استمارة المشاركة

اسم ولقب الباحث الأول: سهام ذيب الرتبة العلمية : أستاذ محاضر المؤسسة :جامعة محمد الشريف مساعدية سوق أهراس كلية العلوم الاجتماعية والانسانية التخصص:إعلام ثقافي الهاتف :0669595886 العنوان الالكتروني: s.dib@univ-soukahras.dz الوظيفة : أستاذة جامعية بجامعة محمد الشريف مساعدية سوق أهراس كلية العلوم الاجتماعية	اسم ولقب الباحث الثاني: عادل لولو الرتبة العلمية :طالب دكتوراه السنة الثالثة المؤسسة :جامعة محمد الشريف مساعدية سوق أهراس كلية العلوم الاجتماعية والانسانية التخصص:علم اجتماع التربية الهاتف :0699795855 العنوان الالكتروني: adel.loulou@univ-soukahras.dz الوظيفة :موظف في قطاع التربية . الرتبة : أستاذ مكون في التعليم الثانوي

عنوان المداخلة :جودة التعليم العالي في الجامعة الجزائرية – دراسة تحليلية–

ملخص الدراسة:

تُعطِي الدول المتقدمة للتعليم المكانة المرموقة والأهمية البالغة، في ميزانيتها المالية والحظوة التي ينالها كل فرد من الجماعة التربوية في الوسط الإجتماعي، ويرجع هذا النهج المتبع من قبل تلك الدول في تبجيل هذا القطاع، وهذا الزخم من الأهمية، لاعتباره السبيل الوحيد للتطور والتقدم العلمي والتكنولوجي.

ومن المراحل التعليمية الهامة للفرد والمجتمع، مرحلة الجامعة أين يكون الفرد مقبلا بعدها على التخرج إلى الحياة العملية بعد أن تمكن من الجانب النظري والذي تزود من خلاله بمجموعة من المعارف والخبرات تجعله مؤهلا لاكتشاف الحياة أكثر والعمل على الابداع في ذلك الوسط. حيث حمل هذا القطاع مسؤولية تأهيل الفرد لتحمل المسؤوليات الاجتماعية المنوطة به، وممارسة الوظائف التي أهل لها إجتماعيا باعتباره عضوا في المجتمع من أجل تنميته وتزريره وتقديم الاضافة حتى يتكامل مع أفراد مجتمعه على حد تعبير دوركايم ***Durkheim***، ولا يتسنى ذلك إلا من خلال العناية بجودة التعليم، ومخرجات العملية التعليمية متمثلة في خريجي المعاهد والجامعات.

والجزائر كدولة مستقلة تسعى الى كسر الهيمنة الخارجية على مجالاتها الصناعية والفكرية، أعطت الاهتمام البالغ لهذا القطاع انطلاقا من فلسفة الدولة الاجتماعية، من خلال مجانية التعليم وحق المواطن التمدرس حتي المرحلة الجامعية، من أجل اخراج نخبة علمية رائدة، ونحاول في هذه الورقة بالتحليل التطرق إلى مفهوم جودة التعليم وضمان الجودة؟ وما هي متطلباتها؟ وأهم الإجرايات لضمان جودة التعليم؟

المقدمة:

تواجه مؤسسات التعليم العالي تحديات مستمرة في ظل التغييرات المستمرة في المجتمع والتكنولوجيا والزيادة في عدد الطلاب وتنوعهم والتحول نحو المجتمع المعرفي. لذلك، تحتاج هذه المؤسسات إلى تغيير أساليبها الإدارية والتعليمية بشكل مستمر لتحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية.

ويعتبر تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي أمرًا مهمًا في جميع دول العالم. وترتبط جودة الخدمات المقدمة في هذه المؤسسات بالمنظومة الإدارية التي تدعم رسالة الجامعة والأخلاق الجامعية. ولذلك، يجب على إدارات هذه المؤسسات الالتزام بفلسفة شاملة للتحسين المستمر من خلال إدارة نظام متكامل للمعلومات التعليمية والتربوية وإجراء الدراسات المتعددة لتحديد أفضل الأساليب لتحسين الأداء والتغلب على القصور. ويمكن صياغة إشكالية الدراسة في هذا السياق على النحو التالي: ما مفهوم جودة التعليم وضمان الجودة؟ وما هي متطلباتها؟ وأهم الإجرايات لضمان جودة التعليم؟

أولا- تعريف جودة التعليم العالي:

صحيح أن مفهوم الجودة في التعليم العالي يختلف من شخص إلى آخر ويتأثر بالسياقات المختلفة. قد يشير بعض الأشخاص إلى التميز والتفوق كمقياس للجودة، في حين يركز آخرون على استمرارية الإتقان في مخرجات التعليم. هناك أيضًا من يعتبر أن جودة التعليم العالي تكمن في مدى توافق مخرجات التعليم مع الأهداف المحددة للمؤسسة التعليمية، وآخرون يركزون على رضا جميع أطراف العملية التعليمية وتحقيق المستفيدين لرغباتهم[1].

وعلى الرغم من التعدد في التعاريف، إلا أن هناك عدة نقاط يتم التركيز عليها في مفهوم جودة التعليم العالي. تتضمن هذه النقاط المدخلات والعمليات والمخرجات التعليمية، وجودة العمليات التعليمية، واستمرارية الإتقان في مخرجات التعليم، وتنمية البرامج والخدمات لتلبية حاجات المستفيدين، وتقديم خدمة تعليمية تلبي احتياجات وتوقعات الطلاب، وضمان أن لجودة التعليم العالي عائدًا متفقًا مع احتياجات الفرد والمجتمع.

