مقدمة

كانت فرص التعلم والمسؤولية من بين الأمور الأكثر وضوحاً، التي أكدت عليها السياسة في التعليم العالي الأمريكي في النصف الثاني من القرن العشرين. وبينما كانت مسائل أخرى تتعلق بالتعليم العالي مدار بحث، فإن مخاوف السياسة حول الطلب المتزايد على التعلم وتقويم الأداء كانت الأكثر وضوحاً. وما يزال البحث عن الجودة مسألة مركزية تتمتع بالصدارة، فيما ندخل القرن الواحد والعشرين.

إن الأدلة على القلق الأكاديمي والعام حيال جودة التعليم العالي وأدائه كثيرة. وهي تشمل الظهور السريع والواسع الانتشار لتحديد المرتبة وتعيين القيمة في وسائل والإعلام العامة؛ ومعايير اعتماد جديدة تُبرز معلومات عن فعالية التعليم بالمقارنة مع تشديد العملية الأقدم؛ وبيانات وأبحاث عن الوظيفة تصدرها جمعيات التعليم العالي الإقليمية والوطنية؛ ومقالات نقدية مطولة ومتكررة؛ وبيانات عامة لمسؤولي الهيئة التدريسية ورؤساء الكليات، وأبحاث سياسة مثل توجهات السياسة، التي يصدرها برنامج بحث التعليم العالي الذي ترعاه جمعية PEW الخيرية، وبطاقة تقرير قياس 2000 التي تقوّم التعليم العالي في الولايات جميعها، ويصدرها المركز القومي للسياسة العامة والتعليم العالي في كاليفورنيا؛ وأخيراً قوانين متنوعة على مستوى الولايات، وأنظمة، تصدر أوامر للتقويم والإبلاغ عن مؤشرات الأداء.

أين يكمن الدافع من أجل هذا البحث الأكثر حيوية عن الجودة، وعن حركة الاهتمام بالأداء داخل الجامعة وخارجها -حيث أعضاء هيئة التدريس كلاعب رئيس- وحيث يوجد مستثمرون آخرون في الحكومة والإعلام؟ يمكن أن تُعزى بعض المسؤولية بشكل ملائم لأولئك الموجودين داخل الجامعة، والذين يقومون بما يجب أن تقوم به القيادة في أي مشروع، مثل طرح أسئلة عن الهدف والأداء. وما الذي نحاول إنجازه؟ وهذا فضول حيال الهدف. كم هو جيد العمل الذي نقوم به وكيف نعرف هذا؟ وهذا فضول حيال الأداء. وربما يمكن أن يُعزى دافع آخر إلى القادة المدنيين والسياسيين الذين -بعد أن شاهدوا الاستثمارات الكبيرة التي تمت في التعليم العالي

لأكثر من 50 عاماً- فقدوا رغبتهم «باستثمار النقود في هذا المجال» دون طرح أسئلة عن الأداء والجودة. ويمكن أن يكون هناك سبب آخر هو تحديات انخفاض العائدات وتحديات احتواء الكلفة التي تقود إلى فضول متأزم عن الأولويات العامة، والتفكير بشكل جدي بالحكمة التقليدية القائلة: إن الكلفة والجودة مترابطتان إيجابياً على الدوام وبشكل مباشر.

ويبدو كأنه من العدل القول: إن الفضول العام المتعلق بـ أداء الكليات والجامعات يمكن أن يصبح أكثر توتراً، حين يتخلى كل من الأفراد والمؤسسات عن الاستقامة في واجبهم ومسؤوليتهم الأكاديمية. لقد استدعى السجل المحزن والمخيّب للنفاق في الكليات والجامعات تدقيقًا متزايداً، وبشكل قابل للفهم. وبغض النظر عن أصول الاهتمام القومي الناشئ بالجودة والمسؤولية الجامعية، فقد فتح الجدل سلسلة من المسائل حول تعريف وتطوير وشرح الجودة في كلياتنا وجامعاتنا للتفتيش العام والمهني:

- هل الجودة محدودة؟ هل تستطيع بضع مؤسسات فقط أن تأمل في إنجاز التميّز؟ هل علينا الحصول على أهرامات من الأناقة (البرستيج) تستند إلى الحجم والانتقائية، أم هل سنتوقع ونشهد التميز في الأداء بين سلسلة متنوّعة من المهمات المؤسساتية؟
- هل الضامنون الرئيسون للجودة في الكليات والجامعات هم أنظمتنا الخاصة بضمان الجودة، كالاعتماد والتقويم، أم هل هناك مكان للانخراط الأخلاقي والوصفي أيضاً؟
- هل يُعبَّر عن جودة برنامج أو مؤسسة في مؤشر أداء مفرد أو دليل كتحديد المرتبة أو التصنيف، أم هل يحتاج الأمر إلى أكثر من نقطة معطيات واحدة لتحديد غنى كل من الأداء الفردي والمؤسساتي؟
- كيف يمكن أن تُجرّب الأدلة على الجودة؟ وبمعنى آخر: أي نوع من الأداء يُعدّ مقبولاً ومن الذي يقرر؟

