتماد

-أسباب عدم تقدم بعض الكليات للاعتماد: من المهم معرفة الأسباب، وذلك في محاولة لوضعها أمام متخذي القرار، وكانت من وجهة نظر منتسبي تلك الكليات كالآتي:

- غياب التخطيط الجيد، وعدم دعم إدارة الكلية، وعدم مساندتها لتنفيذ النظام
- غياب نظم المساءلة والمحاسبة، وعدم تطبيق أسلوب الثواب والعقاب بجدية، إذ لا توجد حوافز لتقدير جهود الملتزمين، ومعاقبة غير الملتزمين في حالة التقصير في إشارة إلى "بدل الجودة" الذي يصرف للجميع من دون استثناء ومن دون ربطه بالأداء. الجدير بالذكر أن الكليات المعتمدة، والتي تقدمت للاعتماد وقت إجراء البحث، استخدمت بدل الجودة –تأجيل صرفه أو ربط الصرف بالأداء_ بوصفه وسيلة ضغط على منتسبي الكليات من أجل إلزامهم بالتنفيذ.
- عدم اقتناع بعضهم بجدوى الاعتماد، ودور نظم الجودة، وأهميتها في تحسين الأداء المؤسسي، ورفض بعضهم الآخر تنفيذ متطلبات تطبيق نظم الجودة؛ بسبب ما تتطلبه من التزام بنظام دقيق للعمل لا يروق لهم، وغير مستعدين للقيام به، كما يرون أن تغيير نماذج الاعتماد ومعاييره (٢٠٠٩-٢٠١٢-٢٠١٥) بشكل

دائم يدعو لإعادة ملء الاستمارات بشكل عقيم، ويمثل مضيعة للوقت والجهد. فضلًا عن مقاومة كبار الأساتذة وشيوخهم المتفرغين لأنظمة الجودة ومتطلباتها. وتؤكد الباحثة في هذا الصدد أن تعديل النماذج والمعايير يكون استجابة لعمليات التطوير والتحديث المستمر استجابة لآراء منتسبي المجتمع الجامعي، ويكون في اتجاه التيسير على المتعاملين.

- كثرة عدد البرامج العلمية ببعض الكليات، وإن كان هذا ليس مبررًا قويًا من وجهة نظري. إذ اعْتُمِدت كليات(مثل كلية العلوم) يزيد عدد البرامج فيها عن بعض الكليات التي لم تتقدم للاعتماد(مثل كلية الآداب).
- كثرة أعداد الطلاب، وزيادة كثافتهم، وتردي وضع البنية التحتية وترهلها.
- عدم توافر الفهم الجيد؛ بسبب ضعف ثقافة الجودة لدى غالبية منتسبي الكليات، لاسيما التي لم تتقدم للاعتماد، والنظرة إليها نظرة شكلية بوصفها عبارة عن استمارات ورقية، ومستندات لا علاقة لها بالواقع.

إن معايشة الواقع الجامعي، فضلًا عن نتائج الدراسة الميدانية، تشير إلى أن معوقات أنظمة الجودة والاعتماد تختلف من مؤسسة لأخرى، على الرغم من تشابه بعض المعوقات بين كل المؤسسات فإنها تتباين في حدتها، وفي طريقة معالجتها من مؤسسة لأخرى، وبصفة عامة يوجد نوعان من الأسباب هما:

أولا- أسباب داخلية مثل: ضعف القدرات المؤسسية وترديها، وغياب التخطيط الجيد، وضعف الدافعية، ووجود اتجاهات سلبية_وصفها بعضهم بالعداء الشديد_ تجاه أنظمة الجودة والاعتماد لدى الغالبية العظمى من منتسبي مؤسسات الجامعة، وعدم دعم الإدارة العليا ببعض الكليات لوحدات ضمان الجودة بسبب عدم اكتراثهم بتلك النظم، وعدم معرفتهم الجيدة بأهميتها، فضلًا عن وجود بعض القيم السلبية كالاتكالية، والفردية، والأنانية، والمحسوبية، وتغليب المصلحة الشخصية على الجماعية. وإن كانت توجد مجموعة قليلة ممن يغلبون المصلحة العامة على المصلحة الخاصة فهم غير كافين للوصول بالمؤسسة للاعتماد، وإن حاولوا فغالبًا

يتعثرون؛ لأن أنظمة الجودة قائمة على العمل الجماعي، وتقتضي مشاركة كل أطراف المنظومة داخل المؤسسة وخارجها، وليس فقط الفريق التنفيذي بوحدات ضمان الجودة بالكليات.

