

متطلبات وتحديات تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي

أ. معدن نصيرة

جامعة مولود معمري - تيزي وزو

ملخص:

يحظى ضمان الجودة باهتمام الكثير من القائمين على تطوير التعليم العالي، الأمر الذي أدى إلى تطوره بصفة مستمرة، كمدخل يهدف إلى التحسين المستمر ويعتمد على مجموعة من المعايير المؤدية للحصول على الاعتماد والاعتراف من طرف الجهات المسؤولة. ظهر هذا المفهوم نتيجة لتدني مخرجات التعليم العالي وعدم مواكبتها لمتطلبات سوق العمل خاصة مع ازدياد المنافسة العالمية والتوجه نحو العولمة وانتشار الهيئات الدولية لضمان الجودة. يهدف هذا البحث إلى دراسة متطلبات تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي والصعوبات والتحديات التي تحول دون ذلك، حيث أظهرت نتائج الدراسة بضرورة دفع كل التحديات التي تعرقل تطبيق ضمان الجودة سواء المتعلقة بالجانب القيادي من الإدارة العليا أو بالجانب التنظيمي على مستوى المؤسسة، كما كشفت الدراسة على مقومات وأساليب نجاح تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي والتي يتعين على صانعي القرار الأخذ بها لإنجاح تطبيق نظام ضمان الجودة كمطلب أساسي للاعتماد والتميز ومواكبة التطورات والتحديات العالمية.

الكلمات المفتاحية: الجودة، التعليم العالي، ضمان الجودة، مؤسسات التعليم العالي، الاعتماد، متطلبات، تحديات.

Summary:

Quality assurance in higher education has received great attention from many interested, this approach is aimed at continuous improvement and depends on a set of criteria that lead to obtaining accreditation from responsible. So that outputs of higher education is becoming less good, also they are no longer meet the requirements of the labor market, especially with the global competition, globalization and the spread of international bodies to ensure quality. This research aims to study the requirements of applying quality assurance in higher education institutions, difficulties and challenges that prevent. The results of the study showed that it is necessary to overcome all the difficulties that impede the application of quality assurance, whether related to the leadership aspect of the institution or the organizational aspect, the decision makers should take into consideration the success of applying quality assurance system as one of the most important requirements to keep.

KEY WORDS: Quality, Higher Education, Quality Assurance, Higher Education Institutions, Accreditation, Requirements, Challenges.

مقدمة:

ركائز اقتصاد المعرفة وذلك لما له من دور أساسي في بناء المجتمع وزيادة مهاراته وقدراته المعرفية. إن نجاح مؤسسات التعليم العالي في إعداد رأس المال البشري المؤهل والمساهم في التنمية في جميع مجالاتها الاقتصادية، الاجتماعية، البشرية والثقافية يرتبط ارتباطا وثيقا بضرورة الاهتمام

أصبحت المعرفة في العصر الحالي محركا رئيسيا لجميع الأنشطة الاقتصادية ومصدرا فعالا من مصادر النمو الاقتصادي ودلالة من أهم دلالات ثروة الأمم. ويعد التعليم بصفة عامة والتعليم العالي بصفة خاصة ركيزة من أهم

- كيف يتم تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي وما هي آلياته وأهدافه؟
- ما هي صعوبات وشروط ومقومات تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي؟
- أهداف البحث:

تسعى هذه الدراسة لتحقيق مجموعة أهداف أهمها:

- التعرف على مختلف الأسباب الحقيقية الدافعة للاهتمام بضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي.
- التعرف على الطرق والسبل المناسبة لتطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي ومراحل التطبيق.
- التعرف على مقومات نجاح تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي وعلى صعوباته وعراقيله.
- أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في كون هذا الموضوع يتسم بالحدثة في أدبيات التعليم العالي، فموضوع تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي هو من المواضيع الحديثة التي نالت اهتمام الحكومات والمسؤولين في قطاع التعليم العالي في جميع دول العالم، منها الجزائر، بناء على ازدياد طلب الأطراف ذات المصلحة بضرورة زيادة جودة خدماتها.

أولاً- نحو ثقافة ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي: المتطلبات والشروط:

يعتبر ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، كمدخل حديث اعتمدت عليه مؤسسات التعليم العالي في معظم دول العالم المتقدم، ثم تبنته بعد ذلك دول العالم الثالث، حيث ظهر هذا المصطلح نتيجة لظهور ظاهرة العولمة وانفتاح الجامعات على المنافسة العالمية، التي أصبح لزاماً عليها أن تواكب التطور والتقدم الحاصل على مستوى العالم وبالتالي السير في مصاف الجامعات المتطورة والرائدة.

فضمان الجودة، ليس لها مفهوم متفق عليه بين الكتاب والممارسين، وإنما حرص المهتمون بمجال الجودة على تقديم مجموعة من التعاريف الخاصة بها، والتي منها تعريف لجنة ضمان جودة التعليم العالي على أنها: "فحص إجرائي نظامي للمؤسسة وبرامجها الأكاديمية، لقياس المنهجية من حيث مناسبة الترتيبات المخططة لتحقيق أهدافها، والتطبيق من

بقضية ضمان جودة التعليم العالي، فبعد أن كان ضمان الجودة وتحسينها حكراً على بعض الجامعات عالية السمعة على المستوى العالمي، أصبح ثقافة ومنهج تعمل به معظم الجامعات في العالم والتي تسعى للارتقاء لتنافس الجامعات التي كانت تحتل الصدارة لعقود طويلة.

