

تخيّل أنك تسأل الزبون

استخدام مسوحات الطلاب والخريجين من أجل المسؤولية في التعليم العالي

جورج دي. كوه George D. Kuh

حين كان ريد كوش Red Koch عمدة لمدينة نيويورك كان يسأل الناس بنحو روتيني حين يتجول في المدينة: "كيف تنظرون إلى عملي؟" كان كوش يفعل ذلك كي يبقى على صلة مع مسائل ناخبيه، ومشكلاتهم وهمومهم. ومنحه هذا أيضاً فكرة عن أدائه وأداء إدارته. ففي أنظمة المسؤولية، تستطيع التغذية الراجعة (feedback) المباشرة من الزبائن أن تقوم بوظيفة مشابهة. فضلاً عن ذلك، ومن أجل الأسباب التي ناقشناها بترك في الفصل الأول، من المتوقع بازدياد أن تقدم مؤسسات ما بعد الدراسة الثانوية دليلاً يظهر استخداماً مسؤولاً وفعالاً للموارد.

إن مسوحات الطلاب الحاليين والسابقين هي من بين المصادر المتعددة للمعلومات التي تزكيتها السلطات بالإضافة إلى نظام رفع تقارير عن الأداء وضمن الجودة (بانتا Banta، رودولف Rudolph، فان ديك Van Dyke، وفيشر Fisher 1996؛ بوج Bogue وهول Hall، 2003؛ إيويل، 1984، 1997؛ بيترسون وفوغان Vaughan، 2002). فضلاً عن ذلك، من غير الممكن تحديد كيف تنجز كلية أو جامعة أهدافها التعليمية جيداً بدون معلومات من هذه المجموعات من أصحاب الأسهم المؤسسين (آستن، 1991). وبالفعل، إن المؤسسات ملزمة بأن تكون مسؤولة عن طلابها، وأيضاً عن المعنيين (أصحاب الأسهم) الآخرين، والحصول على مدخلات أو اقتراحات من الطلاب والخريجين ورفع تقارير علنية عن تجاربهم باعتبارها طريقة واحدة للقيام بذلك.

في هذا الفصل، أفحص مسائل تتعلق باستخدام مسوحات الطلاب والخريجين كجزء من إطار مسؤولية. أولاً، أُعبر عن بسط للمبادئ للحصول على المعلومات بشكل مباشر من الطلاب المسجلين حالياً والخريجين ثم أصف حفنة من الوسائل التي يمكن استخدامها لأهداف كهذه. تالياً، أشرح كيف يمكن أن تستخدم نتائج المسح بالشكل الأنسب من أجل ضمان الجودة والتحسين المؤسسي. ثم أناقش لماذا لا تُستخدم غالباً المعلومات من مسوحات الطلاب والخريجين من أجل أهداف تتعلق بضمان الجودة. وأختتم ببعض الاقتراحات من أجل استخدام نتائج المسح بفعالية. ويأتي كثير من الأمثلة الواردة من تجربتي في إدارة المسح القومي لانخراط الطلاب، وهو مسح سنوي لمدى اشتراك طلاب الكلية في الممارسات التربوية الفعالة.

صوت الطالب ومسؤوليته

لأكثر من عقدين، كانت عربة التقويم تتجول عبر المشهد الطبيعي لكليات وجامعات الولايات المتحدة. واعتُقد مرة أن التقويم بدعة (إيويل، 2002)؛ أما الآن فإن جميع جمعيات الاعتماد الإقليمية، وكثيراً من هيئات ميدان محدد، تتوقع أن تقدم المؤسسات دليلاً على تعلم الطالب، ومقاييس أخرى لجودة تجربة الطالب. وفي أثناء انعقد الماضي تقريباً قومت جميع الكليات والجامعات مظهراً ما من برنامجها التعليمي (بيرتسون وفوغان 2002: الفصل الخامس). إن المسوحات هي الطريقة المنضلة لجمع المعلومات عن تجربة الطالب ويعود ذلك إلى أسباب عدة.

أولاً، المسوحات هي غير مكلفة نسبياً في تطويرها وإدارتها بالمقارنة مع إجراءات ضمان جودة أخرى مثل المعطيات المتعلقة بحسابات التأمين على الحياة التي تقتضي جمعاً وإبلاغاً منفصلين أو تقويمات التعلم الموضوعية أو مهارات متنوعة. ولأن أنواعاً مختلفة من المسوحات هي متوفرة بشكل جاهز، يمكن أن تُستخدم

بشكل واسع داخل مؤسسة أو في مجموعات من الكليات والجامعات داخل نظام ولاية أو اتحاد، وتقدم المعطيات من أجل إجراء المقارنات وأشكال أخرى من مقارنة الأنداد. فضلاً عن ذلك، إن تقارير الطلاب هي المصدر الوحيد القابل للتطبيق، والمؤثر في الكلفة لأنواع معينة من المعلومات من عدد ضخم بما يكفي من أجل أن تكون المكتشفات قابلة للتعميم داخل وعبر المؤسسات. فبعض النتائج المهمة - مواقف وقيم أو مكتسبات في الكفاءة الاجتماعية أو العملية، مثلاً - لا يمكن أن تقاس بواسطة روائز إنجاز. وبالنسبة لكثير من مؤشرات الممارسة التعليمية، إن تقارير الطلاب هي غالباً المصدر الوحيد للمعطيات الذي له معنى. وفي معظم الحالات، سيكون من المكلف جداً، والمستحيل لوجستياً، اكتشاف كيف تستخدم أعداد هائلة من الطلاب، في سلسلة من الأنماط المختلفة من المؤسسات وقتها وتتفاعل مع أندادها وأعضاء هيئة التدريس، وتتخرط في أنشطة أخرى هادفة تريوبياً. أخيراً، إن لأصوات الطلاب استساغة مغناطيسية لدى صانعي السياسة على مستويات مختلفة: رجال القانون، أعضاء اللجان، وأعضاء هيئة الإدارة. حين تثبت معطيات المسح القصص، فإن الرسالة لا تقاوم.

مسوحات وتطبيقات مسؤولية مختارة

أراجع في هذا القسم، بشكل موجز، عدداً من مسوحات الطلاب والخريجين المستخدمة بشكل واسع، وأوضح استخدامها الممكن كإجراءات ضمان جودة وتحسين مؤسسي. وأعتمد على تحليل بوردين Borden وزاك - أوينز Zak-Owens (2001) لأكثر من دزيتين من وسائل التقييم التي استُخدمت مع أعداد كبيرة من الطلاب في أنماط مختلفة من الكليات والجامعات. راجع بوردين وزاك - أوينز أيضاً وسائل أخرى يمكن أن تُستخدم من أجل أهداف المسؤولية وضمن الجودة، وبينها

مقاييس مباشرة لنتائج وبراعة التعلم وسلوك هيئة التدريس، والتي بعضها متاح من برنامج رائز الكلية الأميركية وخدمة الرائز التعليمي.

طلاب داخون

يُعرف عن الطلاب حين يبدوون الكلية أكثر مما يُعرف عنهم في أي وقت لاحق لعدة أسباب. أولاً، تحصل المؤسسات على كثير من المعلومات من الطلاب كجزء من عملية القبول. ثانياً، إن الهيئات التي تدير امتحانات الدخول في الكلية، المتعلقة ببرنامج اختبار الكلية الأميركية واختبار القبول في الجامعة، تجمع أيضاً كمية جيدة من المعلومات من الطلاب. مثلاً، إن الاستبيان الوصفي للطلاب الخاص بهيئة الكلية يسأل عن سجل المدرسة الثانوية ونماذج دراسة المقرر التعليمي، والخلفية العائلية، وخصائص طلابية أخرى. وتلخص خدمة الملمح الموجز عن صف الطالب الجديد الخاصة باختبار الكلية الأميركية عدداً كبيراً من خصائص الطلاب الكافية للاطلاع. وتقدم هذه المصادر معلومات أساسية غنية عن من يُقبل في أية أنواع من المؤسسات، وتسمح بمقارنات خصائص الطلاب بين المؤسسات وداخل النظام. هذا النوع من المعلومات جوهري من أجل إبقاء قدرة الطالب المتواصلة، ونماذج تسجيل الطلاب، ومكان الإقامة، وخصائص أخرى في تحليلات أداء الطلاب والمؤسسات. سأعود إلى هذه النقطة فيما بعد.

إن السبب الثالث لمعرفتنا كمية كبيرة عن الطلاب حين يبدوون دراساتهم الجامعية هو برنامج البحث المؤسسي التعاوني (CIRP). فهذا البرنامج الموجود في مؤسسة أبحاث التعليم العالي في جامعة كاليفورنيا UCLA هو المسح السنوي الأضخم والأكثر استمرارية (33 سنة) في البلاد لطلاب البكالوريوس. ففي كل عام، يجيب مئات الآلاف من الطلاب الداخلين إلى الكلية عن أسئلة برنامج البحث المؤسسي التعاوني عن خلفيتهم ومواقفهم، ويقدمون صورة شاملة عن تجاربهم قبل

الكلية. ويجمع استبيان توقعات طالب الكلية (CSXQ) الموجود في مركز جامعة إنديانا لأبحاث ما بعد الثانوية، معلومات من الطلاب حين يبدؤون الكلية، مركزاً على توقعاتهم حول تجربتهم قبل التخرج. وتساءل "وسيلة المائة بند" عن كمية الوقت والطاقة اللتين ينوون أن يصرفوهما على مسائل متنوعة، وبينها الدراسة، وحضور الأمسيات الثقافية، والتفاعل مع أقرانهم، وإلى ما هنالك.

