

مقدمة

عدنان الأمين (*)

قبل ثلاثة عقود وما يزيد كنا نتكلم عن ديمقراطية التعليم العالي، أو زيادة الفرص الدراسية، أو توفير المزيد من المقاعد في التعليم العالي للمزيد من الاناث والذكور. . . كل استعمل صيغة في التعبير تبعاً لمقاربتة لهذا الأمر الواحد في النهاية. ثم انتقلنا في الثمانينات للحديث عن نوعية التعليم العالي وضرورة تحسينها. وكان مقدار هذا الكلام يتزايد مع توسع التعليم العالي، الذي أخذ منذ التسعينيات شكلا انفجاريا، في شتى بقاع الأرض، ومنها الدول العربية. وكان المعنى الضمني والمعلن أن التوسع الكبير في التعليم العالي ودخول القطاع الخاص بقوة الى حقله أحدثا شكوكا متزايدة حول نوعيته. فما الذي يحدونا اليوم للكلام عن ضمان الجودة؟

لقد اكتشفنا أن بعض الدول المتقدمة، في حقل التعليم العالي، أنشأت آليات تضمن تمتعه بالجودة، وأن هذه الآليات تلعب دورا مهما في الوصول الى الجودة. الجودة هي الأمر المطلوب وهي الغاية في النهاية، أما ضمانها فهو أقرب الى أن يكون نوعا من الافادة بوجودها. حالها في ذلك كحال الطبيب الذي يعطي افادة بسلامة جسم شخص. السلامة هي المطلوبة. ومثلما أن الانسان يحافظ على صحة جسمه من تلقاء نفسه، ولا يذهب الى الطبيب كل يوم ليعطيه افادة، فإنه من الطبيعي

(*) دكتوراه في العلوم التربوية، من جامعة السوربون (1991). أستاذ في الجامعة اللبنانية-كلية التربية وعضو في الهيئة اللبنانية للعلوم التربوية.

أن تكون المؤسسة التعليمية قادرة على حفظ جودتها دونما حاجة الى من يفيد رسمياً بذلك في كل فترة. وبالمثل، كما أن هناك مناسبات تستدعي حصول الانسان على افادة بسلامة جسمه فان هناك مناسبات تستدعي حصول مؤسسة التعليم العالي على افادة بجودتها. وهذه المناسبات الى زيادة، تفرضها التطورات على الصعيد العالمي.

لنتوقف عند معنى ضمان الجودة ليس من الناحية القاموسية ولا من ناحية المعنى البسيط الوارد أعلاه، انما من ناحية المعنى الذي يتخذه في الاستعمال عند أولئك الذين يستخدمونه، والذين نقبس منهم الفكرة أصلاً.

يعرّف مجلس اعتماد التعليم العالي (شياً)^(١) في أميركا الاعتماد باعتباره «سيرورة في مراجعة النوعية من الخارج، تستعمل في التعليم العالي لتفحص الكليات والجامعات والبرامج من أجل ضمان الجودة وتحسين النوعية». لا توجد في اللغة الأجنبية سوى كلمة واحدة، هي quality، أما في اللغة العربية فتوجد كلمتان سوف نستخدم كلاً منهما بمعنى معين: النوعية، التي قد تكون سيئة وقد تكون حسنة، فنقول «تحسين النوعية» مقابل quality enhancement أو quality improvement والجودة، التي تدل على حسن النوعية، ونقول ضمان الجودة مقابل quality assurance، أي ضمان النوعية الجيدة.

ثمة هدفان للاعتماد في هذا التعريف، سوف نقفز عن أحدهما مؤقتاً (تحسين النوعية)، ونتوقف عند ضمان الجودة. جودة التعليم هي الجهة المضمونة، هيئة الاعتماد هي الجهة الضامنة، من هي الجهة المخاطبة أو المعنية بهذا الضمان؟ نتعرف الى الاجابة أولاً من تعريف هيئة الولايات الغربية للاعتماد^(٢): «الاعتماد هو السيرورة (. .) التي تضمن للمجتمع التربوي وللجمهور العام وسائر المنظمات أن المؤسسة التي جرى اعتمادها وفّت بالمعايير العالية للجودة والفعالية».

اذن الجهة المخاطبة هي «المجتمع التربوي والجمهور العام وسائر المنظمات». ففي غياب سلطة الحكومة التي ترخص وتشرف وتعين وتطور، الخ، نشأت هيئات الاعتماد لتقوم بوظيفة الرقابة والتفحص بعد أن تقوم الولايات بوظيفة الترخيص.

(١) Council for Higher Education Accreditation (CHEA)

(٢) Western Association of Schools and Colleges-Accrediting Commission for Senior

Colleges Universities (WASC) (www.wascweb.org).