ظهر مفهوم ضمان الجودة في التعليم العالي، نتيجة للانتقادات المتزايدة بتدني نوعية التعليم وارتفاع كلفته، وكذا اتجاه مؤسسات التعليم العالي نحو الخصوصية والاستقلالية، فضلاً عن ظاهرة العولمة وزيادة المنافسة بين مؤسسات التعليم العالي وبين الخريجين في سوق العمل، مما ساهم في ظهور الهيئات العالمية لضمان الجودة في التعليم العالي، التي تعمل على تحديد السياسات والمعايير لضمان جودة هذه المؤسسات وبرامجها ومناهجها وخريجها، كما أصبح لزاماً على جميع المؤسسات الأخذ بها وتحقيقها في برامجها كمطلب أساسي لاعتمادها والاعتراف بها.

يمر قطاع التعليم العالي في جميع دول العالم وخاصة الدول النامية بجملة من المشاكل والتحديات التي تتصل بتدني مخرجاته وعدم موائمتها لاحتياجات سوق العمل وازدياد ظاهرة البطالة وغيرها، الأمر الذي يستدعي ضرورة البحث عن مجموعة من المتطلبات والشروط والمقومات المساهمة في نجاح تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي.

- مشكلة البحث:

رغم إدراك مؤسسات التعليم العالي بضرورة وحتمية تطبيق ضمان الجودة، إلا أن ذلك سيجعلها تصطدم بمجموعة من المشاكل والتحديات وسيدفعها للبحث عن الأسباب والشروط التي تمكنها من ذلك وعلى ضوء ما سبق يمكننا طرح الإشكالية التالية:

ما هي متطلبات وتحديات تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي؟

تندرج تحت هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي الأسباب والتحديات الدافعة للاهتمام بضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي؟
- ما هي آليات ومبادئ ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي؟

واستعمل البعض الآخر مصطلح الموافقة (Agrément) لوصف العملية التي تؤدي إلى الحكم أو إلى إصدار شهادة أو اعتراف رسمي فيما يتعلق بالمطابقة لبرنامج المؤسسة مع مقاييس ذات جودة مميزة ومحددة مسبقاً، فيما يتعلق بالمعايير الدنيا أو بمعايير التميز، أما إذا تعلق الاعتماد أو الموافقة بتاريخص للممارسة فإننا نتحدث في هذه الحالة عن منح لشهادة الترخيص (L'homologation)⁽³⁾، كما يتعلق الاعتماد بمراقبة ما إذا كانت المؤسسة تستحق أن تكون لها هذه المكانة، والسؤال المطروح في هذه الحالة هو: هل لديك المستوى الكافي من جميع النواحي حتى نعطيك الإذن بالعمل؟ لذا هل أنت تستحق الموافقة؟ بمعنى هل أنت مرتب في هذه الدرجة أو تلك؟⁽⁴⁾ إذاً فالاعتماد يؤدي من حيث المبدأ إلى قرار من نوع نعم/لا، مقبول/مرفوض، لكن من الممكن التعديل عندما تقترب المؤسسة على وجه الخصوص من المستوى المسموح به⁽⁵⁾.

ب- التقييم (L'évaluation) : يعني التقييم "العملية البحثية للتقييم الخارجي لجودة المؤسسات ولبرامج التعليم العالي"⁶ فالتقييم قد يركز على المدخلات (مثل الموارد المخصصة)، العمليات (بمعنى طريقة التشغيل)، أو النتائج (مثل معدلات التخرج وعدد منشورات الأساتذة)⁽⁷⁾.

كما قد يكون التقييم لتعزيز التدريب وتبسيط الضوء على التحسينات التي تحققت، إضافة إلى إمكانية التركيز على المسؤولية عن طريق المحاسبة، كما يعتبر كعملية تعمل على القيام بتعيين نقطة يعبر عنها بعدد (1 إلى 4 على سبيل المثال)، بحرف (A إلى F على سبيل المثال) أو بتقرير (ممتاز، جيد، قريب من الجيد على سبيل المثال)، كما يمكننا كذلك أن نجمع بين الجانبين⁽⁸⁾.

ج- تدقيق الجودة (L'audit sur la qualité) : تدقيق الجودة هو "المدخل الذي يقوم على هدف تقييم، ليس جودة العمليات والأداء ولكن جودة الميكانيزمات الداخلية لضمان الجودة، بعبارة أخرى هذا المدخل يقوم على تقييم نقاط القوة والضعف في آليات ضمان الجودة المعتمدة من قبل المؤسسة، بهدف مراقبة وتحسين العمليات والفوائد"⁽⁹⁾.

يقوم تدقيق الجودة على مبدأ التحقق فيما إذا كانت النوايا المعلنة (أو الضمنية) للمؤسسة تتوافق جيداً مع

حيث توافق الممارسة الفعلية مع الترتيبات المخططة والنتائج من حيث تحقيق الترتيبات والإجراءات للنتائج المطلوبة والتقييم والمراجعة من حيث قيام المؤسسة بالتعلم والتحسين من خلال تقييمها الذاتي للترتيبات والطرق والتنفيذ والنتائج⁽¹⁾.

- أما استناداً إلى الجريدة الرسمية المتعلقة بمسار بولونيا والمنطقة الأوروبية للتعليم العالي، فقد ترجم فاف بوني (Fave Bonnet) ضمان الجودة للمصطلحات المميزة التي هي⁽²⁾: تقييم الجودة، ضمان الجودة، إدارة أعمال الجودة وذلك حسب الجدول الموالي:

الجدول رقم (01): المفاهيم المرتبطة بضمان الجودة

المصطلح:	السؤال المركزي	الهدف	العمل
تقييم الجودة (L'évaluation de la qualité)	كيف تقاس الجودة	قياس الجودة	تنفيذ التقييم
ضمان الجودة (L'assurance ou la garantie de la qualité)	كيف تضمن الجودة	تبين أن الجودة موجودة	التحقق من الجودة
إدارة أعمال الجودة Le management (de la qualité)	كيف نتحصل على الجودة	تسيير الجودة وثقافة الجودة	تنفيذ الإجراءات

Source: Conseil supérieur de l'éducation, «l'assurance qualité à l'enseignement universitaire: une conception à promouvoir et à mettre en œuvre», avis à la ministre de l'éducation, du loisir et du sport, février 2012, Québec, p 08.