بالنسبة لضمان الجودة، يتعلق الأمر بكافة الأنشطة التي يتعين القيام بها لضمان الالتزام بالمعايير والإجراءات التي تؤدي إلى تحقيق مخرجات وخدمات تلبي متطلبات أداء مؤسسات التعليم العالي.

يركز العمل على ضمان الجودة في التعليم العالي على توفير آليات وإجراءات لقياس وتقييم الجودة ومراجعة الأداء والتحسين المستمر، وذلك بهدف تحقيق أعلى مستويات الجودة في التعليم والتعلم. تتضمن هذه الآليات والإجراءات تطوير معايير الجودة، وإجراء تقييم داخلي وخارجي،

---

[1]. نبيل سعد خليل، إدارة الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في المؤسسات التربوية، دار الفجر، القاهرة، مصر، 2011، ص:26.

ومراجعة البرامج والمخرجات التعليمية، وتحسين عمليات التدريس والتعلم، وتوفير الدعم اللازم للطلاب والمدريسين باختصار.

جودة التعليم العالي تعد مفهومًا شاملاً يتأثر بعوامل مختلفة ويتطلب آليات ضمان الجودة المناسبة لتحقيق أعلى مستويات الأداء والتحسين المستمر.

ويعرف " عشيبة" الجودة في التعليم على انه "مجموعة المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوفر في جميع عناصر العملية التعليمية، سواء منها ما يتعلق بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات والتي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته ورغبات المتعلمين وحاجاتهم وتحقيق تلك المعايير من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر المادية والبشرية[1].

ويركز كلا من(Jomtien & Dakar) على خصائص التعلم في تعريفهما لجودة التعليم حيث أشارا

الى أنها تمثل "إدخال خصائص التعلم المرغوبة من خلال عملية معالجة مستندة على المدرسين أكفاء

ملمين بعلم أصول التدريس(Pedagogies) ومناهج تعليمية متكاملة ومناسبة في ظل نظام حوكمة عادل ومنصف[2].

ثانيا- أهمية جودة التعليم العالي:

تحسين تجربة التعلم: يهدف تحقيق جودة التعليم العالي إلى تحسين تجربة الطلاب وتعزيز فعالية التعلم. من خلال توفير بيئة تعليمية متميزة وبرامج تعليمية مبتكرة، يتم تعزيز فرص الطلاب لاكتساب المعرفة والمهارات وتنمية قدراتهم بشكل أفضل.

رفع مستوى المؤهلات والتأهيل: تعزز جودة التعليم العالي رفع مستوى المؤهلات الأكاديمية والمهنية للخريجين. وبالتالي، يتم تأهيل الطلاب بشكل أفضل لمواجهة تحديات سوق العمل وتحقيق نجاح مهني وشخصي في المستقبل

---

[1]. فتحي درويش، عشيبة،الجودة الشاملة وإمكانيات تطبيقها في التعليم الجامعي المصري – دراسة تحليلية "في تطوير نظم إعداد المعلم العربي وتدريبه مع مطلع الألفية الثالثة، المؤتمر السنوي لكلية التربية، 2000، جامعة حلوان،ص 27-26

[2]. EFA, 2005, "Understanding education quality", Global Monitoring Report ,USA,p 29.

تعزيز التنافسية: يلعب تحقيق جودة التعليم العالي دورًا حاسمًا في تعزيز التنافسية الوطنية والدولية. عندما تتمتع المؤسسات التعليمية بسمعة قوية وتقديم تعليم متميز، يزيد احتمال جذب الطلاب الموهوبين والباحثين المتميزين والممولين والشراكات الاستراتيجية.

التوافق مع معايير الجودة العالمية: يعتبر التزام مؤسسات التعليم العالي بمعايير ضمان الجودة العالمية أحد عوامل جذب الاعتراف الدولي والتعاون الدولي. فعندما تستوفي المؤسسات المعايير والمتطلبات العالمية، يتم تعزيز مكانتها وتعاونها مع مؤسسات أخرى على المستوى العالمي.

تلبية احتياجات المجتمع والاقتصاد: يلعب التعليم العالي دورًا حيويًا في تنمية المجتمعات وتعزيز التنمية الاقتصادية. عندما تتمتع المؤسسات التعليمية بجودة عالية، يتم توفير خريجين متميزين يمكنهم المساهمة في تحقيق احتياجات سوق العمل وتطوير المجتمع بشكل عام.

باختصار، جودة التعليم العالي تعد أساسية للتطوير والتقدم في مجال التعليم، وتسهم في تحقيق التميز والاستدامة للمؤسسات التعليمية وتلبية احتياجات المجتمع والاقتصاد

المحور الثاني: محاور الجودة في التعليم العالي وطرق قياسها

لتحقيق جودة التعليم العالي، يجب تحديد وفهم عناصر ومكونات المنظومة التعليمية بدقة. فيما يلي بعض العناصر المهمة التي يتم تحديدها وقياسها لضمان جودة التعليم العالي:

1. **المدخلات :(Inputs) تشمل هذه العناصر الموارد البشرية والمادية والمالية المستخدمة في عملية التعليم، مثل أعضاء هيئة التدريس، البنية التحتية، المناهج الدراسية، الكتب والمواد التعليمية، وغيرها. يجب تحديد جودة هذه المدخلات وضمان توافرها بشكل كافٍ وملائم لتحقيق أهداف التعليم العالي نذكرمنها:**

أ. جودة عضو هيئة التدريس: ليس هناك خلاف حول الدور الهام الذي يقوم به عضو هيئة التدريس في إنجاز العملية التعليمية، وتحقيق أهداف المؤسسة التي يعمل بها، ويقصد بجودة عضو هيئة التدريس تأهيله العلمي، الأمر الذي يسهم حقا في إثراء العملية وفق الفلسفة العلمية والتربوية التي يرسمها المجتمع[1]، ويحتل عضو هيئة التدريس المركز الأول من حيث أهميته في

---

[1]. نبيل سعد خليل، إدارة الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في المؤسسات التربوية، دار الفجر، القاهرة، مصر، 2011، ص:26.

