العنوان الرابع

توصيف الواقع (التقويم الذاتي)

تبدأ رحلة المئة ميل نحو الاعتماد الأكاديمي، الذي يعني تحقق الجودة، بخطوة مهمة جداً، تلكم هي تحليل الواقع وقياس الأداء وتوصيفه بكل صدق، وأمانة، واحترافية علمية.

يُعد تحليل الواقع جانباً إيجابياً، وإن بدا غير ذلك لدى بعض الأطراف، التي ترى فيه جلداً للذات، وإشباعاً لملذات كشف العيوب. لكن الإنصاف يقتضي النظر إليه على أنه مراجعة، لا تراجع، وتناصح لا تفاضح.

يحدث هذا حين يعمد القائمون على مؤسسةٍ ما، باتخاذ خطوة إلى الوراء، تهدف إلى البدء بتكوين تصور شامل للوضع القائم. في ضوء مجموعة من الأسس، والمنطلقات المعتبرة.

يأتي في مقدمة هذه الأسس المعاييرُ التي تصدرها، وتقرها لجان الاعتماد، فهي شاملة لكل نواحي التحليل، ومتوازنة في طرحها، وتحول دون تحكم الانطباعات، ودون السماح بالانتقاء في أثناء التحليل، وتسهم هذه المعايير أيضاً في إتاحة الفرصة – للموازنة بين هذه المؤسسة، ومثيلاتها.

يلزم في هذا المقام التأكيد على أهمية الحصول على المعلومات، والأرقام، من الجهات المعنية بها داخل المؤسسة، ومن أجل الاطمئنان إليها، والاعتماد عليها.

تقتضي المنهجية العلمية أن تسند عملية التحليل، إلى جهات متعددة، تتضافر جهودها كلها، لتحقيق هذا الغرض. وأول هذه الجهات المؤسسة نفسها، من خلال تكوين ورش عمل، ولجان مختصة تتولى هذا الموضوع، وهو ما يُسمى بالتقويم الذاتي.

يُستعان بالجهات الخارجية ذات الاختصاص، وهذه الجهات تكون دائماً الأعلى صوتاً، والأكثر نزاهة، وذات إمكانات، وخبرات، ويغلب عليها أنها ترى ما لا يراه أهل الدار، وتصرح بما لا يُصرح به أصحاب القرار.

على الرغم مما يُقال، من أن أهل البيت أدرى بما فيه، فإنه لا تعارض، ذلك أن النفس ترى حولها، ولكن لا ترى نفسها، إلاّ بمرآة، وأحسن الشاعر بقوله:

فالعين تبصر منها ما دنا ونأى ولا ترى نفسها إلاّ بمرآة

ثالث هذه الجهات مَنْ يسمون بالعملاء، وهم الجهات المستفيدة، من نتاجات هذه المؤسسة، وهم أفراد المجتمع بعامة، وهؤلاء أصدق لهجةً، وأكثرُ واقعيةً، لأن أحكامهم تبرز من أرض الميدان، ومن خلال التعامل المباشر، مع الخريجين.

يحتل جمع المعلومات مركز الصدارة في هذه العملية، من حيث أهميته، وأولويته على غيره من الخطوات، وتُعد الاستبانات رافداً كبيراً، لهذه المعلومات حين تُعد بمهنية ووضوح، وكذلك الدراسات، الميدانية وتعقب الخريجين، وهو ما يُطلق عليه التغذية الراجعة مع التحفظ على هذه التسمية، والتي يغني عنها، تبادل الآراء، أو المناصحة، أو المتابعة.

إن اليقين لا يزيله الشك، وإنما يزول بيقين مثله، وطريق اليقين توافر المعلومات، والوضوح، وتجنب التخمين، والإعراض عن التوقعات، والافتراضات التي تُؤدي بمجموعها، إلى تشويش العقل، والشاعر الروماني أوفيد يقول: عدوى العقل المشوش تؤثر في الجسم كله، وتفرض نفسها على كل شيء.

تأتي أهمية الاستبانات، من حيث إنها تكشف عن جوانب القوة، وجوانب الضعف في المؤسسة، وتقدم معلومات دقيقة، كما أنها تختصر الوقت، وهذا أمر مطلوب، لأن الرحلة طويلة وشاقة.

تشبه عملية تحليل الواقع، عملية تشخيص المرض من حيث خطورتها، بسبب ما سوف يتبعها من إجراءات، وهذا يستدعي التنبيه إلى بعض المحظورات، والتي نسوق بعضها باختصار.

