

الفصل الرابع

دراسات المتابعة

اختبار رضى الزبون

منذ سنوات أعلنت شركة باكارد للسيارات عن سياراتها بهذا السطر البسيط: «اسأل الرجل الذي يملك واحدة». إذا كان هذا اختباراً ملائماً للجودة بالنسبة لبكارد فإنه قابل للنقاش، وذلك لأن الشركة توقفت عن العمل. على أي حال، إن الوسيلة البسيطة للحصول على التغذية المرتجة من الزبائن - وهم طلابنا في هذه الحالة في الكليات والجامعات - تبقى عنصراً أساسياً في أي برنامج فعال لضمان الجودة.

اتصلوا مع أعضاء الهيئة التدريسية في الفصول الدراسية والاستوديوهات، اتصلوا مع المسجلين والمسؤولين الماليين، ومع مسؤولي الأمن في الجامعة والأمناء: في كل يوم يتم تشكيل آلاف الانطباعات فيما يحضر طلابنا الصفوف، ويفحصون تقدم درجتهم مع سكرتيرة العميد أو مركز النصيحة، ويطلبون نسخة، ويدفعون ثمن بطاقة سفر، ويسجلون عبر الهاتف أو الإنترنت، أو يفحصون التجهيزات في غرفة اللياقة البدنية. إن الجامعة الضخمة تنتج مليوناً من صلات كهذه أسبوعياً، وكل منها تنقل روح الجامعة إلى طلابها.

وبالرغم من أن كلاً من أدوات ضمان الجودة المستقصاة في الفصل الثاني والثالث - التي هي مراجعات الاعتماد ودراسات السمعة - يسهم في برنامج شامل لضمان الجودة، إلا أننا لا نجد في أي منها على تركيز رئيس على ملاحظات الطلاب ورضاهم. وللتركز على أهمية السماع من طلابنا، من غير الضروري الحد من الدور الرئيس في ضمان الجودة، الذي تلعبه الهيئة التدريسية في جامعاتنا وزملاء نظراء من جامعات أخرى، أو الحط من قدر إسهام الأصدقاء في الإعلام وشركاء آخرين مهتمين بالإضافة إلى مجالس وهيئات الولاية.

إن طلابنا هم الوحيدون الذين يستطيعون تقديم وجهات نظر حول كيف تبدو كلياتنا وجامعاتنا من منظور المتلقي. ما رأي طلابنا ببرامجنا وخدماتنا؟ كيف يمكن استخدام أفكارهم في تحسين الخدمات التعليمية والإدارية؟ إن هذه الأسئلة بسيطة، ولكن غالباً ما يتم إهمالها في صحافة الأعمال اليومية. وقد تم التركيز على هذه النقطة في إحدى المحاولات القومية الأولى للحصول على معطيات متابعة. ففي تقريرهما الصادر عن لجنة كارنيجي بعنوان الخريجون الحديثون والتعليم العالي، قدم سبايث وكريلي (1970) منظوراً قومياً شاملاً عن تقييمات الخريجين لكلياتهم الأم. وفي مقدمة كتاب سبايث وكريلي، قدم كلارك كير وجهة النظر هذه عن التغذية المرتجعة للطلاب والمتخرجين: «غالباً ما تهمل أيضاً - على الأقل حتى يتم تلقي التمويل الآتي - أنباء أمكنة وجود وتقديم الخريجين الحاليين. وهذا سوء حظ بما أنهم - من الجميع - مؤهلون بنحو خاص كي يوضحوا بنحو عميق الطرق التي خذلتهم فيها الكلية أو خدمتهم، وربما كيف يمكن أن تخدمهم بشكل أفضل في المستقبل»¹.

وتذكرنا هذه الملاحظة بنصيحة جيدة تتمتع بالروح نفسها قدمها روبرت تاونسيند في كتابه في داخل المؤسسة (1970). في نص قصير بعنوان «اتصل بنفسك» يقترح تاونسيند، الرئيس السابق والمدير التنفيذي لشركة تأجير السيارات أفيس: «حين تكون غالباً في رحلة عمل أو عطلة، تظاهر بأنك زبون. اتصل بقسم من مؤسستك واطلب المساعدة. سوف ترى بعض مناظر الرعب الحقيقية. لا تغضب ولا تطلب اسماً، أو رتبة، أو رقماً متسلسلاً، أنت تحاول أن تصحح لا أن تعاقب. إذا حدث هذا في اتصال إلى مكتبة ديوبوكي، اقترح فقط على المدير (عبر قنوات، صموتة) أن يقوم بنفسه ببعض الاتصالات الاختبارية... ثم حاول الاتصال بنفسك كي ترى أي معاملات مهينة موجودة في دفاعاتك الخاصة»². لا يتصل تاونسيند بنا كي ينظر إلى مؤسساتنا عبر أعين زبائننا فحسب، وإنما يؤكد أيضاً باعث التحسين من أجل ضمان الجودة، وهذا باعث نركز عليه في هذه الفصول.

لقد تلقى رئيس كلية في جامعة ولاية رسالة غاضبة من خريج حديث العهد يشكو من معاملة مكتب التسجيل في الجامعة. ويتمثل جوهر الشكوى في أن الخريج أرسل على ما

بيدو شيكاً من خمسة دولارات إلى مكتب أمين السجل مع طلب للسجل المدرسي. أعيد الشيك والطلب بسرعة مع رسالة فيها سطر فقط يقول: «إن كلفة السجلات المدرسية ثلاثة دولارات». فشل الموظف غير المبالي بأن يرى حكمة في إرسال السجل ويعيد معه دولارين. لم يتلق رئيس الجامعة نسخة من الرسالة الغاضبة لوحده فقط؛ بل تلقى نسخاً منها أيضاً حاكم الولاية ومشرعو المنطقة ومحررو صحيفة محلية. وقد سبب هذا بعض الاستياء.

وبعد لحظات من تلقي الرسالة اتصل الرئيس بالخريج الذي كان يسكن على بعد ساعة من الجامعة، واعتذر منه شخصياً وأرسل إليه السجل المدرسي بنفسه. إن فرص رؤيتنا لأنفسنا كما يرانا طلابنا وخريجونا لا توجد فقط في الاستبيانات والمسوحات، وإنما في اللحظات العملية اليومية لمؤسساتنا. وتقدم مراجعات الاعتماد، وتقويم معرفة الطلاب ومهاراتهم، ووضع المراتب وتعيين القيمة عناصر مفيدة لبرنامج ضمان جودة شامل. وتكملها الوسيلة البسيطة التي هي أن نسأل طلابنا أن يبينوا لنا ما الذي نفعله جيداً، وكيف نستطيع تحسين البقية.

إن هدف هذا الفصل هو استقصاء طبيعة دراسات المتابعة لدى الطالب على المستويات القومية والخاصة بالولاية والجامعية؛ وتلخيص بعض الأدوات والمقاربات المتاحة لدراسات المتابعة؛ ولتبيان كيف يمكن أن تمتلك هذه الدراسات تأثيراً بناءً في القرار؛ واستقصاء بعض مسائل كل من الهدف والعملية في إدارة دراسات المتابعة.

منظورات الوقت والمنهج

منذ أشهر قليلة اشترى صديق سيارة جديدة بعد أن اقتنى سيارة كان يحبها لمدة أحد عشر عاماً. قطعت السيارة السابقة مسافة (150) ألف ميل ولم يقيم إلا بصيانة روتينية لها. كان جسمها متناسقاً مع الموديلات الأكثر جدة لمدة العقد. ولم يسأل الصانع مالكي السيارة إن كانوا راضين. وبالمقابل، بعد أقل من شهر من شراء السيارة الجديدة، أرسل صانعها (شركة مختلفة) استبياناً كي يعرف رضى الزبون. وكانت الاستجابة الأولى للمالك إكمال الاستبانة بمشاعر إيجابية عالية؛ وفي النهاية كانت

السيارة جيدة وأدؤها جيداً. وعلى أي حال، إن عملية ضمان الجودة لدى الشركة يمكن أن تُخدم بنحو أفضل عبر طرح هذه الأسئلة فيما بعد، لأن معايير هذا المالك هي طويلة الأمد، بعد ثلاث أو خمس سنوات، وليس بعد شهر واحد.

إن معايير طلابنا المتخرجين هي طويلة الأمد، أيضاً. إن الرضى الفوري ظريف: وظيفة، أو شهادة تُعلّق على الحائظ. إن الترقّيات، والدرجات المتقدمة، وقوة الكسب التي هي أكبر، ونوعية الحياة المحسنة أمور تحدث مع مرور الزمن، ولكننا نحتاج إلى أن نقيس جودتنا أيضاً - جزئياً على الأقل - من قبل معايير الطالب داخل إطارها الزمني.

