تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العربي الإسلامي وبناء الإنسان في إفريقيا [١]

إعداد

د. عثمان أبو زيد عثمان (*)

مقدمة

لكي يتحقق بناء الإنسان من خلال التعليم ، لابد أن تتوافر شروط الجودة في مستويات التعليم ومراحله كافة ، ذلك ما يدفع معظم الدول إلى الأخذ بنظام الجودة العالمي وتبني معاييره وآلياته ، وسوف تشهد السنوات القادمة انضمام مزيد من الدول إلى تطبيق النظام ، بما فيها الدول قليلة النمو في إفريقيا ، حيث أكثر البلاد انخفاضًا في مستوى التنمية البشرية وفقًا لترتيب برنامج الأمم المتحدة الإنمائي «تقرير التنمية البشرية للعام ٢٠٠٤» .

ويوجد في إفريقيا الحد الأدنى في اقتصاديات التعليم ، مما يدعو إلى الاعتقاد أن نظام الجودة لن يكون ملائمًا تمامًا مع الأوضاع السائدة ، إن لم يكن نوعًا من الترف الإداري ، وقد يرى آخرون أن أوضاع البيئة التعليمية نفسها هي الدافع للأخذ بهذا النظام ، إذ كيف يمكن تعويض النقص إن لم يكن بمواكبة التحولات العالمية التي تفرض نفسها على الجميع ؟ إن مؤسسات التعليم العالي ما لم توفق أوضاعها مع النظم والعلاقات المستجدة ، فإنها ستعيش

---

(١) ورقة علمية قُدمت إلى ندوة : التعليم العربي الإسلامي وأثره في التنمية والتطور في إفريقيا التي تعقدها رابطة الجامعات الإسلامية في جامعة الملك فيصل بإنجمينا ـ تشاد ٢٦ ـ ٣٠ نوفمبر ٢٠٠٤.

(*) رابطة العالم الإسلامي .

غريبة عن محيطها بل متخلفة عنه .

إذن فهذا موضوع جدير بالاهتمام عند أية مناقشة لقضايا التعليم وأثره في التنمية والتطور في إفريقيا ، ولابد من استشعار أهميته لجامعاتنا ومعاهدنا العليا ، مادام التعليم ركيزة مهمة في بناء الإنسان .

وعلى الرغم من أن الموضوع حديث نسبيًا ، فقد صار مكان الاهتمام من الدوائر الأكاديمية الإفريقية ، وموضوع العناية من بعض الدارسين منذ منتصف التسعينات في جامعاتنا العربية والإسلامية ، من ذلك مثلًا ما قامت به إحدى الجامعات الخليجية مؤخرًا من استطلاع رأي المسئولين والأكاديميين الذين أجمعوا على أن التعليم العالي يتعرض لإفرازات العولمة مما يفرض على الجميع توجيه الاهتمام إلى النوعية والجودة ، وأن تَعْمَدَ الجامعات إلى تحديث البرامج الدراسية لتواكب روح العصر ، في إشارة من هؤلاء المسئولين إلى نشأة الجامعات الخاصة ومؤسسات التعليم العالي الأجنبية [١] .

وهناك دراسات مباشرة تناولت الموضوع من قبل ، منها دراسة بعنوان : إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي [٢] ، وورقة عمل بعنوان : تصور مقترح لتحسين جودة التعليم الجامعي الفلسطيني [٣] .

---

(١) نشرت شبكة ميدل إيست أون لاين ملخصًا عن هذا الاستطلاع نقلًا عن جامعة عجمان ، ١٨ يناير ٢٠٠٤ .

(٢) أعدها عبد العزيز أبو نبعة وفوزة مسعد ، قدمت إلى مؤتمر التعليم العالي في الوطن العربي المنعقد في جامعة الإمارات العربية المتحدة عام ١٩٩٨ .

(٣) من إعداد الدكتور عليان عبد الله الحولي الأستاذ المشارك في الجامعة الإسلامية في غزة ، لتقديمها إلى مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني ، برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية في جامعة القدس المفتوحة ، يوليو ٢٠٠٤م .

إن الدعوة إلى تطبيق نظم إدارة الجودة في مؤسساتنا التعليمية لا تعني أبدًا أن ممارسة الجودة مهملة فيها ، فكثير من المؤسسات تقوم بذلك متخذة أنماطًا متعددة من برامج التقويم المستمر وتطوير المناهج .

أما الغرض من بحثنا هذا فهو بيان أن يكون لكل مؤسسة تعليمية نظام لإدارة وتوكيد الجودة .

ومن أهداف البحث التوعية بثقافة الجودة وأخلاقياتها ، وما يتصل بها من تراث أصيل للجامعات الإسلامية ، فمن المفيد تناول مفهوم الجودة في الإسلام ، مع تقديم نماذج حية من التراث .

يقدم البحث نماذج إقليمية وعالمية لتطبيقات الجودة ، ثم إشارات عامة في الإفادة من نظام الجودة في تأسيس هيكل فاعل للإدارة الجامعية ، وتعزيز تميز التعليم العربي الإسلامي .

ولم يهتم البحث بالتفصيلات الإجرائية والنواحي الفنية لإدارة الجودة في التعليم وضبطها ومراقبتها ، كما لم يعن بتفصيلات النظم المتداخلة مع الجودة مثل الاعتماد إلا بالقدر الذي يفيد تكوين إحساس ومنح إلهام بضرورة الجودة الشاملة .