أول هذه المحظورات، أن تقتصر عملية التحليل على بعض أجزاء المؤسسة، بغض النظر عن الدوافع، وهذا مسلك غير محمود، وغير موصل إلى الغرض، الذي من أجله بدأت العملية برمتها، لذا لا يجوز أن يستثنى أي من أقسام المؤسسة، مهما كان حجمه ودوره.

يتمثل المحظور الثاني، في الاقتصار على السلبيات، ونقاط الضعف، وهذا يؤدي إلى تشخيص ناقص، يُشجع على التراجع، ولا يُعين على المراجعة، ويتحول من عملية تقويم الذات، بغية تصحيح المسار، إلى عملية جلد للذات، المفضية إلى الانتحار، وما من مؤسسة إلاّ وجوانب القوة فيها، أضعاف جوانب الضعف.

يتبع هذا المحظور، المبالغةُ في توصيف العقبات والتضخيمُ منها، لأن هذا يبعث على اليأس من الإصلاح، ومن جانب آخر، يُسهم في تخفيف حدة العقبات، العملُ على تحليل المشكلة الكبرى، إلى مشكلات صغيرة، فهذا يبعث على العمل، ويبقى الأمل أقوى، من الخوف، وهذا يدعو إلى أن تبدأ لجنة التحليل بذكر نقاط القوة، قبل نقاط الضعف.

يُعد الوقت المفتوح، المحظورَ الثالثَ، ذاك أن عملية التحليل، ينظر إليها على أنها أسهل من غيرها من الخطوات على ما فيها من جهد.

وهذا يُؤدي إلى قضاء وقت كثير فيها، وينشأ في أثناء القيام بها، شيء من الاسترسال، والحماس لها على حساب غيرها، من الخطوات اللاحقة.

بيد أنه لابد من إعطاء هذه العملية الوقت الكافي، حتى لا تكون النتائج فطيراً، وعادة العرب، أن يُسموا الرد السريع فطيراً، لأنه لم ينضج.

يكمن العلاج في تحديد أوقات محددة لعملية التحليل، بأجزائها، لا يُسمح بتجاوزها، وهذا الأمر قد يبدو ميسوراً، وليس كذلك، لأنه يواجه بعقبات كبيرة، جعلنا لبعضها عناوين، في هذا الكتاب، منها عدم الوضوح، ومنها انعدام الحوافز، وانتشار الأعذار.

يبرز المحظور الرابع، في حصول شيء من التزوير، أو إخفاء الحقائق، بشأن نتائج التحليل، بسبب ما قد يُسمى عند بعض الأطراف بالقصد الحسن، حين تكون النتائج مزعجة جداً، وتكشف عن خلل في نظام المؤسسة، وعملها.

ومن حرج في هذا؟ فلولا ظلمة الخطأ، ما ظهر نور الصواب، كما قال غاندي، ورضي الله عن علي حين قال: من حذَّرك فقد بشَّرك.

إن تحليل الواقع بصدق، يكشف عن الفجوة القائمة بين الواقع الحاضر، وبين المعايير وما عليه الخريجون، وبعبارة أخرى، بين ما هو كائن، وما ينبغي أن يكون، وقل إن شئت بعبارة ثالثة بين الحقيقة وهي صورة الحاضر، وبين الحق، الذي يجب أن يسود.

إن الجودة تكمن بلا ريب، في ردم الفجوة القائمة – المشار إليها – بين ما هو كائن، وما ينبغي أن يكون، بخاصة إذا أُحسن توصيف هذه الفجوة.

هذا الكشف غالباً ما يُسبب إزعاجاً، أو إحراجاً لأطراف متعددة، لكنه التشخيص، الذي يجب أن نتقبله بصدر رحب، ولا مجال للمحاباة، أو المجاملة فيه.

تُعد التقارير الوسيلةَ المُثلى، التي تكشف عن الواقع، بصدق حين توضع بمهنية عالية، وتكون متضمنة للمعلومات التي تغلق الباب أمام الظن والتخمين، وهي مرحلة لا بد منها.

إن هذا التحليل حق للمجتمع الذي يحتضن الخريجين، وحق للدولة التي تنفق عليهم، وحق للمؤسسة نفسها التي ترعاهم، وحق كذلك، للخريج نفسه، ولمن يأتي بعده، ويحسن والحالة هذه، تهيئة النفوس، بغية معرفة الحقيقة، ومعرفة الفرق بينها وبين الحق.

وإذا حصل شيء من هذا، على حساب النتائج، فقدت هذه المرحلة، المهمة الغاية منها وتعذر البناء عليها، وقد قيل إذا فشلنا في التخطيط، فقد خططنا للفشل.

تعجبني مقولة اللورد دفيلد، حين ذكر أن النصيحة نادراً ما تكون محل ترحيب، وأكثر الناس نفوراً منها، هم أولئك الأشخاص، الذين يحتاجونها أكثر من غيرهم.