ثانيًا- أسباب خارجية: أي أن المؤسسة غير مسئولة عنها بشكل مباشر مثل: عدم تهيئة البيئة القانونية والتشريعية، والمالية، وعدم تهيئة المجتمع الجامعي لتقبل ثقافة الجودة بالشكل الذي يدعم تطبيقها في كل مؤسسات الجامعة بالقدر نفسه. كما أن تطبيق أنظمة الجودة بمؤسسات الجامعة أمر اختياريّ قائم على الحرية والمنافسة، وكذلك زيادة الطلب المجتمعي على التعليم العالي وما نتج عنه من زيادة أعداد الطلاب المقبولين بمؤسساته، وضعف ميزانية التعليم والبحث العلمي، بما يعوق دعم البنى الأساسية، فضلًا عن توحيد معايير تقييم المؤسسات الجامعية من دون النظر إلى إمكاناتها غير الموحدة، سواء أكانت مادية، أم كانت بشرية، أم كانت فنية، أم كانت تخصصية، ناهيك عن بعض القيود الثقافية والبيروقراطية التي تدعم مجانية التعليم بقدر أكبر بكثير من دعم جودة التعليم، فضلًا عن القيود المتعلقة بعدم استقلالية الجامعات والكليات في إدارة الموارد المالية وتوظيفها من أجل دعم أنظمة الجودة، واستيفاء معاييرها، ومتطلباتها بهدف تقديم خدمة تعليمية جيدة، تتسم بالتطور والتغير المستمر، والمرونة الكافية التي تمنحها القدرة على تلبية احتياجات المجتمع وسوق العمل من الخريجين المؤهلين. تعد الأسباب الداخلية والخارجية من أبرز نقاط الضعف التي تعتري التطبيق الأمثل لنظم الجودة بكليات الجامعة ومعاهدها، وجدير بالذكر أن الكليات المعتمدة، وبعض الكليات التي تقدمت للمرة الثانية بعد حصولهم على مهلة للتحسين استطاعت أن تعالج كل الأسباب والمعوقات سالفة الذكر عن طريق تمويل من وزارة التعليم العالي وبواسطة مشروع (CIQAAP) وعلى الرغم من ذلك فإن المعوق الرئيس أمامها بعد الاعتماد هو عدم وجود مردود واضح للاعتماد، ومن ثم عدم الاكتراث بالاستمرار في أعمال الجودة والتطوير.

النتائج والتوصيات

يمكن تقسيم نتائج البحث إلى مستويين؛ المستوى الأول يختص بنتائج عامة على مستوى كليات جامعة الإسكندرية، ومعاهدها، والمستوى الثاني يتناول نتائج خاصة بحالة كلية غير معتمدة(كلية الآداب نموذجًا)، وحالة كلية معتمدة(كلية العلوم نموذجًا)، وكلتاهما ينتميان لجامعة الإسكندرية، وفيما يلي النتائج على المستوى الأول (كليات جامعة الإسكندرية، ومعاهدها)، هي:

أولًا- ليست نظم الجودة قوالب جامدة عصية على التغيير سواء بالحذف أو الإضافة، أو التعديل، فعلى الرغم من وجود عدة من المعايير لتقييم الأداء المؤسسي والتعليمي، وارتكازها على توحيد المعايير والمفاهيم والممارسات، فإن المعايير والممارسات عرضة للتعديل استجابة لطلب المجتمع الجامعي، ويتضح هذا من مراجعة معايير الاعتماد المؤسسي التي تحوي أكثر من إصدار، ٢٠٠٤، ٢٠٠٩، ٢٠١٢، ٢٠١٥. كذلك الأمر بالنسبة للمعايير الأكاديمية المرجعية القومية التي وضعتها الهيئة القومية (NAQAA) فقد اعدتها بوصفها الحد الأدنى من المعارف والمهارات والاتجاهات التي يجب أن يكتسبها الخريج، وأفسحت المجال أمام المؤسسات التعليمية لتبني أية معايير أخرى بشرط أن تكون أعلى منها في المستوى. ويؤكد هذا أيضًا أن النماذج المستخدمة في الجودة(التوصيفات والتقارير) يمكن أن تكتب بلغة الدراسة، وكان هذا استجابة لطلب هيئة التدريس الذين رفضوا(لأسباب موضوعية) أن تكتب النماذج باللغة العربية.

ثانيًا - تباينت نظرة المجتمع الجامعي في كل كليات الجامعة ومعاهدها إزاء جدوى تطبيق نظم الجودة والاعتماد؛ وقد تلاحظ في كل الأحوال وجود ثلاث فرق؛ الفريق الأول يقبل تمامًا تلك النظم فكرًا وتطبيقًا، وهم قلة ويطلق عليهم أنصار الجودة واللفظ الدارج "بتوع الجودة" أو "الجودجية". الفريق الثاني: الرافضون أو المعادون أو المقاومون، هذا الفريق يرفض تمامًا نظم الجودة فكرًا وتطبيقًا، وينادون بضرورة النظر إلى واقع المجتمع الجامعي الذي يعج بالطلاب، ويفتقر إلى الإمكانات بشكل يصعب بل يستحيل معه تحقيق فكر الجودة، وممارساتها،

بل يراها مضيعة للوقت والجهد، ومن ثم يَعْزُف تمامًا عن المشاركة في الأنشطة المرتبطة بها ويطالب بضرورة تهيئة الظروف الملائمة في البداية، ثم المطالبة بتحقيق معايير الجودة. الفريق الثالث: لا يقبلها تمامًا أو يرفضها كليًا، إنما يحاول أن يبحث بواسطة هذه النظم عن تحقيق بعض المزايا والمكتسبات والفرص، ولكن سرعان ما تفتر قواه إن لم يلمس مزايا واضحة سريعة، أو فريق داعم له.

