



إن الوصول إلى تطبيق معايير الجودة الشاملة والاستحواذ على ثقة وولاء المستفيدين يعتبر حلم كل مؤسسة أكاديمية تسعى إلى التميز والنجاح، وتطبيق الجودة في المؤسسات التعليمية عملية ليست سهلة أو يسيرة، وليس من المعقول أن يتم تطبيق الجودة في ليلة وضحاها، بل إن ذلك يتطلب فترة زمنية طويلة تعتمد على مجموعة من المعايير والضوابط التي لا بد أن تتحققها المؤسسة الأكاديمية، وذلك من خلال التطبيق العملي للعديد من المراحل التي تسهم في إعداد المؤسسة، من أجل إيجاد بيئة تكون مهيأة لقبول فلسفة إدارة جودة التعليم، يستطيع العاملون من خلالها تفهم هذه الفلسفة والتعايش معها.

وقد أدى ذلك إلى دفع المؤسسات الأكاديمية إلى التوجه نحو تطبيق الجودة الشاملة لضمان جودة العمل، والتغلب على المشكلات، ورفع مستوى أداء وجودة الخريج، وذلك من خلال إنشاء وحدة تعنى بإدارة الجودة داخل كل مؤسسة تعليمية، وهي الوحدة المسؤولة عن إدارة الجودة داخل المؤسسة، والتي تتبع نظاماً محدداً تبعه المؤسسة لرفع مستوى جودتها وضماناً لتحقيق أهدافها. وقد تسمى تلك الوحدة على مستوى الجامعة مركز ضمان الجودة، وتسمى على مستوى الكلية ووحدة ضمان الجودة.

كل مؤسسة تعليمية تسعى إلى تطبيق الجودة لا بد أن يكون لها رؤية ورسالة، وتمثل رؤية المؤسسة التعليمية الحلم الذي تسعى المؤسسة إلى تحقيقه، والوصلة التي تحدد اتجاه وجهتها المستقبلية، والتي في ضوئها تتحدد سياساتها المعلنة وعملياتها الإنتاجية والخدمية.

أما الرسالة فهي الوجه الذي يعبر عن غرض المؤسسة ومجال عملها، وتعتبر الموجه الأساسي لكافة أنشطتها وتوضح هويتها وما تسعى لتحقيقه، وهي تعد إجابة محددة عن سؤال لماذا هذه المؤسسة؟ وما هو الهدف من وجودها بالمجتمع وما تقدم له؟ وتعود ترجمة لرؤية المؤسسة وتكون في شكل ممارسات تسعى المؤسسة إلى تحقيقها، وذلك من خلال تفعيل أدوار جميع فئات المجتمع المؤسسي والمحيي، علاوة على تفعيل كافة عناصر المنظومة التعليمية.

وعلى ضوء رؤية المؤسسة ورسالتها وقيمها يتم تحديد الأهداف الإستراتيجية ومشروعات التطوير المستقبلية وتحديد الموارد المطلوبة فيما يعرف بالخطة الإستراتيجية للمؤسسة.

وأولى الخطوات على طريق النجاح لتحقيق الجودة داخل المؤسسة الأكاديمية هي فاعلية التخطيط للجودة والذي يعد أول مرحلة في تحقيق الأهداف، وذلك لأن التخطيط الجيد لتطبيق الجودة يعمل كوسيلة ربط بين المجهودات والتطورات، ويحدد معالم الطريق الذي يجب على المؤسسة التي تريد النجاح والتقدم في أن تسلكه لتحديد ما تزيد فعله وما تصبو إليه نحو التقدم الذي تنشده.

وكذلك من الخطوات الهامة لنجاح عمليات الجودة هي تحسين أداء كوادر التدريس في المؤسسة التعليمية، من خلال نشر ثقافة الجودة وتحسين الأداء، وتحسين مرونة الأنظمة وسهولة الإجراءات وقصرها عبر التخطيط وتحليل المعلومات وتنفيذ الخطط وغيرها.

وخلصة القول: نرى أنه لكي ينجح ما سبق من خطوات وتطورات يجب أن تؤدي إلى اتقان وذلك لأنها أساس نجاح المجتمعات، وذلك لأن الاتقان يعني أداء العمل وفق معايير عالية الدقة والإدراك بحيث يتحقق العمل بأعلى درجة ممكنة. فتحقيق الاتقان في العمل يتطلب المعرفة والإحساس بالمسؤولية وتعزيز روح العمل الجماعي والمساءلة والمحاسبة وهو ما يؤدي في نهاية الأمر إلى تحقيق الجودة داخل المؤسسة الأكاديمية.