تقديمة

يُعتبر التعليم الجامعى والعالى من المقومات الرئيسة للدولة العصرية. لذلك، تحرص كل الدول، على اختلاف أحجامها ومستويات نموها، على إنشاء مؤسساته المختلفة. كما تحرص على تطوير هذه المؤسسات من آن لآخر، لقناعتها بأهمية الدور الذى يلعبه التعليم الجامعى والعالى فى نقل الدول إلى مراحل متقدمة من النمو (بطانه، ١٩٨٨)، بالإضافةإلى كون هذا التعليم تعليما تخصصيا، قياديا، يمثل فى النهاية ضمير الأمة (الكردى، ١٩٩٤).

وتختص الجامعات ومؤسسات التعليم العالى بكل ما يتعلق بالتعليم الجامعى والبحث العلمى من أجل خدمة المجتمع والارتقاء به حضاريا، متوخية فى ذلك المساهمة فى رُقى الفكر، وتقدُّم العلم، وتنمية القيم الإنسانية، وتزويد البلاد بالاختصاصيين والفنيين والخبراء فى مختلف المجالات، وإعداد الإنسان المزود بأصول المعرفة وطرائق البحث العلمى المتقدمة، والقيم الرفيعة، ليساهم فى بناء وتدعيم المجتمع، وصُنع مستقبل الوطن.. والجامعات بذلك تُعتبر معقلا للفكر الإنسانى فى أرفع مستوياته، ومصدرا للاستثمار، وتنمية أهم ثروات المجتمع وأغلاها، وهى الثروات البشرية (قانون الجامعات المصرية، ١٩٩٦).

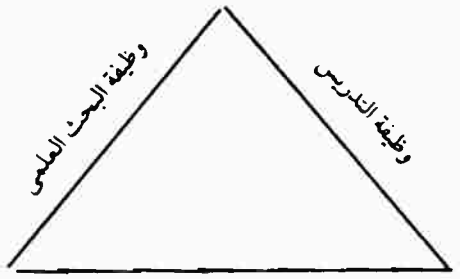
وتؤكد الاختصاصات السابقة أن للتعليم الجامعى والعالى أربعة أهداف أساسية يسعى إلى تحقيقها من خلال مؤسساته المختلفة العلمية والبحثية. وهذه الأهداف هى: تنمية قدرات الطلاب المعرفية والاجتماعية وصقْلها وإثرائها، ومساعدة الطلاب على اكتساب المعارف والمهارات المفيدة لهم فى حياتهم المهنية والعلمية، ونشْر المعرفة العلمية والعمل على تقدمها، والمحافظة على التراث الثقافى للمجتمع وإثرائه (بوفن، ١٩٩٢).

ويسعى التعليم الجامعى والعالى إلى تحقيق هذه الأهداف من خلال اضطلاع مؤسساته بوظائف ثلاثة، هى: التدريس، والبحث العلمى، وخدمة المجتمع. فإعداد القوى البشرية وتدريبها يُعَد وظيفة مهمة للتعليم الجامعى والعالى فى عصر تأكدّ فيه أن العنصر البشرى هو مصدر الثروة. وعلى قدْر إعداده وتنمية معارفه وقدراته، وتطوير مهاراته وخبراته، يكون عطاؤه وإنتاجه، ويكون بالتالى وزْنه وقيمته (سرور، ١٩٨٩). وكذلك من وظائف التعليم الجامعى والعالى إعداد العلماءوالباحثين الذين يتطلبهم التطور التكنولوجى، وعصر الصواريخ عابرة القارات، والأقمار الصناعية، وغزو الفضاء، والعولمة، والثورة المعلوماتية (انديرا، ٢٠٠٣).

علاوة على ذلك، لم يَعُد التعليم الجامعى والعالى بمعزل عن البيئة التى يوجد فيها، بل هو جزءمنها، يتفاعل معها فى تشكيلها. فهو إلى جانب إعداد الكوادر البشرية لسوق العمل، والبحث العلمى، يجب أن يسهم فى حل مشكلات المجتمع الذى يوجد فيه، وهذا يقتضى منه أن يرسم سياساته فى ضوءما تتطلع إليه بيئته والظروف المحيطة، ومدى احتياجات المجتمع، ودرجة التنمية التى يجب أن يحققها (سليمان، ١٩٧٩).