- آليات ضمان الجودة في التعليم العالي: حتى يتم تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، يجب دراسة الآليات الخاصة بذلك والتي سميت كذلك بالميكانيزمات الأساسية الثلاثة لضمان الجودة على المستوى الخارجي وتتمثل في:

أ- الاعتماد (الموافقة أو منح الشهادة) (L'accréditation, L'agrément ou l'homologation): استعمل بعض الكتاب مصطلح الاعتماد (Accréditation).

بناء عليه، فإن الآليات الثلاثة لضمان الجودة تستجيب لبعضها البعض، فالاعتماد يركز على التقييم والتدقيق بهدف المساءلة وتحديد المسؤولية (L'imputabilité) وإعطاء القرار المناسب بمنح الاعتماد أو عدمه، والتدقيق يعتمد أكثر على التحسين ويتعلق بالعمليات، أما التقييم فهو تقييم مدى الوصول إلى الأهداف من خلال النتائج وهو يعتمد على التدقيق ووصف العمليات.

– الأهداف المرجوة من تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

تقوم مؤسسات التعليم العالي بتطبيق الآليات الثلاثة لضمان الجودة السابقة الذكر، بالاعتماد على مجموعة من المبادئ، التي أهمها التركيز على المستفيد من خدمة التعليم العالي، المتمثل في الطالب، المجتمع وسوق العمل، وذلك في تلبية احتياجاته الأساسية، وكذا تعزيز المشاركة الفعالة للأفراد، ومراعاة المساواة لجميع من لهم ارتباط بالتعليم دون تفرقة، وإتاحة الفرصة لهؤلاء باستخدام كامل قدراتهم لصالح التعليم والمجتمع بأسره. أضف إلى ذلك توحيد الأهداف والرؤى والإستراتيجيات في المجتمع التعليمي، ويجب الاهتمام والتركيز على العمليات والطرق إلى جانب المنتج والمخرجات. كما تركز ضمان الجودة على مبدأ التطوير والتحسين المستمر وكذا الاستقلالية والمنافع المتبادلة بهدف نقل المعرفة والمهارات وتعظيم الفائدة. كما يمكننا تقسيم أهداف تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي إلى قسمين هما: الأهداف الإدارية والأهداف الأكاديمية.

أ- الأهداف الإدارية:

تتمثل الأهداف الإدارية لتطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي فيما يلي:

- تحديد الأهداف ورسالة الجامعة بشكل واضح⁽¹¹⁾.
- وضع أهداف لسياسة الجودة ومتابعة تنفيذها من منظور شامل، وتصميم موازنات لضبط الجودة ومتابعة الأداء على ضوءها⁽¹²⁾.
- تحسين وتقييم نظام ضمان الجودة وزيادة الإنتاجية وخفض الكلفة كأهداف متكاملة⁽¹³⁾.
- توثيق العمليات الإدارية وتثبيتها⁽¹⁴⁾.

الواقع، فإذا وضعت المؤسسة أهدافا فإنها سوف تتصرف وفقا للنتائج، فتدقيق الجودة يحدد إلى أي مدى تكون المؤسسة ودية لأهدافها الخاصة⁽¹⁰⁾.

يمكن تلخيص الآليات الثلاثة لضمان الجودة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2): تصنيف آليات ضمان الجودة

الغاية:	الآلية	السؤال	الصياغة	النتائج
المساءلة	الاعتماد (accréditation)	هل هو جيد بما فيه الكفاية ليتم الموافقة عليه؟	التكيف (المهمة، الموارد، العمليات)	قرار ايجابي أو سلب
	التقييم (évaluation)	إلى أي مدى كانت النتائج جيدة؟	النتائج	مستوى (بما في ذلك قرار ايجابي أو سلب)
التحسين	التدقيق (audit)	هل كانت الأهداف مرضية؟ هل العملية فعالة؟	العمليات	الوصف النوعي

Source: K. TREMBLAY, victoria KIS, « Assuring and improving quality », tertiary éducation for the knowlege society, volume 1, special features : gouvernance funding quality, organisation de coopération et de développement économiques, paris, 2008, p 266.

بناءً على ما سبق نستنتج أن الاعتماد يركز على كل من التقييم والتدقيق من أجل الحصول على اعتراف رسمي بقرار قد يكون ايجابيا أو سلبيا، فالاعتماد يتعلق بكل المؤسسة وليس بجزء منها (رسالة المؤسسة، أهدافها، مواردها وعملياتها). في حين أن التدقيق عبارة عن وصف العمليات، أي هل هي مرضية وهل هي فعالة، فالتدقيق لا يكون بهدف تقييم الجودة والأداء فقط بل يسمح أيضا بالضمان بان العمليات، الإجراءات، وآليات ضمان الجودة مناسبة ومطبقة بشكل صحيح، أي تحديد نقاط القوة والضعف لآليات ضمان الجودة المعتمدة من قبل مؤسسة التعليم العالي. أما التقييم فيعطي نقطة لنتائج البحث (مستوى النتائج بما في ذلك قرار ايجابي أو سلب) أي مراقبة النتائج بالمقارنة مع الأهداف.