خصائص وتجارب الطلاب المسجلين

تشير الأبحاث الضخمة عن تطور طالب الكلية إلى أن ما يفعله الطلاب حين يدخلون الكلية هو أكثر أهمية لتعلمهم (و، بشكل مثير للجدل، أكثر أهمية للفعالية التربوية لمؤسسة) من هم أو ماذا يحضرون معهم إلى التعليم ما بعد الثانوي (باسكاريللا وتيرينزيني، 1991). أي، بعد التدقيق بالقدرة على الدخول وبالخصائص المؤسسية، إن تعلم الطالب هو بشكل رئيسي وظيفة الوقت والطاقة اللتين يخصصهما الطلاب لدراساتهم والأنشطة التعليمية أخرى هادفة. فالكليات والجامعات ذات التعليم الفعال توظف ممارسات في فن التدريس وتنظم المنهاج وفرص تعلم أخرى بطرق تغري الطلاب كي يبذلوا المزيد من الجهد في أنشطة هادفة تعليمياً أكثر مما تستطيع فعل ذلك بطريقة أخرى.

إن إحدى الوسائل المستخدمة بشكل أوسع، والتي تهدف إلى تقويم جودة التجارب التعليمية للطلاب، هو المسح القومي لانخراط الطلاب (NSSE) والموجود في مركز جامعة إنديانا لأبحاث ما بعد الدراسة الثانوية. فالمسح القومي لانخراط الطلاب يسأل الطلاب في جامعات وكليات الأربع سنوات أن يبلغوا عن ترددهم في الانخراط في دزينات من الأنشطة المرتبطة تجريبياً بنتائج مرغوبة من الكلية. وتمثل الأسئلة مزيجاً من الأنشطة التي يستطيع الطلاب القيام بها لوحدهم، كممثل الدراسة، ومناقشة أفكار من الصف مع أقرانهم، والمشاركة في برامج لاصفية،

بالإضافة إلى أنشطة تتطلبها المؤسسات، كمثّل كمية القراءة والكتابة وطبيعة العمل الفكري الذي يُشدد عليه في الصفوف. فالاستجابة لهذا السؤال وأسئلة أخرى تقتضي أن يفكر الطلاب بما يضعونه في دراساتهم ويحصلون عليه منها. إن فعل إكمال مسح كمثّل المسح القومي لانخراط الطلاب هو فعل تربوي فعال لأنه يشجع الطلاب على التفكير بكيفية قضاء وقتهم وبعواقب سلوكهم أثناء العام المنصرم.

وتشمل مسوحات طلاب مسجلين أخرى في مؤسسات الأربع سنوات المسح الذي يُدعى "عامك الأول في الكلية" (YFCY) و"مسح طالب الكلية" (CSS)، وتقوم بهما جامعة كاليفورنيا. ويكمل الطلاب المسح الأول في نهاية العام الأول والثاني في نقضة ما لاحقة، وبشكل نموذجي في الفصل الأخير من العام الأخير. ويمكن ربط كل منهما باستجابات لبرنامج البحث المؤسسي التعاوني من أجل تقدير القيمة المضافة، أو تأثير الكلية على تعلم الطالب من خلال مطابقة استجابات من بداية دوام الطلاب في الكلية مع استجابات يتم تقديمها عند اقتراب نهاية العام الأول (عامك الأول في الكلية) أو كطلاب في العام الأخير (مسح طالب الكلية).

إن استبيان تجارب طالب الكلية (CSEQ) هو الوسيلة المرافقة لاستبيان توقعات طالب الكلية (CSXQ) ويقام به في فصل الربيع الدراسي لعام الكلية الأول أو الأعوام التالية. وبالإضافة إلى الإبلاغ عن تكرار انخراطهم في سلسلة من الأنشطة الهادفة تعليمياً، يقدّر الطلاب مدى تقدمهم نحو خمس وعشرين نتيجة مرغوبة للكلية، بينها المقدرة على الكتابة، والتعلم المستقل، والعمل بفعالية مع أناس من خلفيات مختلفة، ومهارات مهنية. وكما هو الأمر مع برنامج البحث المؤسسي التعاوني ومسوحاته التابعة، إن استخدام مزيج من استبيان توقعات طالب الكلية واستبيان تجارب طالب الكلية أو استبيان تجارب طالب كلية المجتمع المحلي (CCSEQ) يمكن أن يسجل درجة تحقق توقعات الطلاب من خلال سلوكهم

الملاحق وكيف يتغير سلوكهم مع مرور الوقت. وحين استُخدمت كجزء من تصميم طولاني، مثلت النتائج تأثير الكلية على الطلاب. ويمكن استنتاج الفعالية المؤسسية من خلال فحص أداء الطالب المرتبط مع مجالات أولوية محددة كأهداف، مثل برامج الدراسة الخاصة أو أنشطة معيّنة تقوّمها المؤسسة أو الولاية؛ والمشاركة في خدمة الجماعة هي مثال على ذلك.

يتوفر في كليات العاميين مسح "أوجه المستقبل" الذي طورته الجمعية الأميركية لكليات المجتمع المحلي وبرنامج اختبار الكلية الأميركي؛ ويقوم المسح بجمع معلومات ديموغرافية عن الطلاب. ويحصل مسح كلية المجتمع المحلي لانخراط الطالب (CCSSE) على معطيات تكميلية عن انخراط الطلاب في ممارسات تربوية فعالة من خلال جمع كثير من المعلومات نفسها مثل المسح القومي لانخراط الطالب. وتم استخدام مسح كلية المجتمع المحلي لانخراط الطالب والمسح القومي لانخراط الطالب في تجارب في حفنة من الولايات لتقديم دليل على تعلم الطالب من أجل قياس بطاقات تقارير ولاية بعد أخرى.

وكما يشير زيمسكي (الفصل الثاني عشر) وآخرون (انظر بيترسون وفوغان) لا تُنشر نتائج معظم المسوحات في غالب الأحوال، رغم أن مئات المدارس تستخدم "المسح القومي لانخراط الطالب"، و"عامك الأول في الكلية"، ومسح طالب الكلية، واستبيان تجارب طالب الكلية. على أي حال، تمتلك هذه المعلومات وعداً كبيراً للإبلاغ عن الأداء وضمان الجودة، ومن المحتمل أن المزيد من المدارس ستستخدم وسائل كهذه في المستقبل. وفي الحقيقة، إن بعض مجالس الإدارة وهيئات الإشراف الخاصة بالولاية تقوم بدمج نتائج المسح القومي لانخراط الطالب كجزء من مجموعة محددة من مقاييس الأداء التي يقتضيها مجلس التعليم العالي لولاية فرجينيا. ويمزج مجلس ولاية كينتيكي لما بعد الدراسة الثانوية معطيات المسح

القومي لانخراط الطالب مع مسح ارتياح المتخرجين المطور محلياً كي يبلغ أحد موشراته الخمسة الرئيسية عن التقدم في تهيئة أهالي كينتيكي للحياة والعمل؛ ويسهم سؤال آخر للمسح القومي لانخراط الطالب في إجراء الالتزام المدني في كينتيكي. بالإضافة إلى ذلك، تستخدم كينتيكي درجات الانخراط الفعلية والمتبناً بها التي يحسبها المسح القومي لانخراط الطالب كي تقارن أداء جامعات كينتيكي العامة إزاء المعدل القومي.

ويستخدم نظام جامعة تكساس المسح القومي لانخراط الطالب كي يلبي أمر الولاية الخاص للحصول على معلومات من "زيائنه". ويقدم ملف مسؤولية سنوياً إلى المجلس التشريعي للولاية وتحليلاً لتجارب طلاب الجيل الأول. ويدمج النظام الجامعي لساوث داكوتا نتائج المسح القومي لانخراط الطالب الذي تقوم به جامعاته في تحليل نسب الاستمرارية من السنة الأولى إلى الثانية، ويمزج المعلومات عن انخراط الطلاب مع نتائج امتحان التقدم في التعليم العام المطلوب من أجل تقويم فعالية متطلبات المنهاج.

ومن الجامعات الأخرى التي تستخدم بنود المسح القومي لانخراط الطالب كمؤشر، هناك ولاية نيوهام بشاير، وتكساس، وجامعة إي أند إم، وجامعة وسكنسون، وجامعة نورث كارولينا. وتجعل بعض الولايات، مثل نورث كارولينا، نتائج المسح القومي لانخراط الطالب متاحة من خلال الإنترنت. على أي حال، لم تشر أية ولاية معطيات انخراط طلابها؛ وبشكل نموذجي، من الصعب التحديد، ومن المحتمل ألا يعثر على هذه المعلومات إلا شخص يبذل جهداً في البحث عنها.

ارتياح الطلاب

إن الطلاب الأكثر ارتياحاً، بعامّة، يبذلون المزيد من الجهد في دراساتهم ومن المرجح أكثر أن يواصلوا حتى التخرج. وإذا افترضنا أن الأسئلة عن الارتياح صيغت بشكل ملائم، فإن تقارير الطلاب عن تجاربهم تلقي ضوءاً على جودة البرامج والخدمات، وتشير إلى إمكانية يكون فيها الأداء المؤسسي غير مقبول، وخاصة إذا عزز دليل آخر، مثلاً، حين لا تكون المقررات التعليمية متوفرة لتلبية حاجة الطالب وتؤخر التخرج، وحين يقدم المستشارون الأكاديميون نصيحة هزيلة، أو حين يحصل الطلاب على الاستجابة المخادعة التي يضرب بها المثل حين يحلون المشكلات. وتتوقع بعض المؤسسات وأنظمة الولاية أن تُضمّن إجراءات ارتياح الطلاب في خطط الإبلاغ عن الأداء المؤسسي، جامعة إنديانا – جامعة بورديو Burdieu إنديانابوليس (IUPUI)، جامعة تينيسي، وجامعة وسكنسون هي أمثلة على ذلك.