- ما الذي يجب أن يكون باعث القرار الرئيس لجهود تأكيد الجودة: التحسين أم المسؤولية؟ وأمام من تكون الجامعات والكليات مسؤولة؟
- إلى أي درجة يجب أن تُكشف المعلومات عن الجودة للرأي العام؟
- ما هي علاقة الشراكة الملائمة بين الجامعة والفاعلين الخارجين على مسرح الجودة؟ كيف يمكن موازنة مبادئ الاستقلالية والمسؤولية بشكل بناء؟
- ما هي التعقيدات التي تضيفها ضغوط السوق -الطلاب بوصفهم مستهلكين، والشهادات الجامعية بوصفها منتجات- إلى تحدي ضمان الجودة؟

يجب أن يعتقد المرء، بطريقة ما أن الأكاديميين الأمريكيين والأصدقاء المدنيين يتحدثون بشكل سطحي عن الجودة الجامعية، وكأن الجميع يفهمون بشكل واضح ما الذي يعنيه المصطلح. إن الاختلاف الأكثر حيوية بخصوص الأداء -على أي حال- يمكن أن يُعزى إلى غياب الوضوح أو الاتفاق على المهمة والهدف، وإلى المزيد من التعقيدات الفلسفية المنعكسة في الأسئلة المطروحة أعلاه.

الغرض من هذا الكتاب

صمم هذا الكتاب ليتناول هذه الأسئلة على ضوء الالتزام التاريخي والتقني والفلسفي، من أجل تطوير قضية كل من الوضوح والفهم. ويمتلك أصولاً في كتاب يعود إلى العام 1999 كان عنوانه (الدليل على الجودة)، ألّفه أحد مؤلّفي هذا الكتاب الذي بين أيدينا، والذي يملك حقوق نشره أيضاً. ولقد تم تحديث المواد في الفصول الأصلية وأضيفت فصول إضافية من أجل معالجة موضوع ضمان الجودة بشكل أكثر كمالاً.

ونهدف في هذا الكتاب -كما في المجلد السابق- إلى أن نكون وصفيين، ونقدم مركّباً من الممارسة المعاصرة والسياسة في ضمان الجودة الجامعية. ونهدف إلى أن يكون الكتاب تقويمياً، يسبر القوى والمسؤوليات القانونية للأنظمة جميعاً ومقاربات ضمان الجودة. ونريد له أن يشدّد على ضمان أن الجودة في الكليات والجامعات هي

رحلة شراكة في الرعاية والجسارة، وفي المثابرة والمجازفة. ونريد له أن يكون إرشادياً، يدخل إطاراً من المبادئ والممارسات المصممة لتعزيز فاعلية جهود ضمان الجودة.

كان التطلع الأول للكتاب هو أن المعالجة الوصفية لأنظمة وممارسات ضمان الجودة ستحسن الإبلاغ، وأن كل فصل سيشجع الفهم المعزز. وعلى أي حال، نتوقّع أن يحفّز الكتاب أيضاً الفضول والاختلاف، وهذه نتيجة ستعزز اعتقادنا بأن ضمان الجودة يجب أن يكون: (1) مغامرة في القرار والاكتشاف، تقود إلى التجديد في البرامج، والسياسات، والأشخاص، و(2) تمريناً في الاكتشاف يتحدى فهمنا للهدف والأداء وطبيعة المشروع الجامعي.

ونؤكد أيضاً على وعد ضمان الجودة لتقوية إحساس بالجماعة وتغذية أجندة الحرص المشترك. إن مسائل التعليم والتعلم منخرطة بشكل خاص في العزلة المهنية والوحدة في غالب الأحيان. ثمة أسئلة أخرى تتعلق بالمسؤولية والمكافأة -بمصالحة التوترات في الواجب المهني- تُحلل في غالب الأحيان ويُقر بها، ولكنها تبقى منفصلة بشكل منظم بينما يصارع أعضاء الهيئة التعليمية كي يفاوضوا التوترات في مهنهم.

إن البحث عن الجودة كما هو مصور في هذا الكتاب يجب أن يشدد على أن أعضاء هيئة التدريس القائمين مسؤولون عن تأثيرهم الفردي في حياة الجامعة والطلاب، وعن تأثيرهم الجماعي في الجماعة والثقافة التي تساعد في إنشائها. ولن تبزغ الجودة في الخلفيات العامة أو الجامعية إلا إذا اخترقت المحادثات الحواجز بين الأقسام، وربطت الشركاء جميعاً في التزام جماعي.

