دليل الاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي(*)

عرض

مؤمن النشرتي

معيد بقسم المكتبات والمعلومات

NAVIGATOR001@gmail.com

الجودة ! مسعى لا انتهاء فية ، كلمة استزفت دلالتها في اوجه عدة بدء بالخطاب السياسي ومرورا بالتوجهات الاقتصادية والادارية الحديثة وسعيا نحو الاصلاح الاكاديمي التعليمي وفي هذا المقام تستعرض هذة الورقات احد اهم المبادرات المصرية تجاه الاهتمام بجودة العملية لتعليمية في التعليم الجامعي متمثلة في عرض نقدي لدليل الاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي بجمهورية مصر العربية.

قد كان البدء في وضع اللبنة الاولى لفخامة الرئيس محمد حسني مبارك في خطابة للجلسة المشتركة لمجلسي الشعب والشورى عام ٢٠٠١ مؤكدا على اهميتها كدعامة وركيزة نحو الاصلاح السياسي والاقتصادي والحركة التعليمية في مصر، وذلك في اطار هيئة قومية ذات طابع مستقل.

ومن هذا التوجه انشئت اللجنة القومية لضمان الجودة والاعتماد،والتي تعمل بشكل هادف على توفير المعايير القومية للجودة في التعليم المصري بشكل يتوافق مع المعايير العالمية.

وفي هذا السياق ظهرت الحاجة الملحة للوعي بثقافة الجودة والاعتماد بين الفئات المختلفة للمجتمع الاكاديمي ، فكانت مبادرة اللجنة بانشاء دليل ارشادي توجيهي للاعتماد وضمان الجودة في التعليم والذي صدر في ديسمبر ٢٠٠٥ كمرجع لخدمة المجتمع الاكاديمي في مصر متوافقا مع المعايير العالمية.

بدء الدليل بكلمة افتتاحية لوزير التعليم العالي مجملا فيها أهمية الجودة في الحركة التعليمية المصرية ومشجعا نحو استكمال ما بدأته اللجنة في هذا الدرب.

وقد وقع هذا العمل في خمسة اجزاء رئيسية. استهل فيها بتمهيد تفصيلي وافي استعرض فيه الهدف الاستراتيجي للجنة كائننا في تهيئة

(*) المجلس الأعلي للجامعات. اللجنة القومية لضمان الجودة والاعتماد. دليل الاعتماد والجودة في التعليم العالي. القاهرة: اللجنة، ٢٠٠٥.

obeikandi.com

مؤسسات التعليم العالي في مصر للتقدم للحصول على درجة الاعتماد موضحة أن تحقيقة يأتي في إطار مرحلتين أساسيتين المرحلة الأولى وهي المرحلة الانتقالية من (٣-٥سنوات) مشتملة على جزئين يعمل الجزء الاول منها على.

١. اعداد الخطة الاستراتيجية لضمان الجودة على مستوى الجامعات.
٢. انشاء مراكز للجودة على مستوى الجامعات لتحقيق وجود مراكز مستديمة لنشر فكر الجودة.
٣. انشاء نظام داخلي للجودة على مستوى الكليات يهدف لتوضيح رسالة ورؤية الكلية في ضوء البرامج الدراسية.
٤. انشاء المعايير الاكاديمية القومية لقياس البرامج التعليمية.

أما الجزء الثاني من المرحلة الأولى فيتمثل في برنامج الزيارات الميدانية بهدف اختبار فعالية نظام الجودة في المؤسسات الأكاديمية.

أما المرحلة الثانية فهي مرحلة الاعتماد والتي ستقوم بها الهيئة القومية لضمان الجودة عند إنشائها.

وفيما يلي عرض لمحتوى هذا الدليل والذي سبق الإشارة إلى إنه قد هيكل في خمسة أجزاء رئيسية.

الجزء الاول :المقدمة

جاءت المقدمة معرفةَ باللجنة القومية لضمان الجودة والاعتماد بكونها احدى اللجان المشكلة من قبل وزارة التعليم العالي والدولة للبحث العلمي هدفها الرئيسي مساعدة مؤسسات التعليم في مصر للتهيؤ للتقدم للحصول على درجة الاعتماد عند انشاء الهيئة القومية للجودة.