ومع حصول المؤسسة التعليمية على الاعتماد تستطيع أن تقدم نفسها للطلبة والأهل باعتبارها ذات جودة معترف بها من قبل «الزملاء» في هيئات الاعتماد. وهذا يعزز موقعها في السوق التنافسي بين المؤسسات. بمعنى أن «زبائن» التعليم العالي هم الجهة المخاطبة في هذا النوع المؤسسي من الاعتماد. أما الكليات المهنية فان اعتمادها من قبل هيئات الاعتماد المتخصصة (في الطب والهندسة والتربية والمحاماة وغيرها) يوفر لخريجها شرط التقدم للعمل كل في ميدانه. بمعنى أن نقابات العمل ومؤسسات الاستخدام هي الجهة المخاطبة في هذا النوع المتخصص من الاعتماد.

لكن ما قيمة الاعتماد بالنسبة لمؤسسة مرموقة يعترف المجتمع مسبقا بجودة التعليم فيها، كهارفارد ويال مثلا، أي حيث الجودة مضمونه بدليل سمعتها والاقبال عليها وعلى خريجها ومكانتها بين الجامعات الأخرى؟ لا شيء. رغم ذلك نجد أن المؤسسات المرموقة تطلب الاعتماد، والسبب لا يتعلق بضمان الجودة. ذلك أنه في العام ١٩٦٥ صدر قانون فيديريالي جعل الحصول على الاعتماد شرطا لحصول المؤسسة التعليمية على المنح والقروض الفيدرالية (للطلاب والباحثين في الجامعة). وهذا ما حدا بالمؤسسات المرموقة إلى متابعة طلب الاعتماد من أجل الحصول على الدعم الفيدرالي، الذي يعزز الجودة ويحفظ مكانتها على رأس المؤسسات في التنافس الجاري حول المراتب في سلم مؤسسات التعليم العالي. أي أن القانون المذكور كان له نتيجتان. واحدة تخص الجامعات المرموقة، لجهة أن «اعتمادها» يعطيها موارد إضافية للحفاظ على جودتها في أعلى المراتب، وثانية أكثر أهمية تخص هيئات الاعتماد: ترسيخ دور هذه الهيئات في المجتمع التربوي.

مع ذلك تبقى هناك مؤسسات لا تحتاج إلى شهادة من أحد، اما لأن زبائنها موفورون أو لأن مواردها المالية موفورة، والتي لا تهتم بالمنافسة لا في الترتيب الوطني للجامعات ولا في توفير فرص العمل، أي التي تضمن نفسها بنفسها، فهي لا تسعى الى الاعتماد. وهذا يصح خاصة على المؤسسات الدينية.

لكن رغم كل ذلك فإن مصطلح ضمان الجودة ما زال حتى يومنا هذا غامضاً في الاستعمال الأميركي. وكانت، وما زالت كلمة الاعتماد هي التي تفي بالغرض. فالكلمة بالانكليزية accreditation تعني منح رصيد credit، وللبعض الآخر منح صدقية credibility للمؤسسة. وفي الحالتين ثمة «افادة» بأن المؤسسة المعنية تتمتع بصفة ما. بل يمكن القول إن مصطلح ضمان الجودة جديد الاستعمال في الأدبيات

الأميركية. يعكس هذه الجودة أن «شيا» CHEA، وهي المنظمة التي انشئت حديثاً (١٩٩٨) لكي تجمع هيئات الاعتماد، هي التي تقول في تعريفها للاعتماد بأن أحد هدفه هو ضمان الجودة، كما أوردناه أعلاه. بينما لا نجد من بين الهيئات الجغرافية الأميركية الست سوى ثلاث فقط تستعمله عند تعريفها لأهداف الاعتماد.

على كل حال عندما نقول «ضمان الجودة» فاننا لا نفكر عادة بالولايات المتحدة الأميركية، بل ببريطانيا. وربما يكون لبريطانيا دور في الانتشار الحديث للمصطلح في أميركا.

ثمة في بريطانيا منظمة رئيسية هي «وكالة ضمان الجودة» Quality Assurance Agency. لكنها لا تستعمل المصطلح بمعنى أن هناك جهة ثالثة معنية بالضمان. وقد يعزى ذلك الى أن هذه الوكالة نشأت من رحم الحكومة. رغم ذلك يبقى السؤال مطروحا، ما معنى ضمان الجودة في بريطانيا ولماذا سمت المنظمة نفسها وكالة ضمان الجودة؟

سوف نأخذ بعض المقتطفات من «دليل الممارسة»:

«اننا ننشر دليل الممارسة في ضمان الجودة الأكاديمية والمعايير في التعليم العالي من أجل . . .»

«إن المبادئ تلخص الأمور التي تستطيع المؤسسة إثارتها بصورة مقبولة من خلال ترتيباتها الخاصة في ضمان الجودة»

«إن المبادئ المفتاحية تساعد المؤسسة على أن تضمن لنفسها ولغيرها أنها تطورت . . .»