ولا يفوت الباحث بين يدي هذه الدراسة ، أن يتقدم بواجب الشكر إلى مدير جامعة الملك فيصل الأستاذ الدكتور عبد الرحمن الماحي على إتاحة الفرصة لعرض هذا الموضوع المهم .

والشكر كذلك إلى الأستاذ جبريل عبد اللطيف أحمد نائب المدير العام للهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس ، مدقق الجودة المعتمد الذي راجع

البحث مشكورًا .

كما تجدر الإشادة بمكتبة الملك فهد في الرياض بالمملكة العربية السعودية ، التي وفرت مادة هذا البحث دون أن يتكبد الباحث عناء الانتقال إلى مدينة الرياض ، ولعمري فإن المكتبة تظهر بذلك نموذجًا عمليًا في جودة الخدمات المكتبية ، وتقدم دليلًا واقعيًا على الجودة .

رؤية تأصيلية لمفهوم الجودة :

الجودة هي درجة استيفاء المتطلبات التي يتوقعها المستفيد من الخدمة ، أو تلك المتفق عليها معه ، والجودة الشاملة عبارة عن مفهوم في الإدارة الحديثة ، نشأت عنها نظم لإدارة وضبط المؤسسة فيما يخص الجودة من خلال برنامج شامل من الأدوات والتقنيات والتدريب .

يذهب الدكتور عبد الرحمن الجويبر إلى أن المفهوم العام للجودة في المنظور الإسلامي لا يختلف عما هو موجود في أدبيات الفكر الإداري في العالم ، ويستعير تعريف منظمة الجودة العالمية أيزو ، وهو أن الجودة «مجموعة مواصفات المنتج أو الخدمة التي ترضي احتياجات معلومة ومحددة للعميل أو المستفيد» [(١)] .

إن الجودة في سلوك المسلم جزء لا يتجزأ من التزامه الديني وعبادته ، فهي أعلى درجة من مجرد أداء العمل ، والأدلة كثيرة من الكتاب والسنة في الحض على الإحسان وتجويد الأعمال ، يقول الله تعالى في كتابه الكريم : ﴿ٱلَّذِى خَلَقَ ٱلْمَوْتَ وَٱلْحَيَوٰةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا ۚ﴾ [الملك:٢] ، ويقول: ﴿إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ

(١) انظر عبد الرحمن إبراهيم الجويبر ، إدارة الجودة الشاملة = الإتقان = في الفكر الإسلامي والمعاصر ، ص٤٣ ، مطابع الرشيد ، ١٤٢٥ .

عَمَلًا ﴿٣٠﴾﴾ [الكهف:٣٠] . ويقول: عز من قائل ﴿لِّلَّذِينَ أَحْسَنُوا الْحُسْنَىٰ وَزِيَادَةٌ﴾. [يونس:٢٦]

وفي الحديث ، قول الرسول ﷺ : «خير الناس من طال عمره ، وحسن عمله ، وشر الناس من طال عمره ، وساء عمله» صحيح الجامع ، والرسول ﷺ حض على الإحسان في كل أمر يأتيه المسلم ، حتى الذبيحة ، يقول ﷺ : «إن الله كتب الإحسان في كل شيء ، فإذا قتلتم فأحسنوا القتلة ، وإذا ذبحتم فأحسنوا الذبحة ..» صحيح مسلم .

ويقول الرسول ﷺ : «إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملًا أن يتقنه» ، والحديث من رواية السيدة عائشة رضي الله عنها ، جاء في فيض القدير للمناوي في شرح أحاديث الجامع الصغير تعليقًا على الحديث : «إن الله تعالى يحب إذا عمل أحدكم أيها المؤمنون عملًا أن يتقنه» أي يحكمه كما جاء مصرحًا به في رواية العسكري ،ة فعلى الصانع الذي استعمله الله في الصور والآلات والعدد مثلًا أن يعمل بما علمه الله عمل إتقان وإحسان بقصد نفع خلق الله الذي استعمله في ذلك ، ولا يعمل على نية أنه إن يعمل ضاع [1] ولا على مقدار الأجرة ، بل على حسب ما تقتضيه الصنعة ، كما ذكر أن صانعًا عمل عملًا تجاوز فيه ودفعه لصاحبه ، فلم ينم ليلته كراهة أن يظهر من عمله متقن ـ أي يطلع عليه خبير بإتقان العمل ـ فشرع الصانع في عمل بدله حتى أتقن ما تعطيه الصنعة ، ثم غدا به لصاحبه فأخذ الأول وأعطاه الثاني فشكره .

ولا شك أن الإدارة الإسلامية التي تتأسس على هذه المبادئ ، تقدم أجود

(١) هكذا في النص ، ولعل الصحيح هو «إن لم يعمل ضاع» .

الثمار والنتائج ، فقد عرف المسلمون الاحتساب ، ومن صميم عمل المحتسب تجويد الواجبات وعدم الرضا بالتقصير ، وأدرك المحتسبون كيفية تمام الأعمال مع تجويدها عن طريق تقسيم العاملين في مجموعات صغيرة تتشارك في مناقشة الخطط وأساليب التنفيذ وتقويم المشكلات على غرار ما يعرف اليوم بدوائر الجودة في الإدارة الحديثة [١] .