نجاح العملية التعليمية، فمهما بلغت البرامج التعليمية من تطور ومهما بلغت من جودة، فإنها لا تحقق الفائدة المرجوة منها إذا لم ينفذها أساتذة أكفاء مدربون تدريبا كافيا، ومؤهلون تأهيلا مناسبا، ولتحقيق ذلك لابد من توفر عدد من السمات لدى عضو هيئة التدريس منها[1]:

– السمات الشخصية؛ بأن يكون لديه مرونة في التفكير وثقة في النفس والقدرة على تفهم الآخرين وتقبلهم، وأن يمتلك مهارات الاتصال الفعال والقدرة على الشرح والتوضيح.

– الكفاءة المهنية؛ بأن يكون مع الطلبة يدافع عنهم ويحذرهم من المخاطرة ويقدم لهم المساعدة في انجاز مهامهم ويشجع على التعاون الاجتماعي ويدرك مشاعر الآخرين.

– الخبرات الموقفية؛ يتم ذلك عن طريق خبرة الأستاذ المعّمقة في مجال تخصصه وقدراته على إدخال المهارات الفعلية في العملية وقدرته على استخدام مهارات الاستماع للطلبة وتوظيفها بشكل جيد.

– الكفاءة العلمية؛ وهي إلمام الأستاذ بالمعلومات والخبرات التي يحتاجها الطلبة ويقدم لهم تلك المعلومات بالشكل السليم والصحيح.

الكفاءة التربوية؛ وهي معرفة الأستاذ بالطرق والمناهج التدريسية والتربوية في التعامل مع الطالب

2. العمليات :(Processes) تعني العمليات التعليمية والتعلمية المستخدمة في تقديم المعرفة وتوجيه الطلاب. تشمل هذه العمليات طرق التدريس والتقويم، والتفاعل بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، واستخدام التكنولوجيا في عملية التعليم. يجب تحديد جودة هذه العمليات وتطويرها لتحقيق تجربة تعليمية فعالة ومثمرة.

3. المخرجات :(Outputs) تعني النتائج والإنجازات التي يحققها الطلاب خلال وبعد فترة التعليم. تشمل المخرجات المعرفة والمهارات التي يكتسبها الطلاب، والشهادات والمؤهلات التي يحصلون عليها، والقدرة على التطبيق العملي والابتكار. يجب تحديد جودة هذه المخرجات وتقييمها بشكل دوري لضمان تحقيق أهداف التعليم العالي.

4. التفاعل :(Interactions) يشير إلى التفاعل بين المختلفة العناصر والمكونات في منظومة التعليم، مثل التفاعل بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، والتفاعل بين المؤسسة التعليمية وسوق

---

[1]. أحمد إبراهيم أحمد، الإدارة التعليمية بين النظرية والتطبيق، دار المعارف الحديثة، الإسكندرية، مصر، 2002، ص:364.

العمل والمجتمع المحيط. يجب تحديد جودة هذا التفاعل وتعزيزه لتحقيق تعليم متميز وملائم للاحتياجات الراهنة.

من خلال قياس جودة هذه العناصر والتفاعل بينها، يمكن للمؤسسات التعليمية تحديد نقاط القوة والضعف وتحسينها، وتطوير استراتيجيات تحسين الجودة وتطوير الممارسات التعليمي

ثانيا– قياس الجودة في التعليم العالي: تباينت آراء الخبراء في كيفية قياس جودة التعليم وعلى الرغم من التباينات الواضحة في قياسها، إلا أن السمة المشتركة هي تأكيد أهمية وحتمية قياس الجودة، حيث يمكن تقسيمها إلى مداخل متعددة من أبرزها ما يلي:

1. قياس الجودة بدلالة المدخلات: يستند أصحاب هذا المدخل إلى فكرة مؤداها إمكانية اعتبار المدخلات أو الموارد جوهر التعليم وجودته، فغالبا ما تقاس الجودة بواسطة طريقة المدخلات، فلو جاء معدل إنفاق مؤسسة تعليمية ما لكل طالب أكبر من مؤسسة أخرى، فيجب أن تكون أعلى جودة، والمؤسسة التعليمية إذا توافر لهاالبناء الصالح بمعداته وتجهيزاته، والأساتذة الأكفاء والقوانين واللوائح المحكمة والمناهج والكتب والأدوات التي أحسن إعدادها، والخدمات المساعدة الكافية (التغذية والرعاية الصحية، المكتبات...)، فإذا توافر للتعليم كل هذا كان تعليما منتجا دون شك، غير أن تزايد معدلات التكلفة لكل طالب لا يضمن انعكاسا ايجابيا على المدخلات حتى مع افتراض صلاحيتها لقياس جودة التعليم، فقد تهدر النفقات في أمور ليس لها علاقة جوهرية بالعملية التعليمية، أو قد لا تستثمر النفقات الإضافية استثمارا فعالا، ومنه لا يجوز قياس الجودة بدلالة المدخلات فقط فهناك عوامل أخرى مكملة من أهمها طرق تناول المدخلات والتفاعل بينها، فالعبرة في التعليم ليس مجرد توافر المدخلات أو الموارد الجيدة وإنما في كيفية تعبئتها واستثمارها بأحسن طريقة[1].

