تطبيق متطلبات المواصفة القياسية الدولية لنظم إدارة الجودة ISO 9001-2000 كآلية لتقويم أداء التعليم

د. أحمد محمد شمبش
م. نورالدين السيد الثلثي
جامعة قاريونس

ملخص[1]:

بعد النجاح غير المنتظر خلال السنوات العشرة الأخيرة في تحسين أداء كثير من المؤسسات الصناعية والخدمية على المستوى الدولي نتيجة تطبيق سلسلة ما كان يعرف بأسرة المواصفات القياسية الدولية ISO9000 الخاصة بنظم إدارة الجودة QMS والتي اعتُمد آخر إصدار لها عام2000، دعت المنظمة الدولية للتقييس (ISO) إلى الاهتمام بتطوير متطلبات المواصفة القياسية الدولية ISO9001-2000 لتكون ملائمة للتطبيق على قطاعات خدمية، من أهمها قطاعا الصحة والتعليم، وأصدرت المنظمة أخيراً مسودة "الخطوط الإرشادية الخاصة بتطبيق ISO9001:2000 على التعليم[2]" تستعرض الورقة مفهوم إدارة الجودة والمتطلبات الأساسية للمواصفة الجاري تداولها والخطوط الإرشادية المشار إليها، وتدعو إلى تبني هذا المنظور القياسي للجودة ضمن خطة شاملة تستهدف النهوض بالتعليم في ليبيا. تتناول الورقة العملية التعليمية والعمليات الداعمة لها، وتحاول تحديد معايير التميز والنجاح في أدائها، وتقييم المؤسسة التعليمية من خلال تقييم أداء عملياتها. تخلص الورقة إلى ضرورة تبني مفهوم وقواعد نظم الجودة المعمول بها عالمياً كجزء لا يتجزأ من مخطط النهوض بالتعليم.

[1] - التعليم الهندسي بالذات كان حاضراً أمام مؤلفي الورقة بالنظر لتخصصهما وخلفيتهما المهنية، غير أن ما جاء فيها ينطبق على التعليم بوجه عام

[2] - International Workshop Agreement 2 – Quality Management Systems – ISO/IWA2/ WD1 N5 – 25.10.2002.

مقدمة: الحاجة إلى "وقفة جادة وشجاعة":

"إن امتنا في خطر. إن القواعد التعليمية للمجتمع في حالة تآكل نتيجة تعاظم تيار ما هو غير متميز، مما يهدد مستقبلنا كأمة"[1]. هذا ما استخلصه تقرير لجنة مكلفة بتقويم التعليم في الولايات المتحدة سنة 1983، وكان بداية لتغييرات تشريعية ومنهجية جذرية-من بينها إعطاء صلاحيات واسعة للحكومة الاتحادية في مجال التعليم وزيادة في الإنفاق-وأدى إلى حوار وطني واسع يستعيد ما جاء في ذلك التقرير كلما صدرت دراسة دولية مقارنة تبعد مرتبتهم فيها عن المقدمة، مثلما كان عليه الحال بالنسبة لنتائج دراسة منظمة اليونيسيف "ترتيب التعليم في العالم"[2]، الذي وضع كوريا الجنوبية في الترتيب الأول والولايات المتحدة في الترتيب الثامن عشر من بين الدول الأربع والعشرين الأغنى في العالم من حيث "فعالية نظم التعليم Educational Systems Effectiveness"، أو عندما كانت في الترتيب الرابع في الرياضيات والخامس في العلوم من بين ستة من دول مجموعة الثمانية (G8) في دراسة حول معدل تحصيل طلبة الصف الثامن[3]. نعم، مثل هذا الترتيب يثير لديهم النقد والاعتراض لما يعنيه لمستقبل أجيال قادمة من أبنائهم. هذا والتعليم في الولايات المتحدة في الحال -غير السيئ بكل تأكيد- الذي نعلم أنه عليه.