وتشير دلائل كثيرة إلى أن رسالة التعليم الجامعى والعالى فى الماضى اقتصرت على وظيفتين، هما: التدريس Teaching، والبحث العلمى Scientific Research. لكن فى ضوء التغيرات والتطورات التى شهدتها ـ ومازالت تشهدها ـ المنظومة الدولية، تبين أن هاتين الوظيفتين لم تَعُد كافيتين لعمل التعليم الجامعى والعالى. إذ وجد التعليم الجامعى والعالى نفسه أمام تحديات عديدة فرضت عليه ضرورة الانفتاح على المجتمع العالمى والإقليمى والمحلى، تحقيقا لمزيد من التعاون بينه وبين مؤسسات المجتمع الذى يوجد فيه. الأمر الذى أدى إلى استحداث وظيفة ثالثة للتعليم الجامعى والعالى، هى وظيفة خدمة المجتمع Community Service من أجل الارتقاءبالمجتمع وتطوير بيئته.

وتشير دلائل كثيرة أيضًا إلى أنه لابد من تحقيق التفاعل والتكامل بين الوظائف الثلاثة للتعليم الجامعى والعالى.. فكلما زاد التفاعل والتنسيق، عظمت الاستفادة. وكل وظيفة من الوظائف الثلاثة تمثل ضلعا فى مثلث متساوى الأضلاع، كما هو موضح فى الشكل الآتى:



شكل (١): أهمية التفاعل والتكامل والتنسيق بين وظائف التعليم الجامعى والعالى.

ومن الشكل السابق يتضح أن زاوية التلاقى بين كل ضلعين تُمثل عمق المقاومة بين تلك الوظيفتين. ومساحة المثلث تمثل الفائدة التى تعود على المجتمع من التعليم الجامعى والعالى. فعند وجود تعاون وتفاعُل أكبر بين الوظائف الثلاثة الممثلة بأضلاع المثلث، فإن كل رأس من رؤوس المثلث يتحول فى هذه الحال إلى منحنى، وبالتالى يتحول شكل المثلث إلى دائرة لها أكبر مساحة ممكنة لتؤكد التعاون بين الوظائف الثلاثة. وبعبارة أخرى، فإن الدائرة تعنى التوحد والتفاعل الإيجابى بين وظائف التعليم الجامعى والعالى الرئيسة، وهو ما يعود على المجتمع بنفع أكبر. وهكذا فإن وظيفة خدمة المجتمع هى الترجمة الفعلية لوظائف التعليم الجامعى والعالى (حمزة، ١٩٩٥).

ويشير علماء الاجتماع إلى أنه للحكم على أى مؤسسة، سواء كانت اقتصادية أو اجتماعية أو سياسية أو تربوية، لابد من الوقوف على مدى نجاح هذه المؤسسة فى تحقيق الهدف أو الأهداف من وجودها، سواءكانت أهدافا اقتصادية أو اجتماعية أو سياسية أو تربوية أو هى جميعها، وسواءكانت أهدافا مرحلية أو أهدافا بعيدة المدى. فالاستمرارية أو التواصل Continuity أمر أساسى وشرط ضرورى لظهور تلك المؤسسات وبقائها.

هذا من ناحية.. ومن ناحية أخرى، لابد من التعرف على طبيعة البناء التنظيمى لهذه المؤسسة. فهل يمثل هذا البناء أحد العوامل المساعدة فى تحقيق الأهداف المرجوة، أم أنه فى حد ذاته أحد المعوقات التنظيمية التى تعوق حركة التنظيم؟

ومن ناحية ثالثة، لابد من التعرف على قدرة التنظيم فى الوفاء بالاحتياجات الاجتماعية بمفهومها الواسع، الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والتربوية إلخ، من منظور الخصوصية الجغرافية من حيث الموقع، والخصوصية الديموجرافية (السكانية)،

والخصوصية الثقافية من حيث القيم والعادات والتقاليد والموروثات، وخصوصية البناء الاجتماعى القائم على أساس ريفى أو قبلى أوحضرى، أو هى جميعها.