غير أن تزايد معدلات التكلفة لكل طالب لا يضمن انعكاسا ايجابيا على المدخلات حتى مع افتراض صلاحيتها لقياس جودة التعليم، فقد تهدر النفقات في أمور ليس لها علاقة جوهرية بالعملية التعليمية، أو قد لا تستثمر النفقات الإضافية استثمارا فعالا، ومنه لا يجوز قياس الجودة بدلالة المدخلات فقط فهناك عوامل أخرى مكملة من أهمها طرق تناول المدخلات والتفاعل بينها،

[1]. بقة الشريف، صحراوي إيمان، الأساليب المستخدمة في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعة، ورقة بحثية مقدمة للملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، كلية الاقتصاد وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، يومي 14 و15 ديسمبر 2010، ص:16.

فالعبرة في التعليم ليس مجرد توافر المدخلات أو الموارد الجيدة وإنما في كيفية تعبئتها واستثمارها بأحسن طريقة[1]

2. قياس الجودة بدلالة العمليات: ركز أصحاب هذا المدخل بشكل أساسي على العمليات، دون إغفال المدخلات والمخرجات مع تتبعهم وتركيزهم على علاقات " السبب _ النتيجة " وكان اهتمامهم ينصب على حجم الدفعة الدراسية، ونسبة الأساتذة إلى الطلبة ومدة السنة الدراسية ومدة اليوم الدراسي. وقد حضي هذا المدخل بجودة التعليم عموما خطوات إلى الأمام، تحديدا وتفصيلا وقياسا للسبب والنتيجة ويلاحظ في هذا المدخل:

تركيزه بشكل أكبر نسبيا على مكونات العمليات الأقرب إلى المناهج والعمليات التدريسية وإغفالها النسبي لمكونات مهمة مثل تنظيمات هيئة التدريس والتنظيمات الإدارية.

الإغفال النسبي لمكونات المدخلات في تتبعهم لعلاقات " السبب _ النتيجة "، حيث جاء تركيزهم على مكونات العمليات كمتغيرات مستقلة.

التركيز على التحصيل الدراسي فقط دون عناصر المخرجات الأخرى، هذا فضلا عن إغفالهم الواضح لأثر الجودة في الخريج في حياته العملية وإغفالهم بشكل عام القضايا المتعلقة بالعلاقة بين الجودة ومصداقية التعليم، وفائدته للفرد والمجتمع والعمل والحياة.

3. قياس الجودة بدلالة المخرجات: يركز هذا المدخل في الغالب على نواتج التعليم ومخرجاته ويعدها مقياسا جيدا للجودة، لأنه يؤكد على أهمية ما يتعلمه الطالب بالفعل بدلا من تكلفة تعليمه، وتشير الدلائل إلى أن أغلبية أصحاب هذا المدخل قد اعتمدوا على التحصيل الدراسي كمقياس للجودة وبخاصة عند المقارنة بين المؤسسات التعليمية. ومن بين ما يهتم به أصحاب هذا المدخل ما يلي:

نسبة المتخرجين من كلية ما والتحقوا ببرامج الدراسات العليا أو نسبة الحاصلين على درجة الدكتوراه إلى الخرجين، أو نسبة من أسهم من الخرجين بمقالات لمجلات معينة.

الإنتاج العلمي وبخاصة المقالات أو الدراسات المنشورة في مجلات جيدة السمعة.

ولكن بالرغم من أهمية المخرجات لقياس الجودة في التعليم العالي، إلا أنه يؤخذ على أصحاب هذا المدخل إغفاله للتفاعلات السببية بين المدخلات والعمليات والمخرجات، فالمخرجات

---

[1]. محمد عباس عابدين، علم اقتصاديات التعليم الحديث، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 2000، ص:321.

تعد نتاجا لهذا التفاعل، كما أن نشر الأعمال العلمية في المجلات يتأثر بعدد من العوامل التي قد لا ترتبط بالجودة أحيانا، لذلك لا يمكن اعتبار هذا المقياس مقياسا مباشرا للجودة التعليمية الجامعية.

4. قياس الجودة وفقا لآراء الخبراء (مدخل السمعة): يعد هذا المدخل من المداخل التقويمية للجودة، ومن هنا ارتباطه الشديد بقياس الجودة، ويعتمد هذا المدخل على آراء الخبراء (عمداء، أساتذة، مسؤولين في الوكالات، باحثين،...)، لاتخاذ تقديرات جودة البرامج لأنهم الأقدر على اتخاذ مثل هذه الأحكام ومعظم دراسات هذا المدخل قد ركزت على تقويم برامج على مستوى الدراسات العليا خاصة الدكتوراه في حين تعلقت قلة من هذه الدراسات ببرامج المرحلة الجامعية الأولى.