ولننظر إلى ما بين أيدينا وموقفنا منه. لقد وصل التعليم إلى مستوى من التدني لم يعد خافيا على أحد، وهو ما يتبين بشكل قاطع ومثير من استطلاع الرأي المحلي بخصوص التعليم[4] أظهر أن "المشكلات الأكثر أهمية التي تواجه قطاع التعليم حسبما تراه عيّنه المسح من أولياء الأمور والخبراء المحليين والقيادات الاجتماعية"، والتي تسبب "التهور في المستويات النوعية المدرسية"، هي:

- انحلال الإدارة التعليمية.
- تفشي ظاهرة الاستسهال.
- عدم جدية وسائل التقييم المدرسي.

---

[1] - A Nation At Risk تقرير صدر سنة 1983 وعُرف منذ ذلك الحين بتقرير "أمة في خطر"

[2] - UNICEF World Education Rankings. www. Cbsnews .com/stoies/2002/11/26/ world/ main 530872.shtmi.

[3] - Comparative Indicators of Education in the us and G8 Countres: 2002 . nces 2003 – 026 National Center for Education statistics Institute of Education Sciences. USA. www.nces.ed.gov/bups2003/2003026.pdf

[4] . ليبيا، التقرير الوطني للتنمية البشرية2002، الهيئة الوطنية للمعلومات والتوثيق.

- استشراء الغش في الامتحانات.
- انعدام المعايير التربوية في تعيين المدرسين.
- عدم توفر التجهيزات التعليمية الأساسية.

في هذا الإطار يضيف الأستاذ الدكتور مصطفى التير في شأن تقويم وقياس جودة التعليم العالي في ليبيا أنه "أمر يحتاج إلى وقفة جادة وشجاعة بحيث يعاد النظر في مقومات البيئة التعليمية العالية من خلال مراجعة ميدانية للخلل الموجود فيها. وقد يقول القائل: أننا ننطلق من افتراضات حالية حول مسيرة التعليم العالي. ولكننا نجيب بأن المؤشرات والدلائل والبراهين تجاوزت مرحلة الفروض التي تبنى عادة من خلال عينات مبدئية، وترتقي إلى مستوى مسلمات تلمس أثرها يومياً من خلال الحس المجتمعي، ومن خلال المعايشة العملية".[1]

تعنى هذه الدعوة، باختصار شديد، أن التعليم العالي يعاني من مشاكل وتحديدات كبيرة تختلف من مؤسسة تعليمية الأخرى، ومن تخصص إلى آخر، ومن منطقة إلى أخرى بطبيعة الحال –الأمر الذي يعنى أن التعليم العالي في حاجة إلى تقويم ومن ثم إعادة هندسة (re-engineering)، إذا أريد له أن يحقق أهداف المجتمع والأسرة والطالب والمؤسسات المستفيدة من مخرجاته، بل إذا أريد له أن يستعيد الجودة والمستوى الأكاديمي الذي كان عليه، والذي تقف شاهداً له أعداد القيادات الإدارية والفنية من العاملين بمختلف مؤسسات الدولة والمنظمات الدولية، وأولئك الذين يحتلون مراكز أكاديمية وبحثية مرموقة في مختلف دول العالم من خرجي جامعتي الفاتح وقاريونس على وجه الخصوص. ينطبق هذا الرأي بشأن تقويم وقياس جدوى التعليم العالي على التعليم في مراحله الأساسية والمتوسطة بدرجة أكثر إلحاحاً، ويحتاج إلى "وقفة جادة وشجاعة" بنفس المقدار. سيحتاج إصلاح هذا الخلل الجسيم إلى عمل كبير عديد الجوانب؛ من بينها إرساء القواعد لاستحداث وتطبيق نظم إدارة الجودة في التعليم من خلال تبني مفاهيم ومبادئ الأنظمة المعمول بها عالمياً÷ وعلى النحو المناسب للمرحلة والإمكانيات المتاحة، وطبقاً لخطة مفصلة تعتمد لهذا الغرض. وهذا الجانب، الخاص باستحداث نظم إدارة الجودة في التعليم، هو ما تتناول هذه الورقة باختصار خطوطه الرئيسية.

[1] . د. مصطفى التير، "أفكار مبدئية لإعداد مشروع بحث حول قياس الأداء وضبط الجودة في مستوى التعليم العالي، ورقة مقدمة إلى أمين اللجنة الشعبية العامة للتخطيط، رئيس لجنة تقييم جودة وأداء التعليم العالي، 2003ف.