ويقول حوالي 80 إلى 85٪ من خريجي الكليات إنهم مرتاحون "جداً"، أو على الأقل "نوعاً ما"، من نوعية تجربتهم. هكذا، فإن التنوع بين الكليات ليس كبيراً كما يمكن أن يعتقد المرء في هذا الصدد وربما هو محدود بما يكفي كي يشكك بالاستخدام القانوني لأسئلة الارتياح الإجمالي في الإبلاغ عن الأداء وأشكال أخرى من مقاربات المسؤولية. على أي حال، تثبت التجربة أن أسئلة معينة عن ارتياح الطالب من برنامج الاستشارة والتخصص الدراسي يمكن أن تختلف بين الجامعات في نظام ولاية (باننا Banta وموفيت Moffet، 1987). وتستخدم مسوحات الطلاب المطورة محلياً بشكل واسع لتقويم تلك الميادين وأهداف أخرى ذات صلة مثل مراقبة المثابرة والتحصيل التعليمي للمجموعات المختلفة، والتخطيط الاستراتيجي لرفع التقارير. إن وسيلة الارتياح المطبقة قومياً والأكثر استخداماً بشكل شائع هي من نويل ليفتيز Noel-Levitz – <http://www.levitz.com>

مختلفة (مثل استبيان تجارب طالب الكلية، والمسح القومي لتجارب الطالب) على عدة بنود ارتياح. [noellewitz/pdfs/2003-SSI-Report. pdf](http://noellewitz/pdfs/2003-SSI-Report.pdf). وتحتوي وسائل أخرى لها مجالات تركيز

يمكن أن يكون ارتياح الطالب مخادعاً بحيث لا يمكن تقويمه وتأويله لأنه يستطيع أن يشير إلى توقعات الطلاب حول برنامج، وإلى أحكامهم حول توزيعه في آن. أما أولئك الذين يقولون إنهم مرتاحون جداً فيمكن أن يشيروا إلى أنهم إما "توفعوا جودة عالية وحصلوا عليها، أو أنهم توقعوا جودة متدنية وحصلوا عليها" (فان ليير Van Liere وليونز Lyons، 1986، ص 86). هكذا، إن المحاولات لقياس الارتياح يجب، في الحد الأدنى، أن تميز بين التوقعات والتقويمات. يجب القيام وأيضاً بتعديلات في تحليل معلومات الارتياح للتأكد من أن استجابات الطلاب، الذين لا يستخدمون برامج وخدمات معينة، معالجة بشكل ملائم. إن تعديلات كهذه مهمة لأن طلاباً كهؤلاء لا يمتلكون تجربة مباشرة مع البرامج والخدمات التي طلب منهم تقويمها.

مسوحات الخريجين

كما مع مسوحات ارتياح الطلاب، تستخدم كثير من المؤسسات استبيانات للخريجين مطورة محلياً. ويستخدم مسؤولو التقدم المؤسسي وجمعية الخريجين هذه المسوحات بنحورئيسي لتقويم إخلاص الخريجين وتوليد الإرادة الطيبة بين الخريجين وأصدقاء الكلية. ولكن في السنوات الأخيرة، بدا كأن دمج التغذية الراجعة من الخريجين في أنظمة أداء المسؤولية يزداد. فمثلاً، تجري جامعة وسكنسون مسحاً على خريجها وتستخدم بعضاً من هذه المعلومات في نظامها الخاص بمؤشر الأداء. ففي 2002، تمت تهيئة أكثر من دزينة من بنود مسح

الخريجين، بإذن من مسح طلاب البكالوريوس الذي قام به المسح القومي لتجارب الطالب، من أجل مقارنة تجارب الطلاب المسجلين حالياً والخريجين.

من أجل الاستجابة لقوى السوق، طوّر روبرت زيمسكي Robert Zemsky وسوزان شامان Susan Shaman في جامعة بنسلفانيا سجل نتائج الكلية (CRI) من أجل إنشاء قاعدة بيانات يستطيع المستهلكون استخدامها كي تساعدهم في اختيار كلية. ويسأل سجل نتائج الكلية خريجي الكلية عن مهنتهم ودخلهم؛ وتحصيلهم العلمي؛ ومهاراتهم في العمل؛ وكفاءاتهم ونقاط نقصهم المدركة في مجالات الاتصال، والاستدلال الكمي، وجمع المعلومات، والانخراط في التعلم طوال الحياة والقيم التي تعكس الفنون والثقافة؛ والانخراط المدني؛ والصحة البدنية؛ والدين. وفي سنة 1999، استخدمت حوالي ثمانين كلية وجامعة سجل نتائج الكلية مع عينات من خريجها من خلال موقع آمن على شبكة الإنترنت. إن المعلومات عن استخدامه منذ عام 2000 ضئيلة بعد أن تم تسليم الوسيلة إلى بيرتسون Peterson's، ناشر دليل الكلية. ولم تستخدم النتائج إلا قليلاً، لأسباب شُرحت فيما بعد (رولز Rowles، 2003).

دمج معطيات مسح الطلاب والخريجين:

تجربة تينيسي

من المثير للجدل أن المثال الأفضل تصميماً والموثق بشكل أكثر شمولاً لاستخدام مسوحات الطلاب والخريجين في الإبلاغ عن الأداء وضمنان الجودة هو جامعة تينيسي، حيث استخدمت إجراءات كهذه لأكثر من عقدين. وخلال سنة 2002، خصصت العملية أكثر من 350 مليون دولار لتمويل الأداء (بوج وهول، 2003). مبتدئين ببرنامج 1979، تستطيع مؤسسة أن تكسب ما يصل إلى 100 نقطة محصنة عبر فئات مختلفة؛ ويستند 20٪ من الطريقة على معطيات من خريجين

حول تجاربهيم (بانتا، 1988). وكانت كل نقطة من خطة تمويل الأداء المؤلفة من 100 نقطة تستحق ستين ألف دولار في يو.تي. نوكسفيل U. T. Knoxville في الثمانينيات والتسعينيات (الاتصال الشخصي مع جورج كوه، 31 تموز، 2003). وبحلول 1992، تبنت كليات وجامعات الولاية مسوحات مشتركة استُخدمت مع الطلاب المسجلين حالياً والخريجين في سنوات متعاقبة. وتشكل المعلومات من الطلاب والخريجين الآن 15٪ من خطة تقويم الأداء. وأضافت تينيسي مؤخراً متطلبات "تطبيق" وتراقب ما تفعله المؤسسات من حيث تعديل السياسات والممارسات المستندة إلى نتائج المسوحات ومصادر أخرى من المعلومات (بوج وهول، 2003).

استخدمت جامعة تينيسي نتائج مسوحات طلابها وخريجها من أجل إقناع المدراء وأعضاء هيئة التدريس أن يركزوا على الاستشارة (عين عميد واحد مستشاراً دائماً)، وزيادة فرص التفاعل بين الطلاب والأساتذة، وتحسين المنشورات للطلاب المحتملين، وزيادة عدد الهيئات الطلابية، وتشجيع المزيد من انخراط الأساتذة في التخطيط للمهن وتعيين الخريجين (بانتا، 1985، 1986؛ بانتا وفيشر، 1986). وأجرت بعض الوحدات مسوحات متابعة كي تعرف المزيد عن تجارب الطلاب في تخصصاتهم، وعن الطلاب المسجلين حالياً والخريجين (بانتا، 1985). وكان أعضاء هيئة التدريس والمدراء مهتمين بعامة بالتغذية الراجعة من المسوحات، جزئياً لأن خصوصية البنود حددت بوضوح ميادين يمكن أن تتم فيها التحسينات في الممارسة التعليمية، والبرامج، والخدمات. ويختلف هذا عن درجات الرائز، التي تُعد ترجمتها إلى خطوات عملية أكثر صعوبة (بانتا، رودولف، فان ديك، وفيشر، 1996).

توحي تجربة تينيسي ببعض الدروس القيّمة، التي سادمج معظمها فيما بعد في القسم الذي يتناول استخدام نتائج المسح بشكل فعال. وجدير بالذكر هنا أن

مجرد جمع المعطيات لا ينتج تحسينات برنامج أو يضمن الجودة. فالانتباه الجاد إلى تطوير الوسيلة واستخدام المعطيات هما خطوتان أساسيتان في العملية لأنهما "تمثلان وسائل ربط التقويم بالمهام والأهداف المؤسسية" (بايك Pike وبانتا، 1978). "تمت عملية التقويم في تينيسي تدريجياً، دون جدل معتبر، والسبب الرئيسي هو التخطيط الحريص، الذي اشتمل من البداية على أصحاب أسهم أساسيين من هيئة التدريس، وسمح للمؤسسات أن توظف أهدافها الخاصة وطرقها في المراقبة في مجالات لها أهمية للولاية، مثل زيادة تسجيل وبقاء أبناء الأقليات، ونسب التخرج" (بانتا، رودولف، فان ديك، وفيشر، 1996).

عوامل تحد من استخدام معطيات المسح في المسؤولية

رغم أن المسوحات تُستخدم بشكل شائع للحصول على معلومات بشكل مباشر من الطلاب والخريجين، كما ذكر سابقاً، فإن نتائج المسح لا تُستخدم، بالضرورة، في بروتوكولات ضمان الجودة. وحين يُبلّغ علناً عن معطيات كهذه، غالباً ما يكون من الصعب على الجمهور الخارجي أن يقارن نتائج كليتين أو أكثر. ستناقش بعض الاستثناءات المهمة فيما بعد، مع بعض الشروط التي من المحتمل أن تحث على المزيد من رفع التقارير عن نتائج المسوحات.