ثالثًا- على الرغم من الجهود المبذولة لنشر ثقافة الجودة فإنها لم تنتشر بالقدر الذي يدفع في اتجاه تطوير خدمة التعليم العالي ويمكن تجاوزًا القول بانتشار مفاهيم الجودة وليس ثقافة الجودة.

رابعًا- إن وضع معايير لنظم ضمان الجودة تستند إلى الثقافة السائدة في المجتمع الجامعي عامة ، وتستند إلى الواقع الفعلي لمؤسساته خاصة، أمر غاية في الأهمية؛ إذ إن وجود بعض الجوانب المشتركة بين مؤسسات الجامعة لا ينفي وجود بعض الخصوصيات التي تنسب لبعض قطاعات العلم، فضلًا عن عوامل أخرى تتصل بالبنية الأساسية، وأعداد الطلاب، وسوق العمل.

خامسًا- إن تطبيق نظم الجودة والاعتماد بمؤسسات التعليم العالي عامة وجامعة الإسكندرية خاصة جزء من منظومة شاملة لتطوير خدمة التعليم العالي، ووسيلة لحصول مؤسسات الجامعة على شهادة الاعتماد الأكاديمي على المستوى القومي، ومن ثم فهي وسيلة لغاية أبعد هي الاعتماد الدولي، وتبوء مكانة متميزة بين دول العالم في خريطة التصنيف العالمية للمؤسسات في مجال خدمة التعليم العالي

سادسًا- المستهدف من تطبيق تلك النظم _من وجهة النظر الشخصية_ معالجة الأوضاع الراهنة غير المواتية، والعمل من أجل دعم فكر مستقبلة التعليم، أى إعداد طالب اليوم، وتأهيله علميًا، ومهاريًا ليس لسوق العمل الحالي (رسالة المؤسسة)، وإنما لسوق عمل مستقبلي (رؤية المؤسسة)، وهذا يستلزم استشراف مستقبل سوق العمل المتغير والمتجدد باستمرار، وتأهيل الطالب وفق مقتضياته، ومن ثم تحقيق مستويات رضاء عالية له بوصفه مستهلكًا للخدمة التعليمية، ومحورًا مهمًا من محاورها، فضلًا عن زيادة

رضاء المستفيدين من خدمات مؤسسات الجامعة. كما أن زيادة عدد المؤسسات الخاصة التي تقدم خدمة التعليم الجامعي الجيد آخذة في التزايد، وتستقطب هيئات التدريس بالجامعات الحكومية للعمل بها في بيئة تعليمية ومادية مواتية، وتشكل إلى حد ما تهديدًا للجامعات الحكومية، من ثم يعد تطبيق نظم الجودة والاعتماد محاولة لاستعادة المكانة المتميزة للتعليم العالي الحكومي. هناك بعض التخصصات بكليات الجامعة لاتخدم سوق العمل بقدر اضطلاعها بتلبية طلب مجتمعي لخريج مثقفٍ وواعٍ وقادرٍ على التفكير.

سابعًا- الجودة علم، وفن يتمثل العلم في النظام نفسه، ومنهجه القائم على توحيد نظم الإدارة، ومتابعة تنفيذ سياسات التعليم بواسطة معايير يسهل قياسها، أما الفن في تطبيق ذلك النظام بطريقة تسمح بالإبداع؛ فالجودة منظومة علمية، وإدارية، وفنية متكاملة.

ثامنًا- إن التطبيق الفاعل لأنظمة الجودة والتطلع للاعتماد يستلزم وجود قدوة مقتنعة بفكر الجودة يلتف حولها الآخرون، ويساندونها بهدف تحقيق التغيير، وسوف يشهد فكر شباب أعضاء هيئة التدريس في المستقبل ومع انتشار ثقافة الجودة اتجاهات أكثر ايجابية نحو تبني تلك النظم فكرًا وتطبيقًا.

تاسعًا- الاعتماد الأكاديمي على المستوى القومي فرصة في حد ذاته، ووسيلة للحصول على الاعتماد الدولي الذي يعد الغاية الأبعد لكل أنشطة ضمان الجودة، وهو بوابة الخروج الرئيسة للعالمية، واعتماد الشهادات العلمية في الخارج من دون معادلة المقررات، والشهادات، وزيادة المنح، والبعثات للطلاب؛ لاستكمال الدراسة بالخارج، وسهولة نشر البحوث دوليًا.