«إن المبادئ المعرّفة في دليل الممارسة باعتبارها السند الجيد لممارسة ضمان الجودة والمعايير في التعليم العالي هي . . .»

«انه (الدليل) يوفر مرجعا راجحا للمؤسسات خلال قيامها بضمان جودة برامجها ومعاييرها ومنح شهاداتها، بصورة واعية ونشطة ونظامية . . . ان كل مؤسسة لديها أنظمتها المستقلة في التحقق من جودتها ومعاييرها ومن فعالية أنظمتها في ضمان الجودة»^(٣).

الكلمة الرئيسية في هذه المقتطفات هي «ضمان الجودة» وهي تحل في الأدبيات البريطانية محل كلمة «اعتماد» في الأدبيات الأميركية، ويشق منها أيضا الفعل (ضمن) واسم المفعول (مضمون). لذلك يصبح اسم الفاعل هنا المؤسسة التعليمية نفسها. المؤسسة هي الضامنة وهي المضمونة وهي التي تضع أنظمة وترتيبات الضمان، وهي في الوقت نفسه الجهة المخاطبة في الضمان. أما «الآخر» فيظهر بشكل عابر ونادر. لذلك فان ما تقوم به وكالة ضمان الجودة يتوجه الى المؤسسة نفسها أولا وأخيرا، فتقدم لها دليلا للعمل وتحضر لترى كيفية تطبيقه وتستخرج النتائج. ضمان الجودة في بريطانيا هو بالدرجة الأولى «ضمان ذاتي». لذلك يمكن القول أن النموذج البريطاني يقوم على «توكيد» الجودة.

هذا المعنى، حيث المؤسسة نفسها هي المعنية بالضمان وهي التي تقيم هيكلية لضمان الجودة لا وجود له في الأدبيات الأميركية عموما. ونجد فقط الجملة التالية في تعريف إحدى الهيئات الجغرافية للاعتماد: «الاعتماد هو سيرورة ضبط ذاتي لضمان الجودة والتحسين المؤسسي» (الهيئة الشمالية الغربية)^(٤).

إن غياب الضمان الذاتي للمؤسسة في التعريفات الشائعة للاعتماد في الولايات المتحدة يبدو أمرا مستغربا بعض الشيء، لجهة أنه لا يعكس طبيعة الأمور. ذلك أن عملية الاعتماد هي في حقيقة الأمر «سيرورة». وكلمة «سيرورة» كثيفة الوتيرة في الأدبيات الأميركية وهي الكلمة الوحيدة ربما المشتركة بين جميع الهيئات. نواة هذه السيرورة هي الدراسة الذاتية التي تقوم بها المؤسسة التعليمية المعنية. لا معنى للاعتماد دون الدراسة الذاتية. انها تحتاج الى ما بين ١٨ شهرا وستين. تشكل لها الفرق على مستوى المؤسسة، وتُجمع من أجلها البيئات، وتُجرى من أجلها أحيانا بعض الدراسات المخصصة، وتُنظم مناقشات وتكتب تقارير عديدة، لدرجة أن الشكوى من الاعتماد يتركز على الحجم الكبير للعمل اعدادا لهذه الدراسة. أما فريق الزملاء فيأتي لمدة ثلاثة أيام أو أسبوع. محور عمله الدراسة الذاتية لكي يتأكد من صحة ما ورد فيها. والدراسة الذاتية هي التي تشخص أحوال الجامعة وتقدم اقتراحات التطوير. أما فريق الزملاء فهو يستخرج منها توصياته. بكلام آخر تعتبر الدراسة الذاتية بيّنة على أن المؤسسة التعليمية تضمن جودة نفسها. لكن هذا المعنى

لا يظهر صراحة في تعريف الاعتماد الأميركي الذي يغلب عليه الضمان الخارجي، باستثناء المثال الذي قدمناه أعلاه (الولايات الشمالية الغربية). وحتى في هذه الحالة فإن الوثائق تسلك الخط نفسه المتبع في كافة الهيئات الجغرافية، أي تستعمل لغة غير التي تعرفنا عليها في الوثائق البريطانية.

بالمقابل لا نجد لمصطلح الاعتماد أثرا في الأدبيات الأوروبية حتى وقت قريب. أما مصطلح ضمان الجودة فقد انتشر تدريجيا وبصورة تصاعدية فيها. في إعلان باريس (١٩٩٨/٥/٢٥) لا وجود للمصطلح. في الاعلان العالمي حول التعليم العالي (١٩٩٨/١٠/٩) استخدمت كلمة *assurer la qualité* بمعنى تأمين الجودة أو التأكد من تأمينها (توكيدها). حيث يقول الاعلان مثلا: «من أجل تأمين الجودة . . . هناك عناصر ذات أهمية، وبخاصة الانتقاء الحكيم للعاملين . . .» أو «من أجل تأمين مستوى عال للنوعية وقواعد عادلة للالتحاق» أو «من أجل تأمين نوعية عالية معترف بها دوليا»، الخ.