هناك على الأقل خمسة أسباب لعدم استخدام نتائج المسوحات بشكل واسع في برامج ضمان الجودة وعدم الإبلاغ العلني عنها. يتعلق الأول باهتمامات بالثبات والصدق. وهناك اثنتان من المسائل الأكثر ضغطاً هما إن كان الطلاب يقدمون أجوبة صادقة يمكن الاعتماد عليها وإن كانت استجاباتهم تعكس شيئاً ما هادفاً عن التعلم والفعالية المؤسسية. ولا يُعد بعض أعضاء هيئة التدريس والمدراء الأكاديميين عارفين بما يكفي كي يطلقوا أحكاماً سليمة عن التدريس والتعلم. ويعود هذا، جزئياً، إلى صيغ تقويم المقرر التعليمي الكلي الحضور في نهاية الفصل

الدراسي والتي تدمج سوية بشكل نموذجي أسئلة تعالج مجالات يمتلك الطالب فيها تجارب مباشرة ("إن المفهومات المقدمة في هذا المجال قابلة للفهم") مع بنود عن خبرة المدرّس القوية ("المدرّس عارف في هذا الميدان"). ويصبح أعضاء هيئة التدريس مهتمين بشكل يمكن فهمه إذا ظهر أن آراء الطلاب استُخدمت لتقويم الجودة في مجالات هم غير مؤهلين للحكم عليها.

مع ذلك، إن تقارير الطلاب الذاتية عن سلوكهم وتجاربهم في الكلية تكون صادقة وثابتة في آن في الظروف الملائمة (بيرد Baird، 1976؛ بيردي Berdie، 1971؛ جيرشوني Gershuny وروبنسون، 1988؛ كوه وآخرون، 2001؛ بيس Pace، 1985؛ بايك، 1995؛ بوهلمان Pohlman وبيجز Beggs، 1974؛ تيرنر Turner ومارتن Martin، 1984). أما العوامل الأكثر أهمية فهي إن كان المستجيبون يمتلكون المعلومات كي يقدموا أجوبة صحيحة (وينتلاند وسميث، 1993) وإن كانوا راغبين بأن يفعلوا ذلك (آكر Aaker، كومار Kumar، ودي Day، 1998). ويميل البشر بعامة إلى أن يستجيبوا بشكل صحيح حين يُسألون عن سلوكهم الماضي في فترة حديثة من الوقت بشكل معقول (كونفيرس Converse وبريسر Prsser، 1989؛ سنجلتون Singleton، سترتيز Straits، وستريتز، 1993) وحين تتجنب البنود مسائل حساسة، ومربكة جداً (برادبرن Bradburn وسدمان Sudman، 1988)؛ برانت Brandt، 1958؛ كونفيرس وبريسر، 1989؛ دينيسي DeNisi وشو DeNisi، 1977؛ هانسفورد Hansford وهاتي Hattie، 1982؛ لاتنج Lating، سوير Swayer ونوبل، 1989؛ لومان وويليمز، 1987؛ بيس، 1985؛ بايك، 1995). إن الشروط هي التالية: (1) أن تكون المعلومات المطلوبة معروفة للمستجيبين، (2) صياغة الأسئلة بوضوح ودون غموض؛ (3) أن تشير الأسئلة إلى أنشطة حديثة؛ (4) أن يعتقد المستجيبون أن الأسئلة تستحق استجابة جدية وعاقلة؛ (5) أن لا تهدد الإجابة على الأسئلة، أو تربك، أو تنتهك

خصوصية المستجيب أو تشجعه على الإجابة بطرق مرغوبة اجتماعياً. وتلبي معظم الوسائل سابقة الذكر هذه المعايير (بوردين Borden، وزاك أوينز، 2001).

إن وضع درجة على نسب الاستجابة للمسح يهدد الصدق الداخلي؛ والآن تصبح المسوحات أكثر إشكالية بما أن الطلاب يُقصفون بها، من خلال "البريد البطيء snail mail"، والبريد الإلكتروني كي يُسألوا عن جميع أنماط الأنشطة الممكنة. وتتسلسل أسئلة الموضوع من مساحيق الزينة المفضلة، إلى المواقف من الكحول والاستهلاك، إلى المعتقدات الروحية والتجارب المتنوعة، إلى القبول بطعام الجامعة وتسهيلات الاستجمام. ويخضع الطلاب في بعض الجامعات الضخمة لدزينات من المسوحات في فصل واحد! وفي النهاية، تبلغ قلة من الكليات أو برامج بحث المسح القومي عن أكثر من 40% من نسب الاستجابة المؤسسية للطلاب المسجلين حالياً. أما الجامعات القليلة التي تتجاوز بشكل روتيني نسب استجابة كهذه فتُعد المشاركة شرطاً من أجل التسجيل في الدرس أو التخرج. ورغم أن الخبراء يؤكدون أن التقديرات المؤسسية المباشرة التي يمكن الاعتماد عليها يمكن أن تستند إلى عدد قليل يتراوح بين 35 و40 مستجيباً، وأن هوامش الخطأ يمكن أن تُخترل من خلال زيادة أحجام العينات، فإن وجهة نظر معتقة بشكل واسع تفيد أن المستجيبين وغير المستجيبين يختلفون بطرق منهجية، مهمة. ورغم أنه يمكن أن توجد فروق قليلة، فإن معظم الأدلة توحي أنه في الأسئلة حول تجربة الطالب، فإن هذه الفروق هي عادة ليست كبيرة بما يكفي كي تغير الاستنتاجات التي يمكن أن يصل إليها المرء من النتائج، شرط أن تُتبع أفضل الممارسات في القيام بالمسح. وهي تشمل صياغة الأسئلة بعناية واختبارها ميدانياً، وإعداد وسيلة المسح بشكل

❖ يُستخدم بشكل خاص من قبل الأشخاص الذين يستخدمون البريد الإلكتروني كي يصفوا نظام إرسال الرسائل من خلال البريد العادي.

جذاب، واختيار عينات عشوائية، والقيام بمتابعات متكررة لغير المستجيبين، وإلى ما هنالك. ومن أجل الإيضاح، اتصل مركز جامعة إنديانا لأبحاث المسح عشوائياً بحوالي 550 من الطلاب غير المستجيبين للمسح القومي لتجارب الطالب الذي تم في سنة 2001 من 21 كلية وجامعة مختلفة. ولم تختلف أجوبتهم على أسئلة مختارة للمسح القومي لتجارب الطالب عن أجوبة أولئك الذين استجابوا في ذلك العام (كوه، 2002).

إن السبب الثاني لعدم نشر نتائج المسح هو أن أهداف نتائج المسح غالباً ما تكون مختلطة، مما يحد من فائدة المعلومات. وهناك هدفان شائعان هما التقييم والمسؤولية: مفهومان يتساويان أحياناً ولكن يمكن أن يعنيا أموراً مختلفة تماماً (الفصل الخامس). وبحسب ولمان Wellman (2003) يهدف التقييم إلى قياس عمليات مثل سلوك الطلاب والأساتذة، ونتائج الكلية، وأنشطة مؤسسية أخرى متنوعة. وتمتلك معلومات كهذه قيمة لأنها تُحَفِّز التحليل الذاتي وتشير إلى مجالات تستطيع المؤسسات أن تحسّنها، بالإضافة إلى مجالات يكون فيها الأداء مقبولاً أو مميزاً. وتختلف جهود المسؤولية في أنها تربط عمداً نتائج التقييم مع أهداف المؤسسة أو النظام وترفع تقارير عن النتائج داخل وخارج المؤسسة: إلى مسؤولي الحكومة، وصانعي السياسة، والمستهلكين، وإلى ما هنالك (ولمان، 2003). وبالفعل، يرى ولمان أن أنظمة المسؤولية لا يمكن أن تعمل إلا إذا نُشرت المعطيات.

ليس التقييم والمسؤولية حصريين أو متضاربين، مع ذلك إن توازناً ملائماً بين الهدفين خادع. فالتقييم والمسؤولية، بهذا المعنى، ليسا على عكس الجدارة والإنجاز؛ فالوسيلة نفسها يمكن أن تُستخدم كي تقوّم أي منهما، ولكن معنى النتائج يعتمد على الاستخدام الذي توظف المعطيات من أجله.

السبب الثالث لعدم قيام المؤسسات برفع تقارير عن معطيات مسح الطلاب أو استخدامها هو أن كثيراً من المؤسسات لا تمتلك كفاءة، بنحو مخيب للأمال، في تحويل المعلومات إلى فعل، أي القيام بخطوات ملموسة يمكن أن تقود إلى تعلم طلاب محسّن وفعالية مؤسسية. ويعود السبب في هذا، جزئياً، إلى أن كثيراً من المسوحات ومصادر أخرى لضمان الجودة والتحسين المؤسسي لا تقدم بنفسها نتائج بطريقة تشير إلى أفعال يمكن أن تقوم بها المؤسسات كي تقود النتائج في اتجاه إيجابي. بالإضافة إلى ذلك، إن الكليات والجامعات غير منظمة كي تستخدم معلومات كهذه (بيترسون وفوغان، 2002)، وكما يشير ماسي وزيمسكي في فصليهما (الثامن والثاني عشر): لا تصنع المؤسسات غالباً سياسات، وبرامج، أو ممارسات تعالج عيوباً تحددها النتائج. وهذا إشكالي، بخاصة، أثناء وضع نتائج مسح الخريجين في استخدام جيد بسبب الفجوة الزمنية بين تجربة الطلاب السابقين والوضع الحالي في الجامعة.