مستجدات البيئة العالمية للتعليم:

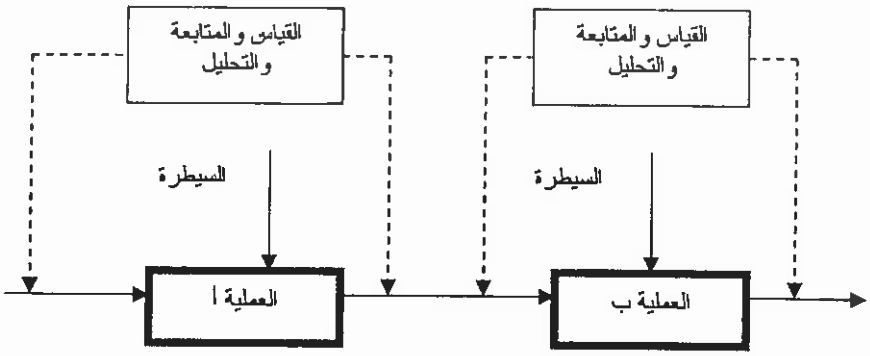
المواصفات القياسية الدولية للجودة:

ارتبط مصطلح "الجودة" في بداية الاهتمام بـه، بالإنتـاج الصـناعي، واتسعت دائرة تطبيقاته فيما بعد بحيث أصبح يشمل الإنتاج من السلع والخدمات بكافة أشكالها.

وقد تعددت تعاريف الجودة، حيث نجد من بينها:

- "وفاء المنتج بحاجات المستفيد حالياً ومستقبلاً" طبقاً لتعريـف دمـنج، Edwards Deming.
- و"تلبية متطلبات المستفيد" طبقاً لتعريف كروسبي، Philip Crosby.
- و"ملائمة استخدامات المستفيد" طبقاً لتعريف جوران، Joseph Juran.
- "تحقيق توقعات المستفيدين" طبقاً لتعريف فيجنبـاوم، Feigenbaum Armund، أول من أنشأ مبدأ "الجودة مسئولية كل فرد في المؤسسة"
- ويعرّف إيشاكوا Ishikiwa المنتج الجيد بأنه "المنتج الأكثر اقتصـادية والأكثر فائدة، وهو الذي يرضى المستفيد دوماً".

أما مفهوم إدارة الجودة فإنه ينطلق من النظر إلى كل نشاطٍ علـى أنـه مجموعة من "العمليات" المترابطة، حيث تعرّف "العملية" بأنها منظومة من المهام (tasks) التي توظف الموارد المتاحة بغرض تحويل المدخلات إلى مخرجـات، مع تحقيق قيمة مضافة.



لقد توسع التعامل مع "إدارة الجودة" في جهود متواصلة استهدفت وضع أسس موحدة لتقويمها وتطويرها، أدت إلى إصدار منظمة التقييس الدولية (ISO) لما كان يعرف بأسرة المواصفات القياسية الدولية ISO9000 الخاصة بنظم إدارة الجودة (Management Systems, QMS Quality). وهي التي تم تبنيها وقبولها على نطاق واسع، وجرى تطويرها حتى صدرت في الشكل النهائي الحالي بعنوان ISO9001:2000 الذي أصبح مرجعاً عالمياً متفقاً عليه. وكذلك كان الأمر بالنسبة للمواصفة القياسية الدولية ISO14000EMS الخاصة بنظم الإدارة البيئية، التي لقي تطبيقها قدراً مماثلاً من النجاح.

تقضي المواصفات القياسية الدولية لنظم إدارة الجودة بأن يتم تحديد "العمليات" اللازمة لتحقيق السياسات والأهداف المرسومة، وتحديد العلاقات المتبادلة بين هذه العمليات في إطار منظومة متكاملة تمكن المؤسسة من السيطرة المستمرة على العمليات والتأثير المتبادل بينها. كما تضع المواصفة القياسية لنظم إدارة الجودة والتحسين المستمر في صلب اهتمامها، وذلك عن طريق القياس والتحليل والتصحيح.