ورغم ما أسهمت به دراسات هذا المجال، إلا أنه يؤخذ عليها عدد من العيوب أهمها التحيز، والذي يمكن أن يأخذ أشكالا متعددة منها على سبيل المثال أن السمعة الكلية لمؤسسة ما يمكن أن تؤثر في المحكمين (الخبراء) لقسم معين داخل هذه المؤسسة، خاصة عندما لا تتوفر عندهم بيانات كافية. إضافة إلى أن المعايير المستخدمة لتقدير الجودة في معظم دراسات السمعة تعد محدودة جدًا.

5. قياس الجودة بدلالة الخصائص الموضوعية: يرى أصحاب هذا المدخل أن الأفضل لقياس الجودة هو محاولة بذل الجهد لاشتقاق خصائص أو سمات موضوعية للعملية التعليمية وتحديدها، وعلى قدر توافر هذه المؤشرات تكون جودة التعليم، وقد أسهم أصحاب هذا المدخل في تحديد العديد من السمات والخصائص المرتبطة بالتعليم ذو الجودة العالية، وغني عن الذكر أن هذا يساعد كثيرا في تقدم النظام التعليمي أو أي جزء منه في ضوء هذه الخصائص، ومن ناحية أخرى تفيد هذه الخصائص في المساعدة على تخطيط التعليم المتصف بالجودة العالية.

ورغم ذلك يؤخذ على أصحاب هذا المدخل الكثير من العيوب، أهمها إغفالهم لبعد المخرجات وأيضا الإغفال الكبير أو التام لعلاقات" السبب _ النتيجة"، إضافة إلى عمومية بعض الخصائص المستنبطة، وبعدها إلى حد ما عن الإجرائية.

6. قياس الجودة من المنظور الشمولي: يلاحظ بشكل عام التزام أغلب المعالجات الشمولية للجودة بالنظرة النظامية، التي تأخذ في اعتبارها أغلب مكونات وعناصر العملية التعليمية فضلا عن العلاقات بين مكونات النظام التعليمي (مدخلات، عمليات، مخرجات، وتغذية عكسية) بعضها البعض وبين التعليم والمجتمع وغير ذلك من العلاقات، ومن ناحية أخرى فإننا نكاد نلاحظ أن أغلب هذه

المعالجات الشاملة جاءت متأخرة نسبيا، حيث بدأت في نهاية الثمانينات وبداية التسعينيات من القرن العشرين وإن كان ذلك لا يمنع وجود إرهاصات لهذه الشمولية والنظامية قبل هذه البداية.

ويتطلب تطبيق المدخل الشمولي تعاون الباحثين في التخصصات المختلفة في التعليم، حيث يستحيل إنجاز ذلك القياس الشمولي بواسطة باحث في تخصص معين، أو حتى بواسطة مجموعة باحثين في نفس التخصص، ورغم أهمية هذا المدخل فيعد استخدامه في التعليم غير شائع عالميا حتى في الآونة الأخيرة[1].

المحور الثالث: الأساليب المتبعة في تحقيق جودة التعليم العالي

تتحقيق جودة التعليم العالي يتطلب تبني أساليب فعالة ومتكاملة تساهم في تطوير المؤسسات التعليمية وتحسين أدائها. فيما يلي بعض الأساليب المتبعة في تحقيق جودة التعليم العالي:

تقويم الأداء المؤسسي: يتم تحديد معايير ومؤشرات الأداء للمؤسسات التعليمية وقياس أدائها بناءً على هذه المعايير. يشمل ذلك تقييم النتائج التعليمية، ومستوى الرضا لدى الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، ونسبة التخرج، ومؤشرات أخرى ذات صلة. تقويم الأداء المؤسسي يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف وتوجيه جهود التحسين.

تقويم البرامج الأكاديمية: يتم تقييم جودة البرامج الأكاديمية بناءً على معايير محددة. يتضمن ذلك تحليل محتوى المقررات، وطرق التدريس المستخدمة، وتقييم الطلاب، وجودة الموارد التعليمية. يتم تحديد معايير تقييم البرامج الأكاديمية بناءً على المعايير الوطنية والدولية المعترف بها.

تقويم هيئة التدريس: تقوم المؤسسات التعليمية بتقييم أداء أعضاء هيئة التدريس بناءً على معايير محددة. يتضمن ذلك تقييم الكفاءة التعليمية، والأبحاث والنشر، والمشاركة في الخدمة العامة. يمكن استخدام آراء الطلاب وزملاء العمل في تقييم أداء هيئة التدريس.

تقويم رضا الطلاب: يهدف هذا التقييم إلى قياس رضا الطلاب عن جودة التعليم والخدمات التي يتلقونها. يمكن استخدام استبيانات الرضا ومقابلات الطلاب لجمع المعلومات. يساعد تقييم رضا الطلاب في تحديد نقاط القوة والضعف وتحسين تجربة الطلاب في المؤسسة التعليمية.

تحليل البيانات واستخدام التقنيات التحليلية: يمكن استخدام تحليل البيانات وتقنيات التعلم الآلي لفهم النماذج والاتجاهات واكتشاف الفروق في أداء الطلاب والمؤسسات. يمكن لهذه التحليلات أن توجه جهود تحسين الجودة وتساهم في اتخاذ قرارات استراتيجية.

التحسين المستمر والتقويم الذاتي: يعتبر التحسين المستمر والتقويم الذاتي عملية حيوية في تحقيق جودة التعليم العالي. يتطلب ذلك تعزيز ثقافة التقويم الذاتي والاستمرار في تحليل الأداء وتحديد نقاط الضعف وتنفيذ إجراءات التحسين الملائمة.