عاشرًا- ضرورة تركيز الجامعة (إدارتها العليا) والكليات، والمعاهد(العمداء والوكلاء ورؤساء الأقسام) على ضمان الجودة وتسخير كل الإمكانات البشرية والمادية واللوجستية للحصول على الاعتماد على المستوى القومي، والدولي، والسعي لاجتذاب المكتسبات للكليات المعتمدة، فإذا لم يشعر الطالب والإدارة والعاملون وكل أعضاء المؤسسة بجدوى نظم الجودة والاعتماد، والامتيازات التي ستعود عليهم منها لن يقبلوا على تطبيقها وممارستها مهما سنت القوانين، واللوائح

النتائج على المستوى الخاص:

- بالنسبة لحالة كلية العلوم بوصفها مؤسسة معتمدة عام ٢٠١٥م تعد ملاءمة مساحة الأبنية، وملاءمة تصميمها لطبيعة نشاطها، وتوافر المساحة الملائمة لكل طالب داخل الكلية، وفي قاعات المحاضرات، والمعامل، وتوافر شروط التهوية، والإضاءة المناسبة وفق معايير الهيئة القومية من العوامل المهمة التي دعمت مسيرة الاعتماد، ومن ثم فغياب هذه الشروط في الكليات كثيفة العدد مثل كليات المجمع النظري عامة، ولاسيما كلية الآداب كان المعوق الأهم أمام مسيرة الاعتماد.
- يعد الوضع التنافسي والسمات المميزة لكلية العلوم جامعة الاسكندرية أحد المجالات الأساسية الداعمة لاعتمادها، وارتبط في جانب منه بالتميز الذي تحظى به الموارد البشرية بالمؤسسة ومن أبرز ملامح هذا التميز ما يلي:

أولًا- التميز الإيكولوجي: إن الموقع الجغرافي للكلية ضمن محافظة ساحلية أتاح لها العديد من فرص التعاون المحلية والإقليمية والدولية؛ إذ تعد الكلية بيت خبرة لجهاز شئون البيئة وللعديد من المؤسسات الصناعية(تمثل ٤٠٪ من إجمالي المراكز الصناعية بمصر) في مجال البحوث، والاستشارات العلمية، والتدريب، من ثم تقوم الكلية بدور أكاديمي وتطبيقي، فضلًا عن دورها المميز في خدمة المجتمع، ولاسيما القطاع الصناعي.

ثانيًا- تميز الموارد البشرية المنتسبة للكلية، ويتضح هذا في المجالات التالية:

- ارتباط اسم الكلية ببعض العلماء الذين حصلوا على جوائز محلية، وعالمية، أو الذين حظو بشهرة عالمية مثل: سميرة موسى، وأحمد زويل، فضلًا عن حصول عدة من أساتذتها على درجة الدكتوراة في العلوم D.Sc.؛ وهي شهادة علمية دولية.
- تميز النشاط البحثي الدولي لأعضاء هيئة التدريس، والطلاب؛ إذ تتميز بمشاركتها بأكبر نسبة من البحوث العلمية على مستوى الجامعة، وتتضمن قائمة أعلى ١٠ باحثين على مستوى الجامعة في قاعدة بيانات Scopus للنشر العلمي خمسة من أعضاء هيئة التدريس المنتمين للكلية.

- يحظى العديد من أعضاء هيئة التدريس بعضوية هيئات ومنظمات دولية بمجال التخصص.
- ارتباط الكلية بمؤتمرات دولية دورية مثل مؤتمر علوم المواد.
- نجاح أعضاء هيئة التدريس في الحصول على العديد من المشروعات البحثية ذات الأثر التطبيقي في مجالات العلوم، ومشروعات الشراكة المصرية الأمريكية، ومشروعات الاتحاد الأوروبي (TEMPUS)، ومشروعات صندوق العلم والتكنولوجيا، ومشروعات الجامعة، ووزارة التعليم العالي(HEEP, CQAAP) وقد سمحت هذه المشروعات بما أضافته من موارد للكلية بإنشاء وتحديث عدد ١٠ معامل في الفترة (٢٠١٢-٢٠١٤)، تخدم كل مجالات البحث العلمي بعدة أقسام بالكلية.

ثالثًا- تميز البرامج التعليمية بمرحلتي البكالوريوس والدراسات العليا، ويتضح هذا في:

- تقديم برامج علمية مميزة لا مثيل لها في الكليات المناظرة بمرحلتي البكالوريوس، والدراسات العليا مثل: علوم البحار، وعلوم البيئة، والبيولوجيا الجزيئية والكيمياء الحيوية بمرحلة البكالوريوس، ودبلوم البتروكيماويات، والتحاليل الطبية الشرعية، وعلوم الأعصاب بالتعاون مع جامعات أوروبية بمرحلة الدراسات العليا.
- وجود برامج دراسات عليا للتعلم عن بعد بالتعاون مع جامعات مرموقة بدول حوض البحر المتوسط.
- وجود برامج جديدة مثل جيولوجيا البترول بقسم الجيولوجيا، والبيولوجيا الجزيئية بقسم علم الحيوان، والبيوتكنولوجي بقسم النبات والميكروبيولوجي

رابعًا- استخدام وسائل تعليمية وبحثية مميزة، ويتضح هذا في:

- وجود قارب أبحاث مجهز للدراسات البحرية الحقلية بالميناء الشرقي بمدينة الإسكندرية.
- وجود المعشبة الخاصة بقسم النبات، والمسجلة دوليًا باسم ALEX