ظهر مصطلح ضمان النوعية لأول مرة في اعلان بولونيا (١٩٩٩/٦/١٩)، في بند مستقل وقصير: «تعزيز التعاون الأوروبي في ضمان الجودة مع الاهتمام بتطوير محكات ومنهجيات قابلة للمقارنة». أما في رسالة سالامنكا (٢٠٠١/٣/٣٠) فقد ظهر المصطلح والى جانبه مصطلح الاعتماد باعتباره شكلا من أشكال ضمان الجودة: «من أجل بناء المستقبل، يجب بالأحرى إقامة أليات على المستوى الأوروبي للاعتراف المتبادل للنتائج الناجمة عن مختلف أنظمة ضمان الجودة، حيث إن الاعتماد يشكل إحدى وسائله». على أن المصطلح لم يأخذ اهتماما خاصا الا في اعلان براغ (٢٠٠١/٥/١٩). في هذا الاعلان ورد المصطلح بوتيرة عالية كما خصصت له فقرتان توضحان المعنى الذي أعطي له. واحدة منهما عنوانها «تعزيز التعاون الأوروبي في ضمان الجودة» جاء فيها: «أقر الوزراء بالدور الحيوي الذي تلعبه أنظمة ضمان الجودة في تأمين المقاييس العالية وفي تسهيل مقارنة الكفاءات عبر أوروبا. كما أنهم شجعوا التعاون الوثيق بين شبكات الاعتراف و ضمان الجودة. وشددوا على ضرورة التعاون الأوروبي الوثيق والثقة المتبادلة بين الأنظمة الوطنية لضمان الجودة. كما شجع الوزراء الجامعات ومؤسسات التعليم العالي الأخرى على نشر نماذج حول الممارسات الجيدة وعلى رسم سيناريوهات للقبول المتبادل لأنظمة التقييم والاعتماد/منح الافادات».

ضمان الجودة في هذه المقتطفات أعم من سائر المصطلحات ويختلف عنها. و«الاعتماد» و«توكيد الجودة» هما شكلان من أشكاله، نظامان من أنظمتها، كما أن «الاعتماد» الأوروبي هو غير «الاعتماد» الأميركي. وهذا ما تبينه تجربة أوروبا الشرقية وأوروبا الوسطى حيث انتشر مصطلح الاعتماد وهيئاته التي تدار من قبل الدولة. أما في أوروبا الغربية الأقدم في تفحص التعليم العالي والأكثر عراقية في استقلالية الجامعات فلم يجر تبني المصطلح الأميركي، علما بأن دولها مركزية باستثناء بريطانيا. وقد تم التركيز فيها على تفحص التعليم العالي كمرحلة في منهجية تفضي الى تحسين النوعية.

المعايير هي مفتاح ضمان الجودة، تُفتح به سيروراته وتقفل، لذلك نتوقف عندها قليلاً، بما يساعد على إلقاء مزيد من الضوء على معنى ضمان الجودة.

يقوم الاعتماد الذي تجريه هيئة الولايات الوسطى في أميركا على ١٤ معياراً^(٥) standards. لكن عدد المعايير هو أربعة فقط في هيئة الولايات الغربية^(٦). ليست هذه الأربعة جزءاً من الأربعة عشر، ولا هي اختصاراً لها. إنها شيء مختلف تماماً، كما تبين لائحتا المعايير لكل منهما (أنظر الهامشين). ويتغير عدد المعايير في الولايات الأخرى، فهو ١١ في هيئة نيو انجلند^(٧)، و٥ في هيئة الولايات الشمالية

(٥) (١) الرسالة، الأغراض والأهداف، (٢) التخطيط، توزيع الموارد والتجديد المؤسسي، (٣) الموارد المؤسسية، (٤) القيادة والحاكمة، (٥) الإدارة، (٦) الاستقامة integrity (٧) التقييم المؤسسي، (٨) قبول الطلبة، (٩) خدمات دعم الطلبة، (١٠) الأساتذة، (١١) البرامج التربوية، (١٢) الثقافة العامة، (١٣) الأنشطة التربوية الريفية، (١٤) تقييم تعلم الطلبة. (Middle States Commission on Higher Education) (www.msche.org).

(٦) (١) تحديد الأغراض المؤسسية وتأمين الأهداف التربوية، (٢) تحقيق الأهداف التربوية من خلال وظائف أساسية، (٣) تطوير الموارد والهياكل التنظيمية وتطبيقها لتأمين الاستدامة، (٤) خلق منظمة ملتزمة بالتعلم والتحسين (Western Association of Schools and Colleges) (www.wascweb.org).