ووفق هذه المعايير، يعترض كثير من رجال التعليم على استخدام ضمان الجودة فى التعليم، بسبب مضامينها التى يرونها متعارضة مع طبيعة المؤسسات التعليمية. علاوة على ذلك، ترجع الجودة فى الأساس إلى الأساليب والآليات التى استخدمتها الولايات المتحدة الأمريكية لضبط العمليات الإحصائية فى صناعة الذخائر والأسلحة الحربية خلال الحرب العالمية الثانية وطورتها اليابان بعد ذلك، ثم تداولتها مؤسسات التصنيع القومية المتعددة منذ العقد الخامس من القرن العشرين. وبالتالى فإن هذا التأريخ لضمان الجودة يمثل نذير شؤم Inauspicious لأى مؤسسة تعليمية تريد إدخال ضمان الجودة فى بنيتها التنظيمية، وأدائها لرسالتها. فضمان الجودة يهتم أساسا بالبحث فى أسباب القصور الإدارى لأى مؤسسة.

وجدير بالذكر أنه لا توجد مؤسسة تتناول ضمان الجودة فى إطارها النظرى الخالص. إذ لابد أن تجرى على هذا الإطار بعض التعديلات بما يتوافق مع ثقافة المؤسسة وغرضها. وتشير دلائل كثيرة إلى أن هناك تجانسا بين ضمان الجودة وقطاع الصناعة والتجارة والتعليم، خاصة فيما يتعلق بالممارسة والتطبيق. إذ تتنوع الممارسة فى قطاعى الصناعة والتجارة، كما هو الحال فى قطاع التعليم، بالإضافة إلى أن ما يعنى رجال التعليم يهم رجال الصناعة والتجارة أيضا. وعلى الرغم من ذلك، فإن ضمان الجودة لا ينتقل بصورة مباشرة من المؤسسات التجارية والصناعية إلى المؤسسات التعليمية، مقارنة بانتقالها من مشروع تجارى أو صناعى إلى آخر. إذ إن أحد المكونات الأساسية لضمان الجودة يكمن فى تحديد الغرض الرئيس منها والموافقة عليه، والقيم والرؤى، ووسيلة أو وسائل تحقيقها.

وبصرف النظر عن أيها ضمن الجودة قبل الآخر، قطاع الصناعة، أو التجارة، أو التعليم، فإن الذى يفرق بينها هى معنى الجودة المطبق فى كل منها. فعند إنتاج وبيع بضائع وسلع تجارية، فالمعنى واضح لا لبس فيه ولا غموض، ولا يقبل أى مجال للشك أو التأويل، مثلما يحدث فى إنتاج وبيع السيارات والأثاث. لكن الأمر يختلف فى قطاع التعليم، حيث يحتمل معنى الجودة تأويلات كثيرة. هذا ما دفع لجنة التعليم فى أوروبا،

تلك اللجنة المنبثقة عن مؤتمرات ركتورز Rectotrs` Conferences (١٩٩٣) إلى كتابة تقرير عن تقييم الجودة فى التعليم العالى. وأوضحت فى هذا التقرير أن مفهوم الجودة يعتمد إلى حد كبير على الظروف القومية لكل مجتمع، وأن تلك الظروف عرضة للتغير من حين لآخر.

فلفترة طويلة، ظل يُنظر إلى التعليم فى الغرب على أنه سلعة عامة ضرورية تقوم الحكومة على توفيرها وتقديمها لكل راغب فيه. كما ظل يُنظر للجامعات على أنها رموز للمسئولية الاجتماعية والاقتصادية. وفى الوقت نفسه، قامت الطبقة الارستقراطية بإنشاء مدارس وجامعات خاصة لتعليم أبنائها بعيدا عن عامة الشعب.

وشرعت الأمور تتغير فى الربع الأخير من القرن العشرين. فلم يُعد التعليم فى المجتمعات الغربية مقصورا على الأغنياء، وسُمح للطلاب من أوساط اجتماعية متباينة بالالتحاق بالجامعة. وهذا التطور ألقى مسئوليات كبيرة على الجامعات وسلطات التمويل على السواء. فالطلاب يريدون من الجامعة أن تكون صادقة فى تقديمها برامج على درجة عالية من الجودة، والممولون يريدون من الجامعة تقديم تبريرات لزيادة معدل الإنفاق فيها. لعل هذا هو أحد الأسباب التى تكمن وراءالمطالبة بأن تكون هناك جودة فى قطاع التعليم العالى مقابل الأموال التى تنفق عليه، بالإضافة إلى ضرورة وضْع سياسات وممارسات تضمن الجودة فى هذا القطاع التعليمى أسوة بقطاعى الصناعة والتجارة.