تلى ذلك تعريف بالدليل الصادر من اللجنة السالف ذكرها على انه دليل إرشادي معياري قياسي للأساليب والبرامج المعنية بإصلاح العملية التعليمية في مؤسسات التعليم ، ثم يتناول الأغراض التي يهدف لطرحها بين طيات صفحاته مركزا على الدور المحكم والمنهجي الذي يمكن أن تلعبه عمليات ضمان الجودة في تحسين المجتمع الأكاديمي المصري، يردف ذلك توضيح لكيفية استخدام الدليل في إشارة من القائمين على العمل بأن هذا الدليل قد وضع بوعي كامل بأنه لن يقرأ من غلافة لدفته، فالجزء الاول منه معني ببيان مفهوم الجودة والاعتماد ويلي هذه المقدمة الجزء الثاني ويقدم نظرة عامة على عمليات ضمان الجودة والاعتماد في مصر ، ومن المتوقع أن تجد مؤسسات التعليم العالي الأجزاء الثالث والملاحق المساندة لهذه الأجزاء معنية بتطوير نظم ضمان الجودة الداخلية في المؤسسات ، ويعرض الجزء الرابع الترتيبات للتطوير بالمشاركة أثناء الفترة الانتقالية أما الجزء الخامس فيحتوي على توصيف عملية الاعتماد وماينبغي أن يتخذ من إجراءات لها.

فيعرف الجزء الأول عملية ضمان الجودة على أنها "الوسيلة للتأكد من أن المعايير الأكاديمية المستمدة من رسالة الجهة المعنية تم تعريفها وتحقيقها بما يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء قوميا أو عالميا وأن مستوى جودة فرص التعلم والأبحاث والمشاركة المجتمعية تعتبر ملائمة

وتستوفي توقعات مختلف انواع المستفيدين من هذة الجهات"

أما الاعتماد فهو "الاعتراف الذي تمنحة الهيئة لمؤسسة ما إذا كانت تستطيع اثبات أن برامجها تتوافق مع المعايير المعلنة والمعتمدة وأن لديها انظمة قائمة لضمان الجودة والتحسين المستمر لأنشطتها الأكاديمية ،وذلك وفقا للضوابط المعلنة التي تنشرها الهيئة"

ثم يتطرق الدليل إلى المبادئ الأساسية التي ترتكز عليها عملية ضمان الجودة والاعتماد بجملة في تسعة مبادئ مستوحاة من الممارسة التطبيقية لعمليات الجودة وهي:

١- التركيز على العميل (مخاطبة الاحتياجات الرئيسية للطالب والمجتمع وسوق العمل)
٢- القيادة (توحيد الرؤى والأهداف والاستراتيجيات في المجتمع التعليمي).
٣- اشراك الأفراد (تعزيز المشاركة الفعالة).
٤- التركيز على المخرجات.
٥- اتخاذ القرارات التي تعتمد المصداقية والحقائق المنطقية.
٦- التحديث المستمر لملائمة التغيرات المختلفة.
٧- الاستقلالية (احترام مسئولية المؤسسة عن انشطتها الاكاديمية).
٨- المنافع المتبادلة بين المراجعين والمؤسسات الاكاديمية والتي من شأنها تعظيم الفائدة ونقل المعرفة والمهارات.
٩- الهيئة مسئولة بتحديد الاعمال الواجب القيام بها والقضايا الواجب مخاطبتها).

الجزء الثاني : الاعتماد وضمان الجودة في التعليم العلي في مصر : نظرة عامة.

يأتي هذا الجزء معرفا دور الهيئة ورسالتها واهدافها الاستراتيجية ، فهي مضطلعة بنشر ثقافة الجودة في التعليم العالي بما في ذلك التشجيع على تحسين المعايير الاكاديمية ومستوى جودة فرص التعلم على ضوء المعايير العالمية.