(٧) (١) الرسالة والأغراض، (٢) التخطيط والتقييم، (٣) التنظيم والحاكمة، (٤) البرامج والتعليم، (٥) الأساتذة، (٦) خدمات الطلبة، (٧) المكتبة والموارد المعلوماتية، (٨) الموارد المادية، (٩) الموارد المالية، (١٠) كشف المعلومات أمام الجمهور، (١١) الاستقامة integrity (New England Association for Schools and Colleges-www.neasc.org).

الوسطى^(٨)، وهي تسميها محكات، و٩ في هيئة الولايات الشمالية الغربية^(٩) و٨ في هيئة الولايات الجنوبية^(١٠).

ثمة بُعدان رئيسان في هذه اللوائح: الموضوعات والمفاهيم. «الأساتذة» مثلاً هم أحد موضوعات التفحص، كذلك «الطلاب» و«الموارد» على أنواعها و«الادارة»... ورسالة الجامعة وأهدافها. وعندما يقال «الأساتذة» فهذا القول لا يعبر عما يجب أن تكون عليه الأمور (المعيار)، كذلك الحال في سائر «الموضوعات». الموضوعات هي مكونات النوعية، وعناوينها. وعلينا أن نقرأ النص الذي وضع له عنوان «الأساتذة» مثلاً ليتبين لنا المعيار أو المعايير المرعية في هذا الموضوع.^(١١) أما بالنسبة للمفاهيم فتشمل أموراً مثل الفعالية، والاستقامة، وكشف المعلومات أمام الجمهور، وجميع المعايير الأربعة التي نصت عليها لائحة هيئة الولايات الغربية. هذه المفاهيم تبين المعيار مباشرة.

اللوائح الست منظم معظمها على أساس الموضوعات. ولبحث مدى التجانس بين هذين النوعين من اللوائح على المرء أن يقرأ النص الذي وضع المفهوم عنواناً له لكي يعرف ما هي الموضوعات التي ستفحص بناءً عليه، وأن يقرأ النص الذي وضع الموضوع عنواناً له، لكي يعرف ما هي المفاهيم التي ستفحص بناءً عليه. ربما يكون الاختلاف قليلاً في نهاية الأمر، ويكون الفرق كامناً في الترتيب. لن ندخل في تفصيلات تحليل النصوص هنا. يمكن القول فقط أن التطابق قليل بين لوائح معايير

(٨) (١) الرسالة والاستقامة، (٢) التحضير للمستقبل، (٣) تعلم الطلبة والتعليم الفعال، (٤) اكتساب المعرفة واكتشافها وتطبيقها، (٥) الالتزام والخدمة (North Central Association of Colleges and Schools-www.ncacihe.org).

(٩) (١) الرسالة المؤسسية، الأهداف التخطيطية والفعالية، (٢) البرامج التربوية وفعاليتها، (٣) الطلبة، (٤) الأساتذة، (٥) المكتبة والموارد المعلوماتية، (٦) الحاكمية والادارة، (٧) المالية، (٨) الموارد المادية، (٩) الاستقامة المؤسسية. (Northwest Commission on Colleges and Universities-www.nwccu.org).

(١٠) (١) الرسالة المؤسسية، (٢) الحاكمية، (٣) الفعالية، (٤) البرامج التربوية، (٥) الأساتذة، (٦) المكتبة والموارد التعليمية الأخرى، (٧) شؤون الطلبة والخدمات، (٨) المراد المادية والمالية (Southern Association of Colleges and Schools-www.sacscoc.org).

(١١) مثلاً: أن يتوافر في المؤسسة العدد الكافي من الأساتذة من حملة الكفاءات بما يتناسب مع البرامج والمناهج المقررة، الخ.

الهيئات الست، وأن الاختلاف الجذري غير موجود، مع وجود فروقات ذات أهمية تتجسد في نقاط التركيز، في درجة التفصيل، في كيفية الترتيب (الجمع والفصل)، وفي المفاهيم ذات الأولوية. وفي نهاية الأمر فإن لوائح المعايير تنتمي الى ثقافة واحدة وإن اختلفت.

الاختلاف بين لوائح معايير هيئات الاعتماد الأميركية يعكس التنوع الجغرافي، والتنوع الشديد لمؤسسات التعليم العالي في كل منطقة جغرافية ترعاها الهيئة، والتفاوت في مدارس التفكير والتطورات التي تصيها، ومبادرات القائمين على هذه الهيئات تبعا لتلك المتغيرات أو غيرها. والوحدة تعكس التاريخ الطويل لهيئات الاعتماد في أميركا (بعضها أنشئ قبل أكثر من مئة سنة)، وخدمتها لمؤسسات تعليمية تخاطب المجتمع الأميركي بأجمله، وأخيرا تفاعل هذه الهيئات في ما بينها والذي اتخذ أخيرا (١٩٩٨) شكل هيئة جامعة لكل هيئات الاعتماد في أميركا (شيا). وشيا هذه تعقد مؤتمرا سنويا وتصدر احصاءات ووثائق، وتعترف بالهيئات الجديدة، وتلعب دور المحامي دفاعا عن هيئات الاعتماد أمام الجهات المعنية وبخاصة التشريعية والفيديرالية منها.

