

## إدارة الجودة والاعتماد الأكاديمي في التعليم العالي

د. حماش نادية

جامعة باتنة، الجزائر

hamachenada@gmail.com

د. رجال نصر

جامعة الوادي، الجزائر

prnacerrahal@gmail.com

**Received:** May 2018

**Accepted:** July 2018

**Published:** September 2018

**ملخص :** هدفت هذه الورقة البحثية إلى معرفة معايير ومؤشرات ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي انطلاقا من معرفة متطلباتها وشروطها وصولا إلى تحقيق للاعتماد الأكاديمي للارتقاء بمستوى الكفاءة والقدرة التنافسية لمخرجات التعليم والتي يتحقق معها التواجد لكليات الجامعة خاصة على خريطة الكليات والجامعات المتميزة سواء على المستوى المحلي أو العالمي، والذي ينعكس إيجابا على سوق العمل، فضلا عن ذلك التطرق إلى التجارب الدول العربية والغربية التي عملت على تطبيق نظام الجودة في مؤسسات تعليمها العالي وذلك بغية الحصول على منتجات تعليمية ذات جودة عالية وبموصفات علمية.

**الكلمات المفتاحية:** الجودة، ضمان الجودة، الاعتماد الأكاديمي

**Abstract: :** Ce document vise à Connaissance des critères et indicateurs Assurance de la qualité et de l'accréditation académique, la connaissance des exigences et des conditions d'accès à la Ainsi la réalisation de l'accréditation académique, Pour mettre à niveau l'efficacité et la compétitivité de la production de l'éducation, qui est atteint avec la présence des facultés de l'université sur tout la carte des collègues et des universités en suspens, tant au niveau local ou global, qui reflète positivement sur le marché du travail, En outre, les États arabes et occidentaux qui ont travaillé à la mise en œuvre du système de qualité dans leurs établissements d'enseignement supérieur sont approchés en vue d'obtenir des produits éducatifs de haute qualité et des spécifications universelles.

**Mots clés:** la qualité, l'assurance qualité, l'accréditation

## مقدمة:

لقد شهد القرن الحادي والعشرين تغيرات جذرية في مختلف المجالات، وفي ظل الانفتاح العالمي والتأثيرات الناتجة عن العولمة كالتطور الحضاري، التقدم العلمي والتكنولوجي، التراكم المعرفي، وظهور التغيرات الجوهرية في سوق العمل، أصبح يبدو جليا في الوقت الحاضر أن العالم ينتقل ويتحول من عصر الصناعة الذي يعتمد على رأس المال إلى عصر المعلومات الذي يعتمد على المعرفة والعقل والتقدم التكنولوجي، ومن هذا الإطار تأتي أهمية ودور التعليم العالي الذي يعتبر من أهم مراكز التنمية الشاملة، وذلك من خلال مساهمته في إعداد الكوادر الفنية، الأكاديمية، والمهنية لمؤسسات المجتمع كافة، وكذلك لما له من تأثير مباشر على الرفع من القدرات الإبداعية للموارد البشرية والرفع من مستوى تأهيلها.

إن الأحداث المتلاحقة التي شهدتها العالم تركت بصماتها على كثير من النظم التعليمية في المجتمعات المختلفة وخاصة الدول النامية وعلى رأسها الدول العربية، وذلك لقصور طرائق وتقانات التعليم العالي، وعدم ملائمته للمتغيرات المتلاحقة، وضعف القوى البشرية من الهيئة التدريسية والوظيفية والإدارية وفق معايير الجودة والاعتماد، لذلك حظيت عملية تطوير التعليم بصفة عامة والتعليم العالي بصفة خاصة اهتمام كبير في معظم دول، وكان من أهم الركائز الأساسية لتطويره والرفي به إلى مصف أحسن الجامعات، الحرص على تبني الجودة كمنحى ومنهج للعمل، من خلال تطبيق معايير الجودة التي أصبحت سمة من سمات العصر، وتعتبر الجودة أحد أهم الوسائل والأساليب لتحسين نوعية التعليم والارتقاء بمستوى أدائه في العصر الحالي الذي يطلق عليه بعض المفكرين بأنه عصر الجودة، حيث تولي الدول المتقدمة تحقيق الجودة الأكاديمية ومعايير الاعتماد الجامعات ومؤسسات التعليم العالي عناية خاصة لإيمانها وقناعتها بأن الجامعات ومؤسسات التعليم العالي هي المسؤولة على إعداد الإنسان الفاعل الذي يواكب ويواجه التغيرات المتلاحقة، لذلك يقع على عاتق المسؤولين والأكاديميين في الدول العربية ضرورة اكتساب المعرفة العلمية المتقدمة والاستخدام الأمثل لها لاعتبار ذلك من أهم النواقص فيها، وإعداد وتأهيل أجيال قادرة على مواجهة تحديات العصر وأداء الأعمال بمستويات عالية من الجودة والإتقان.

لذلك اهتمت العديد من الدول بتطبيق ضمان الجودة والاعتماد في مختلف مؤسسات التعليم الجامعي بها منذ التسعينيات من القرن العشرين، حيث تتضمن هذه العملية تطبيق مجموعة من مفاهيم وأسس ومعايير الجودة التي تهدف من تنفيذها إلى التحسين والتطوير المستمر لمدخلات العملية التعليمية وتوحيد أساليب التعليم والتعلم لإنتاج مخرجات متميزة قادرة على لعب الدور الريادي في تحقيق التنمية المستدامة، وبالرغم من أن ضمان الجودة يسبق الاعتماد، إلا أن العلاقة بينهما قوية ووثيقة، فتحقيق ضمان الجودة داخل مؤسسة ما يتم انطلاقا من المبادئ النظرية التي يستند عليها هذا المفهوم وصولا إلى خلق الآليات المثالية لتنفيذه،

والتأكد من وفاء المؤسسة بمتطلبات الجودة، فالاعتماد يكون ملازماً لضمان الجودة في التعليم والتي تتضمنها المعايير التي تضعها هيئات الاعتماد، وينطلق الاعتماد من مجموعة معايير تضمن استمرارية الجودة بالمؤسسة المراد الاعتراف بتميزها وضمان جودتها. سنحاول من خلال هذه الورقة البحثية التعرض إلى تحليل مفاهيم إدارة الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي، أهميته وأهدافه، الإجراءات التنفيذية لتطبيق ضمان الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي، معايير الجودة العالمية في الأداء الجامعي، وذلك من خلال المحاور التالية:

**المحور الأول: تحليل مفاهيم إدارة الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي.**

**المحور الثاني: الإجراءات التنفيذية لتطبيق ضمان الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي.**

**المحور الثالث: تجارب بعض الدول في مجال ضمان الجودة في التعليم العالي.**

**المحور الأول: تحليل مفاهيم إدارة الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي.**

تعتبر الجودة أحد الفروع الهامة بعلوم الإدارة الحديثة ويرجع تاريخها إلى الحرب العالمية الثانية حيث طبقت اليابان أسس الصناعة فأحدثت طفرة هائلة، تلتها الولايات المتحدة في الخمسينيات من القرن الماضي، ثم دخلت أسس الجودة إلى كل الأنشطة والمهن في جميع أنحاء العالم ومنها التعليم، حيث أن التحديات العلمية والتكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية أدت إلى بزوغ بنية تنافسية جديدة، وتتطلب هذه البنية التنافسية من مخرجات نظم التعليم في العالم العربي إلى الارتقاء إلى المعايير العالمية، مع الحرص على هويته الثقافية وخصوصيته الحضارية، والاستفادة من تجارب الغير خصوصاً تلك التي أثبتت النجاح والريادة فيأخذ منها ما يتناسب مع القيم والثوابت، فقد ظهرت حركة ضمان الجودة كرد فعل إيجابي لما أبداه الأكاديميون والمسؤولون في التعليم العالي، الأمر الذي لا يعد خياراً أو طموحاً يسعى إليه قدر ما أصبح ضرورة حتمية لا بد من تحقيقها، لذلك انتقل المفهوم التقليدي للجودة والذي ارتبط بعمليات الفحص والتحليل والتركيز فقط على الاختبارات النهائية دون مراجعة القدرات والمهارات الإدراكية والحركية والمنطقية والسلوكية، إلى مفهوم أحر أكثر حداثة والذي يعتمد بالدرجة الأساس على إرساء أسس وضبط ونشر ثقافة الجودة لتحسين المستمر للمنتج التعليمي في جميع مراحله، ومن هنا يأتي توجيه كيان المؤسسة التعليمية نحو ضمان الجودة والاعتماد، وقبل التطرق إلى مفهوم ضمان الجودة لا بد من التطرق أولاً إلى مفهوم الجودة.

**أولاً: مفهوم الجودة**

لقد عرف كل من **jurán** و **j.m** الجودة على أنها: "مدى ملائمة المنتج للاستعمال، فالمعيار الأساسي للحكم على جودة المنتج هو هل المنتج ملائم للاستعمال أم غير ملائم بغض النظر عن وضع وحالة المنتج".<sup>1</sup> كذلك تم تعريف الجودة على أنها: "المطابقة لمتطلبات أو مواصفات معينة".<sup>2</sup>

كما يؤكد كروسي و دمينج أن مصطلح الجودة في التعليم العالي هو مصطلح مستورد أساسا من قطاع الصناعة المعروف بإدارة الجودة الشاملة، وحيث تعني الجودة الأكاديمية حسب وصف وكالة الجودة البريطانية (QAA): "مدى نجاح الفرص التعليمية المتاحة أمام الطلاب في مساعدتهم على تحقيق الدرجات العلمية المنشودة، والعمل على ضمان توفير التدريس المناسب والفعال، والمساندة والتقييم والفرص الملائمة والفعالة".<sup>3</sup> وعرفت أيضا على أنها: "جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين في مجال التعليم لرفع وتحسين جودة المنتج التعليمي، بما يتناسب مع رغبات المستفيد، سواء كان المستفيد طلاب، أولياء أمور، المجتمع المحلي وغيرها، مع قدرات وسمات وخصائص المنتج التعليمي".<sup>4</sup>

إن مفهوم الجودة وفقا لما تم الاتفاق عليه في مؤتمر اليونسكو للتعليم والذي أقيم في باريس في أكتوبر 1998 ينص على أن الجودة في التعليم العالي مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل:<sup>5</sup>

- 1- المناهج الدراسية.
- 2- البرامج التعليمية.
- 3- البحوث العلمية.
- 4- الطلاب.
- 5- المباني والمرافق والأدوات.
- 6- توفير الخدمات للمجتمع المحلي.
- 7- التعليم الذاتي الداخلي.
- 8- تحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دوليا.

لا بد من التفرقة بين مفهوم الجودة ومفهوم التميز، ذلك لأن التميز يعتبر حالة من التفوق في مجال محدد أو في جانب واحد من جوانب المؤسسة، بينما يتطلب تحقيق الجودة توافر مؤشرات ومعايير محددة للحكم على المؤسسة ككل وليس على أحد جوانبها فقط وبالتالي فإن التمييز جزء من الجودة، حيث أن الجودة أعم وأشمل.<sup>6</sup>

ويتضح من خلال ما سبق بأن الجودة في التعليم العالي، تعتبر أحد أهم الوسائل والأساليب لتحسين نوعية التعلم والارتقاء بمستوى أدائه في العصر الحالي، فلم تعد الجودة خيارا وبديلا، بل أصبحت ضرورة ملحة لا بد منها.

#### ثانيا: مفهوم جودة الخدمة التعليمية

يشير مفهوم جودة الخدمة إلى مدى تطابق مواصفات الخدمة مع التوقعات الزبائن لهذه الخدمة، أما عن مفهوم جودة الخدمات التعليمية فهي تشير إلى مسؤولية جميع العاملين في الجامعة، ويشارك الطلبة أيضا في تحقيق هذه الجودة، وأن النظام الأكاديمي والنظام المالي، والإداري تتكامل جميعها بجميع عناصرها لتحقيق الإسهام الفاعل في جودة الخدمة التعليمية، وهي تعمل على توفير ما يلزم من موارد مادية ومالية وبشرية لهذا الغرض.<sup>7</sup>

### ثالثاً: مفهوم ضمان الجودة

قد نشأ وتطور مفهوم ضمان الجودة أو توكيد الجودة في أمريكا الشمالية في وقت مبكر من القرن العشرين أخذاً شكل الاعتماد الأكاديمي، وبدأ كنشاط اختياري غير حكومي يهدف إلى الارتقاء بنوعية التعليم في المدارس والكليات والجامعات، وعلى الرغم من أن الاعتماد على هذا النحو يتم على أيدي منظمات غير حكومية ومستقلة، فإنه يتعين أن تعترف وزارة التربية في الولايات المتحدة بالمنظمات التي تمنح الاعتماد ويلاحظ في هذا الصدد أن وزارة التربية في الولايات المتحدة لا تمنح الاعتماد للمؤسسات التعليمية العالي أو البرامج الأكاديمية، وإن كانت تصح لمنظمات الاعتماد ممارسة نشاطها من خلال اللجنة الاستشارية الوطنية الخاصة لضمان نزاهة عمليات المراجعة والتدقيق، وعلى أساس ما تقرره هذه اللجنة يقرر وزير التربية ما إذا كانت المنظمة التي تمنح الاعتماد سلطة يعتد بها فيما يتعلق بنوعية وجود التعليم أو التدريب.<sup>8</sup>

أما في بريطانيا فبرغم أن الجامعات والكليات في بريطانيا مستقلة وهي مسؤولة عن إدارة شؤون المعايير والجودة الأكاديمية للشهادات التي تمنحها، غير أن معظمها يعتمد على تمويل الحكومة، وتتولى وكالة ضمان الجودة Quality Assurance Agency (QAA) وهي وكالة مستقلة تم إنشاؤها في عام 1997، لضمان الجودة بالحكم على مدى جودة تأدية الجامعات والكليات لمسؤولياتها، وعلى فعالية عملياتها المتبعة لعمل ذلك، وتتولى وكالة الجودة البريطانية وضع معايير تضمن الجودة في التعليم العالي ومراقبة استمرار ضمان تطبيق هذه المعايير وتطويرها، ويأخذ النظام البريطاني لاعتماد الجامعات والمؤسسات الأكاديمية بمعايير تتضمن تأمين بيئة تعليمية مناسبة، استقلالية الجامعة عن الجهة المالكة، ضمان السيولة المالية، تأمين هيكل تنظيمي مترابط، وجود نظام لضمان الجودة، تطوير المناهج التعليمية وأساليب التقييم بمشاركة الهيئة التعليمية، وجود ممتحنين خارجيين وإسهام الاستشاريين من هيئات ومراجع أكاديمية في مجالات المراقبة والتطوير إضافة إلى شروط منح الشهادات، وتحقيق الأهداف التعليمية، ونوعية وأساليب التعليم، والتقييم المستمر للبرامج، وشروط قبول الطلاب وطرق التقييم.<sup>9</sup>