وتتمثل رسالة الهيئة في" ضمان الجودة والتطوير المستمر وكفاءة الاداء لمؤسسات التعليم العالي المصرية، بالنسبة لأنظمتها وبرامجها وبما يتفق مع نص رسالة كل مؤسسة وأهدافها المعلنة، وكذلك اكتساب ثقة المجتمع في خريجيها، بالاعتماد على موارد بشرية متميزة ومتمكنة، وبناء على آليات تقويم معترف بها عالميا من خلال إطار عمل مستقل ومحايد ويتسم بالشفافية."

أما الأهداف الاستراتيجية للهيئة بالنظر الى نطاق مسئوليتها في التعليم العالي هي:

١. رفع مستوى ثقة المجتمع في نتائج ومخرجات التعليم العالي.
٢. القيام بالتقويم الشامل للمؤسسات التعليمية واعتمادها.
٣. دعم القدرات الذاتية لمؤسسات التعليم العالي على مباشرة التقويم الذاتي طبقا للمعايير المنشودة للهيئة.
٤. تأكيد الثقة على المستوى المحلي والاقليمي والدولي في مخرجات العملية التعليمية وكفاءة وتوكيد جودة التعليم وتطويره المستمر.

٥. مساندة ودعم عملية ضمان الجودة بما يتماشى مع المتطلبات الداخلية للجامعات ومعاهد التعليم العالي.

٦. إدخال ودمج عملية مستدامة تجمع بين نظم المؤسسات وعمليات خارجية للمراجعة والاعتماد.

٧. تعزيز بناء القدرات في مجال ضمان الجودة.

٨. تيسير تطوير وتطبيق معايير مرجعية قومية للبرامج الأكاديمية.

٩. التعاون على المستويين الإقليمي والدولي مع هيئات مماثلة.

ثم يشير الدليل بعد ذلك إلى الفترة الانتقالية يتم فيها مساعدة المؤسسات على تطوير نظم ضمان الجودة وعلى تحسين المعايير الأكاديمية وفي نفس الوقت تشهد هذه الفترة إنشاء وتطوير الهيئة ذاتها.

ثم يذكر الدليل السمات الرئيسية لعملية ضمان الجودة والتي تنطوي سماتها على أن تكون المؤسسة هي المسئولة عن اختيار المعايير الأكاديمية ونظم الجودة لبرامجها التي تتوافق مع المعايير القومية. وأن توفر المؤسسة معلومات كافية حول النظم الداخلية التي قامت بتطويرها.

أورد الدليل إشارة هامة الى مرحلة مهمة وهي المراجعة حيث تقوم اللجنة بتعيين مراجعين نظراء للقيام بالمراجعات باستخدام المواصفات والضوابط.

وأشار الدليل بعد ذلك الى التطوير الذي ينبغي ان تتسم به مؤسسات التعليم العالي في اطار تقرير المراجعة الاستراتيجي المقدم خلال فترة زمنية تقدر بخمس سنوات.

وأن عملية التطوير السابق ذكرها ستتم اثناء الفترة الانتقالية الى حين الانتهاء من إنشاء الهيئة بالكامل في ظل اختبار مدى فعالية نظم الجودة بالمؤسسات ومدى كفاءة الأدلة والتقارير المستخدمة في هذا النظام.

وسعيا للوصول إلى الجودة الشاملة يعد الاعتماد هو مفتاح الوصول إليها وحافزا للمؤسسات للتوسع في العمليات التعليمية المتكاملة بما يضمن رفع مستوى الثقة في المؤسسة وخريجها.

وفي نهاية هذا الفصل يشير الدليل الى مجموعة من المعايير الأكاديمية الخاصة بعملية التقييم.

بدءا بالنتائج المستهدفة وهي ما تسعى المؤسسة لتحقيقه ثم المناهج التي تيسر الوصول الى النتائج التعليمية يلي ذلك تقييم لطلاب المؤسسة مشتملا على مجموعة من العمليات وتشمل الامتحانات والأنشطة الأخرى التي تحددها المؤسسة لقياس مدى إنجاز وتحقيق الأهداف المستهدفة

الجزء الثالث : تطوير نظم الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي.

يستعرض هذا الجزء من الدليل السياق العام الذي يتم من خلاله تشجيع المؤسسات على تطوير نظمها الداخلية لضمان الجودة كما يقوم بتعريف النظم ويعطي منهجا لتطوير هذه النظم.