نماذج من جودة التعليم في الحضارة الإسلامية :

من المعروف أن نواة التعليم الجامعي في العالم نشأت في أحضان المساجد الكبرى منذ أكثر من ألف عام ، في الحرمين الشريفين وفي الأندلس وبيت المقدس .

جامعات القرويين والأزهر والزيتونة استمرت منذ تأسيسها محاضن للعلم الشريف ، تجتذب وفود الطلبة من شتى أنحاء العالم .

وفي مسيرة الحضارة الإسلامية شواهد عظيمة الشأن على ما وصل إليه المسلمون من رقي علمي ، لعلنا نستحضر منها شاهدًا واحدًا ، هو تلك الرسالة التي بعث بها ملك انجلترا جورج الثاني إلى خليفة المسلمين في الأندلس ، هذا نصها : «من جورج الثاني ملك انجلترا وغالة والسويد والنرويج إلى الخليفة ملك المسلمين في مملكة الأندلس صاحب العظمة هشام الثالث الجليل المقام ، بعد التعظيم والاحترام ، فقد سمعنا عن الرقي العظيم الذي تتمتع بفيضه الصافي معاهد العلم والصناعات في بلادكم العامرة ، فأردنا لأبنائنا اقتباس نماذج من هذه الفضائل لتكون بداءة حسنة في اقتفاء

---

(١) الجويبر ، المرجع السابق ، ص٥١ .

أثركم ونشر أنوار العلم في بلادنا ، وقد وضعنا ابنة شقيقتنا الأميرة دوبانت على رأس بعثة من بنات أشراف الإنجليز لتكون موضع عناية عظمتكم ورعاية الحاشية الكريمة وحدب من لدن اللاتي سيتولين تعليمهن ، وقد أرفقت مع الأميرة الصغيرة هدية متواضعة لمقامكم الجليل أرجو التكرم بقبولها ، مع التعظيم والحب الخالص .. جورج» .

عرفت هذه الجامعات الإسلامية العربية الإفريقية جودة التعليم وفاضلت بين العلماء بمقدار ما جادت به قرائحهم وتسابقت به حِلق العلم من معرفة وحكمة ، يصف العلامة ابن خلدون في المقدمة بعض التعليم بأوصاف مثل : «علم كبير ، وتعليم حسن» ، أو نحو قوله : «ونحن لهذا العهد نرى أن العلم والتعليم إنما هو بالقاهرة من بلاد مصر ، لما أن عمرانها مستبحر وحضارتها مستحكمة منذ آلاف السنين» [١] .

ويناقش في فصل من مقدمته مستوى المتخرجين الذين لم يحصلوا على طائل من ملكة التصرف في العلم والتعليم ، بسبب عنايتهم بالحفظ أكثر من الحاجة وظنهم أنه المقصود من الملكة العلمية .

ويشرح ابن خلدون كذلك في المقدمة ما شهده ببعض المجالس العلمية في المغرب من طول الأمد في تحصيل العلم وعدم حصول المبتغى من الملكة العلمية «لأجل عسرها من قلة الجودة في التعليم خاصة ، لا مما سوى ذلك» [٢] .

---

(١) انظر المقدمة تاريخ العلامة ابن خلدون ، ص٥٢٧ .

(٢) المرجع نفسه ، فصل في أن تعليم العلم من جملة الصنائع .

ملمح آخر لجودة التعليم يشير إليه نصير الدين الطوسي في كتابه آداب المتعلمين الذي يحتوي على كثير من القيم التربوية ومعايير الجودة ، أورد في الباب الثالث تحت عنوان «الثبات في اختيار العلم والأستاذ والشريك» ، فيقول : «وينبغي لطالب العلم أن يختار من كل علم أحسنه ، وما يحتاج إليه في أمور دينه في الحال ، ثم ما يحتاج إليه في المآل» [١] ، ثم يوصي طالب العلم أن يختار المتون لا الحواشي ، ويختار من المعلمين الأعلم والأورع والأسن ، وينبغي أن يثبت ويصبر على أستاذ وكتاب حتى لا يتركه أبتر ، وعلى فن حتى لا يشغل بفن آخر قبل أن يصير ماهرًا فيه .

ومثله أيضًا ما أورده ابن جماعة صاحب الكتاب المشهور «تذكرة السامع والمتكلم في آداب العالم والمتعلم» ، فهو لا يترك شاردة ولا واردة مما يلزم طلبة العلم ومعلميهم ، بما في ذلك «اتخاذ نقيب فطن كيس درب ، يرتب الحاضرين ويوقظ النائم ، ويأمر بسماع الدروس والإنصات لها» [٢] .

ومن طريف ما يتكلم فيه ابن جماعة مما يدخل في الباب ، انتقاده بعض المدرسين وتدريس من لا يصلح ، مستشهدًا في ذلك بالشعر :

تصدر للتدريس كل مهرس ... جهول يسمى بالفقيه المدرس

فحق لأهل العلم أن يتمثلوا ... ببيت قديم شاع في كل مجلس

لقد هزلت حتى بدا من هزالها ... كلاها وحتى سامها كل مفلس

---

(١) انظر آداب المتعلمين ورسائل أخرى في التربية الإسلامية ، تحقيق أحمد عبد الغفور عطار ، ويحتوي على رسائل إخوان الصفا والغزالي والطوسي ومقتطفات من ابن خلدون وابن حجر الهيثمي .