توجد العديد من الأساليب الأخرى التي يمكن اتباعها في تحقيق جودة التعليم العالي، وتختلف هذه الأساليب من مؤسسة إلى أخرى حسب طبيعة النظام التعليمي والمتطلبات المحلية والدولية

هناك العديد من الأساليب المستخدمة لتحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي، ونذكر منها: أولا- عملية التقويم الذاتي: تقوم المنظمة التعليمية بعملية التقويم الذاتي لبرنامج معين، ويشارك في هذا التقويم كل من الإدارة والهيئة التدريسية والطلبة، ويهدف التقويم بشكل أساسي إلى جمع وتحليل البيانات من أجل تحديد نقاط القوة والضعف[1].ومن أنواع التقييم الذاتي يوجد التقييم الفردي الذي يقوم به أحد منتسبي مؤسسة التعليم العالي، والتقييم الجماعي تقوم به مجموعة من منتسبي منظمة التعليم العالي من ذوي اختصاصات مختلفة.

كما تعتبر عملية التقويم الذاتي أداة من الأدوات الفعالة لإرشاد القيادة الإدارية في الجامعة أو الكلية إلى كيفية استثمار مواردها بكفاءة لتحسين أدائها النوعي بالمقارنة مع معيار دولي من خلال تقييم تنفيذ خطتها السنوية مع سنة سابقة وهذا الأسلوب يساعد على التوصل إلى حكم يتسم بالدقة المطلوبة حول كفاءة وفعالية الجامعة في استثمار مواردها البشرية والمادية، ويساعد أيضا على قياس مدى تقدم المؤسسة التعليمية لأهدافها.

إن كفاءة إجراء التقييم الذاتي وفعاليته ونتائجه تعتمد أولا وبشكل أساسي على سعة أفق القائمين به ومهاراتهم، وثانيا على حرص المنفذين ومدى اندفاعهم وحماسهم لتحقيق تميز مؤسسة التعليم العالي من خلال تحسين نوعية مخرجاتها. وتعتبر وثيقة التقييم الذاتي بندا رئيسيا لضمان الجودة داخل مؤسسة التعليم العالي، إذا أنها تدل على أن المؤسسة قد قومت مدى:[2]

- ملاءمة مخرجات التعلم المستهدفة ومجموعة المستويات.

---

[1]. بقة الشريف، صحراوي إيمان، الأساليب المستخدمة في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعة، ورقة بحثية مقدمة للملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، كلية الاقتصاد وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، يومي 14 و15 ديسمبر 2010، ص:16 .

[2]. محمد عوض الترتوري، اغادير عرفات جويحات، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2006، ص:95.

- فعالية الخطة الدراسية مقارنة بمخرجات التعلم المستهدفة.
- فعالية التقويم في بيان وقياس تحقيق مخرجات التعلم المستهدفة.
- ما يحققه الطالب من مخرجات التعلم المستهدفة/المعايير.
- جودة الفرص التعليمية.

وتعتبر وثيقة التقييم الذاتي بداية لعملية المراجعة والتدقيق، فبينما تقدم وثيقة مواصفات البرنامج معلومات ذات طابع حقائقي، فإن وثيقة التقييم الذاتي هي تحصيل ذهني لنشاط القسم أو الكلية، وتحاول فيه الهيئة التدريسية أن تجيب على الأسئلة الموالية:

- ما هو العمل الذي تقوم به؟
- ولماذا نقوم بهذا العمل؟
- لماذا نقوم بهذا العمل بالصورة الحالية؟
- هل يمكننا أن نقوم بهذا العمل بكفاءة أكثر؟

وبذلك فإن هذه الوثيقة هي تقييم بناء لما يقدم بصورة ناقدة للذات، إذ أنها تناقش نقاط القوة مع تقديم البراهين والأمثلة، ونقاط الضعف في البرنامج مع تقديم مقترحات للمعالجة.

ثانيا- التقويم الخارجي: تستند هذه العملية على تقرير التقويم الذاتي، ويهدف هذا التقويم إلى التحقق من النقاط الواردة في التقويم الذاتي، والكشف عن أي نقاط قوة وضعف إضافية، وتشمل هذه العملية دراسة وافية للتقويم الذاتي وكذلك إجراء مقابلات مع مختلف الفئات الإدارية والأكاديمية والطلابية وزيارات ميدانية لمرافق البرنامج والمؤسسة التعليمية من قاعات ومختبرات ومكتبات.

ولكل مؤسسة معايير خاصة لتحقيق الجودة، فمن الممكن أن تحاول المنظمة تحقيق كل هذه المعايير ولكن ضمن بعض الظروف ومحدودية المصادر الاقتصادية والسياسية قد لا تتمكن من تحقيق كل هذه المعايير، لذلك تقوم كل مؤسسة بالتركيز على النقاط التي ترى أنها مهمة في الوقت الحاضر[1].

ثالثا- المقارنة المرجعية: تعتبر المقارنة المرجعية، من أهم الأساليب التي تعتمد عليها المؤسسة في تحسين وتطوير جودتها. وفيما يلي تقديم لبعض التعاريف حول هذا الأسلوب[2]:

---

[1]. سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات في الصناعة والتعليم، دار صفاء، عمان، الأردن، 2007، ص:259.

[2]. إيثار عبد الهادي آل فيجان، المقارنة المرجعية الاستراتيجية في صناعة الإلكترونيات، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد الرابع والخمسون، الجامعة المستنصرية، 2005، ص ص:87-93.