ولا يمكن التعبير عن نتائج التعليم الجامعي جميعها، وعمَّا هو مهم لما يحدث في صفوفنا واستوديوهاتنا، ولا عن كل ما هو ثمين في التفاعل بين المعلم والتلاميذ، ولا عن كل تأثيرات مضاف القيمة في الكلية بالأعداد والمقاييس ويجب ألا يُعبّر عنها هكذا. أين تكون الأداة قوية بما يكفي وحساسة بما يكفي كي تترجم كل لحظة جميلة من التبادل التعليمي إلى أرقام؟

ونستطيع -على أي حال- التحقق من إن كنا ننقذ رؤية طلابنا من بؤس الابتذال. ونستطيع أن نعرف إن كنا نخدع طلابنا حيال وعدهم وإمكانياتهم. إن الدعوة الأولى

لمسؤوليتنا في التعليم العالي، إذاً ليست لمجالسنا الحاكمة ومجالسنا التشريعية وليست لوكالات الاعتماد والإعلام. إن الدعوة الأولى لمسؤولياتنا هي لطلابنا. أن نعرف أن طلابنا عاشوا مناخاً من الجودة المتدنية لا يتطلب جهداً فلسفياً كبيراً في تعريف الجودة، ولا أي مأثرة تكنولوجية في قياسها وإنما العواطف البسيطة للحرص والمواجهة.

وعن هذه النقطة، نقول: إن ضمان الجودة ليس ممارسة فكرية فحسب. ومن المؤكد أنه ممارسة تستدعي فكرنا الأفضل وانخراط عقولنا الأفضل. ولكنها مغامرة يجب أن تستخدم عاطفتنا واستقامتنا كذلك. فالفشل في اكتساب المعلومات وتطبيقها على الجودة يؤكد أننا نفتقر لكل من الحرص والمواجهة، وهذا خلل مؤسف في الشخصية في جماعة لديها فضول.

كيف يمكننا أن نعيّن قيادة هادفة من أجل تحسين البرنامج والخدمة دون معلومات عن الجودة؟ كيف يمكن أن يستحق جبن كهذا احترام طلابنا؟ كيف يمكن أن نعلّم طلّابنا دور المجازفة والشجاعة والنظام والمثابرة في التعلم، إذا لم نجسّد هذه القيم نفسها في التعلم عن الهدف والأداء؟ إن التعلم، عبر الفعل -وتسخير التأمل والفعل- يقدمان لبحثنا عن الجودة أداة لا مثيل لها من التعلم، وفرصة لشرح قوة شخصية جماعة متعلّمة.

الجمهور

إن الجودة والمسؤولية في التعليم الحالي مصممتان لمجموعة من القراء المهتمين بالجودة - بتعريفها، وقياسها، وفضلاً عن ذلك، بالطريقة التي تطبق بها، ويجب أن تطبق بها المعلومات عن الجودة من أجل اتخاذ القرار. إن الهيئة التدريسية والموظفين المهتمين بتطوير وتحسين برامج ضمان الجودة سيجدون الكتاب مفيداً. ونأمل أيضاً أن يجد الأصدقاء في الحكومة والشؤون المدنية المهتمين بالجودة الجامعية - أعضاء مجلس الإدارة الحاكم، والمشرّعون، والصحفيون، وممثلو الإعلام الآخرون - هذا الكتاب قيّماً في شحذ معرفتهم في مسائل الجودة الجامعية وحساسيتهم تجاهها.

إن التجربة مع المجلد السابق -دليل الجودة- توحي بأن الكتاب سيبرهن أنه ذو قيمة للطلاب الخريجين المسجلين في برامج الدراسات العليا في التعليم العالي.

يمتلك الأصدقاء النقاد آراء مشوشة عن القراء المحتملين للكتاب. وعلى أي حال، نعتقد أن الكتاب يمكن أن يبرهن أيضاً أنه ذو أهمية للأصدقاء في قطاع الشركات الذين يمتلكون بالتأكيد ارتباطًا جدياً في مسائل الجودة. ونتعلم منهم، ونعتقد أن هناك مجالاً لمواصلات بطريقين هنا. بوصفنا جامعيين وأصحاب شركات نواجه تحديات مشتركة في التعريف والقرار، وفي الدليل والمعيار، وفي التوقيت والحكم. إن المحادثة الحية والتعليمية ممكنة بما أن مجتمعنا برمته يبحث عن طرق كي يقوّي أداءنا، ومن المنظور الفردي والمؤسساتي في آن واحد معاً. ومهما كانت طبيعة المشروع، فإن طرح الأسئلة على الغايات يجبرنا بشكل محتم على طرح أسئلة على بداياتنا.