على سبيل المثال، لا تفصل نتائج سجل نتائج الكلية CRI تأثيرات دراسة ما قبل التخرج عن تجارب ما بعد الكلية. بالإضافة إلى ذلك، وفي غياب نوع ما من قياس ما قبل الكلية، من غير الممكن تحديد أي تأثير تحدثه المؤسسة في أداء خريجها بعد بضع سنوات. ذلك أن طلاب الكلية يبدؤون بمستويات مختلفة من المعرفة والكفاءة، ولا تنعكس هذه الاختلافات في التقارير الذاتية للخريجين حول مقدار اكتساب الطلاب من الكلية (باسكاريل، 2001). إن كمية الوقت المنقضي أحياناً بين التخرج من الكلية وإكمال المسح يجعل من المستحيل تحديد كم من نجاح الخريج يُعزى إلى الحضور في كلية معينة وكم تعلم شخص في مكان العمل وتجارب حياة أخرى بعد التخرج من الكلية. في مثال وسيلة نتائج الكلية، أكمل الخريجون المسح بعد ست سنوات من التخرج. وليس من المفاجئ، إذاً، أن أعضاء هيئة التدريس يعبرون عن اهتمامهم بما تعنيه النتائج وما الذي سيفعلونه بالمعطيات. في الحقيقة، حين نظر رولز

Rowles (2003) إلى خمس مؤسسات شاركت في وسيلة نتائج الطلاب في 1999، لم يستخدم أحد نتائجها بأية طريقة هادفة. ولم تهتم إلا مؤسسة واحدة بإدخال نتائجها الإيجابية نسبياً في خطة استراتيجية.

إن السبب الرابع (والأقل أهمية بشكل مثير للجدل) لعدم حصول نتائج المسح على كثير من الانتباه داخل أو خارج التعليم العام هو، كما يجادل زمسكي (الفصل الثاني عشر) أن ما يُدعى بالمؤسسات الكبيرة لا تستخدم أو تنشر هذه المعلومات. هكذا، إن وسائل الإعلام الجماهيرية لا تخصص الكثير من الانتباه إلى نتائج مسوحات الطلاب كما تخصص لمؤشرات أخرى تكون المؤسسات الكبيرة جيدة فيها، كمثال تحديد للمراتب يستند بشكل رئيسي إلى السمعة والموارد. ورغم أن أغلبية المؤسسات الكبيرة الخاصة لا تقوم بمسوحات شبه علنية مثل المسح القومي لتجارب الطلاب، فإن بعض الجامعات العامة تقوم بها، وبينها جامعة ميشيغان، وجامعة فرجينيا، وميامي في أوهايو، وكلية وليم وماري. ورغم أن أغلبية الجامعات الثماني الشرقية* وأعضاء آخرين للاتحاد المالي لتمويل التعليم العالي (COFHE) ذي الأعضاء الواحد والثلاثين، لا يستخدمون المسح القومي لتجارب الطالب، فإن كثيراً منها تقوم بمسوحات مثل "استبيان تجارب طالب الكلية" والتي هي الأساس المفاهيمي الذي يستند إليه المسح القومي لتجارب الطلاب. إن درجة استخدام الكليات الأعضاء في الاتحاد المالي لتمويل التعليم العالي لهذه المعلومات من أجل أهداف ضمان الجودة والتحسين غير معروفة، رغم أن المحادثات مع مسؤولي البحث المؤسسي من بعض هذه الكليات والجامعات توحى أنهم يعرفون بشكل جيد عن طلابهم وتجاربهم التعليمية.

❖ مجموعة من ثماني جامعات تقليدية في شرق الولايات المتحدة تتمتع بمعايير أكاديمية عالية المستوى وبمركز اجتماعي رفيع.

ويقدم "مشروع المسح القومي لتجارب الطالب" نتيجة مخالفة مع تجربة "سجل نتائج الكلية". فمن البداية، انطلق المسح القومي لتجارب الطالب لتعزيز استخدام نتائج التزام الطالب. وبالإضافة إلى نشر أمثلة ناشئة حول كيفية استخدام الكليات للمعطيات في تقاريرها السنوية (المسح القومي لتجارب الطالب، 2001، 2003)، فإن المشروع يرسل طلبات دورية للمؤسسات المشاركة للحصول على مزيد من المعلومات عن استخدام المعطيات وتأثيره على السياسة والممارسة. والمثال الأحدث هو أن المسؤولين التنفيذيين لمجلس الكليات المستقلة وللجمعية الأميركية لكليات وجامعات الولايات أرسلوا رسائل إلكترونية مرسلة من مدير المسح القومي لتجارب الطالب تدعو الكليات إلى الاشتراك في استخدام معطيات المسح القومي لتجارب الطالب من أجل ضمان الجودة والتحسين المؤسسي. وقد استجابت أكثر من ثمانين مؤسسة في الوقت الذي كُتب فيه هذا الفصل. ورغم أن بضع كليات اعترفت علناً أنها لم تكن تستخدم المعطيات بأية طريقة منهجية، فإن معظمها كان يتقاسمها مع مجموعات مختلفة في الجامعة، وبعضها بشكل واسع مع مجموعات خارج الجامعة أيضاً.

ونشرت بعض المؤسسات أو نظمت تقارير الاعتماد الإقليمية الخاصة بها حول انخراط الطالب (جامعة كاليفورنيا اللوثرية، كلية جوانياتا، جامعة أوهايو، جامعة رادفورد). وفي جامعة ولاية إلينوي، وجامعة شارلستون، وجامعة ثاوزن إنديانا، نُشرت النتائج بشكل واسع واستُخدمت بشكل روتيني تقريباً في جميع جوانب التخطيط والسياسة المؤسسية. أما جامعة فريزنو باسيفيك وجامعة أورانج روبرتس، فهما من بين الجامعات التي تستخدم معطيات المسح القومي لتجارب الطالب في تدقيقات برامج مستمرة. واستخدمت مؤسسات أخرى معطياتها كي تحدد أولويات لجمع الأموال ودعم المؤسسة (جامعة مادونا، جامعة سينت زافيرير). مع ذلك تجد أخرى أن التزام الطالب يرتبط مع الاستمرارية والإنجاز وتطور برامج

لتعزيز انخراط الطالب دون إغفال تحسين نسب نجاح الطالب (جامعة تشيكو في لاية كاليفورنيا ، كلية دورت Dordt ، جامعة إنديانا بلومنغتون ، جامعة توسون ، جامعة وسكنسون - جرين بي ، جامعة وسكنسون - ستيفنز بوينت ، جامعة ميزوري - سينت لويس ، وجامعة مونتانا).

والسبب الأخير لعدم رفع الكليات للتقارير عن نتائج انخراط الطلاب هو أنها تقلق من أن النتائج ستترك المؤسسة أو يساء تأويلها أو تُستخدم بطرق ستؤذي المؤسسة. هناك أدلة قليلة على أن الارتباك العام، بذاته، سيقود جهود التحسين. وكما ذكر في البداية، فإن كلية ما قد تظهر على أنها أدنى من المعدل فحسب، بينما كثير من طلابها هم أكثر نشاطاً بكثير من الطلاب الذين بلغوا المعدل أو الذين هم تحت المعدل في مؤسسات أخرى ذات درجات أعلى من المتوسط. وكما سيناقش فيما بعد ، هناك طرق كثيرة لإساءة استخدام وانخراط نشاط الطالب ومعطيات مسح أخرى، ويبدو من الحكمة القيام ببطء باختبار كيفية إدخال هذه المعلومات إلى الميدان العام بطريقة أكثر إنتاجية.

مسائل تعقد استخدام نتائج المسح من أجل ضمان الجودة

تحكمت بالإدراكات العامة للجودة الجامعية الشهرة المؤسسية والآثار الأخرى للهيبة والسمعة بشكل فعلي، بالمقارنة مع مقاييس أداء أخرى (بوج وهول، 2003؛ إيويل، 2002؛ كوه، 2001). في هذا السياق (الفصل الثاني عشر) يمكن أن تكون مسوحات الطلاب والخريجين تريباً للسمعة والهيبة كما ينوّه زيمسكي. وبالفعل، تمتلك مؤسسات زيمسكي الكبيرة الكثير كي تفقده في الإبلاغ عن نتائج المسح لأنها من المفترض أن تكون جيدة في كل شيء. لكن ليس هناك كلية كاملة. وليس هناك مؤسسة، على سبيل المثال، من بين الأكثر من ثمانمائة كلية وجامعة،

من التي تشارك في المسح القومي لانخراط الطلاب، تؤدي في أعلى مستوى، في كل من مجالات المقارنة الخمس للممارسة التعليمية الفعالة.

إن أحد المكتشفات الأكثر درامية لمشروع المسح القومي لتجارب الطالب حتى الآن هو أن فروقاً فعلية داخل المؤسسة في القياسات المختلفة لتجارب الطلاب هي القاعدة في معظم المؤسسات. فهذه الفروق داخل الكلية هي عادة أكبر، حتى من أجل قياسات القدرة - وأحياناً أكبر بكثير - من الفروق بين الكليات. يشير هذا إلى أنه رغم أن معدل الدرجات المؤسسي في نظام جامعة ولاية يمكن أن يكون ضخماً بما يكفي بحيث لا يمكن أن يختلف إحصائياً، فإن كل مؤسسة تمتلك عدداً فعلياً من الطلاب يؤدون بشكل جيد تحت معدل الجامعة. فضلاً عن ذلك، إن مقارنة معدل درجات المقارنة المؤسسية لا ينقل إلا جزءاً صغيراً من أداء جامعة. ويمكن أن تمتلك بعض المؤسسات معدل درجات يضعها على بعد نقطتين أو ثلاث فحسب من المعدل الإجمالي للنظام على مقياس ولكنها تمتلك المزيد من الطلاب الذين يعملون تحت معدل درجة مؤسسات أخرى لأن بضع درجات مرتفعة أو منخفضة تشوّه التوزيعات. وتميّز نماذج أداء أخرى مجموعات من الكليات الصغيرة المستقلة. أي، أن التنوع الأكبر داخل الكلية، مقارنة مع الفروق داخل المؤسسة، لا يقتصر على المؤسسات الضخمة التي تدعمها الولاية.