عرفت المقارنة المرجعية على أنها " العملية المستمرة لقياس المنتجات والخدمات والانشطة مقابل المستويات الافضل للأداء التي غالبا ما توجد في المؤسسات المنافسة أو مؤسسات أخرى لديها عمليات مشابهة".

كما عرفت على أنها " عملية مقارنة الانشطة او العمليات بالتطبيقات الأفضل وفق تصنيف العالمي إذ أن المدراء يقارنون الانشطة بأخرى مشابهة لها في مؤسسات أخرى او أقسام مختلفة في وحداتها والهدف هو لتشخيص نقاط القوة والضعف في أداء الانشطة او العمليات للمؤسسة الاقتصادية ومعرفة الفجوة بينها وبين منافسيها من المؤسسات الاخرى".

وعرفت أيضا على أنها "أحد ادوات تقويم وتطوير وتحسين الأداء من خلال تحديد الفجوة في الأداء عن الوحدات أو الأقسام الأخرى والعمل على تعزيز النواحي الإيجابية التي تتميز بها المؤسسة الاقتصادية وتحديد النواحي السلبية والعمل على تجنبها و ذلك لبلوغ أفضل التطبيقات في الأداء".

تعد المؤسسات الرائدة والتي تبغي الثبات والاستمرار في عملها من جانب، ومن جانب آخر تحقيق التميز والإبداع والذي يعد سر نجاحها عليها أن تعمل دائما على تحسين أدائها قياسا بأداء المنافسين وباستمرار حتى وإن كانت هي الأحسن في القطاع. ولكون المقارنة المرجعية تعد الأسلوب الأوحد الذي يساعد المؤسسة على معرفة مستوى أداءها قياسا بأداء المنافسين ولكونها أسلوب للتحسين المستمر والتي تعد من مقومات البقاء والتنافس وأن أهميتها تبرز من خلال ما تحققه من منافع والتي تجمل بالآتي:

- تساعد المؤسسة في التحديد الدقيق للفجوة بين أدائها وأداء المؤسسات الرائدة.
- تساعد على توفير المناخ الملائم وتعزيز الرغبة لدى قيادة المؤسسة والعاملين فيها على تبني سياسة التغيير نحو كل ما هو أفضل وجديد.
- تساعد على تحديد العمليات الحرجة وإعطائها الاهتمام اللازم والأولوية في التنفيذ.
- تسهم بشكل فاعل في تطوير الإبداع الفردي والجماعي.
- تزود المؤسسة بالوسائل التي تمكنها من أن تبني في ذات الوقت الذي تعالج فيه نقاط الخلل.
- تسهم بشكل فاعل في زيادة احتمالات تحقيق منافع إضافية للمؤسسة.
- التركيز الخارجي لأسلوب المقارنة المرجعية يؤدي بالضرورة الى زيادة كفاية وفاعلية مقاييس جودة الأداء الداخلية.

رابعا- هيئات الاعتماد الأكاديمي: الاعتماد هو مكانة أكاديمية أو وضع أكاديمي علمي يمنح للمؤسسة التعليمية أو البرنامج الأكاديمي مقابل استيفاء المؤسسة لمعايير جودة التعليم المقدم وفق ما يتفق عليه مع مؤسسات التقييم التربوية. والاعتماد هو عبارة عن نشاط مؤسسي علمي موجه نحو النهوض والارتقاء بمستوى مؤسسات التعليم العالي والبرامج التعليمية، وهو أداة فعالة لضمان جودة العملية التعليمية ومخرجاتها واستمرارية تطورها، ولقد أشار ديفيد وهارولد وديفيذ ورينجستد إلى الاعتماد في التعليم بأنه:[1]

- **هو الاعتراف بأن برنامج تعليمي معين أو مؤسسة تعليمية يصل إلى مستوى معياري محدد.**
- **هو حافز على الارتقاء بالعملية التعليمية ككل ومبعث على اطمئنان المجتمع لخريجي هذه المؤسسة.**
- **الاعتماد لا يهدف إلى تصنيف أو ترتيب المؤسسات التعليمية.**
- **الاعتماد هو تأكيد وتشجيع المؤسسة التعليمية على اكتساب شخصية وهوية مميزة بناءا على منظومة معايير أساسية تضمن قدرا متفقا عليه من الجودة، وليس طمسا للهوية الخاصة بها.**
- **الاعتماد لا يهتم فقط بالمنتج النهائي للعملية التعليمية ولكن يهتم بنفس القدر بكل جوانب ومقومات المؤسسة التعليمية.**

إن تطبيق معايير الاعتماد على المؤسسات التربوية والجامعات يمكن أن يحقق الفوائد الآتية:[2]

1. بالنسبة للمواطنين:

- **ضمان وجود تقويم خارجي للمؤسسات التعليمية أو البرنامج التعليمي، والتحقق من أنها تتماشى مع الاتجاهات والسياسات العامة في مجال التعليم العالي أو المجال المهني.**
- **تحسين الخدمات المهنية المتاحة للجمهور طالما أن البرامج المعتمدة تعدل متطلباتها وفقا للمتغيرات التي تطرأ في مجال المعرفة الفنية والممارسات التطبيقية والمقبولة بصفة عامة في مجال المهنة.**
- **التعرف على المؤسسات والبرامج التعليمية التي قامت بمحض إرادتها بتوجيه نشاط محدد لتحسين نشاطها التعليمي، والنهوض ببرامجها المهنية والتحقق من أنها تقوم بهذه الأعمال بنجاح.**

---

[1]. أحمد الخطيب، رداح الخطيب، الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية أنموذج مقترح، عالم الكتاب الحديث، عمان، الأردن، 2010، ص:39.

