



مجلة العلوم التربوية والتنمية
مجلة علمية دورية محكمة
ربع سنوية
تعالج القضايا التربوية والتنمية
تصدرها
مؤسسة مصر المستقبل للتنمية



العدد (١) يناير ٢٠٢٥

ثقافة الجودة في المؤسسات التعليمية

د. لمياء حمدي محمد فايق

نائب مدير وحدة الجودة

كلية العلوم – جامعة بنها

ثقافة الجودة في المؤسسات التعليمية

د. لمياء حمدي محمد فايق^(١)

لقد صارت قضية جودة التعليم بوجه عام قضية هامة وأساسية إلى حد اعتبار الجودة من السياسات الأساسية قومياً وعالمياً بوصفها مدخلاً لتحقيق مخرجات عالية الجودة قادرة على المنافسة داخلياً وخارجياً، وهي أساس تطوير التعليم وإصلاحه وتحسينه. ويتسع مفهوم الجودة ليشمل كل من قطاعي التعليم الجامعي وقبل الجامعي، ليشمل كل من الوظائف والأنشطة والمدخلات والعمليات وجودة المخرجات وكذلك التدريب.

ولذلك يمكننا بإيجاز اختصار مفهوم ثقافة الجودة إلى ما يلي من المفاهيم:

١- هي مجموعة القيم ذات الصلة بالجودة التي يتم تعلمها بشكل مشترك من أجل تطوير قدرة المؤسسة، وتمثل انعكاساً لرؤيتها ورسالتها على مجابهة الظروف الخارجية التي تحيط بها وعلى إدارة شؤونها الداخلية.

وقد أشارت بعض الدراسات إلى التعرف على أثر تطبيق مشروعات ضمان الجودة والاعتماد على نشر ثقافة الجودة بالمدارس والجامعات وترسيخها، وذلك من خلال إجراء بعض الاستبيانات على عينة من المستفيدين من خدمات التعليم مثل أعضاء هيئة التدريس والطلاب وبعض الجهات المستفيدة ذات الصلة، وأظهرت نتيجة التغذية الراجعة لتلك الدراسات وجود تأثير إيجابي لأبعاد الابتكار والتجديد لدى الفئات المستهدفة من الدراسة بعد أن تم توعيتهم بالعملية التعليمية وتزويدهم بالمعلومات والمهارات التي تساعدهم على تطبيق مبادئ الجودة ومفاهيمها.

^١ - نائب مدير وحدة الجودة-كلية العلوم - جامعة بنها

ومن أهم دوافع السعي لنشر ثقافة الجودة للتعليم في المؤسسات التعليمية بمصر:

- ١- الحاجة إلى إصلاح وتطوير منظومة التعليم لمواكبة تحديات العصر.
 - ٢- الحاجة الملحة إلى نوعية جديدة من المتعلمين يتمتعون بقدرة عالية على المنافسة على الصعيدين المحلي والعالمي.
 - ٣- تقديم برامج دراسية متميزة تتمثل في كفاءة الخريج.
- ولذلك ينبغي على المهتمين بنشر ثقافة الجودة داخل المؤسسات التعليمية مراعاة بعض المبادئ، من أهمها:
- صياغة رؤية ورسالة وأهداف استراتيجية بطريقة محددة ودقيقة.
 - ضرورة مساهمة كل فرد داخل المؤسسة التعليمية في التغيير، والذي لا بد أن يكون جوهرياً في كافة الجوانب وليس إصلاحاً شكلياً فقط.
 - تحديد الأدوار وتوزيع المستويات والاختصاصات بصورة دقيقة، مما يؤدي إلى سير ونجاح خطط التغيير بصورة أكثر فاعلية.
 - ضرورة التأكيد على أهمية العمل الجماعي وروح الفريق لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.
- من أهم متطلبات نشر الجودة في المؤسسات التعليمية:
- وجود قيادة مشجعة، تحافظ على إدراك كامل لمفهوم الجودة وتوصل المعلومات والنتائج الحالية للجودة إلى كل العاملين بالإدارات العليا والوسطى والدنيا.

- يجب أن تقدم القيادة دليلاً على أن المديرين يجب عليهم الاشتراك في التخطيط الاستراتيجي للجودة وأن يوفرُوا الموارد اللازمة لها.