فيؤكد في أن عمليات الجودة والاعتماد في التعليم العالي تقع على عاتق المؤسسات الأكاديمية.

ويشير الدليل أن الفترة الانتقالية التي تمر بها المؤسسات تتيح لها فرصة تطوير أنظمتها الداخلية والتي من خلالها تكتسب ثقة المجتمع في خريجيها.

ثم يطرح هذا الجزء من الدليل ملخصا لخصائص نظم الجودة الداخلية والتي أرودها على مستويات تبدأ بأن تعمل المؤسسة في إنشاء نظام للجودة مبني على المواصفة القياسية ISO 9001 يكفل:

١. النتائج المستهدفة من البرامج التعليمية.
٢. تصميم وتطبيق ومراجعة أدوات ضمان الجودة من نماذج وإجراءات .
٣. توقعات الأطراف المعنية بالنظام والمؤسسات الأكاديمية.
٤. تطوير قواعد البيانات الملائمة.
٥. هذا إلى جانب تطوير وسائل جمع ومعالجة المعلومات بطريقة فعالة.

الجزء الرابع: التطوير بالمشاركة.

ويقصد بمفهوم المشاركة أن تتعاون المؤسسة الأكاديمية أو الجامعة مع اللجنة القومية في ضمان الجودة بهدف حصول المؤسسة الأكاديمية على الاعتماد وضمان الجودة.

مؤكدا أن عملية التطوير بالمشاركة ستتم أثناء الفترة الانتقالية وأن المؤسسات سترغب في استغلال هذه الفرصة من اجل تقويم أنظمتها لضمان الجودة بغرض التعرف على نقاط القوة والجوانب التي تحتاج الى مزيد من التحسين في المؤسسة كما يكفل التطوير بالمشاركة مجموعة من الفوائد منها على سبيل المثال التحاور مع النظراء والحصول على تعليق خارجي منهجي فضلا عن تقرير المراجعة والذي من المفترض ان يستخرج منه خطة عمل للمزيد من التحسين، ويشير الدليل أن عمليات التطوير بالمشاركة لن تؤدي إلى الحصول على الاعتماد، لكن الاستنتاجات التي سيتم التوصل إليها ستتضمن حكما على مدى فعالية أنظمة ضمان الجودة القائمة وجودة البرامج المستخدمة ويجدر الإشارة إلى أن هذه الاستنتاجات التي اتفق عليها فريق التطوير بالمشاركة هي ما يسعى لتوصيله للمؤسسة في شكل تغذية راجعة وذلك في نهاية الزيارة الميدانية مدعومة بتقرير مراجعة تفصيلي مشيرا إلى أن هذا التقرير سيظل سريا.

ثم يقدم الدليل موجز إرشادي عن إجراءات التطوير بالمشاركة بدءا بالتخطيط الأولي في المؤسسة والذي يشمل إعدادها للتقرير السنوي الداخلي للمقررات الدراسية ، والتقرير السنوي للتقييم الذاتي للكلية ،وستحدد المؤسسة بالاتفاق مع اللجنة توقيت الزيارة الميدانية، وحجم وتكوين فريق المراجعة.وفي هذا الإطار ستقوم اللجنة بتكوين فريق للمراجعة مبدئي مع إرسال المعلومات الخاصة باللجنة المبدئية للمؤسسة ،فضلا عن إتاحة الفرصة بالتعليق على مدى ملائمته، وليس للمؤسسة حق في إبداء الرأي في الفريق المبدئي أاو حق الاعتراض على أعضاء الفريق وليس بامكانها ترشيح مراجعين، ولكن سيطلب من المؤسسة أن تتأكد من أن الفريق لديه الخبرة الملائمة لهذا الأمر ولا يوجد على حد علمها اي احتمال لتضارب المصالح، وفي الوقت ذاته يكون رئيس المراجعة مسئولا عن الاتصال بأعضاء فريق

المراجعة وممثل المؤسسة الذي يقود عملية التطوير بالمشاركة.