الجودة من وجهة النظر التعليمية:

ظهرت انطلاقاً من المفهوم والتعريفات العامة المشار إليها، تعريفات للجودة في التعليم على وجه الخصوص، تختلف باختلاف زاوية نظر "أصحاب المصلحة/المستفيدين Stake holders/interested parties"، منها التعاريف التالية:

- "الملائمة للهدف، أي ملائمة مخرجات التعليم للهدف الذي حدده المجتمع"، وهو تعريف ينطلق من زاوية صانع القرار أو المؤسسة التعليمية.
- "تحقيق رغبات المستفيد من مخرجات التعليم"، وهو تعريف ينطلق من زاوية الطالب/ولي الأمر/المؤسسات المستخدمة لمخرجات التعليم.
- "تحقيق عائد مجز على ما تم إنفاقه"، وهو تعريف ينطلق من زاوية نظرة المجتمع.
- "التميز/الإتقان/الإبداع والتفكير الابتكاري"، وهذا تعريف ينطلق من زاوية نظرة الأسرة الأكاديمية.

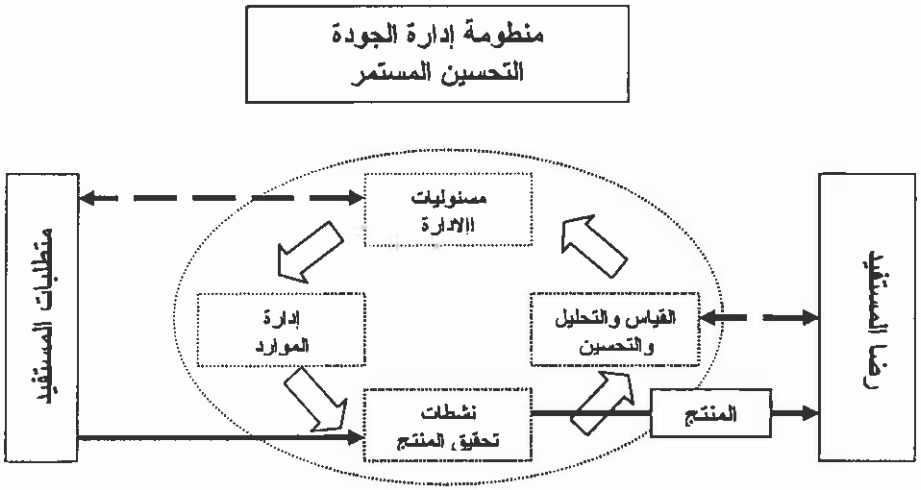
تعكس هذه التعارف، بدون شك، الأهمية الكبرى للجودة ومكانة التعليم لدى مؤسسات الدولة والمجتمع بكامله. لذلك نجد أنفسنا أمام سؤال يطرح نفسه في هذه المرحلة بإلحاح شديد:

ما هي المعايير والآليات التي يمكن وضعها لقياس أداء المؤسسة التعليمية حتى نضمن جودة مخرجاتها؟

مواصفات قياسية دولية للجودة في التعليم:

أدت التطورات الهامة في مجال تقييس وتقويم الجودة إلى اهتمام المنظمة الدولية للتقييس(ISO) بتطوير متطلبات المواصفة القياسية الدولية ISO9001:2000 حتى تكون ملائمة للتطبيق في قطاعات خدمية مثل التعليم والصحة، وأصدرت المنظمة أخيراً مسودة "الخطوط الإرشادية لتطبيق المواصفة ISO9001:2000 على التعليم"[1].

فيما يلي نموذج لمنظومة إدارة الجودة، يستند إلى مفهوم "العمليات" طبقاً للمواصفة الدولية ISO9001:2000 :



[1] - [1] - International Workshop Agreement 2 – Quality Management Systems – ISO/IWA2/ WD1 N5 – 25.10.2002

لم ينطلق اهتمام دوائر الجودة بوضع مواصفات قياسية للجودة في التعليم، على النحو المشار إليه من فراغ بطبيعة الحال، فهناك مبادئ معمول بها، بصيغ وأطر قانونية تختلف من دولة إلى أخرى[1]. وإن كان هدفها واحداً: تقويم وقياس جودة التعليم.