إن المتابعة طويلة الأمد لخريجي جامعتنا هي أحد الإجراءات لتحقيق رضى الزبون. والواقع أن التقويم كله نوع من المتابعة. ويمكن تمييز الأمثلة بشكل جاهز. إن الفحص الأخير في مقرر تعليمي هو إجراء متابعة للجودة التعليمية في ذلك الصف المعين. فعدد الطلاب الذين يحافظون على وضعهم الجيد يمكن أن يكون مؤشراً للرضى من التعليم السابق. ويمكن أن تكون نسب الاحتفاظ بالطلاب من القبول إلى التخرج مقياساً لرضى الطلاب. إن نسب نجاح الطلاب المتطورين في مقررات إنكليزية الطالب المستجد والرياضيات هي إجراءات متابعة لجودة تعليم الضعفاء في موضوع ما. أما اختبارات الرخصة أو القبول في المعاهد المهنية فهي مؤشرات متابعة شاملة لتعلم طلاب المرحلة الجامعية الأولى.

ومن السهل الحصول على الإجراءات الكمية التي تقدم معطيات كهذه بما فيه الكفاية. فعبّر البحث في مصادر معلوماتنا، نستطيع الحصول على دليل لتقويم الأداء وإنجاز الهدف. كم من الطلاب الضعفاء في مقررات معينة يكملون السنة الدراسية الأولى؟ كم من الطلاب المستجدين يكملون سنتهم الأولى؟ كم من الطلاب المستجدين يكملون فصلهم الأول في موقع أكاديمي جيد؟ كم من الطلاب المستجدين يثابرون حتى التخرج؟ كم من حاملي البكالوريوس يذهبون إلى الجامعة؟ كم من المتخصصين في المحاسبة ينجحون في فحص اعتماد المحاسبين العامين، أو كم من المتخصصين في إعداد المدرسين ينجحون في الفحص القومي للمعلمين، أو كم عدد خريجي مدرسة

التمريض الذين ينجحون في امتحان الترخيص؟ كم عدد الخريجين الذي يحصلون على عمل؟ كم يتلقون من النقود؟ والواقع أن معطيات الحاسوب المتحسنة باستمرار وتوافر هذه المعطيات بسهولة يمكن أن يدفع المؤسسات إلى الفكرة الخاطئة، بأن لديها المعلومات جميعها التي تحتاجها كي تؤسس برهاناً على الجودة والأداء الملائم.

ولا شك أن معلومات كمية كهذه قيّمة، ولكن هناك سؤالاً يطرح نفسه حول إن كانت الأرقام وحدها تستطيع أن تشهد على رضى الزبون. دعونا نفكر، إذاً ما الذي نحتاج إلى معرفته: ما الذي يجب أن نتوقعه مؤسسة تعليم عالٍ من منتجاتها (خريجوها) ومتلقو خدماتها، بما فيه البحث؟ ما الذي يجب أن يتوقعه الطلاب (زبائنهم) ودوائرها الأخرى من مؤسسة تعليم عالٍ؟

أوضحت الطبيعة التفاعلية لهذه التوقعات دراستنا متابعة قوميتان. ذكرنا في التعليقات الافتتاحية لهذا الفصل، دراسة سبايث وكريلي التي عنوانها الخريجون الحديثون والتعليم العالي. قال المؤلفان: إن دراستهما «استندت إلى عيّنة من أربعين ألف خريج من (135) كلية وجامعة كبيرة مصدقة. جمعت المعطيات في 1961، 1962، 1963، 1964، 1965»³. من أجل أي أهداف؟ قال سبايث وكريلي: إنهما اهتما بوجهات نظر الخريجين في أهداف وأداء كلياتهم، واهتمامات الخريجين بالأدب والفضن، ومواقف الخريجين السياسية والاجتماعية، واللمحات الموجزة عن الإسهامات المالية للخريجين، ووجهات نظرهم في دور الكلية في التخطيط للعمل والحصول عليه.

إن دراسات العلاقة الممكنة بين هذه الأسئلة ومتغيرات تصنيف الخريجين كالعمر والعرق والجنس وحقل الدراسة لا نهائية. مثلاً، طور سبايث وكريلي ثلاثة مؤشرات هدف - تطوير الشخصية، والتدريب من أجل المهنة، والإنجاز الفكري - وربطوها عندئذ مع متغيرات منتقاة لجودة الكلية وتحكمها، ومع متغيرات تخرج منتقاة كالجنس والعمر.

إن القراء المهتمين بفهم الاحتمالات الغنية في التقييم عن المعنى في دراسات كهذه يُشجّعون كي يراجعوا التقرير الأصلي الذي بطول كتاب. وقد اكتشفنا أن أحد تعليقات

المؤلف القيمة والختمية تمتلك أهمية خاصة: «لو طُلب منا تقديم توصية واحدة على أساس المعطيات المقدمة في الدراسة الحالية، لن تكون أن التعليم يباشر عمله باندفاع في المدينة الداخلية، أو ينشئ المزيد من برامج الدراسة والعمل، أو يشكّل زمر تلاق ماراثونية في الجامعة - بالرغم من أن كل هذه الأنشطة يمكن أن تكون مهمة ومستحقة للمديح - وإنما يهتم أكثر بتحليل القيم وتطويرها، وهذا شيء مختلف عن «القيم المتبدلة». إن إسهام الكلية المدرك في تشكيل القيمة يبدو كأنه المتنبئ الأقوى برضى الخريجين بعد سبع سنوات من التخرج»⁴. أين يضعنا هذا الاكتشاف حيال مسألة توقعات الطالب والتوقعات المؤسساتية؟ يمكن أن يوحي أن قراءة كتاب فكتور فرانكل بحث الإنسان عن المعنى (1959) يمكن أن تكون مهمة كقراءة نصوص أساسية في علم النفس أو الفيزياء⁵.

وهناك ملاحظة أخرى تتجلى هنا، سنعود إليها في فصول أخرى. إذا كان هناك اختلاف في أهداف التعليم العالي، يجب ألا يفاجئنا أن نرى أن مؤشرات الرضى تتنوع مع منظور المرء للأهداف. فالطالب الذي يأتي إلى الكلية باحثاً عن تطوير الشخصية كهدف له الأهمية الأولى، وكمعارض لمؤشرات الهدفين الآخرين اللذين طورهما سبايث وكريلي - المهنة / الأهداف المهنية وأهداف فكرية / وتعليم عام - سينظر إلى الخلف إلى تجربة زميله أو زميلته واضعاً ذلك الهدف في ذهنه. فضلاً عن ذلك، إن منظورات الطلاب حول أهمية هذه الأهداف تتغير ليس فقط في أثناء تجربة الكلية، وإنما أيضاً في أثناء السنوات التي تلي مغادرة الخريجين من أبوابنا. إن فعل معالجة هذه الملاحظات المتغيرة هو إحدى فوائد دراسات المتابعة، وهي فوائد واضحة بشكل جلي في المعطيات الواسعة لدراسة سبايث وكريلي.

وثمة تعليق شخصي مؤثر في كتاب سبايث وكريلي يوضح أهمية منظورات هدف الطالب، ويبين أيضاً قيمة الخيارات المفتوحة في دراسات المتابعة. قدم رجل أعمال استجاب للدراسة هذه الملاحظات عن تجربة الكلية: «من المفترض أن تعلم الكلية الشخص كيف يفكر وكيف يعيش. يجب أن يتعلم الشخص معنى الحياة، وإذا لم يتعلم الشخص هذا سيكون تعيساً إلى الأبد، وربما سيتسبب في شقاء الآخرين». حاولت

كليتي أن تصوغ ذكائي الذي تعلمت منذ ذلك الوقت أنه ليس الملكة التي هي أهم لدى الإنسان. إن روح الإنسان ومعنوياته مهمة كلياً في الكلية كما يهملها العالم المادي، وكما تقول شخصية في رواية كارامازوف: «إن كل شيء ممكن دون وجود الخالق»⁶.

لقد قدّم هذا الخريج تقويماً سيئاً وغير سعيد لتعليم كليته. من الواضح أن تقويمه استند إلى وجهة نظر قاسية في هدف الكلية. إذا خاب أمل الكلية التي تخرّج منها، يمكن أن تستمتع على الأقل بإنجازين. لقد طور هذا الخريج على ما يبدو فضولاً متواصلًا عن الحياة، واطلع على الأقل على كتاب واحد ألفه دوستوفسكي. أخيراً، يجب أن ننوّه أن بعض التعلّم - وخصوصاً ذلك الذي عن معنى الحياة - من المرجح أن لا يبرز في أثناء سنوات حياة الكلية كما يبرز بعد أن يجرب خريجونا ألم ومثمة معالجة مشكلات الحياة، حيث لا يمكن العثور دوماً على الإجابات في كتاب.

إن الدراسة الثانية المحتفى بها قومياً هي العمل الذي بدأه أليكسندر آستن في أوائل الستينيات. في كتابه، أربع سنوات نقدية (الذي عاد إليه في 1997)، يلخص آستن (1977) برنامج بحث مؤسساتياً تعاونياً شاركت فيه كثير من مؤسسات في البلاد. ظهرت التقارير السنوية لهذه الدراسة في كرونيكل أوف هاير إديوكيشن، ويتغير لمحة موجزة عن طموحات الطالب وقيمه بينما الطلاب هم في الكلية ومرحلة الدراسات العليا⁷.