ويعد الغرض الاساسي من هذه الزيارة المبدئية السابقة للزيارة الميدانية:

- التأكيد على ترتيبات عملية التطوير بالمشاركة.
- إعطاء تغذية راجعة أولية حول مدى كفاية المعلومات التقويمية.
- التأكيد على الوثائق المساندة التي يفترض أن تكون متوافرة أثناء الزيارة الميدانية.

ثم يقدم الدليل عرضا حول ما سيتم في الزيارة الميدانية وعلى ان تكون خلال فترة زمنية مقدرة ب ٣ ايام متضمنة مجموعة من الاجتماعات مع الطلاب وهيئة التدريس، وقراءة للوثائق المعطاة لهم وتدوين بعض التعليقات الاولية وتنطوي هذه الوثائق على :

- مستندات اعتماد مجلس الكلية على توصيف وتقرير البرامج والمقررات.
- كتيبات دليل البرامج.
- كتيبات دليل الطالب.
- المواد المساندة للتعلم.
- سجلات الريادية الخاصة بهيئة التدريس والطلاب او مايعادلها للسنة الماضية.
- محاضر لجان الممتحنين.

وبعد ذلك قد يقرر بعض الملاحظين حضور بعض الفصول الدراسية للملاحظة والهدف من الملاحظة هو جمع الادلة خلال المراقبة المباشرة لجودة التعليم والتعلم.

مابعد الزيارة الميدانية فيشتمل على أن يقوم فريق المراجعة بإصدار تقرير المراجعة مستخدما الهيكل التنظيمي الوارد في الملحق رقم ١٧ في الدليل وسوف يأخذ التقرير شكل النص السردي وسيركز على التقويم متضمنا نقاط القوة الرئيسية وأية نقاط ضعف وسيكون مبنيا على الادلة ويقدم امثلة للممارسة الجيدة حيثما كان ذلك ملائما. أما عن اهم الشروط التي ينبغي التأكيد عليها في التقرير أن يكون صحيحا من ناحية الحقائق وواضحا وموجزا بلا تطويل ومتزنا في أقسامه. ويتم بعد ذلك توجيه التقرير للمؤسسة مع ارسال صورة للجنة واخرى للجامعة التي تتبعها المؤسسة وفي الوقت ذاته يقوم رئيس المراجعة باعداد المسودة الاولى من التقرير ويقوم بارسالها للمؤسسة للتاكد مما ورد في هذه المسودة من حقائق ومابين هذة المراسلات تتولى الهيئة مسؤلية اعداد التقرير النهائي لضمان الجودة وان هذا التقرير ينبغي أن يكون على مستوى الكفاءة اللائقة.

الجزء الخامس: الاعتماد.

يتناول هذا الجزء الاعتماد كنتيجة نهائية لضمان الجودة للمؤسسة الأكاديمية وأن الهيئة في هذه الفترة تسعى لتشجيع ودعم المؤسسات للحصول على الاعتماد بأسرع ما يمكن بعد الفترة الانتقالية. يستعرض هذا الجزء من الدليل الضوابط اللازمة للاعتماد والإجراءات اللازمة لعملية الاعتماد.وقد اورد الدليل تعريفا للاعتماد سبق إليه الإشارة في هذا العرض.

تلى ذلك توضيح ما يشتمل عليه الاعتماد من أنشطة أكاديمية أساسية لكل المؤسسات وهي البرامج التعليمية والأبحاث والأنشطة العلمية الأخرى والمشاركة المجتمعية .

اردف الدليل أيضا ضوابط الاعتماد التي اعدها الهيئة والتي استمدت من أفضل الممارسات العالمية وهي تعكس مختلف انواع المعايير الأكاديمية المرتبطة بمؤسسات التعليم العالي على المستوى المحلي، وان الهدف من هذه الضوابط هو تقييم أهداف المؤسسة التي وضعتها لنفسها. وفي هذا الإطار ينبغي على المؤسسات الأكاديمية أن تعمل على مقارنة معاييرها الأكاديمية التي إرتضاها لنفسها مع معايير نظائرها إقليميا وعالميا وأن الوصول إلى الاعتماد سينطوي على نفس الخطوات التي انطوت عليها ضمان الجودة من تخطيط مبدئي للزيارة الميدانية ووصلا إلى التقارير النهائية حول المؤسسة الأكاديمية . اما تميزت به مرحلة الاعتماد هو مرحلة مراقبة والتقويم المستمر لعملية الاعتماد.