هل ستعتمد مواصفات قياسية دولية خاصة بالجودة في التعليم في وقت قريب؟
هل ننتظر صدورها، ومن ثم إلزامنا بتطبيقها؟
وهل سيكون بإمكاننا تطبيقها حينذاك، وحال التعليم عندنا على ما هو عليه؟

أم أن هناك حاجة ملحة للبدء دون تأخير، بخطوات تستهدف انتشال التعليم مما وصل إليه، سيكون من أهمها اعتماد نظام مبسط للتقويم يستند إلى المفاهيم العامة لنظم إدارة الجودة؟

الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات GATS[2]:

المواصفات القياسية ليست الجانب الوحيد من جوانب الاهتمام العالمي بالتعليم، فالتعليم يقع ضمن دائرة "إنتاج الخدمات" التي يستهدفها زحف العولمة ومؤسساتها وقوانينها، وهو بذلك في صلب مداولات "الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات(GATS). تهدف هذه الاتفاقية أساساً، كما هو معلوم ، إلى فتح أسواق الخدمات بجميع أشكالها أمام الاستثمارات العالمية من كافة الجنسيات، وتتعامل مع التعليم على أنه سلعة تنتج وتباع وتحقق للمستثمر ربحاً له الحق في تحويله دون قيود. تشمل مجالات الاستثمار هذه إنشاء وإدارة المؤسسات التعليمية وتطوير المناهج والكتاب المدرسي وإعداد المعلم وغير ذلك من المجالات التي تؤلف وتساند العملية التعليمية، وفتح ذلك كله أمام النافسة على قدم المساواة بين المؤسسات المحلية والأجنبية، وبهذا يصبح التعليم سلعة متاجرة دون اعتبار لخصوصيته وحساسيته كعملية ذات جذور وأبعاد ثقافية واجتماعية عميقة الأثر وشديدة الخطورة، تمس هوية الأمة ذاتها. وهذه الاتفاقية، مثلها مثل قواعد منظمة التجارة العالمية (WTO)، ملزمة لأطرافها، والنزاعات بشأنها تخضع لقواعد فض النزاعات في إطار المنظمة نفسها، والأحكام فيها غير قابلة للنقض.

مجتمعنا بحاجة إلى أن يحصن نفسه في مواجهة التحديات المقبلة، وإنقاذ التعليم هو أولى الخطوات على هذا الطريق.

---

[1] - the Qualiy Assurncy for Higher Education UK/ Norwegian Agency for Qualiy Assurncy in Wducation / Council.
[2] - General Agreement on Trade in Services.

الجودة في التعليم الليبي: الخطوة الأولى:

يتطلب تبني مفاهيم الجودة في التعليم توطيد العزم وتأكيد الإرادة أولاً على الأخذ بها كمنهج لا يمكن في سعينا لإنقاذ التعليم من حالة التدهور التي وصل إليها، ومن ثم استصدار القوانين والقرارات على محاور رئيسية تتدرج تحتها مقومات النهوض بالتعليم، والتحقق من تطبيقها، من خلال مشروع وطني وخطة عمل أساسها دراسات ميدانية، وهذه المحاور هي :

- تقويم واعتماد المؤسسات التعليمية[1].
- تقويم واعتماد المقررات التعليمية.
- إنشاء مجلس وطني متخصص توكل إ ليه مهام وتطبيق المعايير الوطنية للاعتماد وضمان الجودة (Accreditation and Qualilty Assuranse in Education).

منظومة اعتماد المؤسسات التعليمية:

يشمل الاعتماد مجالات عديدة؛ من بينها نظم إدارة الجودة والإدارة البيئية والمعامل والمختبرات ومؤسسات التفتيش، ويقصد به "الاعتراف الصادر من جهة مخولة قانوناً بإصداره، بناءً على تحققها من مطابقة شروط ومتطلبات محددة، بأن مؤسسة ما مؤهلة للقيام بنشاط محدد".

يمكن في هذا الإطار تعريف اعتماد مؤسسة تعليمية بأنه "الاعتراف الصادر من جهة مخولة قانوناً بإصداره، بأن تلك المؤسسة مؤهلة للقيام بنشاط تعليمي يؤدي إلى منح شهادة أو درجة علمية تفيد تحقيق الحائز عليها مستوى علمياً محدداً متعارفاً عليه لدى الأسرة التعليمية والأكاديمية ولدى المؤسسات المناظرة".