- وجود مكتب توثيق دقيق للأنظمة والإجراءات، والمعلومات مميزًا عن باقي كليات الجامعة
- وجود وحدات ذات طابع خاص لها دور مميز في خدمة المجتمع، والبحث العلمي، تحتوي على مجموعة من الأجهزة عالية القيمة العلمية، والخدمية ويُتواصل مع الهيئات المحلية والإقليمية والدولية لتحديثها، وضمان استمرارها؛ إذ تشكل رافدًا مهمًا للتمويل الذاتي للكلية

تبين من الدراسة المتعمقة لحالة كلية العلوم جامعة الإسكندرية، أنه على الرغم من وجود العديد من المقومات التي مهدت السبيل للإعتماد، واختص جانب منها بالموارد البشرية، واختص الجانب الآخر بالموارد المادية، والمالية، فهذا ليس نهاية المطاف، إذ أن هناك بعض جوانب الضعف التي يجب على الكلية أن تعمل على معالجتها-بمساندة الجامعة المادية والمعنوية-إذا أرادت الحفاظ على مكتسبات الاعتماد؛ فإذا كانت الموارد البشرية بفئاتها المتعددة متميزة على المستويات العلمية، والإدارية، والبحثية، والخدمية، فلابد من تعظيم هذا التميز بواسطة التدريب المستمر من أجل تطوير الأداء المهني، والعلمي، والبحثي، ومن ثم الخدمي، ولن يتأتى هذا من دون ضمان كفاية الموازنة المالية السنوية المخصصة للكلية، وضمان كفاءة الاستخدام الأمثل لها في ضوء خطط التحسين للأقسام العلمية، وفي ضوء خطط الصيانة لمختلف الأبنية والمرافق والتسهيلات الداعمة للعملية التعليمية.

جدير بالذكر أيضًا أن دور الكلية في مجال خدمة المجتمع والصناعة يجب أن يكون نصب أعين إدارتها العليا ومن ثم عليها أن تؤكد على هذا الدور عن طريق التواصل المستمر مع المستفيدين من خدماتها والسعي نحو رفع مستوى رضائهم بتقديم برامج علمية متطورة تخدم احتياجات سوق العمل المتغيرة، وتعالج تشبع سوق العمل بتخصصات معينة، وتنتج خريجًا قادرًا على الانخراط في سوق العمل بسهولة في مجال التخصص على المستويات المحلية والإقليمية والدولية.

إن توافر المعرفة بنظم الجودة وتطبيقاتها، فضلًا عن اكتساب ثقافة الجودة من قبل غالبية أفراد الإدارة العليا، ورؤساء الأقسام، واقتناعهم بأهميتها بالنسبة

لمستقبل التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع كان له دور بارز في دعم مسيرة الاعتماد، إذ أسهم ذلك في تكاتف الموارد البشرية وتعاونهم معًا من أجل الوصول بالكلية إلى ما وصلت إليه، على الرغم من المعوقات التي كانت تبدو لأول وهلة معوقًا يستحيل معه الاعتماد مثل تناثر وتباعد مباني الكلية.

إن دعم إدارة الكلية لوحدة ضمان الجودة_وهي الإدارة المسئولة عن متابعة تنفيذ أنشطة وإجراءات الاعتماد_كان له دور بارز أشاد به كل المبحوثون. وفي هذا الشأن أؤكد على أهمية دعم إدارة الكلية لمسيرة الاعتماد، ومن ثم مسيرة الحفاظ على مكتسباته، والجدير بالذكر أيضًا أن دعم إدارة الكلية في أثناء الاعتماد لم يأتي من فراغ، وإنما جاء عن علم ومعرفة بتلك النظم وأهميتها، إذ أن غالبية أعضاء الإدارة العليا بالكلية حاصلين على دورات تأهيلية معتمدة في نظم الجودة والاعتماد، كما حرصوا على اعتبار التدريب المستمر على معايير الجودة والاعتماد واجراءاتهما جزء مهم في الخطة التدريبية للكلية.

بالنسبة لحالة كلية الآداب

كان الوضع التنافسي والسمات المميزة لكلية العلوم داعمًا رئيسًا لاعتمادها، ولا ينطبق نفس الشئ على حالة كلية الآداب، فعلى الرغم مما تحظى به كلية الآداب من ميزات تنافسية، إلا أنها لم تؤهلها للاعتماد، فمسيرة الاعتماد ترتكز على التكامل بين كافة العناصر الرئيسة للمؤسسة، وتوافر المعايير والخصائص في كل محور من محاور الاعتماد، وتتمثل ملامح الوضع التنافسيّ الحاليّ للكلية مقارنة بالكليات المناظرة في:

أولًا- التميز الإيكولوجي، والتاريخي:

تحظى كلية الآداب بميزة تاريخية إذ أنها أقدم كليات الجامعة، وقد سمح لها هذا بمكانة متميزة إذ أنها تقود مسيرة الثقافة والفكر في مصر والوطن العربي، كما شكل الموقع الجغرافي ميزة أخرى تمثلت في تسهيل العلاقات مع القطاعات الإنتاجية, والخدمية في المجتمع، إذ هناك قنوات اتصال مع القطاعات الإنتاجية

والخدمية في المجتمع المحيط بالكلية مثل:مكتبة الإسكندرية، وتلفزيون الإسكندرية، وبعض الجمعيات الأهلية.