وحدّد هارفى Harvey وجرين Green (١٩٩٣) خمسة مفاهيم للجودة. أول هذه المفاهيم أن الجودة تعنى تحقيق وضمان الدقة والإتقان Mastery من خلال التحسين المستمر للمؤسسة، باستخدام إدارة الجودة الشاملة TQM، لتكوين ووضع فلسفة للعمل والأفراد والعلاقات الإنسانية داخل المؤسسة ذاتها، وفى إطار نسق من القيم الاجتماعية. وهذا المعنى للجودة يُعتبر مثاليا، فبجانبه تكون كل الإنجازات متدنية.

والمفهوم الثانى للجودة يعتبر الجودة نوعا من الأداء الفريد الذى يتحقق فقط فى وجود ظروف محدودة، وفى نوعية خاصة من الطلاب، غير أن هذا المفهوم للجودة ينطبق أكثر على التعليم الجامعى والعالى الذى تقدمه بعض المؤسسات الخاصة ذات الشهرة العالمية، مثل جامعة هارفارد Harvard، وجامعة كمبريدج Cambridg، وجامعة

السـوربونSorbon، حيث تكثر طلبات الالتحاق فيها، بينما الأماكن محدودة، ومخصصة للطلاب الذين يتمتعون بقدرات تفكيرية عالية (الأذكياء) فقط.

أمّا المفهوم الثالث فيرى أن الجودة تعنى القدرة على إحداث التغيير المستمر فى الطلاب، وإضافة قيم جديدة إلى معارفهم ونموهم الشخصى. وهذا المفهوم للجودة يتفق أكثر مع الاهتمام الحالى بتقديم التعليم العالى للعامة بين الناس. والمفهوم الرابع للجودة يرى أنها تعنى القدرة على تقدير قيمة المال، وبحيث تكون مسئولية شعبية. وهذا المفهوم للجودة صار شائعا منذ أن أصبحت الهيئات العامة وهيئات التمويل أقل قبولا وغير راضية عن مسئولية الجامعات وحدها عن ضمان الجودة.

والمفهوم الخامس والأخير يعتبر الجودة شيئا ما يناسب غرضا منتجا، أو خدمة مطلوب تقديمها أو تحقيقها، خاصة عندما يتحدد هذا الغرض أو المنتج. وبالتالى إذا كان التعليم المقدم يفى بالغرض، حينئذ يقال إنه جيد، بشرط أن يتوافق مع المستويات المقبولة للجودة. وهذا المفهوم للجودة يحظى بقبول واستحسان معظم مؤسسات التعليم العالى وحكومات الدول المتقدمة.

ويحدد ليم Lim (٢٠٠١) **آليات لضمان الجودة فى التعليم العالى.** وتبدأ هذه الآليات بتوضيح وتحديد هدف أو أهداف مؤسسات التعليم العالى، والتأكد من أن هذا الهدف أو تلك الأهداف تتوافق مع الأهداف العامة للمجتمع. وبعد ذلك، يتم الوقوف على مدى فاعلية نظام إدارة الجودة فى قدرته على تحقيق هذا الهدف أو تلك الأهداف . ونظام إدارة الجودة يتطلب عدة خطوات متتابعة ومتسلسلة. أولاها تحديد رسالة المؤسسة وغرضها. وثانيتها تحديد الوظائف التى تضطلع بها المؤسسة وأهميتها النسبية لتحقيق رسالتها. وثالثتها تحديد أهداف كل وظيفة من وظائف المؤسسة، ووضع مؤشرات أداءكمية وكيفية، ورابعتها تحديد نظام إدارة الجودة؛ بمعنى توضيح عمليات الإدارة التى تستخدمها المؤسسة فى الوقوف على مدى تحقّق الأهداف. وخامستها وضْع نظام لفحص الجودة واختيارها Audit System من أجل تقويم أداءالمؤسسة فى اضطلاعها بوظائفها، وتحديد المجالات التى تحتاج إلى عملية تحسين وإصلاح. وكل نظم ضمان الجودة المطبقة فى التعليم العالى تتبع هذه السلسلة من الخطوات التى تتطلب من المؤسسة تبيان ما تقوم به وتؤديه، وطريقة الأداء، وأن يكون المجتمع على دراية بما تفعله مؤسسات التعليم العالى.