تخضع مؤسسات التعليم العالي لمعايير محددة وتقويم ينظمه القانون، بصيغ وآليات تختلف من دولة إلى أخرى، وإن كانت جميعها تتفق في الغرض منها، وهو إقرار شروط وإجراءات علمية وموضوعية لتقويم واعتماد المؤسسات والمقررات التعليمية.

[1] . المركز الوطني لتخطيط التعليم والتدريب: "كلفت اللجنة الشعبية العامة أخيرا فريقا من المختصين لإعداد تصور لإصدار لائحة لاعتماد مؤسسات التعليم العالي بالجماهيرية".

متطلبات "الجودة" التالية تشكل جزءً رئيسياً من هذه الشروط في كثير من الدول:

1.أن يكون لدى المؤسسة التعليمية منظومة لتوثيق نظام إدارة الجودة، قادرة على كشف مستويات الأداء المتدنية.

2.أن تتعامل منظومة الجودة مع كافة العمليات ذات الأثر في جودة التعليم، بدءً من المعلومات المتوفرة لطالبي الالتحاق بالدراسة وحتى إكمال الدراسة ذاتها.

3.أن تكون لدى المؤسسة التعليمية رؤية وإجراءات تؤدي إلى التطوير المستمر للمنظومة.

4.تقويم منظومات ضمان الجودة طبقاً للمعايير التي يضعها مجلس وطني مختص، سنتناوله فيما بعد بهذه الورقة.

إن تبني هذا المنهج ضمن مخطط متكامل للنهوض بالتعليم هو ما نقترح أن نسعى إلى تحقيقه دون إبطاء.

منظومة إدارة الجودة معنية بمجموع العوامل ذات التأثير المباشر وغير المباشر في العملية التعليمية، وتتضمن هذه العوامل معايير جودة المقررات التعليمية التي نورد أمثلة لها فيما يلي.

جودة المقررات التعليمية (Educational Quality Criteria):

ينبغي أن توضع جملة من معايير الجودة تشكل أساساً لتقويم المقررات التعليمية عند اعتمادها أول مرة وعند كل مراجعة دورية تتم بعد ذلك. لا تزعم القائمة التالية أنها شاملة، ولكنها ستمثل –مع غيرها مما سيضاف من معايير- بداية هامة على الطريق:

1. البيئة والموارد الأكاديمية:

- توفر البراهين على وجود نشاطات أكاديمية ومهنية كافية ومناسبة لدعم البرنامج التعليمي.
- وجود أعداد كافية من أعضاء هيئة التدريس، على مستويات مناسبة من القدرات العلمية، مع وجود معايير للقبول والترقية على النحو الذي يفي باحتياجات المقررات الأكاديمية.
- مبانٍ وفضاءات مناسبة للتعليم والتعلم.
- المعدات التخصصية الحديثة والمناسبة.
- المكتبة ومنظومات تقنيات المعلومات المناسبة لاحتياجات التعلم.

2. **فلسفة المقررات ومبادؤها:**

- احترام المعتقدات والمنطلقات الوطنية.
- أهداف المقرر متفقة مع رسالة المؤسسة التعليمية.
- للمقرر أهداف محددة وواضحة، تلبي احتياجات الطالب وتعده للعمل.
- أن تكون المقاييس(standatrds) الأكاديمية، من حيث المحتوى والتدريس والتعلم ووسائل التعليم، في مستوى الدرجة العلمية من المنظور الوطني، وفي مستوى توقعات مؤسسات العمل والمؤسسات التعليمية المناظرة[1].

3. بنية المقررات التعليمية:

- التعريف الدقيق لبنية البرنامج، وبما يتفق مع أهدافه.
- تحديد مستويات التعلم لكل وحدة من وحدات المقرر.
- تحديد وحدات (credits) لكل مادة من مواد المقرر طبقاً للوائح.
- الأخذ بعين الاعتبار حالات الانتقال بين المقررات والانتقال من خارج المؤسسة.