ثانيًا- تميز الموارد البشرية المنتسبة للكلية، ويتضح هذا في المجالات التالية:

- مشاركة العديد من الجامعات العالمية المعتمدة فى بعض المنح الدراسية
- توافر عدد من أعضاء هيئة التدريس المعتمدين مهنيًا على المستوى العالميّ.
- المنافسة بالخريجين على المستوى العالميّ في مجال اللغة والأدب.
- يحظى العديد من أعضاء هيئة التدريس المنتمين للكلية بعضوية هيئات ومنظمات دولية بمجال التخصص.
- نجاح أعضاء هيئة التدريس في الحصول على العديد من المشروعات البحثية ذات الأثر التطبيقي مثل: مشروعات الاتحاد الأوروبي (TEMPUS)، ومشروعات الجامعة، ووزارة التعليم العالي (QAAP1, DASSP, SDEE) وقد سمحت هذه المشروعات بما أضافته من موارد مثل إنشاء مركز الآثار الغارقة، ومعمل لغة أسبانية، وقاعة الواقع الافتراضي، ووحدة القياس والتقويم، بقيمة مضافة تخدم العملية التعليمية.
- تقديم خدمات للطلاب, والباحثين المكفوفين.

ثالثًا- تميز البرامج التعليمية بمرحلتي الليسانس والدراسات العليا، ويتضح هذا في:

تقديم برامج مميزة لاتقدمها الكليات النظيرة بمرحلة الليسانس مثل: برنامج الأنثروبولوجيا, والصوتيات، ومرحلة الدراسات العليا مثل: الماجستير الدولي في اللسانيات الحاسوبية، بالتعاون مع مؤسسة لغة الشبكات بسويسرا.

كان الوضع التنافسي لكلية العلوم، والسمات المميزة لها داعمًا رئيسًا للاعتماد، ولا ينطبق نفس الشئ على حالة كلية الآداب، فعلى الرغم مما تحظى به كلية الآداب من ميزات تنافسية، إلا أنها لم تؤهلها للاعتماد، فمسيرة الاعتماد ترتكز على التكامل بين كافة العناصر الرئيسة للمؤسسة، وتوافر المعايير والخصائص في كل محور من محاور الاعتماد، وعلى الرغم من سمات التميز السابق الإشارة إليها، إلا

أنها بوضعها الراهن لم تتأهل ولن تتأهل للاعتماد؛ فهناك عدة من العوامل كان لها الأثر الأكبر في إعاقة مسار الاعتماد المؤسسي، وهي:

- ضعف القدرة الاستيعابية لأبنية الكلية، وصعوبة التوسع الرأسي بالرغم من وجود اثنين من الأبنية الرئيسة فضلا عن مبنى إداري، إذ تستقبل الكلية آلاف الطلاب سنويًا بسبب السياسة التعليمية للدولة، ومن دون أن يقابل هذه الزيادة أيّ نوع من التوسع الأفقي، أو الرأسي؛ إذ تقل المساحة الفعلية المخصصة لكل طالب عن المساحة المقترحة من قبل الهيئة القومية للاعتماد. كما تفتقر بعض الأقسام الحديثة إلى احتياجاتها الأساسية من قاعات الدراسة، والمعامل التعليمية، والتسهيلات المادية، مما يقلل من مستوى التدريب العملي، الميداني، كما يتكدس بعض أعضاء هيئة التدريس في غرف لا تتناسب مع أعدادهم في كثير من الأحيان. وبشكل عام تعاني الكلية من عدم توافر الإمكانات اللازمة لتحسين بيئة العمل.
- إن كلية الآداب مؤسسة تعليمية يقع على عاتقها إعداد جيل من المثقفين المستنيرين، القادرين على القراءة، والبحث، والنقد، والتحليل، من ثم لم تقم فلسفتها على إعداد خريج لسوق العمل بالمعنى المهني الذي يتوقعه المجتمع، ومؤسساته، هذا فضلًا عن أن سوق العمل الفعلي الذي يستوعب خريجي الكلية يتطلب منهم أن يُعدوا أنفسهم لمتطلبات ومهارات أخرى مختلفة تمامًا عما تعلموه في مختلف أقسام الكلية، فخريجي أقسام اللغات مثلًا يجب أن يؤهلوا تربويًا للقيام بمهام التدريس، ومن ثم تكون الأفضلية لخريجي كلية التربية، كما أن هناك أقسامًا أخرى ليس لها مجال في خريطة الوظائف بوزارة القوى العاملة مثل: قسم الأنثروبولوجيا، وقسم المسرح، كما أن هناك تخصصات يواجه خريجوها حالة تشبع من قبل سوق العمل مثل: الاجتماع، والمكتبات، وعلم النفس، ويحتاج خريج الكلية أن يكتسب مهارات أخرى مثل: اللغة الأجنبية، وتطبيقات الحاسب الآلي لكي يحصل على فرصة عمل في غير تخصصه، من ثم فإن خاصية أساسية من خصائص معايير الاعتماد، والتي تختص بضرورة أن تخدم المؤسسة وبرامجها

سوق العمل وتعمل على تلبية احتياجاته المتغيرة وغرسها في الخريجين لا يمكن بلوغه بشكل كامل في غالبية الأقسام.