لقد انتشر مفهوم ضمان الجودة في الدول النامية مؤخراً وإن كان تطبيقه فيها يتأثر بما ساد من اتجاهات في الدول المتقدمة، إلا أن الاعتماد يواجه صعوبات في الدول النامية فقد أشار إلى بعضها على النحو التالي:<sup>10</sup>

- 1- تطرح بعض البرامج بواسطة مؤسسة واحدة فحسب.
- 2- قد لا يتوفر خبراء أجنبي وقت إجراء عملية التقييم.
- 3- قد لا تتوفر الموارد اللازمة لدعوة خبراء أجنبي.
- 4- قد تشكل اللغة الوطنية صعوبة بالنسبة لعملية التقييم.
- 5- لا توفر الدراسات الذاتية قدرًا كافيًا من المعلومات.
- 6- قد لا يتوفر مقيمون خارجيون محايدون.
- 7- المشاكل الخاصة بالطبيعة الدعائية للتقارير وهشاشتها.

يقصد بضمان الجودة: "قيام المنتج للسلعة أو المقدم للخدمة بالتعهد بأن السلع التي ينتجها أو الخدمات التي يقدمها تتطابق مع التصميم والمواصفات والمعايير المقررة من ناحية الجودة وأنها تقابل متطلبات الزبون وتشبع حاجاته ورغباته وتحقق رضاه".<sup>11</sup> ويتضمن مفهوم ضمان الجودة أربعة عناصر رئيسية هي:<sup>12</sup>

- 1- درجة التفضيل: حيث تعني الجودة التفضيل وهي متاحة للقادرين على الدفع.
- 2- المطابقة للاستعمال: حيث تعني الجودة (المواءمة للاستعمال) فهي مهمة في التصميم و الإنتاجية من حيث المتطلبات الأزمة للعمل بما يضمن تحقيق الأمان للعاملين عندما يقوموا بإنجاز عمل ما، فضلا عن مشاركة المستفيد من الخدمة في وضع متطلبات الجودة في الخدمة المقدمة له.
- 3- المطابقة مع المتطلبات: تتحقق الجودة إذا كان المنتج أو الخدمة يشبع كل المتطلبات المحددة من العميل أو الجمهور المستفيد من الخدمة أو الخدمات، وعليه تصبح متطلبات النظام مطابقة لمتطلبات الجمهور المستفيد من الخدمة.
- 4- التركيز على الجمهور أو العميل المتلقي للخدمة: وذلك بفضل التطورات التقنية والمعرفية التي شهدتها أنظمة الإنتاج، الأمر الذي انعكس على أذواق المستهلكين بشكل واضح.

أما عن مفهوم ضمان الجودة في مجال التعليم فقد عرفه "Tait" على أنه: "القوة المرشدة وراء نجاح أي برنامج أو نظام أو مقرر دراسي، وهذا الأمر يستدعي أن تندمج آلياتها في جميع نشاطات المؤسسة التعليمية، وأن هدف ضمان الجودة هو دائما تفادي وقوع الأخطاء ومنع الفشل".<sup>13</sup> وتم تعريف ضمان جودة في قطاع التعليم العالي أيضا على أنه: "التقويم والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي في العالم وذلك لرصد جملة المفاهيم والإجراءات المتبعة في مؤسسات التعليم العالي على المستوى العالمي".<sup>14</sup> كما يمكن تعريفه بأنه: "مجموعة الإجراءات المخططة والمنهجية اللازمة لإعطاء ثقة كافية بأن المنتج التعليمي أو العملية التعليمية المؤداة تستوفي مطالب الجودة المطلوبة".<sup>15</sup>

والنوعية في التعليم العالي يمكن أن تعني تعليما ذا نوعية عالية أو متوسطة أو متدنية، فالتعليم ذو النوعية العالية يعني "التميز" في التعليم وفي نوعية الخريجين وهيئة التدريس والعملية التعليمية والبحوث العلمية، وفقا لمعايير معتمدة تؤهلها لنيل رضا المجتمع وذوي العلاقة مع الجامعة أو المؤسسة الأكاديمية، وهم الطلبة وذوهم والمؤسسات والهيئات الاقتصادية، ويتطلب من الجامعة أن تتأكد من أن مخرجاتها تتواءم مع متطلبات هذه الجهات المستفيدة.

كما قد يرى البعض أن مصطلح ضمان الجودة Quality Assurance هو نفسه مصطلح ضبط الجودة Control Quality فيد مجهما في مفهوم واحد، بينما يختلف المفهومان، إذ أن "ضبط الجودة يركز على كشف الانحرافات أو الأخطاء بعد حدوثها، بينما يعد ضمان الجودة نظام وقائي يمنع حدوث الانحرافات أو الأخطاء وليس تصحيحها مرة بعد مرة"، مما يدل على أن ضمان الجودة أوسع وأشمل من ضبط الجودة.<sup>16</sup>

وبناء على ما سبق، فإن مفهوم ضمان الجودة في مجال التعليم هو ذلك الجزء من إدارة الجودة والذي يركز على توفير الثقة بأن المعايير الجودة التعليمية ستكون محققة، بهدف تلبية احتياجات سوق العمل بأفضل صورة وأنسب تكلفة ممكنة.

#### رابعاً: مفهوم الاعتماد

يتحدد معنى الاعتماد في التعليم العالي بأنه: " منظومة من العناصر والمكونات المتكاملة، التي تستهدف الفحص، والتقييم ولاسيما التقييم الخارجي، لمستوى جودة التعليم المطبق في مؤسسات التعليم العالي، لغرض تحديد مدى قدرة تلك المؤسسات على تحقيق ما يعرف بكل من تحسين الجودة وضمان الجودة، وتؤدي هذه المهمة مؤسسات أو هيئات أنشئت خصيصاً لهذه الأغراض وعادة تكون هيئات غير حكومية أو على الأقل مضمونة وحيادية ولا تستهدف الربح".<sup>17</sup> ويرى كل من Marco&Hans بأنه: "مكانة أكاديمية أو وضع أكاديمي علمي يمنح للمؤسسة التعليمية أو البرنامج الأكاديمي مقابل استيفاء المؤسسة لمعايير جودة التعليم المقدم وفق ما يتفق عليه مع المؤسسة، أو مؤسسات التقييم". وعرف أيضاً بأنه: "عملية مراجعة خارجية للجودة من قبل مؤسسات أو هيئات الاعتماد من أجل تحسين وضمان جودة العملية التعليمية، وعادة تكون عملية طوعية تقوم بها هيئات خاصة غير ربحية".<sup>18</sup>

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول بأن الاعتماد هو آلية لضمان الجودة في التعليم العالي، حيث يعد الحافز على الرقي بالعملية التدريسية ككل، وذلك استناداً إلى مجموعة من المعايير الأساسية التي توفر الجودة في مدخلات العملية التعليمية وعملياتها ومخرجاتها، حيث أن الاعتماد هو المدخل لتحقيق الجودة.