- يجب أن تشجع القيادة التطور الذاتي من خلال أسلوب الرقابة الذكية وتدريب جميع الفئات على أداء الوظائف.

معايير إدارة الجودة الشاملة في التعليم:

من المهم اعتماد المعايير العالية لتطبيق الجودة في التعليم العام من خلال معايير محددة، بعضها للمجال الإداري والبعض الآخر للمجال التعليمي، انطلاقاً من المعيار الإداري الذي يتلخص في الرسالة والغايات، المتمثل في:

- عالمية نظام الجودة وأنها سمة من سمات العصر.

- ارتباط الجودة بالإنتاجية وتحسين الإنتاج.

- انصاف نظام الجودة بالشمولية في كافة المجالات.

- تدعيم الجودة لعملية تحسين المؤسسة التعليمية.

- تطوير المهارات الأكاديمية والإدارية.

- زيادة العمل وتقليل الهدر.

- الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية.

ومن المعايير التعليمية والتربوية ما يلي:

- معايير مرتبطة بالطلاب، مثل نسبة عدد الطلاب إلى أعضاء هيئة التدريس والخدمات المقدمة لهم.

- معايير مرتبطة بأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة، مثل مدى مساهمتهم في خدمة المجتمع وتطبيق أخلاقيات المهنة وأخلاقيات البحث العلمي.

- معايير مرتبطة بالمؤسسة التعليمية، مثل التزام القيادات بمعايير الحوكمة ومعرفة احتياجاتهم التدريبية وتطبيق المعايير اللازمة لاختيار القيادات.

وتتضمن معايير الجودة الشاملة للمؤسسات التعليمية أيضاً عدة جوانب، من أهمها:

(١) جودة البرامج التعليمية، وتتضمن جودة التصميم والتأكد من توافر الموارد اللازمة لتنفيذها وتقييمها بشكل دوري.

(٢) جودة الهيكل التنظيمي: تشمل هذه المعايير توافر هيكل تنظيمي فعال ومتكامل يدعم رؤية وأهداف المؤسسة التعليمية وتوافر القيادة القوية والإدارة الفعالة.

(٣) جودة القدرة المؤسسية، وتتعلق بتوافر البنية التحتية اللازمة لدعم عملية التعليم والتعلم مثل المرافق والمعدات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

(٤) كفاءة أعضاء هيئة التدريس والطلاب: وتتضمن توافر هيئة تدريس مؤهلة ومتميزة وملتزمة بالتعليم الجيد، بالإضافة إلى رعاية الطلاب وتلبية احتياجاتهم.

(٥) جودة البحث العلمي والابتكار: عن طريق تشجيع البحث العلمي وتوفير الدعم اللازم له من قبل المؤسسة.

(٦) جودة العلاقات الخارجية: التي تتعلق بتوفير فرص التعاون والشراكة مع المؤسسات الأخرى والعلاقات الخارجية. ويتم تطبيق هذه المعايير في معظم البلدان وذلك لضمان تحسين جودة التعليم وتعزيز التنافسية للمؤسسات التعليمية.

تقنيات المراجعة الشاملة في الجودة الشاملة وتشمل:

١- التدقيق الداخلي: هي عملية تقوم بها فرق داخلية للمراجعة والتدقيق لضمان أن تتم العمليات وفقاً للمعايير والمتطلبات المحددة.

٢- التدقيق الخارجي: عملية مشابهة للتدقيق الداخلي ولكن يتم تنفيذها من قبل جهة خارجية للمؤسسة.

٣- استبيانات المستفيدين: يتم استخدام استبيانات المستفيدين لتقييم رضا العملاء عن الخدمات المقدمة وتحديد نقاط الضعف والتحسين.

٤- البيانات الإحصائية: يتم استخدام البيانات الإحصائية لتحليل البيانات وتحديد العيوب والمسببات الجذرية للمشكلات واتخاذ الإجراءات اللازمة للتحسين.

٥- تحليل الأخطاء: يتم استخدام تقنيات تحليل الأخطاء والسلامة لتحليل الأخطاء المحتملة وتجنب حدوثها في المستقبل.

٦- التحسين المستمر: تشمل تقنيات التحسين المستمر تحليل البيانات المالية والعملية لتحديد الفرص لتحسين أداء المنتج أو الخدمة..