- عدم تناسب البنية التحتية مع ما تتطلبه الموارد البشرية بالكلية على اختلاف مستوياتهم الوظيفية
- مقاومة ثقافة الجودة والاعتماد بواسطة عدد غير قليل من أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والإداريين، ونظرتهم لمهام الجودة والاعتماد بوصفها شيئًا منفصلًا عن المهام الأساسية للوظيفة.

وبناءً عليه تحتاج الكلية لكي تدخل دائرة الاعتماد إلى ما يلي:

- اقتناع إدارة الكلية العليا، وإدارات الأقسام بأهمية الاعتماد، وجدواه، ومن ثم مساندته بكل ما أوتيت من قوة مادية ومعنوية.
- العمل على دعم وتطوير القدرة المؤسسية للكلية عن طريق التوسع في البنية الأساسية التعليمية كي تستوعب الأعداد المتزايدة سنويًا، ولاسيما بالأقسام كثيفة العدد(إن أرادت أن تعتمد مؤسسيًا)، ودعم الفاعلية التعليمية بالبرامج قليلة العدد من أجل اعتمادها (اعتماد جزئي).
- دعم مقررات التدريب العملي، والميداني عن طريق تطوير المعامل القائمة، وتحديثها، وإنشاء معامل جديدة للبرامج الجديدة، وتزويد الكلية بوسائل نقل تتسم بالكفاية والكفاءة لدعم مقررات التدريب الميداني خارج الكلية.
- التزام القائمين على البرامج العلمية بتطويرها؛ استجابة للتغيرات المجتمعية التي قد تفرض قضايا، ومجالات علمية وثقافية جديدة
- ضرورة تيسير إجراءات ووسائل التقييم الذاتي بكل مستوياته، والانتقال بنتائجه إلى مستوى التقويم وتصحيح الأوضاع الغير مواتية وتفعيل القانون.
- نشر ثقافة الجودة بين كل منتسبي الكلية بكل درجاتهم الوظيفية، بواسطة برنامج تدريبي معتمد.
- وضع خطط لتنمية الموارد الذاتية ومتابعة تنفيذها، إما عن طريق التبرعات، وإما عن طريق المشروعات الممولة، بالداخل والخارج.

توصيات :

أولًا- ضرورة سعي الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (NAQAA) إما لاعتماد معاييرها دوليًا بما ينعكس أثره في الكليات المعتمدة بالداخل، وإما لدعم المؤسسات التي مُنحت ترخيص الاعتماد في الحصول على الاعتماد الدولي، ولاسيما كليات القطاع الصحي والهندسي والزراعي

ثانيًا-الاستمرار في نشر ثقافة الجودة، ومفاهيمها، وضرورة تبني خطة تدريبية متوسطة الأجل، وتنفيذها بواسطة الهيئة القومية، وبالتعاون مع مركز ضمان الجودة بالجامعة يقوم بالتدريب فيها مدربون معتمدون، وأن تدعمها الجامعة، وتضع من الحوافز ما يُلزم، أو يشجع أعضاء هيئة التدريس على حضورها، أسوة بدورات الترقية.

ثالثًا- اعتبار العمل بوحدات الجودة أو أعمال التنسيق الخاصة بالأقسام عمل كامل وعدم إسناد مهام أخرى للقائمين عليها مثل: أعمال الكنترول حتى يتسنى تفرغ بعض أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم لهذا العمل بشكل كامل لإتمام إجراءات الاعتماد، وبذلك يمكن مساءلتهم حال التقصير؛ إذ أن أعباء أعمال ضمان الجودة والاعتماد لا يمكن إضافتها لأفراد يعملون بكامل طاقتهم أصلًا في أقسامهم تدريسًا، وإشرافًا، وتسييرًا لأعمال الامتحانات

رابعًا-الاستمرار في تطبيق نظام الجودة، والإشراف عليها، ودعمها ماديًا، وتشجيع الكليات التي لم تعتمد ، وتحفيزها على الحصول على الاعتماد، وتشجيع الكليات التي اعتمدت على الاستمرار، وتطبيق الحافز، والتشجيع بالثواب والعقاب لكل من يعمل بالجودة.