#### خامساً: أنواع الاعتماد

تنحو الممارسات العالمية إلى إتباع نموذج الاعتماد Accreditation، حيث أنه الأكثر فائدة لأغراض التطوير والتوسع، وهناك نوعان من الاعتماد وهما:<sup>19</sup>

- **الاعتماد المؤسسي (الاعتماد العام):** يركز على المؤسسة ككل، فلا يركز على البرنامج التعليمي وحده، وإنما على عمليات أخرى في المؤسسة تتمثل في الآتي: الرؤية والرسالة، والبرامج التعليمية، وهيئة التدريس، والطلبة والخدمات الطلابية، والمكتبة والمصادر التعليمية، والموارد المادية، والموارد المالية، والتنظيم والإدارة (الحاكمة).

- **الاعتماد البرامجي (الاعتماد الخاص):** يركز على قياس جودة كل برنامج تعليمي على حدة، بما يتماشى والمعايير المحددة لذلك التخصص، والتي تتضمن الأهداف البرامج التعليمية، والمنهاج الدراسي، والخدمات الطلابية، وهيئة التدريس، والموارد المادية والمالية والإدارة، وعادة ما يقوم بهذا النوع من الاعتماد إحدى هيئات والجبر الاعتماد المختصة وفق المراحل والخطوات المتعارف عليها واستناداً إلى معايير والمؤشرات والأدلة، وقواعد التقدير ذات العلاقة بكل مجال من مجالات أداء المؤسسة التعليمية ثم تقرر نتائجها إن تلك المؤسسة قد استوفت الحد الأدنى من المعايير فتصبح بالتالي معتمدة لفترة زمنية محددة.

سادسا: أهميته :

يمثل الاعتماد الأكاديمي عملية تطبق من خلالها آلية محددة لإضفاء الشرعية والذي يبين، على الجهة طالبة الاعتماد من قبل الجهة المسؤولة عن منح الاعتماد فيه بأن الجهة الطالبة للاعتماد قادرة على تحقيق أهدافها من خلال برامجها والوسائل والتجهيزات، وتنظيماتها الإدارية والمالية والبيئية والبحثية الأكاديمية العلمية المتوفرة بإستناد إلى عدد من المعايير والمقاييس الواضحة المعالم، ووفق إجراءات وتعليمات معدة مسبقا، وتنبع أهمية مثل هذه التعليمات والضوابط، أهمية المؤسسة التعليمية في خدمة المجتمع، إذ إن غياب القوانين والإجراءات التنظيمية يتوفر مجالا من الفوضى الأدائية التي تؤثر سلبا على جودته، وبالتالي تترك أثرا عكسيا على مستوى الأداء التعليمي، وانطلاقا من مبدأ حماية المجتمع من خلال المحافظة على مخرجات التعليم، جاءت أهمية الاعتماد الأكاديمي والرقابة ضمن المعايير المحددة للجهات التعليمية.<sup>20</sup>

سابعا: أهداف ضمان الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي :

تتضح أهداف ضمان الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي، الارتقاء بجودة التعليم الجامعي وضمان وصول مؤسساته إلى مستوى محدد من الجودة ويمكن رصد هذه الأهداف من خلال النقاط التالية:<sup>21</sup>

1- المستوى هو الحد الأدنى من المتطلبات الضرورية اللازمة لتحقيق الجودة.

2- الاهتمام برفع مستوى جميع عناصر منظومة أي مؤسسة من مؤسسات التعليم الجامعي، كالاتمام برفع مستوى أهدافها، مناهجها، إدارتها وغيرها.

3- تدعيم مصداقية مؤسسات التعليم الجامعي، وذلك من خلال التأكد من تحقيقها مستويات علمية وتعليمية متميزة وتتسم بقدر عال من الجودة في ضوء مواصفات ومعايير محددة تضمن لها الحصول على الاعتماد أو الاعتراف مع توضيح كيفية أداء أعمالهم بمستوى عال من الجودة والإتقان، تحديد مهام ومسئوليات كل فرد داخل مؤسسات التعليم الجامعي.

4- القيام بعمليات التقويم الذاتي بشكل دوري ومنظم لجميع عناصر مؤسسات التعليم العالي المادية والمعنوية، مما يضمن فاعليتها بشكل مستمر، بل وفي جميع مجالاتها.

5- تشجيع التحسين والتطوير المستمر للبرامج التعليمية التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي وعناصرها.

6- إيجاد وتشجيع المنافسة المشروعة بين مؤسسات التعليم العالي، لتحفيزها على الوصول لمستويات أعلى للجودة، وذلك من خلال منح الاعتماد وإعلان درجة التصنيف في الجودة (ممتاز، جيد جدا، جيد) في وسائل الإعلام المختلفة، لكي يكون لدى أبناء المجتمع وجهاته الرسمية علم بواقع تلك المؤسسات ودرجة مستواها العلمي والتعليمي.

ثامنا: العلاقة بين ضمان الجودة والاعتماد في التعليم العالي:

توجد علاقة تبادلية التأثير بين أسلوب ضمان الجودة كأحد أهم مراحل تطبيق الجودة في التعليم العالي وبين الاعتماد، ذلك اعتبارا أن نظام ضمان الجودة يعنى بعمليات تقييم ومراجعة المدخلات والمخرجات والعمليات لمؤسسات التعليم العالي وفق معايير

محددة للتأكد من مطابقتها للمعايير المعترف بها، أما الاعتماد فإنه لا يتأتى حصول المؤسسة عليه إلا بعد القيام بعمليات لتقويم مستوى جودتها وجودة برامجها الأكاديمية المختلفة وضمان حد مقبول في ضوء معايير الجودة، وهذا يقود إلى أن الاعتماد وسيلة من وسائل ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي للتأكد من أنها تعمل في ظل معايير الجودة وتحققها، فهو بذلك يعتبر نوعاً من التقييم المؤسسي ومدخلاً تطويرياً لتحقيق وضمان الجودة بما مع أن الدول تختلف فيما بينها في إجراءاته إلا أنها تتفق على أن الاعتماد يقوم على التقويم بنوعيه الداخلي والخارجي ويهدف إلى التحسين والتطوير المستمر لكافة خدمات ومخرجات مؤسسات

التعليم العالي.<sup>22</sup>

### المحور الثاني: الإجراءات التنفيذية لتطبيق ضمان الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي.

يعد سعى أي مؤسسة تعليمية للحصول على الاعتماد بمثابة الخطوة الأخيرة التي تتخذها، وذلك بعد تحقيق ضمان الجودة في مختلف عناصر منظومتها التعليمية، حيث يعد حصولها على الاعتماد بمثابة الاعتراف الرسمي من قبل هيئات الاعتماد الرسمية بأهليتها على أداء مهامها بتميز، وبأنها تحقق أهدافها على مستوى عالٍ من الجودة. ويتم حصول المؤسسة التعليمية على الاعتماد

في ضوء خمس مراحل، كالتالي:<sup>23</sup>

#### 1- الدراسة الذاتية :

تقوم المؤسسة التعليمية الراغبة في الحصول على الاعتماد بإعداد دراسة تفصيلية، تقدم فيها وصفاً موضوعياً دقيقاً لما هو قائم بالفعل في جميع عناصر منظومتها التعليمية، وذلك في ضوء معايير ومتطلبات الجهة المانحة للاعتماد، وقد تحتوي أيضاً على بعض الخطط المستقبلية التي ستقوم بها المؤسسة التعليمية وذلك لتطوير ذاتها وجعلها أكثر فاعلية، حيث تشكل المؤسسة التعليمية لجنة خاصة لإعداد هذه الدراسة بدقة وموضوعية، بحيث تكون مدعومة بكافة الوثائق بيانات، ملاحق، جداول، صور، وغيرها، وتعتبر الدراسة الذاتية بمثابة عملية تقييم ذاتي تقوم بها المؤسسة التعليمية لذاتها، حيث يتضح من خلالها أهم النقاط الضرورية التي تتميز بها، لتوضيح مصداقية الدراسة وتتعرف كذلك على أهم نقاط الضعف لمعالجتها ومن ثم تلافيها، ثم يتم تقديم هذه الدراسة للهيئة المانحة للاعتماد.