(٢) المرجع نفسه ، ص١٩٠ وما بعدها .

إن مفاهيم الجودة أصيلة في الفكر التربوي الإسلامي وليست بطارئة ، أثمر التزامها رقيًا علميًا شهد به الأبعدون قبل الأقربين .

٣ـ أهم البواعث إلى تطبيق نظام الجودة في التعليم :

إن الالتزام بالجودة في المجتمع الإسلامي ، لم يقف عند حدود الدعوة إلى آداب وأخلاق فردية ، ينفعل بها أفذاذ يحققون الجودة في أنفسهم ، بل ظل تعبيرًا عن حركة جوهرية للمجتمع ، ووجود الإرادة الجماعية هو ما يضمن الاستمرار وإعادة الإنتاج لثقافة الجودة ، ذلك هو الشكل المؤسسي الذي يضمن بقاء النظام بصرف النظر عن تبدل الأشخاص واختلاف القيادات .

لقد كان ظهور الإدارة الشاملة للجودة في العصر الحديث نتيجة التنافس التجاري والصناعي ، انطلاقًا من الأسواق ، التي تميزت بالطلب على الجودة والثقة مجتمعين مع انخفاض الأسعار ، وصار لتوكيد الجودة في صناعة السيارات والإلكترونيات اهتمام خاص ، حتى أصبحت فيهما المنتجات أكثر موثوقية مما كان الحال عليه قبل عشرين سنة [(١)] .

ومع المتغيرات المتسارعة في العالم بدأت الأوضاع التنافسية تفرض نفسها في مجالات غير الصناعة والتجارة ، مثل : التربية والتعليم والصحة والمصارف وقطاع الخدمات الأخرى ، وهكذا يشهد قطاع التعليم تنافسًا كبيرًا بسبب التنوع وإطلاق الحرية لإنشاء الكليات الخاصة مع تزايد الطلب الاجتماعي على التعليم ، ويوجد في إفريقيا اليوم نحو ألف كلية وجامعة ومعهد عال ،

---

(١) ريتشارد فرمان ، توكيد الجودة في التدريب والتعليم طريقة تطبيق معايير ISO ٩٠٠١ BS ٥٧٥٠ ص١٧٧ ، دار آفاق الإبداع العالمية ، ١٤١٦هـ .

على قدر كبير من التباين من حيث الرسالة والمجال ، أو من حيث انتمائها للريف أو للحاضرة ، أو من حيث الموارد المتاحة ، ولاشك أن هذه الجامعات محتاجة إلى أن ترتفع بمستوى التربية والتعليم فيها بالقدر الذي يؤهلها للتصدي لمعضلات عويصة تواجه القارة ، مثل الفقر والجهل والمرض والحروب والتفرقة ، وإلا فإنها تعجز عن تلبية المطالب المتجددة وحاجات النمو المتصاعدة [١] .

صدر منذ أشهر قليلة تصنيف عام ٢٠٠٤ لأفضل خمسمائة جامعة في العالم ، ولم يتضمن سوى أربع جامعات من إفريقيا ، كلها من جنوب إفريقيا ، ولم ترد فيه جامعة عربية واحدة ، في حين أورد التصنيف سبع جامعات من إسرائيل [٢] ، وفي قائمة أفضل خمسين جامعة في العالم التي تصدر عن ملحق التايمز للتعليم العالي ، لم تحقق الجامعات من الدول النامية أية مراكز .

جاء في مقال بعنوان توكيد جودة التعليم في الدول النامية [٣] ، أن هناك بواعث عديدة تدفع الدول الأقل نموًا إلى الأخذ بنظام الجودة ، فهو قد أثبت جدواه في المجالات الآتية :

أولًا : الارتفاع بمستوى الدرجات العلمية وبرامج البحث العلمي ، مما

---

(١) جوزيف نقا ، التعليم العالي ليس ترفًا في الدول النامية الإفريقية ، ملف إنترنت :
www.gwu.edu/~iar/

(٢) اعتمد هذا التصنيف أربعة مجالات تم فيها القياس هي جودة النظام التعليمي وجودة الكليات ومخرجات البحث العلمي وحجم الجامعة ، وتقوم جامعة شانجهاي جيو تونج الصينية بإصدار هذا التصنيف سنويًا . انظر العدد ٢٨٦ من مجلة المجلة ، ١٩ ـ ٢٥ شعبان ١٤٢٥هـ .

(٣) Quality Assurance in higher Education in Developing Countries, Lim, David. Source: Assessment& Evaluation in Higher Ejucation, Des ٩٩, vol. ٢٤, issue ٤, p٣٧٩ .

دفع إلى الاقتناع بما تقدمه الجامعات من إسهام في خدمة المجتمع وتنمية الاقتصاد .

ثانيًا : تحقيق حيوية في عمل الإدارات الجامعية وقدر في تقسيم العمل .

ثالثًا : إتاحة معلومات ومدخلات جديدة تمنح مزيدًا من الفعالية والإنتاجية .

رابعًا : تحريك جمود المؤسسات العلمية وإدماجها في العملية التنموية .

وأخيرًا : تشجيع الالتزام من خلال روح المسئولية ورفع القدرات المؤسسية والتصدي للمشكلات واتخاذ التخطيط طويل الأمد .

