المعلوماتية و مشكلة ضمان الجودة في التعليم العالي

سعاد حشاني

مقدمة:

إن التحديات التي تواجهها الحكومات و المؤسسات التعليمية في ظل نظام العولمة و التغيرات التكنولوجية الحادثة في العالم تجبرها على تحسين جودة خدماتها بصورة واضحة و مفهومة للجميع للطلبة و هيئات التدريس.

و قد ظهر في هذا الصدد محاولات أسهمت في تحديد معايير الجودة في تعليم أون لاين، و ذلك من أجل التأكيد على هذا النوع من التعليم، و بدون شك هو تعليم يثار من حوله الكثير من الشكوك في مسألة هل يضمن فعلا مسألة الجودة في التعليم العالي؟

و قد أرجع الباحثة NANCY,K PARCKER قلّة الإقبال على برامج تعليم عن بعد إلى "عدم إدراك قدرة أساليب التعليم الإلكتروني بشكل كامل في تنفيذ مقررات أون لاين، كما ترجع إلى تكرار الحجرة التدريسية التقليدية، بدلا من تفعيل صيغات و أشكال جديدة في بيئة التعليم.

و مسألة ضمان و تحقيق الجودة يصعب الإجابة عنه في منظومة التعليم العالي. و في هذا نجد سعي عدّة بلدان كالو.م.أ، بريطانيا، كندا، أستراليا أجل تحقيق الجودة في التعليم العالي، و قد تميز هذا التعليم بالمميزات التالية:

- توفير العبارات الواضحة الخاصة بالأهداف التعليمية.
- إلتزام المؤسسة بمعلمين و متعلمين.
- السعي المتعاون لتحسين بيئة المعلمين و المتعلمين.

و قد أكدّت الباحثة NANCY,K PARCKER على أنّ مشروع تعليمي عبر أون لاين يسعى لتحقيق الجودة الخاصة بالتعليم، هذه الجودة التي تحمل في طياتها عدّة افتراضات:

1- الجودة نسبية تدرك من خلال توقع الفرد، و الأنظمة المهتمة بهذا المفهوم عوض أن تهتم به في شكل تمرينات ذاتية.

2- الجودة تكون نسبية باختلاف تفسيراتها من طرف المشاركين: الطرب، الخريجين، أعضاء هيئة التدريس...الخ

لكن مع ذلك ظهور التكنولوجيا في التعليم العالي و تطبيقاتها في قاعات الدراسة أظهر تحولا في التعليم العالي حيث سنة **1995** الباحثان "**ميشال دولينس**" و "**دونالد نوريس**" دعوا المدراء على الكليات و الجامعات إلى الصحوة في التعليم العالي، و أشارا إلى ضرورة تقديم طرق و أساليب لتحقيق الإنتقال من عصر الصناعة إلى عصر المعلومات، من خلال المرئيات التي قدماها، و قد حصلت على قبول في مؤسسات التعليم العالي و أكثر الأمور تحولا هو تغيير الأدوار التقليدية للجامعة إلى أن تكون :

1- مصدرا للبحث العلمي، و الحصول على المعرفة الزائدة.

2- بوابة و مدخل للمعرفة.

3- موزعة للمعرفة المتطورة.

و قد لخص الباحث ولاس بوند بعض من النماذج القديمة و الحديثة بما يلي:

النماذج التقليدية:

1- تركز المؤسسة على المعلم.

3- المؤسسة ذات طابع مركزي و سيادي.

4- سيادة المعلّم في العملية التعليمية.

5- أسلوب نقل و توصيل المقرّر الدراسي مفرد.

النماذج الحديثة:

1- تركّز على المتعلّم

2- محلية و عالمية.

3- مفتوحة و تعاونية و مرنّة

4- التوزيع و النقل الموّزع.

و رغم ذلك يبقى نوع من الجدل فيما يقدّم، و ينقل من بيئة أون لاين، حيث كما يراه الباحث "**أحمد صادق عبد المجيد**" يتكون من وحدات متباينة موجهة إلى مهارات و كفايات وظيفية معينة، أهداف التعليم العالي أوسع من ذلك، أوسع من أغراض شركات تجارية معينة منتجة لمعظم الأحيان للتعليم أون لاين.

و قد قدّم الباحث "**ديفيد نوبل**" رأيه في ذلك حيث يرى أنّ التكنولوجيا غـزت قاعات الدراسة و الحجرات الدراسية، بوصفه الجانب المظلم من الويب بأنّه ميـل و اتجاه شركات تجارية متغلغلة داخل مؤسسات التعليم العالي، مستغلة العمالة المعرفية و الاهتمام بالجانب الربحي على حساب جودة المنتج "التعليم"، و من ثمّ فهو يرى أنّ الاندفاع نحو تعليم أون لاين هدفه الأساسي خدمة الشركات التجاريـة، و هـذا يعـد خطرا كبيرا.

و يبقى هذا النوع من التعليم يتطلب الروية، و إعادة فهم، و تصوّر بواسـطة متخصصين أكاديميين، و ذلك بأخذ بعض المعايير لضمان الجودة فـي التعلـيم مـن خلال تجارب بعض الدول:

- كأستراليا:

- عدم ترك الطلاب يتحملون كل المخاطر بالنسبة لمنتجات التعليم أون لاين، حيـث تنوعت الاهتمامات المحلية و القومية و أصـبحت 394 إجـراءات محاسـبية و مراجعة للجودة تشرف عليه الدولة.
- امتلاك أستراليا أداة ووسيلة قومية في شكل "**بنية مؤهلات**" من أجل حماية جـودة البرامج التدريبية التعليمية الخاصة بها.
- إشراك الجامعات في التخطيط و التقييم الذاتي الذي يمثل مصـدر قـوة،و تمكـين الجامعات من ضمان عائدات الجودة من جانب طلابها.

بريطانيا:

يتمركز إطار عمل ضمان الجودة حول التعليم عن بعـد لتقيـيم العـروض المقدّمة من خلال:

- إجراء الترخيص تحت رعاية حكومية.
- إتحاد للاعتماد الأكاديمي.
- الحصول على شهادات الجودة (درجات الجودة).
- إثراء مخطط اجودة تم تقديمه في سياق التنافس القليمي و العالمي.

ولقد تم توضيح أن"بنية عمل ضمان الجودة" فى المملكة المتحدة ليست شاملة فهى أكثر تعقيداً من أي مكان فى العالم.

ولقد تم ضمن "وكالة ضمان الجودة للتعليم العالي"فى عـام 1997م بهـدف التقليل من أعباء الإعلان والتقارير المنبثقة من الوكالات وإجراء عمليـات ضـمان

الجودة المدفوعة بواسطة المراجعين Review Peer. ومهمتها تتمثل فى دعـــم الثقـــة العامة فى أي جودة وخاصة فى التعليم العالي.

ويتمثل القوة الدافعة لإرشادات وتوجيهات وكالة ضمان جودة التعليم العـــالي بالنسبة للتعليم عن بعد فى التكامل بين التعليم عن بعد ومعايير الجودة العامة بالنســـبة لأنشطة التدريس والتعلم المعبر عنها فى قواعد وقوانين الممارسات الأخرى، والتـــى تشتمل على الإرشادات والتوجيهات التالية:

1- تصميم النظام.
2- تصميم البرنامج.
3- توصيل البرنامج ونقله.
4- دعم الطالب وتطويره.
5- الاتصال بالطالب.
5- التمثيل الطلابي.