ويحتوي فصل آستن حول «الرضى من بيئة الكلية» على عدد من المكتشفات المترابطة. هناك اثنان يمكن أن يكون من السهل التنبؤ بهما، ولكن ليس من السهل دوماً الاستفادة منهما، كما هو الأمر في الانخراط في حياة المؤسسة. لقد وظّف آستن جزءاً كبيراً من موهبته ومهنته في الدراسة الطولانية الموسّعة لملاحظات الطالب، ويعد عمله نموذجاً للأسئلة العميقة والمنهجية الدقيقة؛ التي تحفّزها المثابرة البحثية طوال الأعوام.

ويوضح هذا العمل، بالمناسبة، فائدة أخرى لدراسات المتابعة. فعن طريق التوضيح لطلابنا وخريجينا بأننا مهتمون بملاحظاتهم وتقويماتهم، فإننا نصنع فضول أداء ورغبة بالمجازفة نأمل أن نغذيها في حياتهم أيضاً.

أشار إلى قيمة نتائج متابعة الطلاب في معالجة مسائل المسؤولية - أي التوقعات المشتركة للمؤسسات وخريجيتها - عمل ستيفنسون وواليري وجابلي (1985) في كلية المحلة إم تي. وتركزت جهودهم على تحديد رضى الطلاب من الخدمات التعليمية «وخصوصاً بعد امتلاكهم بعض الوقت للتفكير بالموضوع»⁸. إن بعض الاستكشافات المهمة الأخرى للطريقة التي يدرك بها أشخاص مختلفون هدف الجامعة وبرامجها وأدائها موجودة في مسوحات مصممة لقياس مواقف زبائن الجامعة المتنوعين. «تتخذ هذه المسوحات المعبرة عن موقف أشكالا كثيرة، وتخاطب سلسلة من الجماهير، وتولد ثروة من المعلومات يعاد توظيفها في عملية التخطيط / التقييم»⁹.

نعود الآن إلى مراجعة أدوات المسح الملائمة لعملية المتابعة، ونوع المعلومات التي يمكن أن تُحصَل من المسح، والاستخدام الأفضل للمعلومات المؤلّدة.

عمليات المتابعة الشكلية

يتضمن كتاب إيويل معلومات عن نتائج الطلاب¹⁰ قائمة بمؤشرات تطور ورضى الطلاب والسجلات الديمغرافية والبحثية، التي حافظت عليها المؤسسة أو استجابات الطالب في الإبلاغ عن الذات بشكل يعبر عن موقف. في هذا التقرير، فحص إيويل ست أدوات لجمع المعطيات، مقارناً أبعاد نتائجه معها لتحديد أي من الأدوات تقيس بشكل مباشر أو غير مباشر النتائج المتنوعة. إن عملية إيويل واحدة يمكن أن تكون مراجعتنا الخاصة. ومن بين الأدوات التي يستخدمها للمقارنة أدوات المركز القومي لخدمات المعلومات عن أنظمة الإدارة ونتائج الطلاب وبرنامج الاختبار وخدمات المسح والتقييم للكلية الأمريكية. ما هو غير مضمن في قائمة إيويل هو مجموعة أدوات المسح التي تقدمها خدمة الاختبار التعليمية ونويل - ليفترز. وإليك وصف لتلك الأدوات المفيدة في دراسات المتابعة.

المركز القومي لإدارة أنظمة التعليم العالي / خدمات المعلومات الخاصة

بنتائج الطلاب

ينشر المركز القومي لإدارة أنظمة التعليم العالي ست استبيانات - في نسخ خاصة بسنتين وأربع سنوات - مصممة للإدارة في مراحل مختلفة من تجارب الطالب في

الكلية وفيما بعد. تجمع الاستبيانات معلومات ديمغرافية وتحتوي على مجموعة من الأسئلة الشائعة التي تسمح بمقارنة مسح مجموعات طلابية متنوعة. «تتضمن المجموعة المشتركة من الأسئلة معلومات عن: الخلفية، والأهداف الشخصية وطموحات الوظيفة والعوامل التي تؤثر في اختيار الكلية، والرضى من تجربة الكلية، والأنشطة في أثناء الوجود في الكلية، والخطط التعليمية والإنجازات، وخيارات الوظيفة ونجاحات الوظيفة».¹¹ يمكن أن تعدّل الجامعات كل استبيان عبر إضافة خمسة عشر سؤالاً متعلقاً بالمعلومات المرغوبة. وبحسب المركز القومي لخدمات المعلومات (2001) إن الاستبيانات الستة وأهدافها هي كالآتي:

- الطلاب المسجلون - من أين يأتي الطلاب، وإلى أين يخطط الطلاب أن يذهبوا، وما الذي يتوقعون إنجازه قبل المغادرة؟
 - الطلاب المستمرين - ما الذي يحبه الطالب ولا يحبه، وما هي أهداف وطموحات الطلاب المتغيرة، وما التقدم الذي يشعر الطلاب أنهم أحرزوه في المؤسسة؟
 - الطلاب السابقون - أين هم الآن، ولماذا غادروا، وهل لديهم خطط للعودة؟
 - الطلاب الخريجون - ما رأي الطلاب بتجربتهم في الكلية، هل كانوا راضين، ما الذي ينوي الطلاب فعله بعد التخرج، هل يشعر الطلاب أنهم مستعدون للحصول على عمل من اختيارهم، هل يمتلك الطلاب خططاً لدخول كلية دراسات عليا؟
 - الخريجون القدامى - ما الذي يفعله الطلاب في سنتهم الأولى بعد التخرج، هل عثر الطلاب على الوظيفة الملائمة أو الكلية الملائمة، هل يشعر الطلاب أنهم كانوا مجهّزين؟
 - الخريجون القدامى - أين هم الطلاب بعد ثلاث أو خمس سنوات، هل يدركون أن تعليمهم خدمهم، ما هي أنشطتهم الحالية والتزاماتهم وإنجازاتهم؟
- إن معالجة المعطيات وتحليلات الاستبيانات متوافرة، بالإضافة إلى التلخيصات السنوية للمعلومات من المؤسسات المشاركة.

برنامج اختبار الكلية الأمريكية

تقدم خدمة تقويم مسح برنامج اختبار الكلية الأمريكية الآن ست عشرة أداة مسح للاستخدام من قبل الكليات والجامعات. وكل منها أداة مسح بصرية تحتوي على صفحتين، أو أربع من الأسئلة المصممة للسماح بتقويم عام لبرامج جامعة وخدماتها. تمتلك المؤسسات خيار وضع ثلاثين سؤالاً إضافياً لإدخالهم في كل مسح. يقدم برنامج اختبار الكلية الأمريكية أيضاً دليلاً من المواد الإضافية التي يمكن أن تنتقي منها المؤسسات بدلاً من صياغة أسئلتها الخاصة. ومنذ 1979 تمت إدارة أكثر من ست ملايين أداة لبرنامج اختبار الكلية الأمريكية في أكثر من (1000) مؤسسة. ساعد الاستخدام الواسع لهذه المواد في الحصول على معطيات معيارية للدراسات المقارنة، وقدّم كذلك فرصة للدراسات الطولية داخل المؤسسات. ومن بين المسوحات المتوافرة من برنامج اختبار الكلية الأمريكية، تمت مراجعة المسوحات المفيدة بشكل خاص لأهدافنا¹².

مسح الخريجين. إن مسح الخريجين مفيد في تبيان تأثير المؤسسة في خريجها، وخصوصاً بعد أن يمتلك الخريجون بعض الوقت بعيداً عن المؤسسة. وتتوافر مسوحات مؤلفة من أربع صفحات لدى مؤسسات العاميين أو الأربع أعوام، وتقدم معلومات مفصلة عن خريج العاميين أو الأربع أعوام؛ والتعليم المتواصل. تقدم معلومات مسهبة أيضاً عن التعليم الرسمي منذ التخرج أو المغادرة؛ وتجارب الكلية -تقيس إدراك الخريج لقيمة وتأثير تعليمه في مجالات مثل تطوير المهارات والعيش المستقل؛ وتاريخ الوظيفة- تقدم معلومات قيمة أيضاً للخريجين ومكاتب التعيين، وكذلك لمخططي برامج أكاديمية متنوعين؛ وأسئلة إضافية، وعناوين بريدية، وتعليقات واقتراحات، ومعلومات إضافية يمكن أن تكون مفيدة محلياً.

مسح رأي الطالب. باستمرار سنتين أو أربع، يُستخدم مسح رأي الطالب لفحص ملاحظات الطلاب المسجلين والمستمرين عن خدمات وبيئة كليتهم. تحتوي استمارة العاميين أيضاً على بنود لاستقصاء أسباب اختيار الطالب للكلية وانطباعه الكلي عنها. وتحتوي أيضاً على معلومات عن الخلفية، واستخدام خدمات الجامعة المتنوعة ومستوى

الرضى منها ومن بيئة الكلية في مجالات مثل المجالات الأكاديمية والقبول والقواعد والسياسات والتسهيلات والتسجيل، وأسئلة عامة إضافية وتعليقات واقتراحات.