- وإكسابهم التفكير الإبداعي الذي يتمثل في أسلوب حل المشكلات والعمل الجماعي والاستمرار في تطوير الذات والتكيف مع المستجدات المعرفية والتقنية الجديدة⁽¹⁹⁾.
- توفير البيئة المناسبة للتعلم والتعليم وتحسين نوعية وكفاءة الخدمات التعليمية المقدمة⁽²⁰⁾.
- نشر ثقافة الجودة وإيجاد القنوات الراسخة بها⁽²¹⁾.
- تحديث الكفايات العلمية والمهنية لكافة أفراد مؤسسة التعليم العالي، كأعضاء الهيئة التدريسية والإداريين والفنيين والطلبة والعمل على زيادة مستوى أدائهم، من خلال إتاحة برامج التنمية المهنية المستدامة وتدريبهم بشكل دائم⁽²²⁾.
- اكتشاف الأخطاء ومعالجتها والعمل على التخفيض من التكاليف الناجمة عن الوقوع في أي خطأ، في أي مرحلة من مراحلها وذلك عبر تسخير كافة الموارد والعمليات داخل مؤسسات التعليم العالي وإخضاعها للرقابة الوقائية عن طريق تطبيق وتنفيذ المعايير العالمية لضمان الجودة⁽²³⁾.
- الوصول إلى المنظومة الشاملة من المعايير القياسية ومعايير الأداء الحقيقية والعديد من أسس المقاربات المرجعية الحديثة وذلك وفقا للمعايير العالمية لضمان الجودة⁽²⁴⁾.
- تقليل المخاطر المترتبة عن انخفاض الثقة بالمنتج التعليمي أو الاعتماد عليه⁽²⁵⁾.
- إعطاء الفرصة للقيادات التعليمية المسؤولة نحو التخطيط الاستراتيجي والمراقبة والمساءلة لمقدمي الخدمة عن طريق هيئات الاعتماد⁽²⁶⁾.
- نستنتج بالتالي، أنه على مؤسسات التعليم العالي أن تسعى نحو تطبيق الأهداف الأكاديمية لضمان الجودة، والتي تمثل مجموعة الأهداف الخاصة بالجانب العلمي والمهني، سواء على مستوى المدخلات من خلال توفير البيئة المناسبة للتعلم والتعليم، التي تساهم في نشر ثقافة الجودة والاقتناع بها، كذلك تحسين نوعية الخدمات المقدمة، وتحديث الكفايات العلمية والمهنية لكافة أفراد مؤسسات التعليم العالي. أما على مستوى العمليات فيكون ذلك من خلال توفير برامج التنمية المستدامة والتدريب المستمر لكافة أعضاء الهيئة التدريسية، والعمل على اكتشاف الأخطاء قبل وقوعها، وبالتالي التمكن من تخفيض التكاليف الناجمة عن

- إحكام النظام الإداري وتحسينه بمؤسسات التعليم العالي، عن طريق توصيف الأدوار والمسؤوليات التي تم تحديدها لكل فرد في النظام الجامعي وتوزيعها حسب قدرات الأفراد ومستوياتهم الوظيفية⁽¹⁵⁾.
- رفع الفعالية التنظيمية في مؤسسات التعليم العالي، عبر إتاحة القدرة على العمل ضمن مجموعات وثبتت فعالية الاتصالات وتحقيقها بين الأفراد العاملين في المجموعة الواحدة ومع القيادة الإدارية العليا⁽¹⁶⁾.
- توفير المعلومات وتسهيل عملية اتخاذ القرار وتحسينها⁽¹⁷⁾.
- تمثل الأهداف الإدارية لضمان الجودة، بناءً على ما سبق، مجموعة الغايات التي يجب على مؤسسات التعليم العالي الوصول إليها، من خلال التطبيق الفعال والمحكم لجميع مبادئ ضمان الجودة فيها، وذلك بدءاً من الإدارة العليا إلى غاية أدنى قسم من إدارة المؤسسة. بحيث يجب على مؤسسة التعليم العالي أن تحدد أهدافها ورسالتها بشكل واضح، كما يجب على إدارة قسم الجودة أن تضع أهداف محكمة لسياسة ضمان الجودة ومتابع تنفيذها من جميع الجوانب، من التصميم إلى التنفيذ إلى النتائج. بالإضافة إلى جميع الأقسام الإدارية الأخرى في الجامعة، التي يجب أن تعمل مع بعضها بشكل متكامل وفق نظام إداري محكم يتم فيه تحديد الأدوار والمسؤوليات بشكل واضح، بالإضافة إلى توفير نظام معلومات محكم، يمكن من تسهيل عملية الاتصال بين مختلف الأقسام الإدارية وتمكين القدرة على العمل ضمن مجموعات لتدعيم روح الفريق وتسهيل اتخاذ القرارات الجماعية وتحسينها في مؤسسات التعليم العالي.