٤ـ الإحساس بجدوى تطبيق الجودة في التعليم العربي الإسلامي :

هناك إحساس بضرورة ترقية التدريس والتدريب والمناهج في مؤسسات التعليم العالي الإفريقية التي تقدم دراسات في العلوم العربية والإسلامية ، نستشعر ذلك فيما تقوم به رابطة الجامعات الإسلامية من النظر في المناهج العلمية وإعادة توزيع المواد وتطوير المحتوى في مجالات العلوم الإنسانية والاجتماعية وفي مناهج العلوم الشرعية ، وقد صدر عنها مؤخرًا إعلان بيروت بشأن نهضة الأمة من خلال التعليم الإسلامي ، الذي أجازه المؤتمر السابع لرابطة الجامعات الإسلامية في شهر إبريل ٢٠٠٤ ، وقد أكد الإعلان على أن التعليم الإسلامي هو الأساس لتطوير المجتمعات الإسلامية ورقيها وتحقيق أهدافها وهو السبيل إلى تربية جيل مؤمن بربه مخلص لوطنه وأمته .

ومن ذلك أيضًا ما نوه إليه معالي الدكتور عبد الله بن عبد المحسن التركي الأمين العام لرابطة العالم الإسلامي رئيس رابطة الجامعات الإسلامية عند

افتتاح الاجتماع السنوي للهيئة الإسلامية العالمية للتعليم التابع لرابطة العالم الإسلامي في رمضان ١٤٢٥هـ ، فقد أشار إلى شريحة كبيرة من المتعلمين تضيع طاقاتهم سدى لوجود أوضاع تقليدية في خطط التعليم ، لا تراعي متطلبات مجتمعاتنا الإسلامية خاصة في قارتي آسيا وإفريقيا .

لقد خطت جامعات عربية وإسلامية خطوات عملية ، بإنشاء اللجان الدائمة لبرنامج الجودة الشاملة ، ولدى جامعة الملك عبد العزيز في جدة مقترح بإيجاد وكالة في جميع كلياتها تختص بشئون الجودة والتطوير ، حتى تظل في المستوى المحقق للتطلعات والآمال .

إن الخطوات المؤسسية لتوكيد الجودة في الجامعات العربية الإفريقية ما تزال في طور البداية ، وتعد جامعات جنوب إفريقيا من أوائل الجامعات اهتمامًا بهذا التوجه ، ومع ذلك فإن عمر التجربة فيها لا يتعدى خمس سنوات [١] .

٥ـ نماذج إقليمية وعالمية :

الولايات المتحدة الأمريكية من أوائل الدول التي طبقت نظمًا للجودة والاعتماد عندما أنشأت وسائل نظامية لقياس ومقارنة أداء المؤسسات التعليمية استنادًا إلى منظومة من المعايير المتفق عليها ، ومما ساعد على ذلك أن الجامعات تدار بالتنظيم الذاتي دون ارتباط بموازنات أو موارد من الدولة ، وتقع على الجامعة نفسها مسئولية الحفاظ على درجة الإقبال الطلابي بناء على سمعتها الأكاديمية .

---

(١) Quality in High Education, vol.٨ No. ٢, ٢٠٠٢. Michel Smout & Sandra Stephenson, Quality Assurance in South Africa Higher Education, a new beginning .

ويتخذ الاعتماد في الولايات المتحدة الأمريكية شكلين ، أولهما : الاعتماد المؤسسي Institutional Accreditaion تقوم به مجالس إقليمية تابعة لمؤسسات التعليم العالي ، وثانيهما اعتماد تخصصي للبرامج الدراسية Program Accreditation تقوم بها لجان متخصصة مثل مجلس اعتماد الهندسة والتكنولوجيا ABET وهيئة اعتماد التعليم الطبي .

وأنشئ في الولايات المتحدة الأمريكية مجلس قومي يشرف على مؤسسات الإشراف غير الحكومية والاعتراف بها بناء على معايير محددة .

واهتمت دول أوروبية هي هولندا وبريطانيا وفرنسا بنظام توكيد الجودة والاعتماد الأكاديمي ، حيث أنشأت بريطانيا هيئة توكيد الجود QAA مهمتها متابعة عمليات المراجعة الداخلية في الجامعات وتقويم البحوث والتطوير بالمشاركة مع مؤسسات التعليم العالي المختلفة .

وفي فرنسا أنشئ بقرار برلماني اللجنة الوطنية لجودة التعليم ، وتتبع اللجنة لرئاسة الجمهورية وترفع لها تقريرًا سنويًا .

في اليابان يوجد نظام الاعتماد وإعادة الاعتماد ، ولا يجوز لأية جامعة أن تحظى بحق عضوية هيئة الاعتماد إلا بعد مرور أربع سنوات على إنشائها وبعد تقويم مستوف لبرامجها بموجب النظام .

أما في الدول العربية ، فقد بادرت دول قليلة حتى الآن إلى إنشاء اللجان الوطنية ، مثل مصر وفلسطين ، وشرعت بعض الجامعات في إنشاء وحدات لتقويم الأداء وضمان الجودة [١] .

---

(١) ربما تكون هناك دول أخرى في المجموعة العربية الأفريقية قد بادرت إلى هذا النظام ، ولكن لم يتهيأ للباحث الاطلاع بشكل كاف على أوضاعها .

