الفصل السادس

مستقبل ضمان الجودة في التعليم العالي

مستقبل ضمان الجودة فى التعليم العالى

دوافع الاستمرارية لضمان الجودة

منذ الحرب العالمية الثانية وقطاع التعليم العالى يلعب دوراً مهما فى علميات الإصلاح الإدارى التى تحدث فى دول كثيرة. ومن الأمثلة على ذلك استخدام نظم التخطيط والبرمجة والميزانية (PPPs)، والإدارة بالاهداف (Mbo)، والبحث عن الجودة وإعادة البناء. ومع ذلك، فقد مرت كل هذه الإصلاحات مرور السحاب، وكان تأثيرها محدوداً فى الطرق التى تدار بها مؤسسات التعليم العالى، وجودة برامجها الأكاديمية.

ولا ريب أن ضمان الجودة فى التعليم العالى لن يستمر بالطريقة نفسها لأن الأسباب المسئولة عن إدخالها فى الدول المتقدمة والنامية قوية للغاية، وفى الحقيقة، تشير الدلائل إلى أن هذه الأسباب صارت أقوى مع مرور الأيام فى كل من الدول المتقدمة والنامية.

وسوف يستمر التوجه نحو الحكومة الصغيرة، والخصخصة، وتوفير التعليم العالى للجميع، لأسباب أيديولوجية وغيرها، ومع نقص التمويل العام، فإن قطاع التعليم العالى مطالب بأن ينافس أكثر، ويطالب بمزيد من التمويل، خاصة مع احتمال تناقصه فى السنوات القادمة. وسوف يستمر الطلاب فى دفع نسبة لا بأس بها من تكاليف تعليمهم، حتى لو كانوا غير راضين عن التعليم الذى يقدم لهم، فإنهم سوف يستمرون فى التنقل بين مؤسسات التعليم العالى، ولن يتركوا هذا القطاع نهائيا.

ونتيجة لذلك أصبحت الجامعات فى حاجة لأن تستخدم مواردها بفاعلية، وأن تحسّن جودة برامجها، وسوف تضطر للاستمرار في البحث عن مصادر أخرى للتمويل. وهناك قطاع الصناعة ماثل أمامها، خاصة فى الدول التى يُقدم فيها هذا القطاع دعما محدودا للجامعات... وفى الوقت نفسه الحكومات محتاجة لضبط جودة التعليم الذى تقدمه لضمان الإنفاق فى المسار الصحيح.

وظهور أو مقدم ما يُسمى بالجامعات المنظَّمة entrepreneurial universities أو الحرة أجبر الجامعات التقليدية أن تحسّن من منافستها. وهذه الجامعات المنظمة هى

جامعات خاصة بالمتعلمين الكبار، والأفراد غير المتفرعين، والأفراد الذى يعيشون بعيدا عن الجامعة ،وهذه الجامعات تقدّم برامجها فى صورة برامج التعليم عن بعد بشكل مطبوع، وتقدّم أساسا على شبكة الإنترنت ومن خلال أنظمة تكنولوجية أخرى. وعندما زاد عدد الطلاب فى هذه الجامعات عن (١٠٠ , ٠٠٠) مائة ألف طالب،أُطلق عليها جامعات التغيير Mega Universities.

والبرامج التى لا ترتبط بأوقات وأماكن معلومة قد ذاع صيتها بين الطلاب المقيدين فى المؤسسات التقليدية؛ فمعظمهم يعمل لبعض الوقت ليجد وقتا يدرس فيه فى الجامعة ، وقد دفع هذا الجامعات التقليدية إلى تقديم تعليم مرن، خشية فقدان هؤلاء الطلاب خاصة بعد ظهور الجامعات المنظمة أو الحرة.