المسألة المزعجة الأخرى هي كيفية توزيع المسؤولية بشكل عادل على نقل أداء الطالب. وتظهر معطيات المسح القومي لانخراط الطلاب أنه رغم أن المنقولين يجدون مؤسساتهم تمثل تحدياً أكاديمياً كما يفعل أندادهم غير المنقولين و يبلغون عن صفوف مشابهة، فهم عادة أقل انخراطاً في أنشطة تعليمية ملزمة في الكلية التي هم على وشك التخرج منها (كوه، 2003). هل ينتمي أداء الطلاب المنقولين في وقت التخرج إلى المؤسسة الحالية، إلى المؤسسات التي تنقل الطلاب والتي حضروا فيها

سابقاً، أم إلى الطالب؟ ذلك أن أكثر من نصف طلاب البكالوريوس يبدوون الكلية في كلية مختلفة عن التي هم فيها الآن. وفي بعض الجامعات، تتجاوز نسبة طلاب صف ما قبل التخرج والذين هم منقولون 70٪؛ ويحضر أكثر من 25٪ من الطلاب في كليتين أو أكثر بشكل متزامن.

إدارة الرسالة والإعلام

إن النشر العلني لنتائج مسح الطلاب والخريجين هو حدث إعلامي قوي، كمثال الإثارة السنوية التي تحصل حين تنشر مجلة برنستون ريفيو قائمة "فريقها المدرسي". ولأن كل مؤسسة تمتلك شهية لا تشبع لتغطية إعلامية إيجابية، فإن المدارس نفسها يمكن أن تتخبط في صناعة الأخبار من خلال نشر نتائج مسح الطلاب من أجل جذب مزيد من المتقدمين أو تغيير خصائص مجموعة المتقدمين، أو التنافس من أجل دعم المؤسسة. وفي الحقيقة، شددت المناقشات الأولية التي تطور منها مشروع المسح القومي لتجارب الطلبة على مؤشرات نوعية بديلة لتحديد المراتب. ولكن لأن تحديد المراتب يمكن أن يساء استخدامه، وغالباً يخفى من المعلومات بقدر ما يكشف، يجتاز مشروع المسح القومي لتجارب الطلاب مسافات طويلة كي يحبط استخدام نتائج انخراط الطلاب في تحديد المراتب ويظهر موضوع "سياسة عدم تحديد المراتب" على موقعه على الإنترنت مؤخراً مقالاً نُشر في الصفحة المقابلة لصفحة الافتتاحية في صحيفة محلية تضمنت المقولة التالية: "إن المسح القومي للالتزام الطلاب المحترم جداً، والذي هو المؤشر الكمي الأفضل المتوفر لتعليم طلاب البكالوريوس، يُحدد مرتبة برنامجنا الأكاديمي في النسبة المئوية الأعلى بين الكليات الخمسمائة تقريباً المشاركة في أنحاء البلاد".

لا يفعل المسح القومي لانخراط الطالب شيئاً كهذا في الوقت نفسه، سيكون أسوأ، بالتأكيد، إذا قام فرد أو جماعة بتحديد مراتب من المعلومات التي ينشرها المسح القومي لانخراط الطالب في تقريره السنوي، أو من أية كليات مشاركة ترغب بالنشر. تتناقض هذه السيناريوهات مع أهداف أي جدول أعمال مسؤولية جديدة.

استخدام نتائج المسح من أجل ضمان الجودة والتحسين المؤسسي

إذا صُممت مسوحات الطلاب والخريجين بشكل ملائم فإنها تستطيع أن تقدم معلومات مرشدة من أجل إجراء المقارنة، وهذه إحدى طرق ضمان الجودة. ويمكن أن تكون معطيات كهذه قابلة للتطبيق وتربطها علاقة مباشرة بالتحسين المؤسسي، ويمكن أن تُستخدم أيضاً من أجل المسؤولية الخارجية، كما في داخل نظام ولاية من أجل مقارنة الأداء على مؤشرات مدققة للجودة أو الفعالية. ويجب أن يضع هذا النوع من تطبيق القياس في عين الاعتبار العوامل الطلابية والمؤسسية التي يمكن أن تؤثر في النتائج، كمثّل قدرة الطلاب والحجم المؤسسي. على سبيل المثال، إن المؤسسات التي تمتلك نسبة فعلية من الطلاب ذوي القدرة العالية، والمسجلين بشكل كامل تملك عادة نسب تخرج أعلى من المؤسسات التي تجذب طلاباً يتمتعون بمقدرة أقل يحضرون بشكل متقطع وينتقلون إلى كلية أخرى. يجب أن يقام بتعديلات لهذه العوامل والعوامل الأخرى من أجل بسط الملعب وإنتاج معطيات عادلة، معقولة، يمكن الدفاع عنها وقابلة للمقارنة.

وكما ذكر سابقاً، إن المقاربة الواعدة هي تطوير نماذج متبقية نهائية حيث تتم مقارنة نسبة التخرج المتوقعة، المستندة إلى عوامل ذات صلة مثل قدرة الطالب وانتقائية المؤسسة، مع الأداء الفعلي. وقد قام المسح القومي لانخراط الطالب بهذا

من خلال حساب درجات متبأ بها وفعلية من أجل درجاته الخمس (المقارنة) للممارسة التعليمية الفعالة على المستوى المؤسسي.

إن وضع المقارنة (الدرجة) وأشكال أخرى من مؤشرات الأداء لا يقتصر على القطاع العام. وتشعر الكليات والجامعات المستقلة أيضاً بالضغط من أجل الاستجابة لشهية دوائرها المتسعة من أجل المسؤولية. وتقوم الكليات الأعضاء في مجلس الكليات المستقلة بمراجعة طرق "لحل القضية" من أجل التعليم العالي الخاص؛ ومن المؤكد أن مسوحات الطلاب والخريجين ستصبح تقريباً جزءاً من هذه المحاولة (ر. إكمان R. Ekman، التواصل الشخصي مع جورج كوه، 22 حزيران 2003). المؤتمر اللوثري التربوي لشمال أميركا (LECNA) تعاقد مع هاردويك - دي Hardwick-Day لمقارنة خريجي الكلية اللوثرية مع خريجي الكليات العامة وخاصة ما يتعلق بطبيعة تجاربهم الجامعية وفوائدها المدركة (www. lutherancolleges. org). وكان خريجو الكلية اللوثرية أكثر ارتياحاً إجمالاً، ومن المرجح أكثر أن يبلغوا أن كليتهم شددت على تأسيس القيمة والممارسة الدينية أكثر من نظرائهم الذين درسوا في مؤسسات عامة. هكذا، ليس من المفاجئ أن المؤسسات المستقلة تنشر هذه النتائج على مواقع شبكة الإنترنت وهي على اتصال مع طلاب وخريجين محتملين.

في ما تبقى من هذا القسم، أقدم بعض القواعد من أجل استخدام المعلومات من الطلاب والخريجين من أجل أهداف تتعلق بضمان الجودة.

- اختر أو صمم مسوحات وأسئلة تقيس أهدافاً مؤسسية من أجل تعلم الطالب وبرامج وخدمات حرم الجامعة والتي هي أيضاً متسقة مع أولويات الولاية. من أجل القيام بهذا على وجه صحيح، من المطلوب تخطيط دقيق، وصبر، ومثابرة، وحوافز لجلب الناس إلى الطاولة. حالما يجتمعون، هناك حاجة لتحديد أهداف مسح

الطلاب والخريجين. لماذا نريد هذا النوع من المعلومات؟ من أجل أية أهداف سنستخدم المعطيات؟ من، بالإضافة إلى صانعي السياسة الأساسيين، سيطلع على النتائج؟ من الجوهرى أن ينخرط كل من خبراء التقويم والأشخاص الذين يمثلون وحدات ومنظورات مختلفة حول تجربة الطلاب. سيتمح هذا مصداقية للعملية ويجتاز مسافة طويلة نحو ضمان أنه تم قياس الأمور الصحيحة. وكما لاحظ الآخرون، تقيس المؤسسات ما تَمنه وتَمن ما تقيسه، وهكذا يجب أن تنعكس كل من القيم المؤسسية الناشئة والمتزاوجة وقيم البرنامج وأهدافه في أسئلة المسوحات. في الوقت نفسه، إن الخبرة التقنية جوهرية لاختيار أدوات بمواصفات قياس سيكولوجي مقبولة ولتوظيف استراتيجيات تحليلية ستجيب عن أسئلة مفتاحية.

• اضمن أن المسوحات هي قوية على مستوى القياس السيكولوجي وأن النتائج لا تسيء منهجياً إلى أنواع معينة من المؤسسات. يجب أن تكون أسئلة المسوحات صحيحة كي يكون لها تأثير في صانعي السياسة وقادة المؤسسات، وتكون متعلقة بالبرامج التعليمية وشخصية الطلاب، وتتحمل تمحيص هيئة تدريسية قادرة على التمييز (وشكاكة على الأرجح). فحتى المسوحات المعدة جيداً من قبل خبراء المسح القومي لانخراط الطالب، والتي تتمتع بخصائص قياس نفسي جيدة (كوه وآخرون، 2003)، ليست تامة. مثلاً، قبل سنة 2003، يمكن أن تكون أسئلة المسح القومي لانخراط الطالب قد قللت من قيمة انخراط الطلاب المتخصصين في الرياضيات، والعلوم، وفنون الأداء لأن المسح يحتوي على أسئلة قليلة تمس بشكل مباشر أنشطة تتسم بها الدراسة في هذه الميادين. وتهدف التغييرات التي تم إدخالها إلى المسح في سنة 2003 إلى تحسين هذه الوضعية.