4. محتوى المقرر:

- مطابقة محتوى المقرر لأهدافه.
- مواكبة المقرر لما توصلت إليه المعارف الحديثة.
- غرس المهارات والقدرات التالية، وأن تكون هذه المهارات والقدرات موضوع تدريس وتقويم:
  - إجادة اللغة العربية كتابة وتخاطباً.
  - استعمال اللغة الأجنبية في المستوى الذي يتطلبه المقرر.
  - الاتصال والتخاطب الواضح والموضوعي.
  - التحليل والحكم المستقل والابتكار.
  - متابعة اتجاهات التطورات العلمية والتقنية في مجالات المقرر وتطبيقاتها.
  - إدراك العلاقة بين ما يتم تعلمه والواقع والمتطلبات خارج المؤسسة التعليمية.
  - العمل الفاعل ضمن الفريق.
  - البحث عن المعلومات ضمن وسائط الحفظ التقليدية والحديثة.

[1]. تحدد هذه المستويات بشكل على نحو موثوق، وفي شكل معايير وطنية تضعها لجان متخصصة تعمل ضمن المجلس الوطني للاعتماد وضمان الجودة.

- الانفتاح على مفاهيم وأفكار أساسية تتضمنها علوم تقع خارج مجالات المقرر الرئيسية.
- النظر بهدف فهم حقيقة الأشياء وأسبابها.
- مهارات خاصة بالمقرر المعنيّ وبالمستقبل المهني المتوقع للخريج.

5. قبول الطلاب:

- أن تضمن سياسة وإجراءات القبول إعطاء فرص متساوية لكافة المتقدمين دون تمييز أو تفضيل يستند إلى اعتبارات غير موضوعية.
- تقويم المستويات التعليمية للمترشحين طبقاً للسياسات المعتمدة.
- أن تكون الحدود الدنيا للمؤهلات وشروط القبول مبررة ومحددة بوضوح.
- ألا يتم قبول المترشح ما لم يكن هناك ترجيح لاحتمال إتمامه المقرر بنجاح.

6. طرق التدريس:

- أن تكون طرق التعليم ملائمة لأهداف المقرر.
- أن يشجع الطلاب على تحمل قدر مسئولية تعلمهم بأنفسهم.

7. التقويم والامتحانات:

- أن تكون طرق التقويم منصفة ويعتمد عليها، وأن تكون في المستوى المناسب.
- تعدد طرق التقويم بما يلائم طبيعة المادة وأهدافها.
- أن تكون شروط النجاح والتخرج محددة ومعلومة.

8. إرشاد ودعم الطلاب:

- وجود نظام إرشاد ودعم كاف يمكن من التخطيط والمتابعة والمراجعة وتوثيق تقدم الطالب في دراسته.
- توفير المساعدة اللازمة لاكتساب الطالب المهارات والقدرات الأساسية الضرورية.

مرجعيات منظومات الجودة:

من المهم عند وضع التشريعات وتصميم منظومات الجودة المشار إليها البناء على ما هو موجود بالفعل من قوانين ولوائح يجب بداية تفعيل العمل بما قد يكون معطلاً منها. هنا نشير إلى وجود لوائح تنظيمية بكلية الهندسة بجامعة

الفاتح[1]، على سبيل المثال، جديرة بأن توضع موضع التطبيق الكامل في خطوة نحو إعداد وتطبيق منظومات الجودة الجديدة. كما يجب الأخذ في الاعتبار الخطوط الإرشادية الجاري تداولها في دوائر الجودة والعالمية والنقاش الدائر حولها.

المجلس الوطني للاعتماد وضمان جودة التعليم:

سيتطلب تطبيق هذه المفاهيم وما يتلوها من نظم إنشاء مجلس يختص بكل ما يرتبط بضمان جودة التعليم (Accreditation) المؤسسات والمقررات التعليمية ضمن إطار الغايات والسياسات العامة للمجتمع، بناءً على تقويم موضوعي من خلال معايير محددة، للمؤسسات نفسها وللمقررات التعليمية بها، ويقوم بالمسؤوليات والاختصاصات التالية:

- وضع المعايير والمواصفات القياسية للجودة وتقويم المنظومات التي يتعين إلزام المؤسسات التعليمية باستحداثها وتطبيقها.
- اعتماد المؤسسات التعليمة وإجازة ممارستها للنشاط التعليمي وتحديد مستواه وتخصصاته والشهادات التي تصدر عنها.
- وضع معايير الجودة للمقررات التعليمية وتصميم المنظومات الخاصة بتقويمها وضمان جودتها واعتمادها.