ومن أمثلة الجامعات المنظمة أو الحرة ـ entrepre جامعة فونكس Phoenix فى الولايات المتحدة، فقد تأسست عام ١٩٧٤، وصارت تضم (٩٨) ثمانية وتسعين فرعا لها فى ثلاثين ولاية، وبلغ عدد طلابها (٥٥ , ٠٠٠) طالب، وبرامجها يصدق عليها الاتحاد المركزى الشمالى North Central Association منذ عام ١٩٧٨، ويستخدمها (والبرامج) ثمانى عشرة مؤسسة من مؤسسات التعليم العالى التقليدية. ومن الأمثلة الأخرى جامعة المحافظين الغربيين. Western Governors Uni وجامعة شامبان Chapman وجامعة أوتوا Ottawa. وهناك ٥٥٪ من الجامعات الأمريكية، صارت تقدم دراسات مباشرة On - Line، ومن أمثلة الجامعات التى تقدم تعليما مرنا الجامعة المفتوحة وجامعة دورهام وجامعة لندن بالمملكة المتحدة.

وفى الوقت الحاضر، فإن تقديم مقررات ودراسات عبر الإنترنت وغيرها من الوسائل التكنولوجية قد تطور مع ظهور الجامعات العالمية.. ذات السمعة الأكاديمية المتميزة، فى تقديم كل ما يرضى أذواق وتطلعات الدارسين. فعلى سبيل المثال، أنشئت فى يوليو ٢٠٠٠ جامعة كاردن Cardean لتقدم برامج تعليمية عبر الإنترنت، أو من خلال التعليم عن بعد، وهى بذلك تتخلص من الطريقة التقليدية الروتينية المتمثلة فى إلقاء المحاضرات إلى الطلاب. ويتولى المستثمرون فى القطاع الخاص، مثل لاري اليسون Larry Ellison وميشيل ملكون Michael Milkon الإنفاق على هذه الجامعة. ومع ذلك، هناك حاجة للمشاركة الشعبية فى تمويلها حتى تستطيع تقديم خدمات تعليمية متميزة عالميا.

وقد أنشئت الجامعة لتقديم تعليم مستمر فى معظم المهن، وتحقيق التنمية المهنية. فما يقرب من ثلثى العاملين فى مختلف المهن فى حاجة إلى تدريب مستمر، لأن طبيعة الأعمال التى يؤدونها تحتاج إلى تجديد المعلومات، والوقوف على أحدث التطورات المرتبطة بطبيعة العمل الذى يؤديه الفرد. وتبدأ الجامعة فى تقديم هذا التدريب، بتأهيل الأفراد للحصول على درجة الماجستير فى إدارة الأعمال، وهناك اتفاق بين شركة IBM، وبنك باركليز Barclays على تقديم التدريب المستمر للعاملين فيهما. وهناك مفاوضات بين الجامعة وشركات الحاسوب والاتصالات الدولية لتقديم التدريب نفسه للعاملين فيها.

ولا ريب أن ظهور الجامعات الدولية يعنى ضرورة تحسين الجامعات المحلية خدماتها التعليمية، بحيث تنافس هذه الجامعات الدولية فى اجتذاب الدارسين.

كما أن ظهور الجامعات الدولية يؤكد أن الجامعات المحلية مطالبة بأن تنافس نظيراتها العالمية فى تقديم خدمات تعليمية متميزة، وبطريقة تضمن الجودة فى برامجها المختلفة.

وتواجه الجامعات فى الدول النامية ضغوطا خارجية مماثلة لتحسين الجودة. ورغم الاحترام الذى يحظى به التعليم العالى فى الدول النامية، إلا أن انخفاض الدخل الحكومى والفردى وقلة الموارد.. كل ذلك يشكل ضغوطًا على الجامعات للبحث عن موارد جديدة. ورغم انخفاض المصاريف التى يدفعها الطلاب مقارنة بالمدفوع فى الدول المتقدمة، إلا أن هذه المصاريف زادت فى الآونة الأخيرة. ورغم أن الجامعات تتمتع باستقلال ذاتى محدود، إلا أن هناك حاجة إلى منح المزيد من الاستقلال الإدارى للجامعات.