المهم أن نتيجة الاعتماد متصلة بالوفاء بهذه المعايير، أو أن هيئة الاعتماد تضمن في النهاية جودة المؤسسة التعليمية على أساس هذه المعايير. انها تضمن مثلا أن المؤسسة «لها رسالة واضحة وشاملة تشكل دليل عمل لها، وهي موافق عليها من المجلس الأعلى فيها، وأن هذا المجلس يراجعها بصورة دورية، وأنها معلومة من قبل أهل المؤسسة» (تعريف هيئة الولايات الجنوبية لمعيار الرسالة). أو أنها تضمن أن «المؤسسة تنص علنا على التزامها بالحرية الأكاديمية للهيئة التعليمية والموظفين والطلبة، وتتصرف على هذا الأساس. هذا الالتزام يؤكد أن الأكاديميين هم أحرار في مشاركة قناعاتهم واستنتاجاتهم المسؤولة مع زملائهم وطلابهم في تعليمهم وكتاباتهم...» (هيئة الولايات الغربية، معيار الاستقامة).

كيف تتأكد الهيئة من وفاء المؤسسة بهذه المعايير؟ هذا دور دراسة التقييم الذاتي وزيارة فريق الزملاء. لكن السؤال التقني الذي يطرح نفسه هو: ما البيّنة على هذا الوفاء؟ كيف تتفاعل لجان التقييم الذاتي مع كل معيار، والى أي حد تتفق لجان المؤسسات المتعددة والمختلفة حجما وفلسفة وموقعا على فهم واحد للمعيار؟ وكيف تتفق فرق الزملاء المتعددة على فهم واحد للمعيار أيضا، بحيث يتوافر العدل

في أحكامها على المؤسسات؟ ألا تحصل التباسات في الفهم ما بين لجنة الدراسة الذاتية في المؤسسة التعليمية وفريق الزملاء؟ وإذا ما حصل تباين في الفهم، وبالتالي تباين في النتائج كيف يحل هذا التباين، وعلى أي قاعدة يرسو ضمان الجودة؟ هذا نزر يسير من لائحة طويلة من الأسئلة التي تطرح نفسها في موضوع المعايير وفحص النوعية على ضوءها. وهذا يعني أن الأمور معقدة ونسبية في الوقت نفسه. ولو كان جوهر الفكرة هو نفسه. نكتفي بالقول أن الهيئات تنحو أحيانا الى تفصيل المعيار بحيث تقدم المعادلات العملية لكل معيار وهذا ما تفعله بصورة نموذجية «انكيت» التي تعتمد كليات التربية. لكن هذا الخيار له أيضا مشكلاته لأنه يحول التقييم الذاتي الى عمل بيروقراطي طويل المدى ويضيق الخناق على لجنة التقييم الذاتي فتشعر بالارهاق واللاجدوى والعمل الورقي المحض. والشكاوى من هذا النوع موجودة أيضا. لذلك تجد هيئات الاعتماد نفسها مدفوعة الى عدم التفصيل وعدم الاختصار في الوقت نفسه، والى الاتكال على حكمة الفريق الزائر، في تفسير الأمور بناء على «ثقافة» الاعتماد، التي تترسخ لدى أعضاء الفريق الزائر مع الزمن. وفي كل الأحوال هناك اجراءات ومراسلات لاحقة تعطي الفرصة لسائر الأطراف للتوضيح.

في بريطانيا تجري الأمور بصورة مختلفة. أولا لأن هناك وكالة واحدة لتوكيد الجودة، وثانياً لأن ضمان الجودة هو شأن عام، انطلق من مبادرة حكومية، أي أنه لا يرتبط بالتنافس والسوق الأكاديمية وثالثاً لأن هذه الوكالة هي التي تفحص المؤسسة وهي نفسها التي تفحص البرامج. لذلك نجد برامج تخضع للتفحص في بريطانيا لا تخضع للفحص في أميركا، كبرنامج التاريخ مثلاً. هذا البرنامج لا يعتمد في النموذج الأميركي لأنه لا يفضي الى مهنة، كالصيدلة والهندسة مثلاً، أي لأنه لا شروط للسوق (سوق العمل) بصدده. أما في بريطانيا فهو يخضع للفحص مثله مثل غيره من الاختصاصات من أجل تأمين جودة التعليم فيه، باعتباره شأنًا عامًا (مصلحة عامة) وليس شأنًا مهنيًا. هكذا يكون لتوكيد الجودة في بريطانيا ثلاثة أبعاد: إنه «شامل»، إنه «ضمان ذاتي»، وإنه «شأن عام».