ب- الأهداف الأكاديمية:

- تمثل الأهداف الأكاديمية لتطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي فيما يلي:
- تطوير جودة المخرجات التعليمية في مؤسسات التعليم العالي، ورفع قدرتها على المنافسة في كافة أسواق العمل، سواء كانت محلية أو إقليمية أو عالمية، حيث يعمل ذلك على تقوية الثقة بها من قبل أصحاب العمل والمستفيدين منها⁽¹⁸⁾.
- ضمان كفاءة أداء مؤسسات التعليم الجامعي، وتخريج طلاب ذوي كفاءة عالية المستوى العلمي والمعرفي

إضافة إلى ما سبق، ذكر لويس ريشارد (Lewis Richard)، أن الاهتمام بضمان الجودة يرجع إلى الأسباب المتعلقة بزيادة عدد منظمات ضمان الجودة على المستوى العالمي وفسر ذلك بـ: ⁽²⁸⁾

- زيادة الوعي في العديد من البلدان بضرورة زيادة المسؤولية المالية لتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد المالية المحدودة.
- الحل التوفيقى الذي اختارته بعض البلدان، حيث وافقت السلطات العمومية على تخفيف الرقابة المباشرة التي تمارسها على مؤسسات التعليم العالي مقابل إنشاء آليات لضمان الجودة الخارجية.
- عملية التكامل الإقليمي الملاحظة على وجه الخصوص في أوروبا وأمريكا الجنوبية.
- تدويل التعليم العالي، وهو ما ينعكس على نمو التدريب العابر للحدود وفي الأهمية المتزايدة للاعتراف المتبادل بالمؤهلات والاعتمادات.

كما أضافت مارتان وستيلا (Martin et Stella) الأسباب التالية ⁽²⁹⁾:

- **العولمة واتفاقيات التجارة الدولية:** التي مست أكثر فأكثر أنظمة التعليم العالي (مع حركة الطلبة المتخرجين)، مما يطرح مجموعة من الأسئلة المتعلقة بذلك، مثل مقارنة المعايير وإمكانية تحويل القروض.
- **الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات (AGCS) للمنظمة العالمية للتجارة (OMC) وأسواق التعليم العالي العابرة للحدود:** مما يثير مجموعة من المخاوف بشأن عدم وجود تنظيم في خطة التعليم العالي العابر للحدود.

كما يمكننا إضافة مجموعة من الأسباب والتحديات التي أدت إلى زيادة الاهتمام بضمان الجودة في التعليم العالي والتي سنقوم بتلخيصها في النقاط التالية:

- **التقدم العلمي والتكنولوجي:** التي يشكل تحديا صعبا وكبيرا في مجال التعليم العالي، الأمر الذي يجعل من عملية الإصلاح والتطوير ضرورة حتمية لا رجعة فيها، مما يستوجب البحث في تكنولوجيات الإعلام والاتصال، التعليم الإلكتروني، عالمية المناهج وطرق التدريس وتبادل الخبرات

الوقوع في الأخطاء، من تطبيق عمليات الرقابة الوقائية وفقا للمعايير العالمية لضمان الجودة. أما على مستوى المخرجات فيتعلق الأمر بقيام مؤسسات التعليم العالي بتطوير جودة مخرجاتها المتمثلة في الطلبة المتخرجين، ورفع قدرتها على المنافسة المحلية والعالمية وإمكانية التكيف مع المستجدات التقنية والمعرفية الجديدة، مما يتيح إمكانية المراقبة والمسائلة من طرف كافة الهيئات المسؤولة على ذلك. الأمر الذي يساهم في كسب ثقة جميع الأطراف الفاعلة في المؤسسة وكسب ثقة الجمهور والمجتمع ككل بالمنتج التعليمي وإمكانية الاعتماد عليه، وبالتالي البلوغ إلى المعايير العالمية لضمان الجودة والاعتماد وإمكانية الوصول إلى درجة الامتياز.

ثانيا- تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي كضرورة حتمية لمواجهة التحديات:

ظهرت الحاجة إلى تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، بناء على اشتداد ظاهرة العولمة، أين أصبح لزاما على هذه المؤسسات أن تواكب التطور والتقدم الحاصلين في العالم، وذلك مع تدني مخرجات التعليم العالي وعدم مواظمتها لمتطلبات سوق الشغل خاصة في الدول النامية، إضافة إلى ازدياد ظاهرة خوصصة التعليم من جراء ارتفاع التكاليف التي تتحملها الدولة وظهور المنظمات العالمية لضمان الجودة، التي تعمل على تحديد السياسات والشروط والمعايير العالمية الواجب على الجامعات العمل بها، حتى تحصل على درجة الاعتماد والاعتراف وحتى ترقى شهاداتها لمستوى الجودة المطلوبة، التي أصبحت ضرورة حتمية من جراء انفتاح الجامعات على المنافسة العالمية.

- الأسباب والتحديات الدافعة للاهتمام بضمان الجودة في التعليم العالي:

يرجع الاهتمام بضمان الجودة على المستوى الدولي حسب ترومبلاي وكيس (Tremblay et kis) لما يلي: ⁽²⁷⁾

- **تبنى العديد من الحكومات لاتجاهات التسيير العمومي الجديد.**
- **تدويل التعليم العالي وظهور التدريب العابر للحدود، الأمر الذي أثار العديد من التساؤلات حول معايير الجودة ومدى موائمة هياكل التدريب.**

التسعينيات في أجزاء مختلفة من العالم ولاسيما في الدول النامية، الأمر الذي يستدعي ضرورة تبني المناهج العلمية المحكمة التي تأخذ في الاعتبار ضرورة إعداد الطالب لعالم الشغل ومساعدته في أخذ التدريب ذو الكفاءة والفعالية العالية حتى يكون أقل عرضة للبطالة.

- **انفتاح التعليم العالي على القطاع الخاص:** مع تزايد الطلب الاجتماعي والاقتصادي على التعليم العالي أخذ القطاع الخاص في الاستثمار فيه بوصفه قطاعا مربحا، وقامت السلطات العامة بتأييد هذا التوجه من خلال تقديم الدعم له، مع الاستمرار في تحديد مجال التدخل كلما استدعت الضرورة ذلك.