الجزء السادس: الملاحق.

اشتمل هذا الجزء على ١٨ ملحقا وعنون كل ملحق على النحو التالي.

الملحق ١: مواصفات المراجعين وضوابط تعيينهم وتكوين فريق المراجعة.

الملحق ٢: قواعد سلوك المراجعين.

الملحق ٣: دور ممثل المؤسسة (معدي التقارير الداخلية).

الملحق ٤: دليل ارشادي لمواصفات وتقرير المقرر السنوي.

الملحق ٥: الدليل الارشادي لتوصيف البرامج الدراسية.

الملحق ٦: دليل ارشادي لتقرير التقويم الذاتي السنوي للكلية.

الملحق ٧: الدليل الارشادي للمراجعة الاستراتيجية الدورية للانشطة التعليمية.

الملحق ٨: مخطط عام لجدول تقليدي لزيارة ميدانية.

الملحق ٩: نقاط الحث للحصول على الاعتماد.

الملحق ١٠: بروتوكول التغذية الراجعة عن النتائج للمؤسسات.

الملحق ١١: بروتوكول الاجتماعات بين المراجعين وهيئة التدريس.

الملحق ١٢: بروتوكول الاجتماعات بين المراجعين والطلاب.

الملحق ١٣: نقاط الحث لمراجعة تقييم اعمال الطلاب.

الملحق ١٤: بروتوكول ملاحظة الفصل الدراسي.

الملحق ١٥: ضوابط واجراء تقويم الزيارات الميدانية.

الملحق ١٦: ضوابط الاعتماد.

الملحق ١٧: هيكل تقرير التطوير بالمشاركة.

الملحق ١٨: هيكل تقرير الاعتماد.

وللعارض كلمة، جاء الدليل بوصف تفصيلي شامل اتسم بالغموض في الدلالة اللغوية مطعما بتسويف وهزول في الاسلوب اقترب من الاطناب والاسهاب دون مبرر ولعل المرجعية في هذا الامر هو توضيح هوية الدليل وغايته المنشودة ،ومن جانب اخر اتسمت بنية الدليل باللا مركزية المفرطة تجاة المعايير والقواعد الخاصة بالتقييم للجودة والاعتماد في ظل اتسام نظام التعليم العالي في مصر بمركزية واضحة وشاملة مما قد يستتبع بعض الصعوبات الناتجة عن مركزية الاداء ولامركزية التقييم ، وردت اشارة ضعيفة نحو احتياجات ومتطلبات سوق العمل المصرية ولايغفل عن القارئ ان مخرجات نظام التعليم العالي هي مدخلات سوق العمل المصرية.

ومن واقع استقراء العارض للمعايير الاكاديمية اتسمت بكونها شبحا تسعى الهيئة المنشود انشائها ان تشبعه في ظل ما اكتنفت المؤسسات الاكاديمية المصرية من فقدان لمكان في الترتيب العالمي للجامعات(*)[1] .

كما أغفل الدليل وبشكل واضح أوضاع أعضاء هيئة التدريس في الجامعات المصرية وما لهم من حقوق تدفعهم لتأدية واجباتهم.

وفي النهاية أرجو من الله أن يكون هذا الدليل بصيص من ضوء الإصلاح التعليمي ومسمارًا في نعش الذاتية والهوائية في العملية التعليمية.

(*) فيما يتعلق بالتقييم العالمي والترتيب الطبقي للجامعات على مستوى العالم لم ترد اية جامعة مصرية في هذا الترتيب حتى عام ٢٠٠٦حيث كان أول ظهور للجامعات المصرية متمثلا في جامعة القاهرة والتي احتلت المرتبة رقم ٤٠١ على مستوى العالم وفي العالم التالي٢٠٠٧ احتلت نفس الجامعة المرتبة رقم ٤٠٣ بما تحمل هذه الرتبة من دلالات تثير التساؤلات حول جدوى الجودة في مسعاها .

(١) متاح في http://ed.sjtu.edu.cn/ranking.htm

obeikandl.com