الاهتمام الآخر هو كيف نضع في عين الاعتبار اختلافات منهجية في خصائص الطلاب من أجل تقدير الفعالية التعليمية لأنماط مختلفة من المؤسسات بشكل

صحيح. فعلى سبيل المثال، ينبغي أن تكون أسئلة ارتياح الطالب حساسة لسلسلة الخدمات والوظائف المؤسسية التي تستخدمها أنماط مختلفة من الطلاب، كممثل المتعلمين الراشدين والمنتقلين. أما التحدي الآخر، والذي ستزداد أهميته، فيعبر بدقة عن تجارب المتعلمين إلكترونياً: الطلاب الذين سجلوا في برامج التعليم عن بعد أو الذين سجلوا في جامعات "افتراضية".

إن معظم المسوحات مصممة من خلال التفكير بالطلاب المقيمين، والوقت الكامل والعمر التقليدي. يعقد هذا جهود تقويم أداء المؤسسات في أنظمة الولايات التي تمتلك حرم جامعة رئيسياً للإقامة وأملاك جامعة أخرى مليئة بالطلاب المنتقلين الذي يداومون جزئياً. وفي غالب الأحيان، تفضل هذه المقارنات في أن تضع في عين الاعتبار الاختلافات المؤسسية في قدرة الطلاب، ونماذج الحضور، ومكان الإقامة، والتي هي متصلة بشكل إيجابي بالانخراط في الأنشطة والتعلم. وتمتلك الكليات سيطرة قليلة أو لا تمتلك أية سيطرة على هذه العوامل ويجب ألا تُعاقب في برامج ضمان الجودة. بالإضافة إلى ذلك، إن أهداف وطبيعة التجارب التي يريدها هؤلاء الطلاب ويمتلكونها تختلف بشكل جوهري. وكما ذكر من قبل، إن التحكم بهذه وبمعايير أخرى ذات صلة مثل الحجم، والبرنامج المختلط، والإنفاقات التعليمية على كل طالب، يخلق فرصاً للجميع نوعاً ما. وتشبه هذه الطريقة جهود حساب نسب البقاء والتخرج قومياً بعد وضع الخصائص التعليمية بعين الاعتبار.

• دعوة ممثلين من مجموعات تأسيسية مختلفة إلى تأويل نتائج المسح. بالفعل، "يقتضي تحسين جودة تجربة طلاب البكالوريوس تعاوناً من قبل المجموعتين في حرم الجامعة اللتين تمضيان معظم الوقت مع الطلاب: أعضاء هيئة التدريس وموظفو شؤون الطلاب" (باننا وكوه، 1998). المسوّغ مفر: يتعلم الطلاب

أكثر ومن المرجح أكثر أن يثابروا حتى التخرج حين تكون تجاربهم في الصف وخارجه هادفة وتكميلية (باسكاريل و تيرنيزيني، 1991).

يحضر أعضاء هيئة التدريس وموظفو شؤون الطلاب منظورات جديدة إلى الطاولة كي يفهموا ويؤولوا النتائج الهادفة. إن اثنين من الشروط المهمة التي تتميز بها حالات التعاون المنتجة في التقويم هي: (1) مشاركة المهنيين الأكاديميين ومهنيي شؤون الطلاب في تصميم وتقويم برامج المنهاج و(2) جهود متعمدة لتطوير فهم مشترك لتعلم الطلاب والتطور الشخصي بين أفراد هيئة التدريس، ومهنيي شؤون الطلاب، وآخرين (باننا وكو، 1998). فهذه الشروط ليست معقدة على المستوى المفاهيمي ولا تتطلب موارد إضافية أو خبرة في التخطيط، وتصميم البرنامج، والتقويم تتجاوز ما هو موجود بشكل نموذجي في معظم الكليات والجامعات. ويستطيع مسؤولو شؤون الطلاب المتخرجين (القدامى) وأعضاء الجماعة المحلية أن يقدموا فهماً جديداً لمعنى مكثفات المسح واستخداماتها المحتملة.

أخيراً وليس آخراً، يجب أن تُمَثَّل وجهات نظر الطلاب والخريجين أنفسهم في تدقيق النتائج وأثناء مناقشة التغييرات الممكنة. ويستطيع انخراط الطلاب أن يساعد أيضاً في التشجيع على مستويات أعلى من المشاركة في دورات مسح متلاحقة. ففي جامعة ولاية نورفولك، حضر الطلاب قصصاً عن نتائج المسح القومي لانخراط الطالب في كليتهم لجريدة الطلبة، مستخدمين لغتهم الخاصة لشد الانتباه إلى مكثفات مهمة. وفي جامعة ولاية أريغون (OSO) قدم طلاب السنة الأولى في برنامج الإبداع الإيجابي للقادة تغذية راجعة للإدارة عن نتائج المسح القومي لانخراط الطالب وبالتالي قاموا ببحثهم الخاص، الذي أدى إلى توصيات إلى مجلس أعضاء الهيئة الإدارية الكبار حول طرق زيادة التفاعل بين الطلاب والأساتذة من أجل بناء الانخراط في نوادي الجامعة.

• أدخل ما يكفي من الطلاب في عملية المسح بحيث يكون للمعطيات معنى على مستوى القسم. كما ذكر سابقاً، يمكن الحصول على درجة التقديرات المؤسسية للخاصية من أربعين إلى خمسين مستجيب. ولكن القرارات عن البرامج والموارد المستندة فقط إلى بضع دزينات من التلاميذ لا يكون لها نفوذ سياسي عادة لدى أعضاء هيئة التدريس والمدراء. فضلاً عن ذلك، من المرجح أكثر أن ينتبه أعضاء هيئة التدريس إلى نتائج المسح إذا عرفوا أن أعضاء معقولين من طلابهم هم بين المستجيبين. بالتالي، من أجل الإبلاغ عن مكتشفات من قبل ميدان أساسي هناك حاجة إلى خطة اختيار عيّنات وهي ستنتج عدداً صحيحاً من المستجيبين لجعل التحليل جديراً بالاهتمام. من أجل هذه الغاية قامت جامعة تكساس في سنة 2002 (جامعة ولاية تكساس الجنوبية الغربية) باختيار منهجي لأعداد كبيرة من الطلاب كعيّنات في ثلاثة عشر قسماً كي تضمن أن عدداً كافياً من الطلاب أكمل المسح القومي لانخراط الطالب من أجل جعل أعضاء هيئة التدريس واثقين حيال النتائج. وتشرك جامعة جنوب إيلينوي، إدواردزفيل، أيضاً عدداً كبيراً من الطلاب المسجلين في حلقات بحث العام الأول، وكذلك طلاباً في كلية وأقسام معينة في عملية المسح، لتحفيز اهتمام العمداء ورؤساء الأقسام باستخدام المعطيات.

ويُعد تقديم معلومات عن الطلاب في صفوفهم لعدد كبير من أعضاء هيئة التدريس خطوة نحو تطوير ثقافة مؤسسية يتم تقاسم المعلومات فيها بشكل روتيني وتُستخدم لعدد متنوع من الأهداف، بينها صناعة القرار (كوه وبانتا، 2000؛ بيترسون وفوغان، 2002). إن جامعة دي بول هي مؤسسة من هذا النوع. وتتوفر معطيات مسحها القومي لانخراط الطالب، سوية مع معلومات أخرى عن تجربة الطالب، على موقع على شبكة الإنترنت محمي بكلمة سر للدخول يستطيع أعضاء هيئة التدريس، والمدراء، وآخرون مختارون أن يزوروه كي يعرفوا عن أداء الطلاب والمؤسسة. وتستخدم جامعة إنديانا - جامعة إنديانابوليس بوردو (IUPUI) -

المسح القومي لانخراط الطالب مع مسوحات مطورة محلياً كي تراقب فعالية كليتها الجامعية وارتياح الطلاب مع خدمات متنوعة وبيئة الجامعة. والسمة الأساسية في نظام مسؤولية هذه الجامعة هو أن الوحدات ترفع تقارير سنوية حول كيفية استخدام نتائجها كي تتحسن. أما نائب الرئيس لشؤون التخطيط المؤسسي والتقويم فهو فاعل رئيسي في هذه العملية؛ ويحضر جلسات الاستماع الخاصة بالميزانية المتعلقة بتحسين البرنامج وجودته.

• استخدام مصادر متعددة للمعلومات. تستطيع المسوحات المصممة جيداً الحصول على أنواع معينة من المعلومات غير المتاحة بشكل جاهز من خلال وسائل أخرى. في الوقت نفسه، لا تستطيع نتائج المسح أن تكون، وينبغي ألا تكون المصدر الوحيد للمعلومات حول تجارب الطلاب المستخدمة في مقارنة ضمان مسؤولية أو جودة. فضلاً عن ذلك، حين يمكن توثيق نتائج المسح بأدلة أخرى (ونائج المسح الثابت والصادق هي دوماً هكذا) فإن من المرجح أكثر أن تؤخذ النتائج بشكل جدي ويشتغل عليها في الحال.