- **تنويع الدروس:** وفقا للعديد من الباحثين وحسب رأي مختلف السلطات العامة، فإن هذا التنوع في الدروس والتخصصات من شأنه أن يخلق مواهب ومهارات ودوافع جديدة، كما من شأنه أن يفتح آفاق مهنية ووظائف متنوعة لعدد كبير من الطلاب، هذه الوظائف تتطلب مؤهلات علمية عالية تتماشى مع عصر التكنولوجيا الجديدة والاقتصاد المعرفي.

- **المراحل الضرورية لتطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي:**

تعرف، كذلك، بمراحل تطبيق نظام ضمان الجودة، وهي تمثل الخطوات الأساسية التي يجب على المؤسسة إتباعها حتى تتبنى نظام ضمان الجودة وتتمكن بعد ذلك من الحصول على الاعتماد. تتمثل مراحل تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في كل من: مرحلة تشكيل سياسة الجودة، مرحلة ضمان الجودة الداخلية أو التقييم الداخلي للجودة ومرحلة ضمان الجودة الخارجية.

أ- **مرحلة تشكيل سياسة الجودة:** يطرح تطبيق نظام ضمان الجودة على المستوى السياسي الأسئلة التالية⁽³⁰⁾:

- **تحديد أهداف النظام (لماذا نطبق النظام؟):** تعتبر عملية اتخاذ القرار في تحديد الهدف المناسب من تطبيق نظام ضمان الجودة جوهر عملية تسييره، وتباین الأهداف من تطبيقه من رقابة الجودة، المسائلة وتحسين الجودة.

- **اختيار الآليات (ما هي الآلية المناسبة؟):** بناء على ما تم تحديده من أهداف، يطرح الانشغال الثاني والمتمثل في

المهارات بين الطلبة والأساتذة دون الحاجة إلى تنقلهم، الأمر الذي يؤدي إلى ضرورة البحث في إيجاد سبل مشتركة لضمان جودة التعليم العالي وإمكانية اعتمادها من طرف مختلف دول العالم.

- **التغيرات المتسارعة في الاقتصاد العالمي:** التي كان لها أثرها في معظم أو في جميع اقتصاديات الدول، لقد أصبحت النظم الاقتصادية متداخلة ومتأثرة ببعضها البعض ومرتبطة ارتباطا وثيقا بالسوق، نتيجة إزالة الحواجز الجمركية، حيث أصبح نظام اقتصادي عالمي واحد، تديره منظمات عالمية لها تأثيراتها في جميع اقتصاديات الدول، الأمر الذي يدفع بهذه الأخيرة للبحث عن سبل المنافسة العالمية والبقاء من خلال البحث عن المتخرجين الجامعيين ذوي الكفاءة والخبرة والمهارة والذين سيعملون على الرفع من كفاءة الاقتصاد في جميع المجالات.

- **النمو السكاني وزيادة الطلب على التعليم العالي:** لقد أدت زيادة الطلب على التعليم العالي إلى التوسع الكمي في عدد الطلاب في جميع أنحاء العالم، الأمر الذي يشكل حسب جميع البحوث الدولية أكبر مشكلة وتحدي يواجه مؤسسات التعليم العالي. حيث شهد النمو السريع للتكنولوجيا الجديدة المزيد من حاجة الاقتصاد للخريجين ذوي الكفاءة العالية من خلال ما يسمى باقتصاد المعرفة الذي يتطلب مؤهلات عالية على نحو متزايد.

- **صعوبة التمويل:** تكمن صعوبة التمويل في مجال البحث عن جودة مخرجات التعليم العالي، من خلال التخفيضات في الميزانية العامة للتعليم العالي للدولة، والبحث عن مصادر تمويل جديدة ومتنوعة. ففي سنوات الثمانينات واجهت الجامعات في العديد من بلدان منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية، تخفيضات حادة في الميزانية العامة للجامعة، وأصبح قطاع التعليم العالي منذ ثمانينيات القرن الماضي يعتبر قطاعا مهما ومكلفا من أهم قطاعات اقتصاديات البلد، الأمر الذي يستوجب على الدولة الاهتمام به من خلال مراقبة وتخفيض التكاليف واستغلال الموارد بشكل أمثل للحصول على أفضل النتائج بأقل تكلفة وفقا لمبدأ الكفاءة والفعالية.

- **تزايد ظاهرة بطالة الخريجين الجامعيين:** يعتبرها الكثير من المؤلفين ظاهرة دولية أخذت في التزايد منذ بداية

يطلق على هذا النوع من التحسين المستمر بعجلة "ديمنج"^{(33)*}.

- وضع نظام داخلي وإطار مرجعي للجودة:

- يعرف مرجع الجودة (Référenciel Qualité) بأنه: "مجموعة المبادئ و/أو الأهداف، التي تنظمها المؤسسة في إطار مهامها للاستجابة لمتطلبات العاملين والعملاء وكذلك موظفيها والذي يمكن أن يتفرع إلى مجموعة من المعايير والمقاييس مصحوبة بقواعد الترجمة"⁽³⁴⁾.

- كما يعرف بأنه: "جملة أهداف تعدها مؤسسة التعليم العالي، تحسباً للتقييم الذاتي، ليكون بمثابة دليل اندماج إدارة المؤسسة في مسار الجودة، ويكون وصف النتائج المنتظرة وعرض الأجهزة المتوفرة، ثم العمليات المنجزة ومؤشرات القياس، هي العناصر التي ستبرز في عملية التقييم الذاتي"⁽³⁵⁾.
بناءً عليه فإن النظام الداخلي للجودة هو المرجع الذي تقوم مؤسسات التعليم العالي بالاعتماد عليه للقيام بعملية التقييم الذاتي من أجل الاندماج في مسار الجودة.