مسح الإرشاد الأكاديمي. يُستخدم مسح النصيحة الأكاديمية للحصول على معلومات تتعلق بانطباعات الطالب عن خدمات النصيحة الأكاديمية. ويتضمن النموذج المؤلف من أربع صفحات معلومات عن الخلفية ومعلومات استشارة - تتضمن تقويم نظام النصيحة الأكاديمية الذي تقدمه الكلية حالياً، ومدة الوقت التي خُصِّصَتْ للطالب من قبل مُقدِّم النصيحة؛ حاجات النصيحة الأكاديمية - التي فيها يحدد الطالب موضوعات مناقشة مع المستشار، ويعبر عن مستوى رضاه من مساعدة المستشار؛ وانطباعات المستشار - التي فيها يجيب الطالب عن أسئلة تتعلق بتوافر المستشار ومستوى فهمه ومعرفته؛ ومعلومات استشارة إضافية - تكرر المقابلات مع مقدم النصائح ومدة هذه المقابلات؛ وأسئلة وتعليقات واقتراحات إضافية.

مسح الأنشطة والخطط الحالية. إن مسح الأنشطة والخطط الحالية المصمم للمتقدمين للمؤسسة الذين يختارون عدم التسجيل يتطلب معلومات عن الخلفية؛ الانطباعات عن الكلية؛ الخطط التعليمية والأنشطة؛ خطط التوظيف، وأسئلة إضافية، وتعليقات واقتراحات.

مسح الطلاب المنسحبين/ الذين لا يعودون. يتم إنتاج مسح الطلاب المنسحبين الذين لا يعودون في نموذج من صفحتين أو أربع في آن واحد. وفي كلا النموذجين، يُطلب من الطالب الذي يختار ترك الكلية قبل إتمام شهادته تقديم معلومات عن خلفيته، والأسباب التي دفعته إلى تركها. تُجمع هذه الأسباب في الفئات الآتية: شخصية (الصحة، والانتقال، والزواج، واجتماعية)، أكاديمية (التأجيل، وجودة التعليم)، مؤسساتية (مشكلات ملحقه، ونصيحة، وبرامج أو تسهيلات غير ملائمة)، مالية (توفّر العمل أو المساعدة المالية)، التوظيف (الصراع بين العمل والكلية). يقدم كلُّ من النموذجين أيضاً مجالاً للتعليقات والاقتراحات. إن النموذج الطويل -بالإضافة إلى ذلك- يطلب من الطالب أن يسجل رضاه من الخدمات والخصائص المؤسساتية المتنوعة.

مسح نتائج المتخرجين. يُقوّم هذا المسح المؤلف من أربع صفحات نتائج المتخرجين المدركة المتعلقة ببرامج وخدمات تقدمها الكلية. إن المعلومات المطلوبة تشتمل على معلومات عن الخلفية؛ تاريخ الوظيفة والتجارب؛ النتائج التعليمية - يُطلب من المتخرجين أن يراجعوا قائمة من المهارات والمقدّرات، التي يمكن أن يطورها المرء حين يحصّل تعليماً ما بعد ثانوي، ويشير إلى أهمية جميع البنود وتأثير تجربتهم المدرسية؛ والتجارب التربوية؛ يُطلب من المتخرجين أن يشيروا إلى رضاهم عن مجموعة من برامج الكلية وإجراءاتها؛ وأنشطتها ومنظمتها، وأسئلة إضافية وتعليقات واقتراحات.

مسح تقويم احتياجات طلاب الكلية. إن هدف هذا المسح هو مساعدة المؤسسة على تحديد احتياجات شخصية وتعليمية للطلاب المسجلين. بعد المعلومات عن خلفيتهم، يُطلب من الطلاب تقديم معلومات تتعلق بوظائفهم وأهدافهم في الحياة واحتياجاتهم الشخصية والتعليمية.

ويقدم اختبار الكلية الأمريكية تنوعاً من الخدمات المرنة، ويمكن أن تُنتخب المؤسسات كي تتبنى واحدة أو أخرى من أدوات المسح، أو أن تتعاقد من أجل سلسلة كاملة من البريد وتحقيق الأهداف والإبلاغ عن الخدمات.

خدمة الاختبار التعليمي

تقدّم خدمة الاختبار التعليمي لبرامج المعاهد والجامعات مجموعة مختلفة من أدوات المسح تركّز بشكل رئيس على تخطيط البرنامج وتقويمه. إن عناصر عدة من تقدمات خدمة الاختبار التعليمي وثيقة الصلة بموضوعنا وهي موصوفة أدناه¹³.

خدمة التقويم الذاتي للبرنامج. تتألف هذه الخدمة من مجموعة من الاستبيانات تعالج مجالات كالمناهج وأهداف البرنامج وإجراءات القسم ونشاط الهيئة التعليمية وإنجاز الطلاب والبيئة العامة للعمل والتعلم. وتفترض هذه الخدمة أن ملاحظات وتقويمات أولئك المنخرطين بشكل أكثر مباشرة في أي قسم أو برنامج، يستطيعون أن يساهموا في جودة محسّنة ووظيفة للمجال المسوح. تقدم الخدمة ثلاث

استبيانات تقويم: للهيئة التعليمية للطلاب الذين يتخصصون في القسم أو البرنامج، وللمتخرجين الحديثين من البرنامج. تقدم الاستجابات لمحة موجزة عن البرنامج أو القسم المستهدف، ويمكن أن تساعد في عملية مراجعة البرنامج عبر تحديد مجالات القوة وتلك التي تتطلب الانتباه.

خدمة التقويم الذاتي لبرنامج المتخرجين. إن هذه الخدمة هي والد خدمة التقويم الذاتي للبرنامج. ويشترك في رعايتها مجلس فحص سجل المتخرجين ومجلس كليات التخرج في الولايات المتحدة. وقد تم تطوير أدوات لكل من البرامج على مستوى الماجستير والدكتوراه، وتخاطب جماعات الزبائن المماثلة التي تم تحديدها في نقاش خدمة التقويم الذاتي للبرنامج، أي الطلاب المسجلين في البرنامج، والهيئة التعليمية، والخريجين الحديثين. تقدم أسئلة المسح معلومات عن (16) مجالاً من مجالات البرنامج، بما فيه بيئة التعليم، والتفوق في البحث، وجودة التعليم، واهتمام المدرسين بالطلاب، والمنهاج، وإجراءات القسم، والموارد (مثل المكتبة والمختبرات)، وبيئة عمل الهيئة التعليمية، وإنجازات الطلاب، بالإضافة إلى أمور أخرى.

تقرير الطالب التعليمي. إن هذا التقرير استبيان موجز موضوعي يساعد المدرسين في الحصول على معلومات عن ردود فعل الطلاب على مقرراتهم التعليمية وتعليمهم ويقدم لهم فرصة التعليق بشكل غفل. وهو يشمل ستة عوامل: تنظيم وتخطيط المقرر التعليمي، والتفاعل بين الطلاب والمدرسين، والتواصل، وصعوبة المقرر التعليمي وحمل العمل، والمقررات والقراءات، والاختبارات أو الفحوص.

لا يهدف تقرير الطالب التعليمي إلى الحلول مكان التواصل المنتظم بين الطلاب والمدرسين. إنه -على أي حال- يقدم وسائل إضافية يستطيع المدرسون بواسطتها أن يفحصوا أداءهم التعليمي. إن المعطيات الموسعة المقارنة متوافرة عبر خدمة اختبار التعليم على أساس إدارة تقرير الطالب التعليمي في الولايات المتحدة وكندا. يمكن الحصول على الاستبيان في الإسبانية وفي نسخة كندية في الإنكليزية والفرنسية.

تُقدِّم أدوات خدمة اختبار التعليم جميعها مجالاً لبنود محلية اختيارية، وكما هو الأمر مع اختبار الكلية الأمريكية والمركز القومي للتعليم العالي، إن خدمات معالجة المعطيات الأساسية والإبلاغ متوافرة. ويمكن التفاوض أيضاً على خدمات خاصة ومساعدة مهنية.

دراسة نويل - ليفتزر

تم تأسيس نويل - ليفتزر في 1992 برؤية لتولي المسؤولية عن فعالية التسجيل في التعليم العالي في كليات السنتين أو الأربع. وقد استشارت الشركة أكثر من (1600) كلية وجامعة في أنحاء الولايات المتحدة وكندا، وتقدم منتجات عدة وثيقة الصلة بمناقشتنا. وقد تم تلخيص هذه بشكل موجز أدناه¹⁴.

قائمة رضى الطلاب. من المعطيات المولدة عبر هذه القائمة تعرف الكليات والجامعات درجة رضى طلابها وما هو المهم لهم. وتكشف هذه الأداة المؤلفة من جزأين أي بنود يجب أن تُعد أكثر أهمية في ملفات الاحتفاظ بالطلاب، وأيضا أي بنود هي أقل أهمية لهم، ومن ثم إنهاء خطأ توجيه التمويل إلى أمكنة خاطئة. إن المعطيات التي تولدها هذه الأداة يمكن أن تقارن أيضاً مع معطيات قومية.

مسح الأولويات المؤسساتية. يجب أن يُستخدم هذا المسح في صلة مع مسح رضى الطالب، وتمنحه المؤسسات للهيئة التعليمية، والإدارة، والموظفين. تسمح المعطيات المولدة للمؤسسات أن تؤكد ترابط ملاحظات الطلاب مع ملاحظات موظفي المؤسسة. يمكن أن تكشف المعطيات مجالات مشتركة للاهتمام والرضى.