#### 2- التقويم الخارجي :

تقوم الهيئة المانحة للاعتماد بتشكيل لجنة أو عدداً من اللجان المتخصصة المكونة من خبراء متميزين لدراسة الوثائق المقدمة من قبل المؤسسة التعليمية للتحقق فيما ورد فيها والتأكد من مصداقيتها.

#### 3- الزيارات الميدانية:

تقوم اللجان المتخصصة في الهيئة المانحة للاعتماد بتشكيل الفريق الذي سيقوم بعدد من الزيارات الميدانية للمؤسسة التعليمية الراغبة في الحصول على الاعتماد، حيث يتم إجراء المقابلات مع عدد من الأساتذة والإداريين والطلاب، وذلك للتعرف على

أوضاع المؤسسة التعليمية الحالية وتقييم مستواها بشكل مباشر، من ثم التأكد من مصداقية الدراسة الذاتية المقدمة إليها وتوضيح أي استفسار حول أي بند من بنودها، وبعد الانتهاء من الزيارات الميدانية ومدى مطابقتها لمتطلبات ومعايير الاعتماد المطلوبة والتي تم ورودها في الدراسة الذاتية، يتم رفعه إلى الجهة المسؤولة عن منح الاعتماد، والتي تتكون من عدد مناسب من المتخصصين والأكاديميين والتربويين من ذوى الخبرة في مجال الاعتماد لاتخاذ القرار النهائي المناسب.

**4- القرار النهائي:** تقوم الجهة المسؤولة عن منح الاعتماد بدراسة كافة التقارير والدراسات والتوصيات المقدمة إليها من المؤسسة التعليمية واللجان المتخصصة وفريق الزيارات الميدانية، ثم تتخذ قرارها في ضوء مدى التزام المؤسسة التعليمية بالمتطلبات والمعايير المطلوبة، فإما أن يكون القرار النهائي هو منح الاعتماد بدون شروط، أو منح الاعتماد بشروط، أو رفض منح الاعتماد، ويتم منح الاعتماد لفترة محددة من الزمن قد تتراوح 2-5-10 سنوات، وذلك في ضوء وضع المؤسسة الحالي وتاريخ تأسيسها، كما يجوز للمؤسسة التعليمية أن تستأنف ضد أي قرار سلمي صادر عن الجهة المانحة للاعتماد.

#### **5- التقييم المستمر وإعادة الاعتماد :**

يتم إعادة اعتماد وتقييم المؤسسة التعليمية بصفة دورية لضمان جودتها باستمرار، ويتم فيها تنفيذ المراحل السابقة جميعها، ابتداء من الدراسة الذاتية التي تقدمها المؤسسة التعليمية الراغبة في تجديد حصولها على الاعتماد، مروراً بالتقييم الخارجي، ثم الزيارات الميدانية، وانتهاء بصدر القرار النهائي بحق تلك المؤسسة التعليمية. مما سبق يلاحظ بأن الاعتماد يعتبر وسيلة مهمة لإثبات مكانة وسمعة المؤسسة التعليمية أو البرنامج التعليمي بأن حقق ضمان الجودة ومن ثم يتم الاعتراف به من خلال مراحل متعددة ومتابعة، حيث تؤدي كل مرحلة إلى المرحلة التي تليها بشكل مستمر، مما يدل على أن الاعتماد لا يتوقف بمجرد حصول المؤسسة التعليمية على شهادة اعتمادها، وأن عملية التقييم تتم بشكل مستمر، ومن ثم سيتجدد اعتمادها باستمرار لضمان تحقيقها متطلبات الجودة المطلوبة.

#### **المحور الثالث: تجارب بعض الدول في مجال ضمان الجودة في التعليم العالي**

##### **أولاً: متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:<sup>24</sup>**

- دعم الإدارة العليا: إن دعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة يحتاج إلى دعم ومؤازرة من الإدارة العليا لتحقيق الأهداف المرجوة.
- التمهيدي قبل التطبيق: زرع التوعية والقناعة لدى جميع العاملين في مؤسسات التعليم العالي لتعزيز الثقة بإدارة الجودة الشاملة مما يسهل عملية تطبيقها والالتزام بها من قبل العاملين بمؤسسات التعليم العالي.
- توحيد العمليات: إن توحيد العمليات يرفع من مستوى جودة الأداء ويجعله يتم بطريقة أسهل ويعمل على تقليل التكاليف من خلال جعل العمل يتم بأسلوب واحد مما يرفع من درجة المهارة عموماً داخل مؤسسات التعليم العالي.

- شمولية واستمرارية المتابعة: من خلال لجنة تنفيذ وضبط النوعية وأقسام مؤسسات التعليم العالي المختلفة لمتابعة وجمع المعلومات من أجل التقييم لتتم معالجة الانحرافات عن معايير التطوير.
- سياسة إشراك العاملين: إشراك جميع العاملين في جميع مجالات العمل وخاصة في اتخاذ القرارات وحل المشاكل وعمليات التحسين.
- تغيير اتجاهات جميع العاملين: بما يتلاءم مع تطبيق إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى ترابط وتكامل عال بين جميع العاملين بروح الفريق.
- المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية: المحافظة على قضايا البيئة والمجتمع من خلال تقديم خدمات لا تضر بالبيئة وبالصحة العامة.

#### ثانيا: مؤشرات ومعايير الجودة العالمية في الأداء الجامعي

قد تختلف مؤشرات ومعايير توكيد الجودة والاعتماد في إعدادها وصياغتها وعمقها واتساعها باختلاف الدول التي تطبقها، إلا أنها جميعا تنفق في المحتوى والمضمون والتوجهات، ونعرض بإيجاز لهذه المؤشرات والمعايير مصنفة إلى مجموعتين، تتناول المجموعة الأولى الكيانات المؤسسة للتعليم العالي (الجامعات، الكليات، المعاهد) وتختص المجموعة الثانية بالفعالية التعليمية، وهي كما يلي:

<sup>25</sup>

المجموعة الأولى: معايير الكيانات المؤسسة ويشمل ما يلي:

- **المعيار الأول:** (الرسالة والغايات والأهداف) يجب أن يكون للمؤسسة التعليمية رسالة تحدد غرضها في مجال التعليم العالي، وتوضح لمن تقدم خدماتها، وما الذي تنوي القيام به، والكيفية التي تحقق بها أهدافها، وتستخدم في صياغة وتشكيل برامجها وممارستها وتقييم فعاليتها.
- **المعيار الثاني:** (التخطيط وتخصيص الموارد والتجديد المؤسسي) تقوم المؤسسة التعليمية بالتخطيط وتخصيص المستمر لمواردها معتمدة في ذلك على نتائج تقييمها للبيئة الداخلية والخارجية، كما تحدد إجراءات التنفيذ والتقييم مدى نجاح الخطط الموضوعة والموارد المخصصة في إحداث التغيير المنشود، والمحافظة على الجودة وتحسينها.
- **المعيار الثالث:** (الموارد المؤسسية) تتوافر الموارد البشرية والمالية والفنية والطبيعية المطلوبة لتحقيق رسالة وأهداف المؤسسة التعليمية، ويسهل الحصول عليها، ويتم تحليل وتقييم فعالية وكفاءة استخدام هذه الموارد كجزء من عملية التقييم المستمر للمؤسسة التعليمية.
- **المعيار الرابع:** (القيادة والحاكمة "المجالس الجامعية") يحدد النظام المؤسسي للتعليم أدوار المجالس الجامعية بمستوياتها المختلفة في إعداد السياسات واتخاذ القرارات من خلال هيكلية فعالة وبدرجة عالية من الاستقلالية لتأكيد التكامل المؤسسي، والوفاء بمسئوليات رسم السياسات وتخصيص الموارد بما يتفق مع رسالة المؤسسة التعليمية.