أما في ما يتعلق بالمعايير فهي لا توجد بالمعنى المذكور أعلاه في أميركا. تستعمل وكالة توكيد الجودة البريطانية كلمة معايير standards بمعنى مبادئ العمل التي تطبقها على نفسها. كما تستعمل الكلمة نفسها بمعنى المقاييس أو المستويات، مستويات انجاز الطلبة أو مستويات الحكم على جودة البرنامج المدروس.

تقول إحدى وثائق الوكالة (الفقرتان ٤٠ و ٤١)^(١٢): النوعية لها بعدان: الأول هو ملاءمة appropriateness المعايير المقررة من قبل المؤسسة، والثاني هو فعالية التعليم والتعلم في توفير فرص تحقيق هذه المعايير من قبل الطلاب. وتقوم منهجية توكيد الجودة على معالجة ثلاثة حقول متصلة ببعضها البعض: (١) تتناول معايير نواتج البرنامج سلامة نواتج التعلم المقصودة من قبل المؤسسة وفعالية محتوى المنهج وإجراءات التقييم ومكتسبات الطلبة. (٢) تتناول نوعية الفرص الدراسية فعالية فرص التعليم والتعلم، فعالية استخدام الموارد، وفعالية وسائل دعم الطلبة لكي يصبحوا قادرين على التقدم في البرنامج. (٣) ويتناول التسيير المؤسسي للمعايير والنوعية قوة وأمان أنظمة المؤسسة في ما يتعلق بوظيفة منح الشهادات. وهذا يشمل بصورة خاصة ترتيبات الموافقة على البرامج ومراجعتها، ترتيبات تسيير الكفايات وتسيير التقييم.

في كل مؤسسة، وفي كل من الحقول الثلاثة الواردة أعلاه تصدر الوكالة حكماً عاماً. وهذه الأحكام ذات أربعة مستويات: «فشل» failing (المؤسسة التعليمية في تحقيق ما أهدت السعي إلى تحقيقه)، «مصادقة» approved أو «مصادقة ولكن» approved, but «مصادقة مع ثناء» commendable (كما يمكن في هذه الفئة الأخيرة تمييز مؤسسة بالقول «نموذجية» exemplary).

أين تقع فرنسا في هذا المضمار؟

تستعمل اللجنة الوطنية للتقييم مصطلح «مراجع» références «ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي»^(١٣). وتتوزع هذه المراجع في ثلاثة حقول: سياسة الأعداد، السياسة العلمية، وتسيير المؤسسة خدمة لرسائلها. ثم يتوزع كل حقل إلى مجموعة مراجع، ثلاثة في الحقل الأول، واحد في الحقل الثاني، وستة في الحقل الثالث. وعلى سبيل المثال، فإن مراجع الحقل الأول ثلاثة هي: (١) تقديم برنامج الإعداد، (٢) تطبيق برنامج الإعداد، (٣) الطلبة منذ استقبالهم حتى انخراطهم المهني.

The Quality Assurance Agency for Higher Education: Evidence to the Inquiry into Higher Education. (www.qaa.ac.uk/about-us/evidence/evidence.asp).

Comité nationale d'évaluation: Le Livre des références, Novembre 2003 (١٣) (www.cen.evaluation.fr).

ولكل مرجع مجموعة من المحركات. محركات المرجع الثاني في الحقل الأول (تطبيق برنامج الاعداد) مثلا أربعة هي: تُطبق البرامج المعلنة ضمن شروط جيدة، تمنح المؤسسة الشهادات والدرجات بصورة لا تحتمل المنازعة *incontestable*، تخضع برامج الإعداد لتقييم مستمر، لدى المؤسسة سياسة لتحسين البيداغوجيا (المرجع نفسه ص ٦).

بينما تطلق كلمة المعايير على موضوعات الفحص في أميركا وعلى مفاهيمه في الوقت نفسه، ما يحمل على الالتباس التقني، وبينما تطلق كلمة المعايير في بريطانيا على المقاييس والمستويات في الوقت نفسه ما يحمل على الالتباس التقني أيضا، فإن النموذج الفرنسي يبدو في غاية الوضوح، فموضوعات الفحص والموضوعات الفرعية لها تسمية (المراجع) والمعايير أو المفاهيم التي يجري الفحص على أساسها لها تسمية ثانية (المحركات). ثم إن ضمان الجودة الفرنسي هو أقرب الى النموذج البريطاني، لأنه يفحص المؤسسة ككل، ومن ضمنها البرامج، بخلاف الاعتماد الأميركي الذي ينفصل فيه الاعتماد المؤسسي عن اعتماد البرامج. من جهة ثالثة توجد هيئة واحدة لضمان الجودة، شبه حكومية، وتهدف من عملها إلى توكيد الجودة.