لا تُعد هذه المحظورات رغم خطورتها، عائقاً كبيراً، إذا تولى صاحب القرار الإشراف المباشر على عملية التحليل، فإنه سوف يقوم بالمحاسبة، والمراقبة، والتقويم، والتوجيه.

يتمثل المحظور الخامس، والأخير في حصر العمل في طائفة معينة فقط، وهذا خلل بيِّن، فإن صفة الجماعية لازمة لعملية التحليل هذه، لا يُغني بحال أن تقوم بها لجنة مصغرة تنفرد بالعمل، وتقديم النتائج.

قد يتعذر اشتراك أفراد المؤسسة جميعهم في هذه المهمة، وهذا حق، لكن ينبغي عرض الأعمال على الجميع، سواءً خطوات العمل، أو نتائج التحليل، فإن الخلل في بيان الخلل عواقبه وخيمة.

إن خطوات التغيير اللاحقة، وعمليات التجديد، والتجويد، تستلزم جهود جميع منسوبي المؤسسة، ولن يتحقق هذا، ما لم يكن هؤلاء جميعاً على علم تام بالحالة التي عليها الواقع الحاضر، وعلى دراية بالفجوة، بين ما هو كائن، وبين ما ينبغي أن يكون.

يرغب كثيرون في الاطلاع على بعض مضامين هذا التحليل، والوقوف على المؤشرات، التي تكشف عن الواقع، وتقدم الحقائق، وهي رغبة مشروعة يحسن العمل على تحقيقها، وهانحن نكشف عن بعض أجزائها.

يُبنى تحليل الواقع، على مجموعة من الأسئلة المباشرة منها:

١- هل هناك إقبال ظاهر على هذه المؤسسة التعليمية، من قبل الطلاب؟

٢- كم نسبة التسرب من الدراسة؟ أو الرغبة في التحويل من تخصص إلى آخر؟

٣- لو تقدم خريج هذه المؤسسة، لوظيفة مع عدد من خريجي المؤسسات المماثلة، ما حظه في الحصول على هذا العمل؟ وما ترتيبه بينهم؟

٤- كم نسبة من حصل على عمل، خلال ستة أشهر، من تخرجه؟ وكم نسبة من حصل على هذا العمل، خلال سنة من تخرجه؟ وكم نسبة أولئك الذين لم يحصلوا على عمل، بعد مرور سنتين، فأكثر على تخرجهم؟

٥- كم من خريجي هذه المؤسسة تبوأ مناصب، قيادية في القطاعين الحكومي والخاص؟

٦- هل تنظر الدولة إلى خريج هذه المؤسسة، أو إلى خريجي بعض أقسامها، على أنه عبء عليها، بدلاً من أن يكون معيناً لها.

٧- هل تشعر الكفاءات العلمية، والإدارية في المؤسسة بالرضا الوظيفي؟

٨- هل تستقطب المؤسسة الكفاءات العلمية، وتنجح في الاحتفاظ بهم؟

٩- هل النظام المالي واضح؟ وهل الموارد المالية كافية؟

١٠- هل النظام الإداري، يتصف بالإيجابية، والمرونة؟

١١- هل تتخذ القرارات بطريقة علمية، سليمة؟

١٢- هل تتصف أعمال المؤسسة بالنزاهة، والعدالة وتكافؤ الفرص، والتنوع، والمحاسبة؟

١٣- هل منشآت المؤسسة مناسبة من حيث عددها، وطبيعتها، وتصميمها، وموقعها؟

١٤- هل تتم مراجعة المقررات الدراسية بطريقة، دورية منتظمة؟

١٥- هل النظام العام يؤدي إلى تحقق الرضا الوظيفي، ويضمن الأمن، والسلامة، للمنسوبين؟

١٦- ما حظ المؤسسة من البحوث المتميزة، والمنشورة في المجلات العلمية العالمية؟

١٧- هل تحوز المؤسسة على نصيب وافر، من الاستشارات التي تطلبها الشركات، والمصانع؟

١٨- ما ترتيب الجامعة، في قائمة التصنيف، التي تصدرها الجهات المتخصصة، بين حين وآخر؟

إن هذه الأسئلة التي أوردناها على سبيل التمثيل، لا الحصر، تعطي إشارات إلى بعض ما يتضمنه التقرير، في ضوء متطلبات المعايير، قصد منها الكشف عن طرف من موضوعات التحليل، وهي في حقيقة الأمر، أكثر مما ذكرنا، وأشمل، وأعمق، ولا تخلو أجوبتها من الأرقام، والإحصاءات، والنسب المئوية، التي تفرزها الدراسات، والاستبانات.