مسح أولويات المتعلمين الراشدين. إن هذا المسح مصمّم خصيصاً لتحديد بنود وثيقة الصلة تعليمياً هي أكثر أهمية للمتعلمين الراشدين، في سن الخامسة والعشرين أو أكثر. إن مستوى الرضى لدى هؤلاء المتعلمين هو معدّد أيضاً، ويمكن مقارنته مع معطيات مقياس قومي.

مسح أولويات المتعلمين عبر الإنترنت. إن المسح الأول المتوافر تجارياً للتركيز بشكل محدد على حاجات مستويات رضى المتعلمين عبر الإنترنت، إن أداة المسح هذه هي قيد الاختبار حالياً.

إن خليطاً منتخِباً من هذه الثروة من أدوات قياس القيم، والمواقف، ونقاط القوة والضعف البرمجية يمكن أن يوَلِّد معطيات مهمة لجهود المؤسسة في ضمان الجودة. إن الكلمة الأساسية هي «انتقائي»، لأن الكثير المتكرر في غالب الأحيان يمكن أن يؤدي إلى نتائج مضادة بالنسبة للأشخاص أنفسهم، ويوَلِّد معطيات غير صحيحة ومنحازة جداً. إن انتقاء حريصاً للأدوات يشتمل على تلك التي ستفحص الأبعاد المختلفة، والمعايير المعتبرة مهمة لمؤسسة معينة وزيائتها.

مسوحات الممارسة الجيدة في تعليم طلاب المرحلة الجامعية الأولى

قامت مؤسسة جونسون¹⁵ بنشر وثيقتين مصممتين لمساعدة المؤسسات في معرفة إن كانت سياسات وممارسات طلاب المرحلة الجامعية الأولى تماشي سبعة مبادئ للممارسة الجيدة في تعليم طلاب المرحلة الجامعية الأولى. يتضمن المسحان مسحاً للمؤسسة وآخر للهيئة التعليمية. استندت المبادئ السبعة المؤيدة على عمل باحثي التعليم العالي آرثر ديليو. تشيكرنج، وزيدرا إيف. جاريسون، ولويس إم. بارسي وهي:

1. تشجّع الممارسة الجيدة على الاتصال بين الطالب والمدرّسين.
2. تشجع الممارسة الجيدة على التعاون بين الطلاب.
3. تشجع الممارسة الجيدة على التعلم الفعّال.
4. تقدم الممارسة الجيدة تغذية مرتجعة سريعة.
5. تشدد الممارسة الجيدة على زمن المهمة.
6. تعكس الممارسة الجيدة توقعات عالية.
7. تحترم الممارسة الجيدة المواهب المتنوعة وطرق التعلّم.

سبباً استخدام هذه المسوحات الاستبطنية في أي جامعة احتمال «اكتشاف» بحث عن الجودة. ومن المؤكد أن جعل الهيئة التعليمية تكمل المسح سيوَلِّد محادثة حيوية حول مسؤولية وممارسة التعليم، ومشاطرة الطلاب في منظوراتهم بخصوص

حضور، أو غياب هذه الممارسات الجيدة في جامعاتنا. يجب أن يقدم أيضاً حافظاً ملائماً لقيادة مشغل لتطوير الهيئة التعليمية.

مركز بحث وتخطيط الدراسة ما بعد الثانوية

يُمكن أن تُبرهن أداتان أخريان أنهما مفيدتان للمؤسسات المهتمة بالحصول على التغذية المرتجعة من الطلاب، هما استبيان تجارب طالب الكلية واستبيان توقعات طالب الكلية. أُلّف الأول سي. روبرت بيس في 1990 في مركز دراسة التقويم في جامعة كاليفورنيا، ولوس أنجلوس، أما الثاني فقد تم تطويره في مركز بحث وتخطيط التعليم ما بعد الثانوي في جامعة إنديانا. وتم تطوير استبيان توقعات طالب الكلية من استبيان تجارب طالب الكلية.

يقول موقع استبيان توقعات طالب الكلية على شبكة الإنترنت¹⁶: إن الأداة يجب أن تُمنح لطلاب جدد لدى وصولهم إلى الجامعة. إن وقت المنح هو تقريباً عشر دقائق. وتقدم نتائج المسح معلومات للمؤسسات عما يلي:

1. تقديرات الطبيعة والتواتر التي يعتقد الطلاب أنهم سيتفاعلون بها مع أعضاء الهيئة التعليمية والنظرء.
2. تقديرات عن: كيف يتوقع الطلاب استخدام التسهيلات والموارد الأخرى التي تقدمها المؤسسات لتعليمهم.
3. رضى متنبأ به من الكلية.
4. الطبيعة المتوقعة لبيئات التعلم في الكلية.
5. إدراك وجهات نظر الطلاب في رفاق صفهم، والتنوع، ومسائل العالم الحالية.
6. معلومات عن خلفية الطلاب.
7. تقويم لجودة العام الأول في الكلية.

ويتألف استبيان توقعات طالب الكلية¹⁷ من ثماني صفحات تطلب من الطلاب معلومات تتعلق بعامهم الدراسي الحالي داخل وخارج الصف. وتشتمل الموضوعات التي يعالجها هذا الاستبيان على:

1. معلومات عن خلفية الطلاب ووضعهم في الكلية.
 2. تقدير لانخراط الطالب في القراءة، والكتابة، وأنشطة تعلّم أخرى.
 3. تعيين الطلاب لقيمة خصائص بيئة الكلية المرتبطة بتعلمهم.
 4. تقديرات لمكاسب الطلاب أو تقدمهم نحو أهداف تعلّم مهمة.
 5. مؤشر على رضی الطلاب من الكلية.
- ويضم مستخدمو استبيان تجارب طالب الكلية جامعة ولاية فلوريدا، وجامعة بنسلفانيا، وجامعة ستانفورد، وجامعة شيكاغو، ومؤسسة فيرجينيا متعددة الفنون، وجامعة ستيت، وجامعة واشنطن، وجامعة ولاية إنديانا وجامعة وسط ولاية تينيسي.
- لقد راجعنا عدداً من الأدوات المتوافرة تجارياً، يمتلك كثير منها دعماً تحليلياً ومجموعة معطيات معيارية، وهذه سمات تجعلها مفيدة وخصوصاً بما أن هناك نقصاً في الكادر وخدمات الدعم في الجامعة. إن تقديم الفرصة لإدراج أسئلة اختيارية مطورة محلياً، يمكن أن يفصل هذه الأدوات وفق البيئة المحلية.

خيارات مسح أخرى

من الواضح أنه حين لا تتم تلبية الاحتياجات الخاصة عبر أدوات كتلك الموصوفة أعلاه، توجد فكرتان أخريان: خدمات مسح يتم التعاقد عليها أو مسوحات يتم تطويرها في الجامعة.

خدمات متعاقد عليها. إن معظم خدمات استشارة الإدارة وتسويق المستشارين قادرة على تطوير مسوحات والقيام بها لتحديد الملاحظات حول سمعة مؤسسة، وأهدافها، وبرامجها. يسوّق عدد من الوكالات الآن نفسه بشكل رئيس لجماعة التعليم

العالي. ثمة عدد من الفوائد الناجمة عن التعاقد من أجل خدمات المسح. إحداها هي أن العقد هو عادة عملية مجهزة (وهذا يشمل تفصيل المسح كي يلائم الاحتياجات الخاصة للزبون، وجمع ومعالجة المعطيات، وتقديم وتأويل النتائج للمجموعات الملائمة). إن الفائدة الأخرى هي أن الذين خضعوا للمسح يمكن أن يُعدوا عملية التعاقد مفضلة أكثر؛ لأنها فردية وتحمل اسم المؤسسة المتعاقدة. إن تقديم مستشارين في موقع واحد من الذين يمكن أن يقدموا مصداقية إضافية للعملية والمكتشفات عن طريق النقاش مع الآخرين هو فائدة ثالثة.

ونذكر ثلاث مساوئ للخدمات المتعاقد معها. أولاً، يمكن أن تتوقع المؤسسة أن كلفة العقد أعلى بكثير من كلفة الأدوات التجارية، التي تم تطويرها سابقاً من أجل الاستخدام العام. ثانياً، إن المعطيات الناتجة لن تحصل على فوائد إمكانية المقارنة مع معطيات معيارية أو موجزة من مؤسسات أخرى من المستوى أو النمط نفسه. ثالثاً، إن الوقت المطلوب من أجل التطوير الكامل لخدمات كهذه يمكن أن تكون له نتائج مضادة.

ويمكن أن تبطل -على أي حال- حين يتم تحديد أن احتياجات المؤسسة يمكن تلبيتها بشكل أفضل عبر مسح مصمم بشكل خاص. وغالباً ما تهتم المؤسسات، مثلاً بتسقط أخبار ملاحظات الجماعة عن الأداء المؤسساتي، عن طريق جمع عينات عبر الهاتف وتقنيات تسويق مشابهة. ويتم التعاقد على خدمات كهذه من قبل وكالات محلية لجمع العينات أو التسويق يمكن أن تكون ناجحة تماماً وغير مكلفة. والواقع أن هذه المقاربة يجب أن يتم اختيارها (1) إذا كانت الأدوات التجارية المتوافرة لا تلبّي الحاجة المحددة للمؤسسة، (2) إذا كانت الخبرة أو قوة العمل غير متوافرة في المؤسسة، (3) يستطيع الترتيب الذي تم التعاقد معه أن يقدم المعطيات المطلوبة بطريقة مجزية وفي حينها.