والنسبة المئوية للطلاب المقيدين فى جامعات الدول النامية منخفضة مقارنة بالموجود فى الدول المتقدمة، وهناك حاجة للتوسع فى القبول فى الجامعات. ولعل هذا هو الدافع الرئيسى وراء ظهور وانتشار الجامعات الخاصة والجامعات الأجنبية فى دول العالم الثالث، وكانت الجامعات الأجنبية تقدم خدمات تعليمية لعدد محدود من الطلاب فى بداية إنشائها. غير أن وجود الجامعات الخاصة جنبا إلى جانب الجامعات الأجنبية قد أعطى للطلاب فرصة مزدوجة، أن يقيد فى جامعة خاصة، وفى الوقت نفسه يتلقى

تعليما عبر المراسلة أو عن بعد من الجامعة الأجنبية.. والحكومة مطالبة هنا بضبط جودة البرامج التعليمية التى تقدم فى الجامعات الخاصة والأجنبية على السواء.

وبالنسبة للدول المتقدمة والنامية، هناك سبب آخر للاهتمام بجودة التعليم العالى. إذ تُظهر الدراسات النظرية والإمبريقية أن نمو المخرجات للدول يعتمد على توافر القوى العاملة التى لديها مهارات مناسبة، وعلى التقدم التقنى. وتُظهر أيضًا أن التقدم التقنى أصبح أكبر أهمية للنمو الاقتصادى. والجامعات يمكن أن تكون مصدرا مهما لتوافر القوى العاملة الماهرة من خلال التدريس ومصدرا للتقدم التقنى من خلال البحث. وتحقيق ذلك يتطلب منها أن تضطلع بهذه الوظائف جيدا، وضمان الجودة فيها يمكن أن يلعب دورا مهما فى تحقيق ذلك.

وهناك أسباب قوية فى الدول المتقدمة والنامية تدفع الجامعات والحكومات إلى الاستمرار فى ضمان الجودة فى التعليم العالى. فالاهتمام بضمان الجودة يؤكد للرأى العام أن الحكومة جادة فى إنفاق الأموال بحكمة، وأن الجامعات لا تُعفَى من هذه المسئولية.

وفى الوقت نفسه، هناك دليل كاف فى الدول المتقدمة على أن إدخال ضمان الجودة قد غيّر ثقافة الأكاديميين، وأصبح الكثير منهم على دراية جيدة بأهمية ضمان الجودة فى عملهم. كما أدت إلى تحسين جودة التعليم العالى، خاصة فى التدريس.

لكن الدليل أقل وضوحا فى الدول النامية، لأن ضمان الجودة أدخل حديثا. وفى بعض الحالات، أُدخل، ليس لأنه سيؤدى إلى تحسين الجودة، ولكن ليقال إن الدولة ركبت الموجة وتساير الموضة. وفى دول أخرى، تم تطبيق مفهوم الجودة دون النظر إلى الظروف المختلفة الموجودة فى الدول النامية. ومع ذلك، إذا ظل تصميم البرنامج بسيطا فإن التوقعات بما يمكن تحقيقه ستظل متواضعة، وتكون الموارد المطلوبة للتطبيق واقعية، واستخدامه سيكون مفيدا. وسوف يُظهر كيف ترتبط أنشطة الجامعة بعضها ببعض لتحقيق هدف عام، وكيف يمكن تحسين جودة هذه الأنشطة باستخدام أسلوب متكامل.

شروط الاستمرارية لضمان الجودة

المنهج المستخدم لضمان الجودة هو المدخل الأداتى الذى يتطلب تحديد رسالة وأهداف لوظائف التدريس والبحث وخدمة المجتمع، وخطط الإدارة لاستراتيجيات

تحقيق الأهداف، وبنية إدارية لتطبيق الاستراتيجيات. والجودة هى مستوى الامتياز فى جوانب الإداء الذى يساعد على تحقيق أهداف التدريس والبحث وخدمة المجتمع ورسالة المؤسسة بصفة عامة.