[2]. سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، مرجع سبق ذكره، ص ص:326-327.

2. بالنسبة للطلبة: المساعدة على نقل وحدات البرامج الدراسية فيما بين المؤسسات التعليمية، أو في قبول الطلبة في برامج الدراسات العليا عن طريق القبول العام للساعات المقررة والوحدات الدراسية بين المؤسسات المعتمدة عندما يكون أداء الطالب مرضيا، ووحدات البرنامج الدراسي المطلوب تحويلها موائمة للمؤسسة التعليمية التي يرغب الطالب في الالتحاق بها.

3. بالنسبة لمنظمات التعليم العالي:

- يعتبر الاعتماد حافزا للتقويم الذاتي وتحسين نظام المؤسسة وبرامجها.
- تطبيق معايير هيئات الاعتماد المقبولة من مؤسسات التعليم العالي بصفة عامة مما يساعد على منع التجاوزات الخارجية التي تضر بمستوى المؤسسة أو جودة برامجها.
- تعزيز سمعة المؤسسة أو البرنامج المعتمد استجابة لاهتمام عامة المواطنين وتقديرهم لمثل هذا الاعتماد.

4. بالنسبة للمهن:

- إتاحة الفرصة للممارسين للمهنية المشاركة في وضع المتطلبات وشروط الاعتماد لدخول المهنة.
- الاسهام في وحدة المهنة من خلال الجمع بين الممارسين والمدرسين والطلبة في نشاط واحد موجه لتحسن الإعداد المهني والممارسة المهنية.

الخاتمة:

إن تحقيق جودة التعليم العالي له دور فاعل في مختلف المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والتكنولوجية. فعلى سبيل المثال، يساهم جودة التعليم العالي في مساعدة المجتمعات على مواجهة التحديات العالمية مثل العولمة والانفتاح على العالم الخارجي. من خلال توفير مخرجات تعليمية مجهزة بالكفايات المتخصصة والمهارات العالية، يتم تزويد المجتمعات بالقدرات اللازمة لمعالجة المشكلات القائمة وتطبيق إجراءات وقائية لتجنب المشكلات المحتملة.

بالإضافة إلى ذلك، يعزز جودة التعليم العالي عملية تطور المجتمعات وإقامة الدولة الحديثة ومؤسساتها وأجهزتها. فمن خلال تأهيل الطلاب بالمعرفة والمهارات، يتم تعزيز التنمية الاقتصادية والابتكار وريادة الأعمال، مما يساهم في تعزيز النمو الاقتصادي وجذب الاستثمارات.

وبالإضافة إلى ذلك، يسهم جودة التعليم العالي في تحسين الوضع الاجتماعي للأفراد والمجتمعات، حيث يؤدي إلى رفع مستوى المعرفة والوعي وتطوير القدرات الفكرية والثقافية لدى

الأفراد. وبذلك يصبح بإمكانهم المساهمة بشكل فعال في مجتمعاتهم وحل المشكلات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية.

لذا، فإن تطوير معايير ضمان الجودة في التعليم العالي يعتبر ضرورة حتمية. يجب إعادة النظر في رؤية المؤسسات التعليمية وأهدافها وتصميم المناهج الدراسية وطرق التعليم ومصادر التعلم والخدمات الطلابية لضمان توافقها مع تحديات العصر الحالي ومتطلبات سوق العمل المحلي والإقليمي والدولي. وبهذا يمكن تحقيق جودة التعليم العالي وضمان فاعليته وكفاءته في تأهيل الطلاب وتلبية احتياجات المجتمعات وتحقيق التنمية المستدامة.

قائمة المصادر والمراجع:

1. أحمد إبراهيم أحمد، الإدارة التعليمية بين النظرية والتطبيق، دار المعارف الحديثة، الإسكندرية، مصر، 2002.
2. أحمد الخطيب، رداح الخطيب، الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية أنموذج مقترح، عالم الكتاب الحديث، عمان، الأردن، 2010.
3. إيثار عبد الهادي آل فيجان، المقارنة المرجعية الاستراتيجية في صناعة الإلكترونيات، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد الرابع والخمسون، الجامعة المستنصرية، 2005.
4. بقة الشريف، صحراوي إيمان، الأساليب المستخدمة في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعة، ورقة بحثية مقدمة للملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، كلية الاقتصاد وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، يومي 14 و15 ديسمبر 2010.
5. سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات في الصناعة والتعليم، دار صفاء، عمان، الأردن، 2007.
6. فتحي درويش، عشيبة،الجودة الشاملة وإمكانيات تطبيقها في التعليم الجامعي المصري –دراسة تحليلية "في تطوير نظم إعداد المعلم العربي وتدريبه مع مطلع الألفية الثالثة، المؤتمر السنوي لكلية التربية، 2000، جامعة حلوان.
7. محمد عباس عابدين، علم اقتصاديات التعليم الحديث، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 2000.
8. محمد عوض الترتوري، اغادير عرفات جويحات، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2006.

9. نبيل سعد خليل، إدارة الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في المؤسسات التربوية، دار الفجر، القاهرة، مصر، 2011.

باللغة الفرنسية:

10. EFA, 2005, "Understanding education quality", Global Monitoring Report ,US