مسوحات مطورة داخل الجامعة. تستغرق أدوات المسح المطورة محلياً وقتاً وتتطلب خبرة. على أي حال، إن كثيراً من الجامعات ستمتلك أفراداً في أقسامها الخاصة بالعلم الاجتماعي أو التعليم، أو في مكاتب بحثها المؤسساتية يمتلكون معرفة بالمنهج الضروري لتطوير مسوحات كهذه. وبالطبع، من المحتمل أن تكون خدماتهم

أقل كلفة. ويزكّرنا إتش.آر. كيلز، في عمليات فحص الذات أن «أداة مصممة بشكل سيء، مستخدمة في اللحظة الخطأ مع جمهور غير متلق، لن تقدم سوى قليل من المعلومات غير المفيدة ويمكن أن تؤذي إحساس الجماعة ومعنوياتها في المؤسسة المعنية»¹⁹. ومن ناحية أخرى، إن التعرف على الخبرة المحلية واستخدامها لإنتاج مسح مطوّر جيداً ولتقديم تحليل ونشر فوري للنتائج، يمكن أن يكون الطريقة الأكثر فعالية للحصول على إحساس بالملكية بالنسبة لعملية التقويم/ التقويم برمتها. وبالنسبة لأولئك الذين يحددون أن المسوحات المطورة محلياً ستخدمهم بشكل أفضل، إن نظرة إلى محتوى المسوحات التجارية المراجعة في بداية هذا القسم، يمكن أن تمنح المطوّر أفضلية في المجالات العامة التي يجب شملها.

وقد أشرنا في بداية هذا الفصل إلى مصادر أخرى لمعلومات المتابعة، مستخدمين أدوات تقويم ومعطيات كمية مولّدة بشكل رئيس لأهداف أخرى. هكذا، تُزكى المسوحات لخدمة أهداف لا يمكن أن تلبّيها مصادر أخرى موجودة للمعطيات. إن الإفراط في مسح الطلاب هو طريقة لضمان تحيز واستجابات غير موثوقة. مثلاً، إن مسح الطلاب لدى التسجيل، بوصفهم طلاباً مستمرين، ولدى التخرج سيؤدي إلى استجابتهم لأسئلة مشابهة في مدة تمتد من سنة إلى سنتين بين المسوحات. متجاهلين «العامل المزعج» (الاستياء من الطلب منك أن تستجيب بشكل متكرر)، إن الهدف من متابعة كهذه هو بطبيعته طولاني. إن قياساتنا الأكثر فعالية لنمو الطلاب المسجلين وللنتائج هي داخل الصف، عن طريق تقويم الأداء، وعبر رصد تفاعلات الطلاب المتنوعة. وإذا كان يجب أن نحد من نشاطنا، لم يعد هناك قياس قيّم لنجاحات مؤسساتنا مع مرور الوقت سوى وجهات نظر المتخرجين²⁰. إذا اضطرت المؤسسة إلى اختيار أدوات تجارية فإنه من الأفضل على الأرجح اختيار مسح المتخرجين.

وتبنت لجنة التعليم العالي في تينيسي²¹ مقارنة تطوير مهمة لمسح متخرجين شبه تجاري مطور محلياً، حين طورت مجموعة من المتخصصين في المسح مسحاً، ووزعته في 1986 على المتخرجين من الثانوية جميعاً، وعلى المتخرجين من المدارس العامة في تينيسي. كان للمقارنة على ما يبدو فائدة للجنة مكنتها من المقارنة بين مؤسسات

الولاية بخصوص ملاحظات المتخرجين حول جودة المؤسسات ونقاط قوة وضعف البرامج. واصلت اللجنة هذه الممارسة في مسحها الأخير الذي شمل (1600) متخرج في الولاية.

يجب تشجيع تسييق نشاط المسح. ويجب أن تمنع المؤسسة الماسحة إمكانية حصول المتخرج على طلب من مكتب التوظيف، ومن مكتب المتخرجين، ومن قسمه الأكاديمي، ومن البحث المؤسساتي لمدة تمتد من ثلاث إلى خمس سنوات. تستطيع هذه المكاتب أن ترسل مسحاً في فاصل يمتد من ثلاث إلى خمس سنوات وتحصل على معلومات قيمة، التي لا تقصي بالطبع أنواعاً أخرى من التواصل لتأمين تواصل وثيق مع المتخرجين. كلما زاد تواصلنا كلما كانت نسبة الاستجابة أفضل حين يُمسح المتخرجون.

مركز القرار. دعونا نحص تجربة إحدى الجامعات في استخدام مسوحات اختبار الكلية الأمريكية للمتخرجين كمثال واحد فقط على نوع المعلومات المتوفرة، وحدود تأويلاتها، والتطبيقات على التخطيط وعملية التقويم. خرجت جامعة ولاية لويزيانا في شريفيبورت الطلاب الأوائل لديها في 1975. وبعد عشر سنوات، تم مسح كل خريج من صفوفها الخمسة الأولى باستخدام خدمات اختبار الكلية الأمريكية من أجل المراسلة والاتصال. قدمت نسبة استجابة بلغت (42%) عينة من الطلاب من كل صف ومجالات الاختبار جميعاً.

قدّم جمع المعطيات الناتجة معلومات عن تاريخ الوظيفة، والرضى بالشهادة، والتعليم المستمر، ومستويات الراتب. وكانت الفائدة الثانوية تحديث ملفات المتخرجين مع أرباب العمل الحاليين والعناوين. فضلاً عن ذلك، طلب المسح من الطلاب أن يعيّنوا قيمة إسهام المؤسسة في عدد من الاحتياجات، كتطوير المهارة في الكتابة، والإدارة المالية الشخصية، والحفاظ على الصحة الشخصية، وعادات العمل المستقلة، واستخدام المكتبة. قورن تعيين القيمة هذا مع معايير المستخدم لتقديم صورة عن تعيين قيمة برامج الجامعة وخدماتها من قبل المتخرجين. لقد طُبّق إجراء المسح هذا منذ ذلك الوقت عدداً من المرات.

إن جامعة ولاية لويزيانا في شريفبورت جامعة صغيرة تخدم طلاباً بين الثامنة عشرة والعشرين وأحياناً أكبر وأكثر نضجاً. ويقوم كثير من الطلاب المسجلين في الجامعة بإدارة أسرة. إن تعيين القيمة المنخفض الممنوح لهدف التمويل الشخصي يمكن أن يفهم على نحو أفضل في هذا السياق. وبينما لم ينتبه مدرّسو الجامعة -على الأقل إلى أن تمت مراجعة هذه النتائج- إلى المهارة في إدارة التمويل الشخصي كهدف له الأولوية بالنسبة لعنصر التعليم العام في المنهاج، من المحتمل أن منظورهم يمكن أن يسوّغ إعادة التقويم. وفي روح مناقشتنا السابقة للعلاقة بين ملاحظات الطلاب حول الهدف والأداء، قدم هذا الاكتشاف لأعضاء هيئة التدريس في الجامعة سؤالاً مهماً عن الهدف التعليمي ومحتوى المناهج. هل يجب أن تصبح الممارسة العملية لتزويد طلابنا ببعض المعلومات عن التخطيط المالي الشخصي هدفاً عاماً للتعليم الجامعي؟

لقد كانت الاهتمامات الأخرى الضاغطة تعيين القيمة المنخفض للرضى من اختيار الشهادة من قبل الطلاب، الذين أتموا شهادات دراسات عامة ومسألة الحفاظ على الصحة الشخصية. لقد منح المتخرجون قيمة منخفضة للجامعة في هذا المجال. وبالرغم من أن الاتجاهات القومية ركزت على الاهتمامات بالصحة، فإن وجود بيئة لا يقيم فيها الطلاب وسكان غير تقليديين يعقّد الجهد. إن النقطة هي أن بنود المسح تم تحليلها ومناقشتها في مجموعات ملائمة، أسهمت في الكمية الإجمالية للمعلومات من أجل اتخاذ القرار في الجامعة.

وقدّم المسح الذي استُخدم في جامعة ولاية لويزيانا فرصة للمتخرجين كي يكتبوا تعليقات إضافية. تعترف هذه التعليقات بالمعلّمين الأفراد أو المقررات التعليمية التي يتذكرها الأعضاء، الذين يقومون بتوضيح حول بند في المسح، ويعبرون عن مشاعر عن الجامعة (إيجابية أو سلبية)، ويقدمون اقتراحات لبرامج جديدة أو تنقيحات للقديمة. وتصل كل التعليقات إلى الشخص الملائم أو المكتب الملائم وتقدم بعداً آخر أكثر شخصية لدراسات المتابعة.