وهناك اتفاق عام على الحاجة إلى التقييم الخارجى لفاعلية نظام ضمان الجودة. ومع ذلك الطرق المستخدمة تختلف فى درجة تعقيدها ومتطلباتها من الموارد. فالبعض يركز فقط على عمليات الإدارة، والبعض الآخر يركز على المستويات التى تحققت، ويتناول فريق ثالث العمليات والمستويات، والبعض يتناول جوانب الأداء فى المؤسسة ككل، والبعض الآخر يتناول بعض جوانب الأداء في بعض الأقسام. والبعض يتناول التدريس والبحث معا، والبعض الآخر يتناول كلا منهما على حدة، والبعض يترك الفحص لهيئة واحدة، والبعض الآخر لديه أكثر من وحدة فحص، والبعض يخصص موارد إضافية لأداء الجودة، بينما يستخدم البعض الآخر النتائج لتحديد حجم المنح المقدمة.

وخبرة الدول المتقدمة فى إدارة برامج ضمان الجودة ووحدات الفحص الخارجى للجودة تكمن فى أنه رغم الأسباب الكثيرة الجيدة لوجودها، فإن ضمان الجودة لن يؤتى ثماره إلا إذا توافرت بعض الشروط. ففى جامعات الدول النامية، لن يحظى ضمان الجودة بقبول واستحسان واسع، ولن يطبق بنجاح إلا مع توافر هذه الشروط.

فالشرط الأول أن يفهم قادة الجامعة ومديروها الأسباب التى تتطلب تطوير ثقافة للتحسين المستمر للجودة، وتكون لديهم الرغبة لتطويرها بصفة مستمرة. وهذا يقتضى أن يفهم كل منهم معنى أن يكون قائدا ومديرا فى التعليم العالى فى عصر متغير وموارد محدودة. وفى وقت تزداد فيه الحاجة إلى تحقيق مرونة فى طرق وأساليب تقديم المقررات والحد من ارتفاع التكلفة. وفى ظل هذه الظروف فإن الخوف من المجهول وفقدان الحرية الأكاديمية شيء عادى. وإذا كانت الروح المعنوية لأعضاء هيئة التدريس غير مرتفعة، يجب أن يعرف قادة الجامعة كيف يعالجون ذلك، ويدركون جيدا أن ضمان الجودة سوف يُنظر إليه على أنه صناعة أخرى، ويُواَجه بالاستخفاف والدونية، والصبر والدبلوماسية مطلوبان لأن النتائج لن تتحقق سريعا.

والمطلب الآخر هو اشتراك أعضاء هيئة التدريس فى برنامج ضمان الجودة منذ البداية، حتى ولو كان الأعضاء يعرفون أن أداءهم سوف يخضع للتقييم، إلا أنهم سوف يشعرون بعدم الراحة من جراء ذلك، إلا إذا اشتركوا فى التقييم، وكان لهم دور

فاعل فى النتائج التى ستتحقق. ودون ذلك سوف يخفق النظام مهما كان حماس القيادات.

وضمان الجودة يتحقق على نحو أفضل فى ظل بيئة ومناخ يكون التركيز فيه على الإيجابيات أكثر من السلبيات. ومن الأفضل إثابة النجاح بدلا من معاقبة الإخفاق لأن شيئا لا يضاهى النجاح سوء النجاح ذاته. وبالتالى لضمان استمرارية الذين يحسنون فى ادائهم، لابد من تقديم حوافز مادية لهم، فالثناء اللفظى غير كاف لاستمرارية العمل الجيد.