- التقييم الذاتي للجودة: يعتبر التقييم الذاتي عنصراً مهماً من عناصر ضمان الجودة الداخلية، وقد أعطيت له مجموعة من التعريفات نذكر منها: "أنه إجراء دوري ومستمر يمارس من قبل موظفي مؤسسة التعليم العالي، لقياس نتائج مختلف أنشطتها، حيث ينتهي بتقديم تقرير نهائي تستند عليه هيئات ضمان الجودة الخارجية للقيام بعملية اعتمادها"⁽³⁶⁾.

- كما يعرف بأنه: "إجراء منهجي لجمع البيانات بهدف إعداد تقرير التقييم الذاتي"⁽³⁷⁾.

وهذا، فإن عملية التقييم الذاتي، هي أن تقوم المؤسسة بتقييم نفسها بنفسها بهدف الحصول على الاعتماد من طرف الهيئات الخارجية.

وتمر عملية التقييم الذاتي بالمراحل التالية:

- مرحلة تمهيد التقييم الذاتي: تقوم على إرساء ثقافة حقيقية للتقييم، من خلال توفير عناصر أساسية تؤثر مباشرة على إجراء المراحل المالية، ومن بين هذه العناصر نذكر: نظام الإعلام الآلي، الوثائق الرسمية الضرورية، الوثائق المرجعية المستعملة وتحسيس الأطراف المشاركة (أساتذة، طلبة، عمال الدعم والإسناد)⁽³⁸⁾.

تحديد الآليات المناسبة لتحقيق الأهداف المسطرة من: آلية التقييم، آلية الاعتماد وآلية التدقيق.

- نطاق وأبعاد النظام (ما هو الحجم؟): تطرح مسألة تحديد النطاق الذي يعني بتطبيق نظام ضمان الجودة هي الأخرى نفسها بإلحاح في هذه المرحلة، فمن الضروري دراسة وتحديد النطاق الذي يعني بتطبيق نظام ضمان الجودة، سواء كانت مؤسسات تعليمية عامة، مؤسسات تعليمية خاصة، جميع المؤسسات التعليمية أو بعضها، مؤسساتي أو برامجي، جميع البرامج، مؤسسة تعليمية أجنبية أو وطنية.

ب- مرحلة ضمان الجودة الداخلية أو التقييم الداخلي للجودة: تمثل ثاني مرحلة لتطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي. فبعد القيام بتشكيل سياسة الجودة وتحديد الإطار المناسب لها، يجب على مؤسسة التعليم العالي المرور إلى مرحلة ضمان الجودة الداخلية، التي تعرف بأنها: "واحدة من الركائز الثلاثة لنظام ضمان الجودة، وتكون في قلب ثقافة الجودة للمؤسسة، إذ تتعلق بالمؤسسة نفسها، وهي تمثل محور أساسي لتنمية ثقافة الجودة داخلها، ولقد تم تصميمها من طرف المؤسسة كجزء من كيانها وميزاتها لتلبية احتياجاتها الخاصة"⁽³¹⁾، كما تعرف بأنها: "جملة من الممارسات الداخلية، التي تهدف إلى ممارسة وتحسين جودة عمليات المؤسسة"⁽³²⁾. بناءً على ما سبق فضمن الجودة الداخلية هي كل الممارسات التي تتم داخل المؤسسة، والتي تهدف إلى تطوير وتحسين جودة عملياتها وغرس ثقافة الجودة فيها.

تتم عملية ضمان الجودة الداخلية من خلال القيام بجملة من الممارسات المتمثلة في: إدارة وتحسين الجودة، وضع نظام داخلي وإطار مرجعي للجودة والتقييم الذاتي للجودة.

- إدارة وتحسين الجودة: حيث يجب أن يكون هناك إستراتيجية واضحة وسياسة وإجراءات خاصة بإدارة الجودة لكل مؤسسة ولكل برنامج، وتكون رسمية ومعلن عنها، كما يجب العمل على نشر ثقافة الجودة وإدارتها كخطوة أساسية لتحقيق الأهداف المسطرة، ويتوقف ذلك على ضرورة هيكلة وظيفة إدارة الجودة في مؤسسة التعليم العالي والتي تعنى بمهام التخطيط، التنفيذ، الفحص والتصحيح، بهدف تحقيق التحسين المستمر في جودة خدمات التعليم العالي،

التعليم والإنتاج العلمي وخدمات المجتمع تحترم متطلبات الجودة الدنيا، بمعنى المقاييس، القواعد، المعايير والمواصفات المعتادة، إذ يستجيب لحاجة الحكومات لمراقبة الجودة بدقة كبيرة لدى القطاع العام أو القطاع الخاص على حد سواء، وذلك لحماية المستهلكين الوطنيين وضمان أن عرض التعليم العالي يتوافق مع الأهداف الوطنية للتطوير.

- المساءلة (La reddition des comptes): يرتبط غالبا بالاهتمام بجودة الأداء والشفافية والضمانات العامة مع قبول التنوع القومي والمؤسسي والتخصصي، فالهدف الأساسي لضمان الجودة الخارجية يستخدم لفرض المسؤولية وليضمن أصحاب المصلحة بأن مستوى جودة المؤسسات مقبول أو جيد جدا بهدف المقارنة الدولية للمؤسسات العامة أو الخاصة. كما تعتبر المقارنة المرجعية كتحدي لكسب ثقة الجمهور وجها لوجه مع المؤسسة، كذلك اعتماد النظام لشهادة المطابقة للمقاييس من أجل اكتساب مكانة معترف بها وأحيانا من أجل الترخيص بالعمل.