وكان المؤتمر الثامن لوزراء التعليم العالي والبحث العلمي العرب المنعقد في القاهرة «ديسمبر ٢٠٠١م» قد حث الدول الأعضاء على إنشاء هيئات وطنية لضمان الجودة وتحسين الأداء النوعي لمؤسسات التعليم العالي ، وصدر قرار وزاري برقم ١٥١٥ لسنة ٢٠٠١م في جمهورية مصر العربية قضى بإنشاء اللجنة القومية لضمان الجودة والاعتماد للتعليم العالي .

تشير ورقة علمية عن توكيد الجودة في جنوب إفريقيا : أن ثقافة الجودة كانت تتبع قبل تطبيق نظم إدارة الجودة ، فهناك جامعات حققت أوضاعًا مقبولة وجيدة بالرغم من ظروف العزلة السياسية التي مرت بها البلاد طيلة سنوات الفصل العنصري ، ومن صور الالتزام الصارم بالمعايير الأكاديمية استقدام أستاذ ممتحن من الخارج للرسائل الجامعية على مستوى الدكتوراة ، وتبادل الأساتذة نهجًا مطردًا لاسيما الأساتذة الزائرين من الجامعات الغربية والعالمية ، وكذلك ابتعاث طلبة الدراسات العليا للتدريب في الجامعات الأوروبية والأمريكية ، وحافظت الجامعات على المعايير التقليدية للجودة في نظم التدريس ورفع النسبة المؤهلة للقبول وتطوير المناهج والامتحانات وخدمات المكتبات والمعامل ، لكن بعض الجامعات بقيت تعاني شح الموارد ، لاسيما تلك المرتبطة تاريخيًا بالسكان الوطنيين ، إذ ما يزال هناك فرق ملموس من حيث الجودة بينها وبين الجامعات التي تنتسب إلى المستوطنين البيض .

ولعل من الأمثلة على نجاح تطبيق نظم إدارة الجودة في ميدان التعليم والتدريب ، معهد الإدارة العامة في المملكة العربية السعودية ، الذي طبق الجودة الشاملة على موظفيه وبرامجه استعدادًا للإشراف على تطبيقه في المؤسسات الأخرى ، ومثال آخر هو جامعة نوتنجهام في المملكة المتحدة التي

عمدت إلى توكيد الجودة وتقييس تقدمها بناء على مواصفات محددة ، دعت إلى زيادة الإقبال على برامجها .

إن المفهوم التقليدي للجودة في التعليم الجامعي هو ما يرتبط بمثل الأعمال التي ذكرت في الفترة السابقة ، وقد يعاب فيه التركيز على عنصر واحد من عناصر العملية التعليمية وهو الخريج ، وهذا يشبه البدايات الأولى لبرامج الجودة «ضبط الجودة» عندما كان التركيز على المنتج النهائي بإبعاد ما لا تنطبق عليه المواصفات ، أما المفهوم الحديث للجودة فهو يستند بالدرجة الأولى على مجمل العملية التعليمية وتطبيق معايير نمطية تحقق «انتظامية» الأداء وضمان الجودة في المنشأ عند قبول الطلاب وأدائهم الدراسي في القاعات ، ويحتاج ذلك إلى بناء منظومة شاملة وتوجيه الموارد والجهود والسياسات والنظم والمناهج بما يخلق ظروفًا مواتية للابتكار والإبداع ، وقياس ذلك عن طريق مؤسسات مستقلة مثل مجالس الاعتماد باعتبار أن الاعتماد :

ـ حافز على الارتقاء بالعملية التعليمية كلها ، ومبعث على اطمئنان المجتمع لخريجي هذه المؤسسة ، وليس الاعتماد وصاية على المؤسسة أو تهديدًا «Threat» لها .

ـ لا يهدف إلى تصنيف أو ترتيب «Ranking» المؤسسات التعليمية .

ـ ليس حجرًا على الحرية الأكاديمية أو تعرضًا لقيمها .

ـ تأكيد وتشجيع المؤسسة التعليمية على اكتساب شخصية وهوية مميزة بناء على منظومة معايير أساسية «Basic Standards» تضمن قدرًا متفقًا عليه من الجودة ، وليس طمسًا للهوية الخاصة بها .

ـ لا يهتم فقط بالمنتج النهائي للعملية التعليمية ، ولكن يهتم بنفس القدر بكل جوانب ومقومات المؤسسة التعليمية [١] .

ولابد للخدمة التعليمة أن تتميز بجملة من المواصفات تجعلها قادرة على الوفاء بالاحتياجات ، على أساس تعظيم قدرتها التنافسية .

إن نظام الجودة وفقًا لهذا المفهوم ليس مسئولية شخصية ، بل هو عمل كل أحد في المؤسسة .

ويعني إدخال نظام الجودة : استيعاب أسلوب الدافع الذي يكمن وراء المنتج ، مما يتطلب وجود قدرة على تحديد احتياجات المجتمع ، والمتابعة بشكل منتظم لهذه الاحتياجات ، والعمل على تحليل المعلومات الخاصة بالمستفيدين [٢] :

ـ ما مقدار رضاهم عن الخدمة التي تقدم إليهم ؟

ـ ما هي نقاط القوة في الخدمة الحالية ؟ «معدلات النجاح ، المرونة ، ومواد التعليم» .