خامسًا- أن تراعي الهيئة القومية للاعتماد (NAQAA) في معايير الاعتماد وجود تخصصات وبرامج لا تستهدف إعداد خريج يلبي احتياج ما في سوق العمل، بقدر استهدافها تلبية احتياجات المجتمع لتنمية أفراده وتأهيلهم لخوض معترك الحياة؛ عن طريق بناء القدرات والمهارات الإنسانية؛ فهي برامج يحتاجها المجتمع من أجل تثقيف أبنائه، وتنمية معارفهم بغض النظر عن احتياج سوق العمل.

المراجع

١. شارلوت سيمور سميث(٢٠٠٩) موسوعة علم الانسان، ترجمة نخبة، المركز القومي للترجمة، القاهرة.

٢. معجم مصطلحات ضمان الجودة في التعليم العالي(٢٠١١) الشبكة العربية لضمان الجودة في التعليم العالي، متاح على الرابط
http://anqahe.org/files/Anqahe_Glossary_2011.pdf

٣. نوزاد عبد الرحمن الهيتي وحسن ابراهيم المهندي(٢٠٠٨)التنمية المستدامة في دولة قطر؛ الانجازات والتحديات،اللجنة الدائمة للسكان، الطبعة الأولي، الدوحة.

الدوريات والمنشورات

٤. تقرير التنمية البشرية(٢٠١٣) نهضة الجنوب: تقدم بشري في عالم متنوع، صادر عن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، حقوق الطبع محفوظة لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي
UN Plaza, New York, NY 10017, USA

٥. تقرير التنمية البشرية(٢٠١٤) برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، متاح على الرابط:
http: //hdr.undp.org

٦. دليل الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد(٢٠٠٩) ج.م.ع

٧. وضع تصور للتعليم في جدول أعمال التنمية لما بعد عام ٢٠١٥(٢٠١٣) مشاورة مواضيعية عالمية بشأن التعليم في جدول أعمال التنمية لما بعد عام ٢٠١٥، منشورات صندوق الأمم المتحدة للطفولة- منظمة اليونسكو ص٢

٨. نحو استراتيجية وطنية للتنمية المستدامة، وثيقة اطار الاستراتيجية الوطنية للتنمية المستدامة ومنهجية اعداد المؤشرات لها، ج.م.ع. رئاسة مجلس الوزراء ، وزارة الدولة لشئون البيئة، اللجنة الوطنية للتنمية المستدامة، ب.ت. ص ٢١ . متاح على الرابط الآتي:
https://cdn.fbsbx.com/hphotos-xpa1/v/t59.2708

٩. مجلة المعرفة ، وزارة التربية والتعليم، المملكة العربية السعودية، متاحة على
http://almarefh.net/show_content_sub.php?CUV=395 12-1-2015 .

١٠. عماد أبو الرب وعيسى قدادة (٢٠٠٨) تقويم جودة أداء أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، المجلد الأول، العدد ١، متاح على الرابط: https://www.ust.edu/uaqe/count/2008/1/3.pdf

البحوث والمؤتمرات:

١١. المؤتمر السنوي الرابع للمنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم آليات التوافق والمعايير المشتركة لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في التعليم، ٢٠١٢ ، ص متاح على الرابط: https://www.google.com.eg/url

١٢. خديجة منصور أبو زقية (٢٠١٢) ضمان جودة التعليم العالي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، المؤتمر السنوي الرابع للمنظمة العربية لضمان جودة التعليم، القاهرة متاح على الرابط الآتي: https://www.google.com.eg/url

١٣. عبد العظيم السعيد مصطفى(٢٠٠٩) "الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم في مصر وبعض الدول العربية والأجنبية(دراسة تحليلية)" المؤتمر السنوي (الدولي الأول-العربي الرابع)، الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات وبرامج التعليم النوعي في مصر والعالم العربي"الواقع والمأمول"، كلية التربية النوعية، جامعة المنصورة

١٤. عماد الدين شعبان(٢٠١٥) الجودة الشاملة ونظم الاعتماد الأكاديمي في الجامعات في ضوء المعايير الدولية متاح على الرابط بتاريخ ٢٠-١١-٢٠١٥

http://www.hrdiscussion.com/downloadfile/

المراجع الأجنبية :

15- Anca Prisacariu(2015)New Perspectives of Quality Assurance in European Higher Education, University of Bucharest, Regina Elisabeta Boulevard Bucharest, Romania Available online 22 May 2015 at http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042815014251#

16- Dorothée Boccanfuso, Alexandre Larouche Mircea Trandafir,(2015) Quality of Higher Education and the Labor Market in Developing Countries: Evidence from an Education Reform in Senegal, Accepted 18 May 2015, Available online 23 June 2015 at; http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0305750X15001163

17- KNOWLEDGE DISSEMINATION IN ARAB COUNTRIES" (2003); In; The Arab Human Development Report, 2003, Building a knowledge society, United Nations Development Programme Arab Fund for Economic and Social Development United Nations Development Programme. Arab Fund for Economic and Social Development, Available through:United Nations Publications New York

18-Mhlanga, Ephraim.(2012) Regionalisation and Its Impact on Quality Assurance in Higher Education available at http://www.oalib.com/paper/14925#.Vyh5a3r0stE 3-5-2016.