- **المعيار الخامس:** (الإدارة) يتوافر للمؤسسة التعليمية هيكلًا إداريًا يسهل العمليات التعليمية والبحثية، ويدعم الجودة، ويساند المجالس واللجان الجامعية على مختلف مستوياتها في القيام بمهامها وأداء أدوارها.
- **المعيار السادس:** (العدالة والنزاهة والشفافية) تظهر المؤسسة التعليمية في إطار ممارساتها وأنشطتها التعليمية استجابة للمعايير الأخلاقية والمهنية وسياساتها بما يدعم حريتها الأكاديمية.
- **المعيار السابع:** (التقييم المؤسسي) تقوم المؤسسة التعليمية بوضع وتنفيذ خطة وإجراءات تقييم الفعالية الكلية للمؤسسة في تحقيق رسالتها وأهدافها، وتنفيذ خططها وبرامجها، وتخصيص مواردها، وتحديد نفسها، وممارسة أدوارها الإدارية والخدمية بكفاءة وفي إطار من المعايير الأخلاقية والمهنية في تعاملها مع العاملين بها والمتعاملين معها.
- المجموعة الثانية:** معايير الفعالية التعليمية ويشمل ما يلي:
- **المعيار الثامن:** (قبول الطلاب) تقبل المؤسسة التعليمية الطلاب والدارسين الذين تتفق اهتماماتهم وقدراتهم وتأهيلهم السابق مع رسالة المؤسسة وأهدافها.
- **المعيار التاسع:** (الخدمات الطلابية المساندة) توفر المؤسسة التعليمية الخدمات الطلابية الضرورية لدعم المناخ التعليمي والبحثي، وتمكين الطلاب من تحقيق أهدافهم المؤسسية وفق رسالة وأهداف المؤسسة.
- **المعيار العاشر:** (أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم) تقوم المؤسسة التعليمية بإعداد وتنفيذ ومتابعة البرامج التعليمية والبحثية والخدمية ودعمها بمجموعة من المحترفين والمهنيين والمؤهلين.
- **المعيار الحادي عشر:** (البرامج التعليمية) توضح المؤسسة التعليمي المحتويات التعليمية، وأهداف تعلم الطلاب، وتعليمهم بما في ذلك المعارف والمهارات والقدرات.
- **المعيار الثاني عشر:** (التأهيل العلمي العام) يتم تصميم مناهج تمكن الطلاب من اكتساب المهارات والمعارف الأساسية، بما في ذلك الاتصالات الشفوية والمكتوبة، والمنطق العلمي والتحليل الكمي والنقدي والجدارات التقنية والمعلوماتية المطلوبة لدراسة المقررات التخصصية.
- **المعيار الثالث عشر:** (الأنشطة التعليمية ذات الصلة) تقدم المؤسسة التعليمية برامج وأنشطة تعليمية ذات طبيعة خاصة من حيث المحتوى أو مجال التركيز أو أسلوب وجهة التدريس أو التدريب لضمان التوافق مع المعايير المناسبة، وقد تضم هذه الأنشطة برامج المهارات الأساسية، برامج الشهادات المعتمدة، التعليم التجريبي، والدراسات غير المؤدية إلى درجة علمية، التعليم عن بعد وغيرها.
- **المعيار الرابع عشر:** (تقييم تعلم الطلاب) تضع المؤسسة التعليمية نظامًا لتقييم تعلم الطلاب يضمن أن الطلاب يملكون المعارف والمهارات والجدارات المتوافقة مع أهداف المؤسسة والأهداف المنشودة من التعليم العالي عموماً.

### ثالثا: تجارب بعض الدول في مجال ضمان الجودة في التعليم العالي

لجأت العديد من الدول العربية والغربية إلى تطبيق نظام الجودة في مؤسسات تعليمها العالي وذلك بغية الحصول على منتجات تعليمية ذات جودة عالية وبموصفات عالمية وفيما يلي عرض لبعض هذه التجارب:

**1- التجربة البريطانية:** تعد انكلترا من أكثر البلدان الأوروبية التي تتم فيها عمليات التقييم ومتابعة جودة التعليم، وربما تتم بصورة مختلفة عن النظام الأمريكي، كذلك بدأت مجتمعة في إنشاء الآليات المناسبة لكي تتابع جودة التعليم العالي بدولها المختلفة تأكيداً على حاجة سوق العمل،<sup>26</sup> رغم استقلالية الجامعات البريطانية، إلا أنها تخضع لمعايير ضمان الجودة التي تضعها وكالة ضمان الجودة للتعليم العالي (QAA) منذ 1997 حيث لا تقتصر مهمة هذه الوكالة في تحديد المعايير، بل متابعة تطبيقها في الجامعات البريطانية، فهناك مكتب المعايير التربوية التابع للبرلمان مباشرة، ومهمته التفتيش على عينة من الجامعات البريطانية لمقارنة تحصيل الطلاب في مواد محددة بالمستوى المعياري الذي يصدره المكتب، ومن بين الجامعات لضمان الجودة نجدها جامعة أستر (University of Ulster) حيث وضعت هذه الجامعة معايير للتدريس كجزء من نظام ضمان الجودة وتضمن برنامجها استشارة التدريسين من ذوي الخبرة والمهارة بموضوعات حلقات النوعية وللموظفين في الإدارة المختلفة، وكذلك للطلبة للوصول إلى معايير خاصة بالتدريس ومنها الأخذ برأي الطلبة وتعيين ذوي الخبرة واعتماد الكفاءة عند اختيار الهيئة التدريسية، ومن بين الجامعات المطبقة لضمان الجودة في بريطانيا نجد جامعة أوسن (Aston University) حيث أدرجت جامعة أوسن في بريطانيا موضوع النوعية ضمن خططها الاستراتيجية وقد استخدمت فلسفة وتقنيات إدارة الجودة الشاملة كوسائل لضمان استمرارية التقدم والتطوير في أنشطتها المختلفة.<sup>27</sup>

**2- التجربة اليابانية:** نشأت فكرة الجودة الشاملة باليابان ولا سيما في الجامعات في المجال الصناعي، وهذا المفهوم أطلق عليه بيت الجودة، إذ يشير إلى مفاهيم تسهم إسهاماً حقيقياً في تحقيق الجودة الشاملة وهذه المفاهيم تركز إلى مرتكزات، منها البنية الفوقية، وهي تتكون من النظام الاجتماعي والنظام الإداري والنظام التقني، وثانيها ركائز الجودة من حيث خدمة العمل واحترام البشر والإدارة بالحقائق والتحسين المستمر، وثالثهما الأصول والأحكام الحجرية التي يركز إليها السقف أو الأعمدة، ورابعها إنسانية الإدارة، وخامسها الأركان المهمة والرؤية والقيم.<sup>28</sup>