في الوقت نفسه، إن تقارير الطلاب الذاتية عن تعلمهم في مجالات فعلية هي وسائل غير صالحة للقياس الموضوعي لإنجاز الطالب وتطوره. أي، لا يمكن الاعتماد على هذه المعطيات كي تُستخدم لمقارنة نتائج تعلم الطلاب أو من أجل تمثيلها، على المستوى القومي أو بين أنماط مختلفة من المؤسسات. هذا لأن المكاسب المبلغ عنها ذاتياً يمكن أن تدحضها مستويات قدرة الطلاب على التسجيل أو ميولهم في الاستجابة أو كلاهما. مثلاً، يتنوع الطلاب في درجة انفتاحهم على التغيير نتيجة للتسجيل في الكلية (باسكاريل، 2001). فهناك إجراءات إحصائية من أجل حل هذه المشكلات، مثل تراجع هذه النتائج على مقاييس الدخول من أجل إنتاج درجة مكتسبة نهائية كما زكى باسكاريل

(2001). ورغم أن الدرجات المكتسبة لا ترتبط بالضرورة بمقاييس قدرة الدخول إلى الكلية (بايك، 1996، 1999، 2000)، من غير الممكن التحديد بشكل حاسم فيما إذا كانت حالات الاتساق في استجابات الطالب تمثل مصدراً للخطأ أو علاقات حقيقية بين أبعاد النتيجة (بايك، 1999). وإذا ما وضعنا مسائل تقنية كهذه جانباً، فإن المؤسسات الفردية غالباً ما تعتمد على المكاسب التي يبلغ عنها الطلاب ذاتياً من أجل تحديد مجالات محتملة للتحسين، بما أن التقارير الذاتية هي عادة ثابتة في مجالات يمتلك الطلاب عنها كمية جيدة من التجربة أو المعرفة كمثل قدرة القراءة والكتابة.

• اجعل نتائج المسح متاحة للجماهير الخارجي فيما بعد وليس حالاً. ما يجري في هذا الفصل وفصول أخرى في هذا الكتاب هو الإحساس بأن كثيراً من المؤسسات غير مجهزة جيداً كي تستخدم نتائج جهود ضمان الجودة. بالفعل، إن الكليات والجامعات هي من بين المؤسسات الأقل براعة في ترجمة المعطيات إلى أفعال. هذا لا يعني، على أي حال، أن النشر العلني لجميع مكتشفات برنامج ضمان الجودة سيفيد أكثر مما سيضر. بالفعل، إن احتمال الضرر حقيقي جداً حين تحصل المجموعات الخارجية على معلومات كهذه. وإذا ما وضعنا هذا القلق جانباً، تواجهنا أيضاً حالة أن القادة المؤسسيين وآخرين هم غالباً لا يعرفون الدليل على جودة تجربة الطلاب. نتيجة لذلك، ومن أجل معرفة نتائج كهذه، يحتاجون إلى الوقت والمكان كي يوثقوا نتائج المسح بمعطيات أخرى ويجمعوا بيانات أخرى من مجموعات مشكلة مختلفة حول الخطوات المعقولة التي يجب أخذها لمعالجة المسائل التي تكشفها معطيات البحث (المسح).

هناك نقطتان تجيزان التشديد. أولاً، ليس من الحكمة أن نجعل النتائج متاحة قبل أن تمتلك المؤسسة الفرصة كي تفحصها بحرص وبشكل كامل على المستوى

الداخلي وتضع خطة لمعالجة مجالات يكون فيها الأداء مرغوباً بنحو أقل. سيكون من العار أن يضع النشر العلني لمعطيات المسح في غير أوانه، المؤسسة في موقف حرج أو يعرقل نشر عملية التحسين أو ينحرف عنها. ثانياً، حين تُنشر النتائج علناً، فإن المعنى والنتيجة وراء كل رقم أساسي أو نموذج استجابات يجب أن يُشرح، إلى الحد الممكن. ويجب بذل جهد كبير لإيصال نتائج المسح بطريقة لا تضلل أو تسمح للمستهلكين بأن يسيئوا التأويل ويصلوا إلى نتائج خاطئة. إذا لم تشرح الكلية ما الذي تعنيه الأرقام فإن أحداً آخر سيفعل.

إن بعض المدرء مصابون بجنون الارتياح حيال نشر المعطيات، حتى داخلياً. زرت حرم جامعة استقبلتني رئيستها في المطار. حين تحدثنا عن حرمة الجامعي واستشارتي (الموضوعات التي كان يجب مناقشتها قبل وصولي!) طلبت مني ألا أقدم كل نتائج انخراط طلاب جامعتها إلى مجموعات مختلفة. قالت: "حرم الجامعة غير جاهز للتعامل مع المعطيات". ولكن كان الوقت متأخراً جداً، على الأقل بقدر ما كنت مهتماً. كانت محاضرتي الأولى بعد ساعة، وكانت عروض الكمبيوتر مجهزة مسبقاً. كنا جميعاً متفاجئين بشكل يدعو إلى السرور من اكتشاف أنه كان هناك اهتمام كبير بالمعطيات (ربما لأن الناس شاهدوا القليل من المعلومات معظم الوقت) وأن العمداء وأعضاء هيئة التدريس على حد سواء وجدوا نتائج انخراط طلاب المؤسسة مثيراً ومرشداً، رغم أن بعض مجالات الأداء لم تكن بالضرورة مرضية أو إيجابية. ففي غالب الأحيان، نقلت من قيمة قدرتنا الجماعية على امتصاص الأنباء غير السارة والتعامل معها بشكل بناء.

كم من الوقت يجب أن تمتلك المؤسسة كي تتحسن؟ إنه سؤال عادل، وجوابي لن يفاغئ الأكاديميين ولكنه بالتأكيد سيخيّب أمل أولئك الذين يتوقعون من الكليات والجامعات أن تستجيب بسرعة أكبر إلى الظروف المتغيرة. وبنحو واقعي،

إذا ما افترضنا أن الخطوات التي تم تلخيصها مسبقاً في هذا القسم مطبقة في الحال (في غضون سنة) تحتاج الكلية على الأقل إلى ثلاث سنوات كي تبدأ برؤية التغييرات في أداء طلابها. هذا لأن هناك تأخراً من أربعة إلى ستة أشهر بين مسح الطلاب أو المتخرجين ووقت الإبلاغ عن المعطيات في صيغة أو أكثر من الصيغ القابلة للاستهلاك لتحديد مجالات اهتمام مهمة. سيستغرق الأمر ما تبقى من العام الدراسي (السنة الأولى) لتحديد ما هي التدخلات الملائمة. ومن الأفضل قضاء السنة الثانية في تصميم التدخلات واختبارها الميداني (تغييرات في البرامج والممارسات، برامج جديدة) وتحسين التدخلات قبل التطبيق الكامل. ولا يتعرض الطلاب للسياسات والممارسات المعدلة، حيث يمكن أن تبدأ المؤشرات بإظهار التحسينات إلا في نهاية العام الثالث. بعد أن قيل هذا، من غير المرجح أن يكون لأي تدخل أو برنامج واحد تأثير درامي مباشر على جودة تجربة طلاب البكالوريوس. بالأحرى، يظهر كثير من البحث الجيد أن مجموعة تكميلية من الأنشطة من المرجح أكثر أن تحدث التأثيرات المرغوبة (باسكاريل و تيرينزيني، 1991).

أفكار ختامية

من ناحية، إن مسوحات الطلاب والمتخرجين هي نسبياً مقاييس ضعيفة لأبعاد كثيرة من تعلم الطالب. من ناحية أخرى، يمكن أن تكون مقاييس مرشدة، وثابتة عن التزام الطلاب وارتياحهم، والتي هي مترابطة بشكل معتدل مع كثير من نتائج الكلية المرغوبة. فضلاً عن ذلك، إن المسوحات يمكن أن تقدم معلومات عن أوجه معينة من التجربة الجامعية لا يمكن تحصيلها بسهولة بوسائل أخرى.

مثالياً، يجب أن تتحرك نتائج المسح بشكل أقرب إلى مركز مثلث المسؤولية الذي وضعه بيرك. هذا يمكن أن يحدث إذا أدركت الكليات أو الأنظمة فائدة سوق وبدأت بنشر نتائجها منهجياً وتشجيع أئندادها على فعل الأمر نفسه. في الوقت

نفسه، إن نشر نتائج جميع المسوحات يعد مجازفة سهلة أو معتدلة لمعظم الكليات نظراً لأنه ليست هناك مؤسسة تؤدي على أعلى المستويات في جميع المقاييس. لهذا السبب، سيكون من سوء الحظ إذا اقتربت جميع مسوحات التلاميذ والخريجين كثيراً إلى زاوية قوى السوق في المثلث. ورغم أن معطيات المسح تستطيع ويجب أن تخدم السوق، فإن احتمال التلاعب بالنتائج أو نشر النتائج بشكل انتقائي لتكوين صورة معينة كبير جداً بحيث إن قيمة المعطيات ذاتها، ولأهداف تتعلق بالتحسين المؤسسي، يمكن أن تُعدل جيداً إذا نجحت المؤسسات أو الآخرون في التلاعب بالنتائج أو المقامرة بها. في هذا الموقف، لا أحد يستفيد. وتفقد المؤسسات فرصة توجيهية قوية كي تعرف قواها وعيوبها، كما جربها زبائن أساسيون. فالمعطيات ذات الجودة المتدنية تضلل الطلاب المحتملين، وتتلوث جميع المسوحات بفكرة أن التلاميذ لا يمكن الثقة بهم.

ثمة ثقافة استقلالية فردية للمهنيين وأساتذة الجامعة متأصلة بنحو عميق في الجامعة. لا يعني هذا أن الكليات معارضة دستورياً لضمان الجودة والتحسين، تماماً كما هو من الصعب تعبئة ودعم مستوى الجهد المطلوب. فهذه الجهود مستحيلة بدون مناصرين محليين يستطيعون تعبئة الإرادة الجماعية. وهناك ضرورة أيضاً لمعلومات صادقة جديرة بالثقة توثق الأداء المؤسسي في مجالات تؤثر في الجودة التعليمية. إن مسوحات الطلاب والمتخرجين المصممة جيداً والمطبقة جيداً جوهرية لهذه المهمة.