ـ ما نقاط الضعف ؟

ـ هل يفكر العملاء الحاليون في العدول عن مؤسستك إلى مكان آخر ؟

ـ وإذا كانوا سيتحولون ، فما الذي يبحثون عنه لدى المؤسسة الأخرى ؟

هناك قائمة مهام ، يجب أن تضطلع بها الإدارة الجامعية وفق سياسة

---

(١) وزارة التعليم العالي بجمهورية مصر ، هيئة ضمان الجودة والتعليم في التعليم ، موقع الوزارة على شبكة المعلومات الدولية ، إبريل ٢٠٠٤م .

(٢) ريتشارد فرمان ، توكيد الجودة في التدريب والتعليم ، مرجع سابق ص٣٨ .

للجودة ، هي :

ـ كيفية تحويل احتياجات المجتمع إلى مواصفات للمنهج والمقرر الدراسي .

ـ طرق اختيار الدارسين وتيسير سبل الاستشارة الأكاديمية .

ـ كيفية مراقبة تقدم الدارس والتقويم المستمر لإنجازه .

ـ كيفية اختيار هيئة التدريس وتدريبهم .

ـ كيفية تطوير المناهج الدراسية .

حددت وزارة التعليم العالي البريطانية معايير يجب اتباعها لتقييم جودة الخدمة التعليمية ، متفقة في ذلك مع لجنة أخرى من المجلس الأعلى لتقييم جودة الدراسة الجامعية في الجامعات الأمريكية ، وتوصلتا معًا إلى المعايير الآتية :

١ـ المنهج العملي :

ـ درجة تغطية الموضوعات الأساسية .

ـ التناسب مع قدرة استيعاب الطالب في المرحلة المعينة .

ـ الارتباط بالواقع العملي .

ـ الإلمام بالمعارف الأساسية .

ـ إعداد الطالب لعصر العولمة من خلال تعلم لغة أجنبية .

٢ـ المرجع العلمي :

ـ درجة المستوى العلمي والموثوقية .

ـ من حيث الشكل والأسلوب والإخراج .

obeikandl.com

ـ وقت توافر المرجع العلمي .

ـ سعر المرجع العملي .

ـ امتداد الاستفادة من المرجع العلمي .

ـ أصال المادة العلمية .

ـ نوع الاتجاهات التي ينميها المرجع العلمي .

٣ـ أعضاء هيئة التدريس :

ـ المستوى العلمي والخلفية المعرفية .

ـ إدراك احتياجات الطلاب .

ـ الانتظام في العملية التعليمية .

ـ الالتزام بالمنهج العلمي .

ـ تقبل التغذية الراجعة .

ـ العمل على تنمية المهارات الفكرية التنافسية .

ـ تنمية الحس الوطني والوازع الأخلاقي .

ـ الهدف من أسلوب التدريس المستخدم .

ـ تنمية الاتجاه التحليلي .

ـ تنمية النظرة المتعمقة .

ـ درجة التفاعل الشخصي .

ـ الوعي بدور القدرة العلمية والخلقية .

obeikandl.com

٤ـ أسلوب التقييم :

ـ درجة الموضوعية والاتساق .

ـ درجة الموثوقية والشمول .

ـ عدم التركيز على التلقين .

ـ التركيز على القدرة التحليلية .

ـ التركيز على التفكير الانتقادي .

٥ـ النظام الإداري :

ـ توافر المعلومات اللازمة لتشغيل وإدارة النظام .

ـ التوجه نحو سوق العمل .

ـ المناخ الجيد لممارسة الأنشطة الرياضية والفنية .

ـ كفاءة وفعالية النظام الإداري .

ـ تلقي الشكاوى والتعامل معها .

٦ـ التسهيلات المادية :

ـ تناسبها مع طبيعة العملية التعليمية .

ـ تنمية وإشباع الناحية الجمالية .

ولابد من الإشارة إلى أن مواصفات الجودة في التدريب والتعليم ، بدأ وضعها في شكل سلسلة من المقاييس الدولية ، مثل مواصفات المنظمة العالمية للمقاييس المعروفة اختصارًا ب آيزو ، ومركزها في جنيف سويسرا وتتألف من شركات للمقاييس في أكثر من ٩٠ دولة .

obeikandl.com

٧ ـ خطوات ضرورية لتوكيد جودة التعليم العربي الإسلامي :

هنالك ملاحظة أبدتها ورقة عمل مقدمة إلى مؤتمر لتوكيد الجودة في التعليم العالي انعقد في بنسلفانيا ، هي أن الدول الإفريقية المستعمرة من قبل بريطانيا نشأت فيها جامعات بمستوى الجامعات البريطانية ، مما دل على إماكنية تقبل التربة الإفريقية لجامعات جيدة المستوى ، بمواصفات الجامعات العالمية [١] .

وفي كثير من دول العالم الإسلامي ، توجد جامعات بمواصفات عالمية وأخرى تفتقد أدنى المواصفات ، ولا تتوافر فيها حتى ممارسات التقويم العادية الموجودة في المدارس من قوافل التوجيه أو التفتيش الإداري .

إن الخطوة الأولى لتطبيق نظم إدارة الجودة هي إيجاد الوعي والفرص ، ثم وضع التنظيم الذي يحقق أهداف الجودة ويرسم سياستها ويستمر في التحسين ، لاشك أن أية خطوات للتغيير سوف تواجه بالمقاومة ، بسبب وجود أناس لهم ولاء للتقاليد الجامعية العتيقة ، إن لم نقل «سدنة» للقديم ، هؤلاء سوف يقفون بالمرصاد للجديد ، فهم اعتادوا أن يؤدوا أعمالهم بطريقة معينة ، يصعب عليهم التخلي عنها .