ليس من طبيعة عمل مثل هذا المجلس تقويم جودة مخرجات العملية التعليمية، فاختصاصه يتركز فيما يلي:

- وضع أسس ونطاق مقومات الجودة في المؤسسات التعليمية من حيث السياسات والمنظومات والموارد المتاحة ووجود أهداف محددة لتطوير وتحسين الجودة في أداء المؤسسات لوظائفها الأساسية.
- تقويم فعالية منظومات الجودة والقدرة على استخلاص مؤشرات النجاح والفعالية.

وهذا ما يشكل في مجموعه المقدمات والأسباب التي ستحكم مستوى مخرجات أي عملية تعليمية.

ستكون هناك حاجة إلى السعي نحو اعتماد المجلس نفسه لكي يكون هناك اعتراف دولي بما يصدره للغير من شهادات اعتماد. تقوم بإصدار هذا الاعتماد هيئات دولية مثل المنتدى الدولي للاعتماد (International Accreditation

[1] دليل كلية الهندسة-جامعة الفاتح 1991/1992.

Forum, IAF). من شأن استحداث وتطبيق مفاهيم ونظم ضمان الجودة على النحو الذي تقدم طرحه أن يحقق ما يلي:

أ. اطمئنان المؤسسة التعليمية نفسها وأصحاب المصلحة فيها إلى فعالية سياساتها ومنظومتها وعملياتها المختصة بجودة التعليم الذي تقدمه.
ب. تمكين أصحاب المصلحة من خارج المؤسسة التعليمية من التعرف على مواطن الأداء المرضي ونقاط الضعف فيها.
ت. تحقيق قدر من الاتساق في إدارة الجودة بكامل قطاع التعليم الهندسي (أو غيره من قطاعات التعليم) وإظهار دور إدارة الجودة في الارتفاع بمستوى التعليم وتطويره.

سيكون من المهم أن يواكب استحداث نظم الجودة على النحو المتقدم توعية شاملة بأهداف هذه النظم ومتطلباتها وإعداد القائمين على تطبيقها والمتعاملين معها الإعداد المناسب. سيكون من المهم كذالك وضع الحوافز للمؤسسات التي تنجح في الحصول على الاعتماد وتمييزها لدى " المستفيدين" من التعليم من أولياء الأمور والطلبة والمجتمع الأكاديمي والمؤسسات المستخدمة.

الخاتمة:

يشهد التعليم في ليبيا درجة من التدهور أصبحت ظاهرة ملموسة لدى خبراء التعليم والمؤسسات والمواطن العادي، وهذا أمر يحمل في طياته نذر خطر محدق بمستقبل البلاد وأجيالها المقبلة، يستوجب التصدي له بخطة جادة ومتكاملة يوفر لها كل ما تحتاجه من إمكانيات مادية وتشريعية.

لقد استعرضت هذه الورقة بعض ملامح وعناصر نظم الاعتماد وإدارة الجودة في التعليم. نقترح أن يكون هذا المنظور أحد المحاور الرئيسية للخطة المطلوبة، وأن يتم تناوله في إطار المبادئ المعمول بها عالمياً وتلك التي تشكل التوجهات الجارية نحو بلورة نظام دولي معتمد ومتفق عليه.

ستكون قوة العزم والتصميم على المضيّ في رسم وتنفيذ الخطط المرجوّة للنهوض بالتعليم، وإصدار التشريعات وإنشاء المجلس المختص بالاعتماد والجودة، والعناية بجميع الأدوات التنفيذية ذات العلاقة به؛ ستكون هذه جميعاً على درجة حاسمة من الأهمية في الطريق إلى إنقاذ التعليم والأجيال القادمة ومستقبل الأمة، فنحن الأولى باستشعار الخطر.