إن كلية ساوث -وهي كلية صغيرة خاصة في كنوكسفيل، تينيسي- تسمح طلابها بعد عامين من التخرج من أجل الحصول على معلومات متابعة مشابهة كثيراً لمعلومات

جامعة ولاية لويزيانا. ويضمن موجز للمعلومات من المسوحات جميعها العائدة في كتاب تقصي الحقائق الخاص بالكلية السنوي، ويتم تقويمها من قبل الأقسام الملائمة. فضلاً عن ذلك، يمتلك كل أعضاء الهيئة التعليمية وطاقم الموظفين الفرصة كي يقدموا تغذية (معطيات) بخصوص المعطيات في اجتماع التخطيط السنوي. في 2001، قادت المعلومات التي تم تلقيها من 1999 خريجاً إلى تطبيق الجامعة لإجراءات تواصل ومتابعة إضافية من مكتب التعيين. قال المتخرجون: إنه بالرغم من أن بحثهم عن الوظيفة يرهن أنه ناجح جداً إلا أنهم كانوا يرغبون بالمزيد من المساعدة، والتواصل، والمتابعة. وبما أن مهمة الكلية ترتبط مباشرة بأهلية الطلاب للتوظيف، فقد عدت هذه المعلومات مهمة.

المقابلات

ركز النقاش حتى الآن على تطبيق يستخدم أدوات ورق وقلم رصاص من أجل الحصول على البيانات عبر تركيز خاص على الاستبيانات. ربما كانت الوسائل الأبسط والأقدم للحصول على التغذية المرتجعة هي المقابلة. وبالرغم من أننا لا ننوي جعل هذا الكتاب دليلاً في طرق التقويم والبحث، فإن كلمة عن استخدام المقابلات كأداة للحصول على التغذية المرتجعة من الطلاب والزبائن ملائمة في هذه النقطة.

وبالرغم من أن الفوائد الفورية لاستبيان المتابعة تتضمن قيمة مسح عدد أكبر من الأشخاص بكلفة منخفضة، فإن الضرر هو أن معنى الاتصال الذي يتم إيصاله في خلفيات أكثر شخصية يضيع. ففيما تتوافر فرصة ملاحقة خيوط غير متوقعة من الفكر يمكن أن تحدث المقابلات، وتماثل أيضاً تطبيق الاستبيان، أو ربما لا تحدث. يمكن أن تُستخدم المقابلات للاستفادة من أنماط «حوادث حاسمة» من المعطيات. يمكن أن تختار مؤسسة تقويم خدمات تسجيلها عبر اختيار عينات من الطلاب، الذين أموا عملية التسجيل وتطلب منهم وصف البعد الأكثر فعالية وراحة في عملية التسجيل، ثم تطلب منهم مقارنة الاستجابة الأولى عبر وصف المظهر غير المرضي الذي يحتاج إلى تحسين.

إن المقابلات الجماعية في خلفيات من المجموعة المركز عليها يمكن أن تستفيد جيداً من حرية الاستجابة والمرونة التي توفرها خلفيات المقابلة، واقتصاديات الحصول على مدخل إلى أفكار مستجيبين عديدين في الوقت نفسه، والتأثير الإيديولوجي المضاعف حين تحفّز أفكار أحد المستجيبين الفكر في آخر. على أي حال، هناك ضرر أيضاً. هناك دوماً خطر هيمنة مستجيب أو آخر على الجلسة، وكذلك «تفكير الجماعة»، كما حين يُسلم أعضاء الجماعة استقلالهم الفكري لمزاج الجماعة أو زخمها. فضلاً عن ذلك، هناك حدود لاحتمال استقصاء خلفية المستجيبين.

ومع ذلك، إن خلفيات التركيز على جماعة يمكن أن تكون أداة فعالة للحصول على تغذية مرتجعة تقويمية من طلابنا ومجموعات زبائن أخرى. مثلاً، إن مؤسسة مهتمة بتقويم وتجديد متطلبات تعليمها العام يمكن أن ترغب بالقيام بمقابلات جماعية مع مجموعات زبائن مختلفة، كالمتخرجين، وطلاب السنة الثانية المسجلين، أو الذين في صف التخرج، وربما مع عيّنة من ممثلي الجماعة. إن إحدى فوائد مقابلات التركيز على مجموعة هي أنها تستطيع أن تختبر أيضاً مفهومات جديدة. ذلك أن كلية تفكر بتطبيق متطلبات تعليم عام جديد، يمكن أن تختار مجموعة تركز عليها كي تختبر جدارة اقتراحها، مثلاً. إن قسم تخرج في جامعة أبحاث يرغب بتقويم برنامجها في الدكتوراه يمكن أن يختار القيام بمقابلات جماعية مع حشد من المتخرجين حديثاً.

إن المثال الآخر على الدراسة التي توظف مجموعات مركز عليها هي دراسة قام بها أندرو جونستون²². أتم بحث دكتوراه في كلية لها علاقات دينية حاول فيها أن يحدد كيف ينظر الطلاب في كلية إلى إيمان الكلية بالتزامها. في دلائل ووثائق مؤسساتية رسمية أخرى، تربط كثير من الكليات الأمريكية الخاصة التزامها بإرث ديني معين. ذلك أن كثيراً من الكليات الأمريكية تتضمن إرثاً مسيحياً، وغالباً مع لقب معين (معمداني، ومنهجي، ومشيخي، إلخ).

ولكن كيف يتم إيصال هذا الالتزام الديني إلى الطلاب؟ في دراسة مجموعة التركيز هذه أشار الطلاب إلى أنهم لمسوا الدليل على الالتزام الديني في سلوك المدرّسين الحريص، في الميل الودود والمنفتح للجامعة، وفي قوانين وسياسات معينة

في الجامعة. وقد لاحظوا أيضاً بوضوح تحدياً آخر مهماً في كلية ذات إرث ديني. من المفترض أن الكليات جميعها توجد كي تبحث عن الحقيقة كي تنقلها. على أي حال، بالنسبة لأي نظام عقيدي ديني، ويمكن أن تُعدّ مسائل وموضوعات معينة «محرّمة»، فيما الأساتذة أقل رغبة في مناقشتها داخل الصف، ويفضلون المحادثات الخاصة خوفاً من العقوبات.

في هذه الدراسة، برهن التركيز على المجموعة على أنه أداة معلومات حيوية لحصاد ملاحظات الطلاب حول بعد مهم من حياة الجامعة.

إجراءات المتابعة غير الرسمية

إن كثيراً منا من الذين انخرطوا في الجامعات والكليات لسنوات كثيرة جربوا المتعة الخاصة في سماع الطلاب، الذين غادروا الصف منذ مدة طويلة. إن حكاياتهم غير الرسمية -كذلك التي في مسح المتخرجين- تقدم بعد متابعه آخر. وتميل الحكايات إلى أن تكون إيجابية بحكم طبيعتها، وغالباً ما تقدم استبصاراً عن أفضل ما تقدمه مؤسساتنا ومن الأمثلة على ذلك ما يلي.

- كان هناك طالبة سابقة تعمل في سوبرماركت في الجوار بعد عشر سنوات من حضور صف أستاذ الإنكليزية. حين كانت تفحص الأغراض التي اشتراها الأستاذ بدأت بتلاوة مقدمة تشوسر لحكايات كانتربري.
- كان هناك طالب آخر في صف الكتابة يعمل بوصفه ميكانيكي. تحدث عن القصص القصيرة التي ألفها لمجرد المتعة.
- قام رجل أعمال مستقل يكمل سنته الأولى من العمل بنجاح بشكر كلية أعمال على خدمة قدمتها له. مركز تطوير أعمال صغير قدم لرجل الأعمال المساعدة في إطلاق عمله عبر اتباع التعليمات الخاصة بممارسة الإدارة الجيدة.
- تم تعيين خريجة حديثة من برنامج يمنح إجازة ماجستير في التربية في مديرية، حيث كتبت لتشكر عدداً من أساتذتها بسبب المعرفة التي حصلت عليها في مقرراتهم التي أعدتها لدورها الجديد.

• شكر متخرج من برنامج أعمال المؤسسة؛ لأنها منحتة الشجاعة كي يبدأ ما يوُلد الآن عائدات سنوية تبلغ أكثر من ملايين عدة من الدولارات.

ولكن بالطبع نسمع أحياناً شكاوى مثل:

• عانت طالبة تخرّجت من برنامج فخري في جامعة أبحاث ضخمة من صعوبة في بحثها القانوني ومقرر الكتابة حين كانت طالبة قانون سنة أولى. لامت برنامجها الفخري. لقد تجاهل ذلك البرنامج (بشكل غير مفاجئ) مقررات التأليف المعتادة لطالب السنة الأولى، حيث يشهد طلاب الكلية غالباً المهارات الأساسية في الكتابة وتقنيات بحث الفصل الدراسي.

• انتقصت مدرّسة سنة أولى كانت تصارع للحفاظ على النظام في غرفة صفها في داخل المدينة من تجربتها «المثالية» في تعليم الطلاب في كلية مهمة فيها معايير قبول انتقائية.

• عانت متخرجة في مجال الصحة من مشكلات في ضمان الوظيفة المستمرة، ولامت خدمة التوظيف في مؤسستها؛ لأنها لم تعثر لها على الموقع المرغوب.