كما يتسم التعليم العالي في اليابان بالجودة حيث بدأ نظام الاعتماد في اليابان عام 1947م من خلال تأسيس جهاز خاص باعتماد تحت هيئة اعتماد الجامعات اليابانية (JUAA) وتطور هذا النظام مع مرور الزمن ليصبح مسؤولاً عن أضخم نظام للتعليم العالي في العالم.<sup>29</sup>

وتعد عملية جمع ضمان الجودة حسب المدرسة الوطنية للدرجات الأكاديمية وتقييم الجامعات هي مهمة مستقلة لكل جامعة بحيث تضع كل جامعة أهدافها في التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع، ثم يأتي دور التقييم الخارجي الذي يعتمد على هذه الأهداف والمهام وتصنف برامج التقييم إلى ثلاثة أنواع:<sup>30</sup>

- التقويم حسب الموضوع (تعليم، بحث علمي، إدارة الجامعة، خدمة المجتمع) وتتم عملية المرجعية والتقويم من وجهات النظر المختلفة متضمنة المقارنات.
- تقويم الأنشطة التربوية.
- تقويم أنشطة البحثية.

**3- التجربة الجزائرية:** تعتبر التجربة الجزائرية في مجال ضمان جودة التعليم العالي حديثة النشأة إذ بدأ الاهتمام بالجودة في مؤسسات التعليم العالي بموجب القانون توجيه التعليم العالي في 13/02/2008 الذي كرس لأول مرة إمكانية فتح مؤسسات تعليم عالي خاصة وضرورة مراقبتها وتقييمها بإنشاء اللجنة الوطنية للتقييم (CNE) والتحضير لإنشاء لجان أخرى تهتم بالترخيص والاعتماد. وقد أسند للجنة الوطنية للتقييم مهمة تقييم جميع وظائف مؤسسات التعليم العالي مقارنة بالأهداف المسطرة من قبلها لتحسين الجودة، ووضع مجموعة من الشروط الواجب احترامها من قبل مؤسسات التعليم العالي وفي حالة عدم احترامها يقوم وزير التعليم العالي بسحب الترخيص. وقد تم وضع مجموعة من الخطوات لتطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي وفي حالة عدم احترامها يقوم وزير التعليم العالي بسحب الترخيص. وقد تم وضع مجموعة من الخطوات لتطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي

في: 31

- إقناع أصحاب المصلحة بأهمية تطبيق نظام ضمان الجودة مؤسسات التعليم العالي؛
  - إرساء ثقافة الجودة والتقييم الداخلي في مؤسسات التعليم العالي؛
  - إنشاء خلية الجودة داخل كل مؤسسة تعليم عالي.
- قد تم كخيار استراتيجي على حساب ضمان الجودة الخارجي تأجيله إلى وقت لاحق مع بروز مؤسسات متنوعة الطبيعة والشكل القانوني. وقدّ والذي تم أعطي للتقييم الذاتي، الأولوية باعتباره الركيزة الأساسية لتحسين وتطوير جودة التعليم العالي ومفتاح تكوين المسؤولين وخبراء التقييم، فبعد استكمال الانتقال إلى ضمان الجودة الخارجي، كما تم تكوين أعضاء اللجنة الوطنية من خلال برنامج تكويني على يد خبراء دوليين والذي توج بزيارات ميدانية لبعض الدول الأوروبية، تم الشروع في تدريب المسؤولين الذين تم تعيينهم على مستوى كل الجامعات ضمن برنامج تكويني على مستوى الندوات الجهوية الثلاث. وبتاريخ 26 جانفي 2014، أعلنت (CIAQES) عن الانتهاء من إعداد مرجع الجودة (le référentiel) يتناسب وخصوصية مؤسسات التعليم العالي الجزائرية والسياق الوطني ويستند إلى نظام مرجع الجودة (Umed-Aqi)، وهو يتكون من سبعة مجالات هي: مجال التكوين (23 معيار)، مجال البحث (17 معيار)، مجال الحوكمة (27 معيار)، مجال حياة الطلبة في الجامعة (15 معيار)، الهياكل والبنى التحتية (17 معيار)، التعاون الدولي (11 معيار) والعلاقات السوسيو اقتصادية (06 معيار).<sup>32</sup>

يتبين لنا من خلال سبق أن مرجع الجودة لكل من مجال الجودة لضمان مشاركة مختلف الأطراف في اتخاذ القرارات الخاصة بالمؤسسة التيتلي حاجاتهم؛ مجال التكوين لضمان نوعي يأخذ بعين الاعتبار تلبية الطلب الاجتماعي والاقتصادي وإدماج مهني أحسن للإطارات الجامعية؛ مجال البحث لضمان إعداد بحوث تتجاوز مع الواقع وتساهم في إحداث الرقي والازدهار.

**4- التجربة السعودية:** شهدت بداية القرن الحادي والعشرين زيادة غير مسبوقة في أعداد الطلبة الملتحقين ببرامج التعليم العالي، حيث وفي إطار دعم جهود زادت مخصصات الدولة في حوالي 10 مليار ريال في 2005 لتصل إلى حوالي 88.2 مليار ريال عام 2014 وهذا ما يؤكد اهتمام المملكة العربية السعودية بضمان الجودة في التعليم <sup>33</sup>.

أما أهم المؤشرات التي حددها المجلس السعودي لجودة الأداء الجامعي <sup>34</sup> بمالي:

- الطلاب (تشمل اختيار الطلاب، وكثافة الفصل، وكلفة الطالب، والدافعية والاستعداد، والخدمات التي توفر للطلبة، ونسبة الرسوب والتسرب، ومستوى الخريج، نسبة المسجلين إلى المتخرجين)؛

- أعضاء الهيئة التدريسية) حجم التدريسيين وكفائتهم العددية، مستوى التدريب على مستجدات المناهج مستوى الأعداد والتطوير، المساهمة في خدمة المجتمع، مدى الاحترام للطلبة وتقديرهم لإمكانياتهم)

- الإدارة (الالتزام بمعايير الجودة، طرق اختيار الإداريين وتدريبهم، ممارسات العملية الإدارية، العلاقات الإنسانية والروح المعنوية للعاملين، مشاريع خدمة المجتمع، صيانة وتطوير المباني، التفاعل مع أفراد المجتمع المحلي والاستفادة من إمكانياته)؛

- الإمكانيات المادية (مرونة المباني ومراعاة الشروط الهندسية، مدى استفادة أعضاء هيئة التدريس والطلبة من المكتبة والمعامل والورش وخدمات الأنترنت وقواعد المعلومات واستخدام التكنولوجيا، ومدى توافر الملاعب لممارسة الأنشطة الرياضية، وحجم المبنى وقابليته للاستيعاب، ونصيب الطالب من مساحة المبنى وكثافة الفصل الدراسي)؛

- المناهج الدراسية (مدى ملاءمة المناهج لمتطلبات سوق العمل وبيئة الطالب، وقدرتها على استيعاب متغيرات العصر وتنميتها للتفكير الناقد العلمي وقدرتها في مساعدة الطلب على حل)

نجحت المملكة العربية السعودية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي حيث تحتل جامعة الملك سعود المرتبة 244 عالميا والأولى عربيا في تصنيف ويومتركس لسنة 2015 واحتلت جامعة الملك عبد العزيز المرتبة 780 عالميا والثالثة عربيا في حين احتلت جامعة أم القرى 2296 عالميا و 27 عربيا من بين 20 ألف جامعة عبر العالم <sup>35</sup>.