ويكتنف تطبيق نظم إدارة الجودة مشكلات من أبرزها عجز التمويل ، إلى جانب ما هنالك من قيم تتعرض للنقد ، كأن ينظر إلى التعليم على أنه شكل من أشكال السوق ، وإلى متلقي التعليم على أنه مجرد مستهلك .

يناقش لويس مورلي ضمن دارسة حديثة صادرة في بريطانيا عن الجودة والقوة في التعليم العالي اختلاف النظرة إلى الطلاب في الوقت الحاضر ، فقد

---

(١) Further Steps Toward Globalizing Assessment, Trudy Banta, Assessment Update, November-December ١٩٩٧, Volume٩, No, ٦.

كانوا يعاملون سابقًا معاملة الضيوف ، ولكنهم يعاملون اليوم معاملة السياح ، وما يزال هناك طلاب في جامعاتنا الإسلامية يطلق عليهم اسم «الوفود» يمنحون المنح المالية ويحاطون بالرعاية الكاملة .

إن دخول عنصر المصروفات الدراسية ، جعلت الطلبة وأولياء أمورهم كأنهم حملة أسهم في شركة اسمها الجامعة ، ومن حقهم أن يروا علامة الجودة قبل أن يختاروا الخدمة التعليمية التي يريدون .

وقد ينظر إلى نظم إدارة الجودة على أنها «صرعة» تدخل علينا مع رياح العولمة ، فيقع من بعض الناس عدم توافق معها .

ومن المتوقع بطبيعة الحال وجود تحديات في أوضاع التعليم في العالم الإسلامي ربما تعوق التطبيق ، ناهيك عن أن النظام لن يعمل في بيئة جامعية عاجزة عن تلبية المتطلبات الأساسية ، فهناك دول يتعرض فيها الاستقرار الأكاديمي إلى مهددات بسبب المشكلات العامة أو لأسباب تعود إلى الوضع المعيشي للطلاب ، وقد لا يتوافر الحد الأدنى المطلوب لنوعية أعضاء هيئة التدريس أو خدمات المكتبات وتوفر المرجع العلمي من حيث وجوده أصلًا أو درجة موثوقيته وأصالة مادته العلمية إن وجدت .

وفيما يتعلق بأعضاء هيئة التدريس ، فهناك أوضاع لا تشجع تفرغهم للتدريس والبحث العلمي ، أو تميزهم ، ناهيك عن هجرتهم للبحث عن ظروف أفضل للعمل والعيش .

من المهم إذن زيادة المخصص في الميزانيات العامة للتنمية البشرية ، وحل المشكلات البنيوية المتعلقة بالخدمات الأساسية ، ليس الطموح هو الوصول

إلى المعدلات التي تتحدث عنها مواصفات الجودة العالمية مثل جهاز كمبيوتر مقابل كل عشرة طلاب ، أو ألا تزيد عدد رنات الهاتف في وحدة خدمية للتعليم عن ثلاث رنات قبل رفع سماعة الهاتف ، هذه معدلات مثالية بكل تأكيد ، ولكن الوصول إليها غاية ممكنة .

هذه النظم لا تفرض فرضًا على الجامعات ، بل الجامعات هي التي ستسعى إليها سعيًا وتسمح بها ، فمثلما قبلت رقابة محاسبية لمراجعة إجراءاتها المالية سنويًا ، فسوف تكون بحاجة إلى استشارات الجودة .

وللوصول إلى تحسين جودة التعليم الجامعي العربي الإسلامي ، يكون ضروريًا إنشاء وحدات الجودة في كل جامعة تنظم مواصفات التقويم الداخلي ، ويُمكن أن تنشأ هيئة اعتماد مركزية في كل دولة للتأكد من وجود المعايير النوعية على مستوى الدولة .

إن المعايير التقليدية من اختبارات ودرجات ورصد غياب وحضور وأعداد مقبولين ومتخرجين ، كلها مع أهميتها لا تعطي المقياس الحقيقي لجودة العلم وتميز البحث العلمي ، ثمة معايير أخرى مثل تأثير الجامعة في محيطها الاجتماعي ، وحاجة المجتمع ، وقدرتها على المنافسة ، وحفز المتخرجين إلى دوافع المعرفة والعلم مدى الحياة .

إن المعول عليه دائمًا ، هو وجود روح الإتقان ، وليس مجرد استبدال نظام بآخر لأن توكيد الجودة هو عمل إنساني في المقام الأول ، فإذا انتفى عامل الإنسان فإن دخول نظام جديد هو مجرد عمل إجرائي ، سرعان ما يتحول إلى بيروقراطية أخرى وعبئ جديد على الإدارة وعلى الميزانيات الشحيحة دونما

تحسن في جوهر العمل وأسلوبه .

إن الجودة ممارسة ، ومن يعتاد التجويد ، يكون النظام عنده عاملًا مضاعفًا لمزيد من التجويد والإتقان في كل شيء هو وما يعطي الأشياء قيمتها ، والإتقان قيمة في الإنسان قبل أن يكون مواصفات فنية ومقاييس .

*****

obeikandl.com