ويقدم ليم Lim ستة شروط لضمان الجودة فى التعليم العالى. أول هذه الشروط أن يكون أعضاء هيئة التدريس مؤهلين بدرجة كافية ومناسبة. وثانيها أن يتفرغ أعضاء هيئة التدريس للعمل فى مؤسسة جامعية واحدة. وثالثها ضرورة توفير خدمات إدارية وإلكترونية جيدة. ورابعها ضرورة إدراك قيادات الجامعة وإداريها للأسباب والعوامل التى تضمن الجودة فى التعليم العالى، على أن يكونوا أول الملتزمين بها. وخامسها ضرورة اعتماد نظام الترقية لأعضاء هيئة التدريس على السمعة الأكاديمية، وليس على اعتبارات شخصية أو سياسية أو اجتماعية. وسادسها ضرورة توافر قدر من الحرية الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس، بحيث يتم تشجيع، أو على الأقل، التسامح عند توجيه النقد البناء لسياسة الجامعة، أو لأى سلطة فى موقع المسئولية.

ومن هنا كان اختيار مؤلف ضمان الجودة فى التعليم العالى لترجمته إلى اللغة العربية، لمَا يحتويه من معلومات تفيد وتساعد فى الوقوف على ماهية ضمان الجودة وآلياتها ومتطلباتها فى التعليم العالى آنيا ومستقبلا، وينقسم المؤلف الحالى إلى تسعة فصول.

يتناول الفصل الأول التعليم والتنمية الاقتصادية. فهناك علاقة ورابطة قوية بين ضمان الجودة فى التعليم العالى والتنمية الاقتصادية؛ فالتنمية الاقتصادية فى الدول المتقدمة والنامية على السواء تعتمد بدرجة كبيرة على مدى توافر القوى العاملة الماهرة. والمهارات التقنية والمهنية تقع مسئولية تعليمها وصقلها على قطاع التعليم العالى. وعندما تساير برامج التعليم العالى متطلبات الاقتصاد، حينئذ تكتسب القوى العاملة المهارات التى تتطلبها التنمية الاقتصادية.

ويتناول الفصل الثانى مبادئ ضمان الجودة فى التعليم العالى. وفيه يوضح المؤلف معنى الجودة فى التعليم العالى، والمدخل الأداتى Instrumental Approach لضمان الجودة، ونظام فحص الجودة ومراجعتها، وتنظيم التعلم، وخطط الإدارة.

أما الفصل الثالث فيحاول فيه المؤلف وضع إطار تحليلى للعوامل ذات العلاقة بموضوع ضمان الجودة، من خلال توضيح ماهية وأبعاد العلاقة بين ضمان الجودة، وتحقيق النمو الاقتصادى.

ويعالج الفصل الرابع ضمان الجودة فى الدول النامية بين الواقع والمأمول. فيوضح الشروط المطلوبة لضمان الجودة، وواقع الدول النامية، وأوجه التباين بين الواقع

والمأمول. **ويتناول الفصل الخامس أهمية ضمان الجودة للدول النامية**، من خلال معالجة ثلاث قضايا، هي: الظروف المؤثرة فى ضمان الجودة، وفائدة ضمان الجودة، والنظام المطلوب.

ويتناول الفصل السادس مستقبل ضمان الجودة فى التعليم العالى، من خلال توضيح القوى والدوافع للاستمرارية فى ضمان الجودة، وتبيان الشروط المطلوبة لاستمرارية ضمان الجودة فى التعليم العالى.

والفصول الثلاثة الأخيرة من المؤلف تقدم ثلاث تجارب عالمية معاصرة لضمان الجودة فى التعليم العالى، اثنتان منها من الدول المتقدمة، هما المملكة المتحدة وأستراليا، والتجربة الثالثة من الدول النامية ممثلة فى غينيا الجديدة.

وأخيراً نرجو أن نكون قد وُفِّقْنا فى تقديم عمل يفيد المختصين بضمان الجودة، والمتخصصين فى التعليم عامة، والتعليم العالى خاصة. فالخير أردنا، ولأمتنا العربية الاستقرار والنهضة والتقدم. وعلى الله قَصْدُ السبيل،،،

تحريراً فى: ١٢ ربيع أول ١٤٢٥ هـ

١ مايو ٢٠٠٤م

المترجمان