مما سبق يلاحظ أنه كنتيجة لتفاعل العناصر المذكورة سابقا، فإن بيئة الجامعة قد توفر لطلابها الكثير من الخيرات أو أن تحرمهم الكثير منها، وذلك من خلال التقويم المستمر للعمليات التطويرية في التعليم الجامعي، فالتطوير أمر لازم التحديث في المؤسسات الجامعية بما تحويه من برامج وأنشطة وإمكانات وطاقات بشرية ومادية، بغية تحقيق الجودة والتميز في التعليم.

خاتمة :

إن إرساء وترسيخ ثقافة التعامل بالجودة في التعليم العالي أصبحت ضرورة ملحة، وأن حقيقة تطور وتنمية المجتمعات المعاصرة أضحت يتأثر أكثر فأكثر بدرجة اكتسابها للمعرفة من أجل تطوير قدرات مواردها البشرية وكفاءاتهم الإبداعية، وأن تطبيق مؤشرات ومعايير الجودة والاعتماد الجامعي من قبل الدول النامية وعلى رأسها الدول العربية التي تتعرض دائما لنقد، يعتبر مخرجا لجل الخدمات الجامعية قادرة على مواكبة الدول المتقدمة والسير على الخطى التعليمية الصحيحة والواثقة لا يشوبها أي نوع من أنواع الفشل المحتمل مستقبليا، وذلك من خلال مراعاة كافة المعايير والمؤشرات الخاصة بذلك، لتستطيع أي مؤسسة تعليمية التكيف مع متغيرات البيئة الخارجية، وتلبية احتياجات ومتطلبات المجتمع المحلي والعالمي.

### قائمة المراجع:

- <sup>1</sup> - P. B. Crosby, 2006. **Quality is Free : The Art of Making Quality Certain**, NewYork: Signet Book, P. 73
- 2- البندري محمد سلمان، طعيمة رشدي أحمد، التعليم الجامعي بين رصد الواقع ورؤى التطوير، دار الفكر العربي، القاهرة، 2004،
- <sup>3</sup>-QAA website: [http://www.qaa.ac.uk/international/studentGuide/Arabic\\_readers.asp](http://www.qaa.ac.uk/international/studentGuide/Arabic_readers.asp)
- 4- زاهر ضياء الدين، إدارة النظم التعليمية للجودة الشاملة، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2005.
- 5- السايح مصطفى، جودة محمد، إدارة الجودة الشاملة: رؤية حول المفهوم والأهمية، (23/7/2003).
- 6 - البندري، مرجع سبق ذكره.
- 7- جودة محفوظ، إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر والتوزيع، الاردن، 2004، ص 19.
- <sup>8</sup> -National Quality Assurance and Accreditation. (2004). **The Quality Assurance and Accreditation Handbook: National Quality Assurance and Accreditation**
- <sup>9</sup>-National Quality Assurance and Accreditation، Op.cit.
- <sup>10</sup>- Cizas, A. E. (1997). **Quality assessment in smaller countries: problems and Lithuanian approach. Higher Education Management**. Global J. of Engng. Educ., 9(1), 43-48.
- 11- الطائي يوسف حجيم، الحجيلي محمد عاصي، الحكيم ليث علي، نظم إدارة الجودة في المنظمات الانتاجية والخدمية، دار اليازوي العلمية لنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 247-248.
- 12- عمر محمد عبد الله الخرابشة، تجربة المملكة الاردنية الهاشمية في ضمان الجودة ومعايير الاعتماد الأكاديمي في الكليات التربوية، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، الاردن، 2012، ص 591.
- 13- الطائي يوسف حجيم، العبادي محمد فوزي، العبادي هاشم فوزي، إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، عمان، مؤسسة الوارث للنشر والتوزيع، 2008، ص 309.
- 14 - David, B., & Harold, T. (2000). **Quality in Higher Education** (Vol. 6): Routledge, part of the Taylor & Francis Group
- 15- Cheng, Y. (2003). **Quality Assurance in Education – Internal, Interface and Future**. In (Journal of Quality in Education), Vol. (2), No. (4), 2003, P.204
- 16- الهادي عبد، عز الدين محمود، نماذج عالمية في الاعتماد وضمان الجودة للمؤسسات التعليمية: دراسة حالة المؤتمر السنوي الثالث عشر: الاعتماد وضمان جودة المؤسسات التعليمية، الجزء الاول، القاهرة، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمي بالاشتراك مع كلية التربية ببني سويف جامعة القاهرة، 24-25 يناير 2005.
- 17- زيدان مراد صالح، مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي المصري، مجلة كلية التربية، بجامعة الأزهر، ع 72، 1998، ص 18.

- 18- المرجع نفسه.
- 19- Distance Education Council, Indira Gandhi National Open University, (2009). **Assessment & Accreditation of Open and Distance Learning (ODL) Institutions**, Handbook
- 20- الخطيب رداح، الخطيب أحمد، الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية، علم الكتب الحديث، اربد، 2010، ص 36.
- 21 - المرجع نفسه.
- 22- مريم يوسف، أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي دراسة حالة: جامعة باتنة الحاج لخضر نموذجاً-، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، باتنة، 2015-2016، ص 67.
- 23- Harman, G. (1998). **The Management of Quality Assurance – A Review of International Practice. In (Higher Education)**, Vol. (52), No. (4), 1998, P.354
- 24 - National Quality Assurance and Accreditation ,Op.cit.
- 25 -Ibd.
- 26- عاصم شحادة علي، تنمية الموارد البشرية في ضوء تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، مجلة الباحث، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، عدد 07، 2010، ص 198.
- 27- مريم يوسف، مرجع سبق ذكره، ص ص 70-71.
- 28- سوسن شاكر مجيد، محمد الزيادات، الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 198.
- 29- رائد حسين الحجار، معايير للارتقاء بعملية الاعتماد وضمان الجودة لبرامج كليات التربية في الجامعات الفلسطينية بالارتكاز على النموذج الأمريكي (NCTE) المؤتمر العربي الأول حول جودة الجامعات ومتطلبات الترخيص والاعتماد، الشارقة، 2006، ص 261
- 30- سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، مرجع سابق، ص ص 311-313.
- 31- صليحة رقاد، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، 2013-2014، ص 179.
- 32- Baghdad BENSTAALI," Finalisation Du Réfrentiel", Ministère de l'enseignement Supérieur de la Recherche Scientifique, Assurance Qualité dans l'enseignement supérieur" , CIAQES Info, Publication de la Ciaqes : janvier-février 2014.
- 33- التمويل في التعليم العالي، حالة التعليم العالي في المملكة العربية السعودية، وزارة التعليم العالي، وكالة التخطيط والمعلومات، السعودية، 2014، ص 106.
- 34- سوسن شاكر مجيد، محمد الزيادات، مرجع سبق ذكره، ص 336.
- 35 - [www.webmetrics.info/en/aw](http://www.webmetrics.info/en/aw).