يقر الأوروبيون في اعلان براغ باللغظ السائد حول معاني المصطلحات والحدود الفاصلة بينها، ويشيرون الى الجهود البذولة من أجل مزيد من التفاهم على قاموس المصطلحات. لذلك لن ندعي هنا عكس ذلك ولن نلخص بقدر ما نقترح أو نستخرج فهما معينا لمعنى ضمان الجودة:

١. يمكن اعتبار ضمان الجودة مصطلحا عاما، تقع تحته كافة الأنظمة (توكيد

الجودة، الاعتماد، الخ)، على أن يتوافر فيها العنصران الواردان أدناه،

٢. تقع ضمن ضمان الجودة كل عملية منظمة لتفحص النوعية (مهما كان

اسمها) بناء على لائحة من المعايير (أو المحركات أو المقاييس) المتفق

عليها على المستوى الوطني أو الاقليمي أو الدولي. ويتبع هذا التفحص

منهجية متفقا عليها أيضا، تشمل كافة مكونات النوعية في المؤسسة

التعليمية المعنية أو البرنامج المعني، وتقوم بها الجهة المعنية نفسها

(التقييم الذاتي) تصاحبها وتليها مراجعة خارجية من قبل «الزملاء»، استنادا

الى تلك المعايير.

٣. تقع ضمن ضمان الجودة كل عملية منظمة لتفحص النوعية (مهما كان اسمها) تفضي الى التأكد من وفاء المؤسسة التعليمية (أو البرنامج) بالمعايير، ومن قدرتها على التحسين المستمر والوفاء بها لاحقاً. بحيث أن المؤسسة تضمن الجودة لنفسها وبحيث أن الجهة الخارجية تضمن للجماهير العام (الأهل، الطلاب، مؤسسات الاستخدام) جودة التعليم في المؤسسة.

ومهما يكن من أمر هذا الاقتراح، فإن باب التفكير في موضوع ضمان الجودة يبقى مفتوحاً على مصراعيه. وهذه وظيفة الكتاب الحالي، إذ يطلّ تحديداً على المشهد العربي. ذلك أنه من زاوية الفرق بين «الضمان» الأميركي و«التوكيد» الأوروبي يصبح النموذج المصري مثلاً موضع فضول إذ يحاول الجمع بين الاثنين كما يستدل من اسم اللجنة المشرفة على التجربة: «اللجنة القومية لتوكيد الجودة والاعتماد»، أو اسم الهيئة التي تحل محل اللجنة: «الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد» (أنظر الفصل العاشر). ويمتد الفضول إلى التجربة السودانية مع تشكيل هيئة «التقويم والاعتماد» (أنظر الفصل التاسع)، وإلى كافة التجارب العربية المعروضة في هذا الكتاب، والتحويلات التي تشهدها مفاهيم الاعتماد وضمان الجودة وتقييم الجودة على ارض الواقع. وهي تحولات تستحق الإطلاع عليها والتفكير بها.

وأول ما يبرز من هذين الإطلاع والتفكير أن القضية في النهاية ليست قضية تطابق أو عدم تطابق مع نموذج أصلي مثالي موجود في قارة أخرى. القضية هي ما تشير هذه التجارب من طروحات، وما تقدمه من مادة معرفية وما تكشفه من تنوعات. وهذه هي أهمية الكتاب وتنوع أوراقه: من تطبيق نموذج أميركي كما هو (الفصل الثالث) أو بريطاني (الفصل الخامس والفصل الحادي عشر)، أو تطبيق نموذج أقرب إلى الفرنسي (الفصل الثامن)، أو فحص سيرورة ومسار تطبيق نموذج خارجي (الفصل السادس)، أو عرض تجربة تشهد تحولات في كل مرحلة من مراحل تطورها (الفصل السابع)، إلى تجربة لا تنطلق من أي نموذج أو حتى من دون معايير (الفصل الرابع).

وإذ يقدم الفصلان الأول والثاني^(١٤) عرضين مسهبين حول تنوعات المفاهيم

(١٤) تجدر الملاحظة إلى أن جميع فصول القسمين الأول والثاني كُتبت خلال العام ٢٠٠٤.

وتطبيقاتها عالمياً وعربياً فإن التقرير الإحصائي (القسم الثالث) يظهر كم أن أنشطة فحص النوعية في المنطقة العربية متعددة ومحدودة العدد في الوقت نفسه، وهي تدفع لهذين السببين نحو التفكير في أطر معرفية لضمان الجودة في المنطقة العربية تستوعب التجارب المتنوعة للجامعات والوزارات، وتتصل في الوقت نفسه بالتجارب والمعارف العالمية.