وإذا أريد إشراك الجامعات المنظمة (ذات السمعة العالمية) entrepre والحرة mega فى النظام القومى لضمان الجودة والفحص الخارجي، لابد من الأخذ فى الاعتبار تاريخ تطور هذه الجامعات وعلاقتها بالجامعات التقليدية. فالجامعات التقليدية تقدم برامج متميزة مستفيدة فى ذلك من خبرة الجامعات المنظمة فى هذا المضمار، وبالتالى، فهى مطالبة بالمنافسة فى تقديم التعليم المرن. ورغم أن الجامعات المنظمة رائدة فى مجال الصناعة، فإن نجاحها يرجع إلى تاريخها الطويل كمؤسسات تعليمية متميزة. وسمعتها الأكاديمية، ونظام الالتحاق بها. لذلك ليس مستغربا أن تشمئز هذه الجامعات من التعاون مع الجامعات التقليدية فى الممارسات الخاصة بضمان الجودة، وأن يتم تقييمها من قِبل لجنة خارجية يرأسها أساتذة من الجامعات التقليدية.

ولعل الطريقة التى تتعاون بها الجامعة المفتوحة بإنجلترا مع مجلس تمويل التعليم العالى لإنجلترا HEFCE فى ممارسة تقييم المواد مثال طيب للتعاون بين الجامعات التقليدية والجامعات المنظمة. فأغلب أعضاء مجلس تمويل التعليم العالى من الجامعات التقليدية. وتقوم الجامعة المفتوحة من حين لآخر، بتذكيرهم أن أسلوبها ومنهاجها فى العمل يختلف عن أسلوب وطريقة الجامعات التقليدية، من حيث ارتباط التدريس بزمان ومكان محدد، ونتيجة لذلك، انتهج مجلس تمويل التعليم العالى لإنجلترا HEFCE أساليب بديلة لتقديم الخدمات التعليمية، ووسّع مفهومه للجودة، وتحسن الأداء التدريسى أيضا فى الجامعة المفتوحة.

وظهور الجامعات الدولية يتطلب تعاونا كبيرا بين الهيئات القومية لضمان الجودة ومنح شهادات الضمان، من أجل الوصول إلى مستويات للتقييم تكون مقبولة دوليا.

وإذا كان ضمان الجودة منخفضاً إلى حد كبير فى البرامج التعليمية التى تقدمها الجامعات الرائدة، مثل جامعة كاردن Cardean، فمن الصعب التأكد من ذلك فى الجامعات التى يمولها المستثمرون والشركات الخاصة والبنوك. ويُخشى أن تخضع أو تستسلم succumb الجامعات المشهورة لإغراء السوق الدولية، وتنسى تحقيق الجودة وضمانها فى برامجها التعليمية.

وبناء على ذلك، لابد من تعضيد اتحاد Alliance التربية الدولية، ومركز ضمان الجودة الذى أنشئ عام ١٩٩١ لتطوير النظم القومية لضمان الجودة، وتقديم برامج تعليمية دولية، وتيسير الحراك الدولى للطلاب، علاوة على ذلك لابد من إجراء التقييم المستمر للمؤسسات التعليمية، سواء كانت تقليدية أو متقدمة أو عالمية، للوقوف على ضمان الجودة فيها. ولابد أن تكون أهدافها العامة والخاصة واقعية، وليست طموحة أكثر مما ينبغى. وكذلك الحال بالنسبة للخطط والبنية الإدارية، يجب ألا تكلف المؤسسة التعليمية أكثر مما تستطيع. وإذا لم يراع كل ذلك، يكون من الصعب تحقيق الجودة، خاصة بالنسبة لجامعات الدول النامية.

وإذا أُخذَت كل هذه الدروس فى الاعتبار، حينئذ يمكن القول أن ضمان الجودة سوف يستمر فى إفادة التعليم العالى فى الدول المتقدمة والنامية على السواء، فى ظل مستقبل تعليمى معولم.