وأخيراً، نأمل أن يجد زملاؤنا في التعليم العالي في أنحاء العالم فائدة في هذا الكتاب. فالطرق التي يغذي بها التعليم العالي الأمريكي الجودة، ويؤكدها تختلف جزئياً عن الطرق المتبعة في ثقافات وبلدان أخرى. ومرة أخرى، هناك استحقاقات في جسور التعلّم التي فيها طرق اتصال ثنائية: ذهابًا وإيابًا، وثمة نكهة متزايدة ومشجعة في المحادثة حول ضمان الجودة في التعليم العالي.

خلاصة عامة عن المحتويات

يقدم الفصل الأول خلفية الاهتمام المتنامي بالجودة الجامعية، ثم يقدم فحصاً جدياً للمسائل الحالية عن: كيف تُعرّف الجودة وتُقاس؟ وكيف يمكن ويجب أن تُسهم المعلومات عن الجودة في صناعة القرار الأكاديمي؟ ونقدم في هذا الفصل أيضاً تعريفاً للجودة يأخذ بعين الاعتبار كلاً من المظاهر التقنية والأخلاقية. ويسمح لنا التعريف بأن نربط تقديمنا وتقويمنا لأنظمة وأساليب ضمان الجودة في الفصول الآتية.

ونصف من الفصل الثاني حتى الثامن أساليب ضمان الجودة: الاعتماد، وتقويم ترتيب الكليات الجامعية والترخيص المهني، ومراجعات البرامج الأكاديمية، ودراسات مخرجات الكلية، وإدارة الجودة الكلية. وقُدمت هذه الأساليب في الترتيب الزمني

التقريبي لظهورها. وعلى سبيل المثال، من الواضح أن الاعتماد هو أحد أقدم أسلوب لضمان الجودة وهو مميز لتاريخ التعليم العالي الأمريكي. إن مراجعات البرنامج، ودراسات المخرجات، وإدارة الجودة الكلية من ناحية أخرى، هي تطورات أحدث في ضمان جودة التعليم العالي. ونقدم قوى وحدود كل أسلوب ومحاولة لتحديد المراسي الفلسفية التي شُيِّد عليها كل نوع من أنواع أنظمة ضمان المسؤولية.

وننتقل من الفصل التاسع حتى الحادي عشر إلى مملكة المسؤولية، وكيف تُستخدم أنظمة ضمان الجودة لشرح التصرف بالموارد للمستثمرين. ويصوّر الفصل التاسع – على سبيل المثال– نشوء مؤشر الأداء وأنظمة تمويل الأداء كنماذج أساليب المسؤولية. ويشدد الفصل العاشر على أهمية الالتزامات الأخلاقية كمتمِّم لأنظمتنا التقنية من أجل ضمان الجودة. ويستقصي الفصل الحادي عشر التوترات التي توجد في غالب الأحيان بين ثقافتي المحاسبة المدنية الجامعية، ويقدم إطاراً رئيساً لتشكيل شراكات مسؤولية أكثر فعالية.

إن الفصل الثاني عشر هو الخاتمة، ويحاول أن يستخرج من مناقشات الفصول السابقة مجموعة من المثل الحاكمة، أو المبادئ المرشدة، المصممة لتقديم مقاربة أكثر فعالية لضمان الجودة في التعليم العالي. ويقترح إستراتيجية أكثر استقامة لمغامراتنا في ضمان الجودة، ويشدد على نتائج التجديد التي يمكن أن تتدفق من أولئك الذين يقومون برحلة الاكتشاف. ويشدِّد هذا الفصل الختامي على الحاجة إلى الالتزامات بالجودة التي تخترق قلب الحرم الجامعي، والتي تربط التحالف الفعال لكل من يمنحون صوتاً وهدفاً للمشروع الجامعي، والذي يكشف عن حضور ثقافة الحرص والمواجهة.

عرفان بالجميل

هناك كثيرون يجب أن نعبر عن امتناننا لهم من أجل هذا الكتاب. ونعبر عن تقديرنا لزوجتينا، لندا وروني، ولأولادنا من أجل دعمهم؛ ولجامعة تينيسي وكلية ساوث لدعم جهودنا في ولادة هذا المشروع؛ وللخريجين من جامعة تينيسي لتعليقاتهم

على مسودات المخطوط؛ وللدكتور فريد هاركلرود، والدكتور كاميرون فنشر والدكتور روبرت سوندرز (الذي وافته المنية) من أجل تشجيعهم وإسهاماتهم في أسس هذا العمل والمجلد السابق؛ وللمحررين المتمكنين لمجموعة جرينوود للنشر؛ وللزملاء الإداريين والمعلمين الذين يقومون، في الأفعال اليومية للحرص والتنافس، بواجبهم في الدعوة إلى الجودة والمسؤولية في التعليم العالي الأمريكي.

إي.جريدي بوج

كيمبرلي بنجهام هول