وحين جاء رئيس جامعة جديد أول مرة إلى المدينة، نوّه أنه أينما ذهب، كان المواطنون العاديون يخبرونه عن بعض التجارب مع جامعتهم: رجل أعمال من وسط المدينة درس في صف كمبيوتر لتعلم مهارة جديدة، زوجة رجل نبط ثري عادت إلى الكلية وحصلت على شهادة بعد كثير من السنوات (ثم منحت للكلية كما حصلت منها)، رب عمل أشار إلى أنه كان يوظف دوماً متخرجين من تلك الجامعة أولاً، وأفراد مدحوا أولاً أحد أعضاء الهيئة التعليمية ثم آخر. تولّد فينا تغذية مرتجعة كهذه حماساً مهماً حيال مؤسساتنا وتخدم أيضاً كطريقة شرعية للمتابعة إذا وصلت التغذية المرتجعة إلى المكتب الملائم وسُجّلت، وصنّفت، واستُخدمت للتأثير في الاستمرارية أو التغيير في البرامج أو الطرق. «إن المعطيات الذاتية، التي هي أقل صلاحية وموثوقية من المعطيات الموضوعية، تصور بشكل مفيد حالة عالم الناس، والقيم الإنسانية، والأمور المفضّلة، والتطلعات، والعلاقات الحيوية العلاقات بين الأشخاص التي... يتجاهلها صانع القرار على مسؤوليته الخاصة»²³.

إن هذا التشديد على المقاربات غير الرسمية والهادئة للحصول على الملاحظات ومعطيات الأداء يذكر بحوار جميل في كتاب إسبيث هكسلي أشجار لهب نيكاسا. في الصفحات الختامية، قالت ليتس: إن «الطريقة الأفضل للعثور على الأشياء ليست طرح الأسئلة مطلقاً. إذا طرحت سؤالاً، سيبدو الأمر كإطلاق النار من البندقية فيهرب كل شيء بحثاً عن ملجأ. ولكن إذا جلست بهدوء وتظاهرت بأنك لا تتظر، فإن الحقائق الصغيرة جميعاً ستأتي إلى جانب قدميك كي تتقر، ستنتقل المواقف من الأدغال وستزحف النوايا وتشمس نفسها على الحجر؛ وإذا كنت صبوراً جداً، ستري وتفهم الكثير أكثر مما يفهم ويرى رجل يحمل بندقية»²⁴.

هذه فكرة رائعة ومديح رائع للمقاربات الأكثر رسمية الموصوفة في هذا الفصل. حاملين في دينا استبياناً ودليل مقابلة، يمكن أن نتوضع في الواقع كي نتعلم شيئاً ما عن أداء المؤسسة والبرنامج من أولئك، الذين يعرفون ذلك الأداء بشكل أكثر مباشرة وحميمية. من المحتمل على الأرجح أن يزعم استبياننا ومقابلتنا المؤسسة بحيث نحصل على الموازي الاجتماعي لمبدأ اللاتيين في الفيزياء الذي وضعه هايزنبرغ. حين يتم إطفاء المساحة البصرية ويُغلق مكتب الأبحاث في المؤسسة، حين لا نكون في رحلة جامعية نجمع استجابات الزبائن، وحين نكون في استرخاء أكثر هدوءاً، ربما حتى في هذه اللحظات نستطيع التعلم عن كلياتنا وجامعاتنا إذا كنا متلقين.

المتابعة: في وحدات من شخص واحد

ثمة مجال في هذه الأفكار الختامية عن أهمية دراسات المتابعة يجيء في حينه؛ كي نتذكر موضوع كتاب جان كارلزون لحظات الحقيقة²⁵. وتذكرنا كارلزون بأن الزبائن لن يتذكروا كثيراً تطوّر تجهيزاتنا، وصحة نسبنا المالية، وجاذبية تقاريرنا السنوية بقدر ما يتذكرون جودة الاتصال الشخصي مع أعضاء من مؤسستنا.

فكّروا بالآلاف الاتصالات بين كلية وجامعة وطلابهما: في صفوفنا ومختبراتنا، وفي مكاتب تسجيلنا وتوظيفنا. إن كلاً من هذه الاتصالات هي «لحظات حقيقة». علينا فقط أن نبحث في ذكرياتنا كي نوّكد صحة ملاحظة كارلزون، التي هي منقوشة بشكل

أكثر عمقاً في ذاكرتنا - مشاعرنا عن الأجهزة التي استخدمناها أو امتناننا للهيئة التعليمية تلك والموظفين، الذين تحدوا تطلعاتنا وموهبتنا عن طريق حرصهم.

إن التأثير النوعي للكليات والجامعات يُعبر عنه في وحدات مؤلفة من شخص واحد، وطلابنا هم الوحيدون الذين يستطيعون رؤية الجامعة من منظور الزبون. إن المقاربات الرسمية وغير الرسمية لدراسات المتابعة هي أداة ضمان جودة لها فائدة متبادلة. ذلك أن الإصغاء إلى طلابنا، وخرّيجينا، وجماعتنا هو درس في التعلّم يشكّل نموذجاً جيداً لكل من هذه المكونات الثلاثة، وتدفعنا التغذية المرتجعة التي نحصل عليها من دراسات المتابعة إلى إعلاء مرتفعاتنا الفكرية والعاطفية، وتشجيع الكلية والجامعة كي تواصلوا التعلّم عن نفسها، وهذا تمرين اكتشاف بإمكانيات بناءة.

هوامش

1. سبايث، جي، وكريلي، إي. (1970). المتخرجون الحديثون والتعليم العالي: مسح للمتخرجين من الكلية. نيويورك: مجرو هيل.
2. تاوونسيند، آر، (1970). في داخل المؤسسة. نيويورك: كنوبف.
3. سبايث وكريلي، المتخرجون الحديثون والتعليم العالي.
4. المصدر السابق.
5. فرانكل، في. (1959). بحث الإنسان عن معنى. بوستون. بيكون برس.
6. سبايث وكريلي، المتخرجون الحديثون والتعليم العالي.
7. آستن، إي. (1977). أربع سنوات حاسمة: تأثير الكلية على المعتقدات، والمواقف، والمعرفة. سان فرانسيسكو: جوسي-باس.
8. ستيفنسون، إم، واليري، دي، وجابلي، إس. (1985). «تصميم دراسات المتابعة للمتخرجين والطلاب السابقين». في إيويل، بي. تي. إيويل (تحقيق). تقويم نتائج التعليم [عدد خاص]. اتجاهات جديدة للبحث المؤسساتي، عدد 47.

9. بريدجر، جي. (1989). «المسوحات المعبرة عن موقف في الفعالية المؤسساتية». في تطبيق الفعالية المؤسساتية ونتائج التقييم في الجامعة: دليل المزاو، تحقيق. جي. نيكولس. نيويورك: أجاسون برس.
10. إيويل، بي. (1983). معلومات عن نتيجة الطالب: كيف يمكن الحصول عليها وكيفية استخدامها. الموجز التنفيذي للمركز القومي لإدارة أنظمة التعليم العالي. بولدر، سي أو: المركز القومي لإدارة أنظمة التعليم العالي.
11. المركز القومي لإدارة أنظمة التعليم العالي. (2001).
12. اختبار الكلية الأمريكية. (2001) تقييم مواقف وآراء الطلاب والمتخرجين. خدمات تقييم المسح 2001 - 2002.
13. خدمة اختبار التعليم. (2001).
14. نويل - ليفتزر. (2001).
15. مؤسسة جونسون. (1989). 7 مبادئ للممارسة الجيدة في تعليم طلاب المرحلة الجامعية الأولى. راسين، ديلبو آي: مؤسسة جونسون.
16. مشروع بحث استبيان تجارب طالب الكلية. (2001).
17. المصدر السابق.
18. بريدجر، مسوحات تعبر عن موقف في الفعالية المؤسساتية.
19. كيلز، إتش. (1980). عمليات فحص الذات: دليل للمؤسسات ما بعد الثانوية. واشنطن العاصمة: المجلس الأمريكي للتعليم.
20. ماركوس، إل، ليون، إي، وجولديبرغ، إي (1983). الطريق إلى التوق: ضمان الجودة في التعليم العالي. أشي - إريك/ تقرير أبحاث التعليم العالي رقم 1، واشنطن العاصمة: جمعية دراسة التعليم العالي.

21. لجنة التعليم العالي في تينيسي. (1987). مسح المتخرجين. ناشفيل، تينيسي.
22. جونستون، إي. (2002). كيف يفهم الطلاب في جامعة مسيحية الالتزام الديني للمؤسسة. بحث دكتوراه غير منشور، جامعة تينيسي، كنوكسفيل.
23. جونز، دي. (1982). معطيات ومعلومات للقرارات التنفيذية في التعليم العالي. الموجز التنفيذي للمركز القومي لإدارة أنظمة التعليم العالي. بولدر، سي أو: المركز القومي لإدارة أنظمة التعليم العالي.
24. هكسلي، إي. (1959). أشجار لهب ثيكا. لندن: تشاتو ويندوس.
25. كارلزون، جي. (1987). لحظات الحقيقة. كمبريدج، إم إي: بولنجر.