- تحسين الممارسات وتقييمها (Amélioration et Evaluation des Pratiques): وذلك في التعليم والبحث والتسيير وخدمة المجتمع وهي تبين التوجه للتحسين، وهذا بتطوير التطبيقات الجيدة للمنظمة عن طريق التقييم الذاتي الرسمي والمهجي لكل الأطراف الفاعلة في خبرتهم الشخصية في التعليم والبحث والتسيير.

وبالتالي فمراحل تطبيق ضمان الجودة تمثل المراحل الضرورية التي يجب على أي مؤسسة تعليم عالي أن تقوم بها حتى تتمكن من التطوير والتحسين المستمر، وحتى تتمكن من مواكبة النهج الذي سارت عليه الجامعات الرائدة في العالم. فتطبيق ضمان الجودة هو السبيل الوحيد الذي يمكنها من مراقبة نفسها وتجنب الأخطاء قبل الوقوع فيها، وبالتالي تخفيض تكاليف التعليم العالي وازدياد المنافسة الإيجابية فيه، من خلال وكالات التقييم والاعتماد المحلية والدولية.

- معوقات ومقومات نجاح تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

لا يمكن نجاح تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، إلا من خلال دراسة مقومات نجاحه أو

- مرحلة التقييم الذاتي: بعد قيام مؤسسة التعليم العالي بإرساء ثقافة التقييم وتوفير العناصر اللازمة له، تنتقل إلى تطبيق مراحلها والمتمثلة في كل من⁽³⁹⁾: مرحلة التحضير، التي تشمل تكوين لجنة تقييم ذاتي، مرحلة الإنجاز، ويتم من خلالها، تحديد خطط العمل المتكونة أساسا من زيارات واجتماعات دورية، رزنامة النشاطات، تشخيص مصادر الإعلام وجمع المعلومات وتحليلها ليتم في الأخير إعداد تقرير التقييم الذاتي، إلى أن تأتي مرحلة إعداد تقرير التقييم الذاتي، الذي هو عبارة عن وثيقة وصف وتحليل في أن واحد، لأنه يعطي نظرة شاملة ونقدية للميادين المدروسة، من خلال تحديد نقاط قوتها ونقاط ضعفها. ويسلم هذا التقرير للمسئول الأول للمؤسسة التي تم تقييمها، والذي يمكن أن يقبله أو يطلب تعديلات، وفي جميع الحالات يجب أن يصادق عليه، كما يمكن أن يكون مطلوبا من طرف الوزارة الوصية أو من طرف وكالة التقييم الخارجي. أما آخر مرحلة فتمثل مرحلة التحسين: ويتم خلالها التكفل بمحاور التحسين المتصدرة خلال مرحلة التقييم الذاتي.

ج- مرحلة ضمان الجودة الخارجية: تمثل آخر مرحلة من مراحل تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي.

تعرف ضمان الجودة الخارجية بأنها: "الإجراءات الموضوعية من طرف منظمة خارجية، التي يمكن أن تكون منظمة لضمان الجودة، أو أي منظمة أخرى خارج المؤسسة، التي تقوم بتقييم عملها أو برامجها، لتحديد إذا كانت تفي بالمعايير المتفق عليها أو المحددة مسبقا"⁽⁴⁰⁾.

كما تعرف بأنها: "جملة من الممارسات التي تقوم بها هيئة خارجية مستقلة عموما، وعادة ما يطلق عليها تسمية وكالة التقييم/الاعتماد، التي تهدف إلى إضفاء شفافية وموضوعية على نتائج ممارسات مؤسسة التعليم العالي"⁽⁴¹⁾.

بناءً عليه، فإن ضمان الجودة الخارجية، هي عملية التقييم التي تقوم بها مؤسسة خارجية عن مؤسسة التعليم العالي، لتحديد ما إذا كانت في المستوى من حيث إيفائها بالشروط والمعايير اللازمة. وحسب المعهد الدولي للتخطيط تعمل ضمان الجودة الخارجية بتطبيق الوظائف التالية⁽⁴²⁾:

- مراقبة الجودة (Le contrôle de la qualité): يتم من خلال وكالة خارجية للمؤسسة، ويسمح بالتأكد من أن عرض

- توظيف العاملين اعتمادا على معايير الكفاءة والخبرة فقط، ونفس الشيء بالنسبة لاختيار الرؤساء والمسؤولين وقيادات العمل لضمان تحقيق الجودة في الأداء.
- المشاركة في اتخاذ القرارات وفي دراسة واختيار السياسات والعمليات المراد تحسينها، وذلك من خلال إشراك عمداء الكليات ورؤساء المراكز والأقسام وكذا إشراك الطلبة والعاملين في المؤسسة، ووصولاً إلى أبسط عامل في السلم التنظيمي.
- تدريب ورسكلة الأساتذة والعاملين بصفة دورية ومنظمة، وكذا توعيتهم على الجدية في العمل والتفويض والمراجعة الذاتية.
- استطلاع آراء الأساتذة والطلبة والعاملين بخصوص إمكانية تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعة، من خلال التعرف على اتجاهاتهم نحو ذلك، ومدى كفاية الإمكانيات المادية والبشرية وموائمة القواعد واللوائح المنظمة لأعمال الجامعة.
- وهناك من أضاف مجموعة من الطرق المساهمة في نجاح تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي والمتمثلة في⁽⁴³⁾:
- تكييف عمليات ضمان الجودة مع خصائص مؤسسات التعليم العالي.
- تحسين وتنسيق تقييم التعليم والبحث.
- القيام بأنشطة الابتكار المستمرة، مثل التغيرات الدورية في الأهداف ووكالات ضمان الجودة.
- تطوير خبرات في شكل ضمان الجودة في مجالات جديدة.
- هذه هي أهم المقومات أو الشروط الضرورية والمساهمة في نجاح تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي والتي إذا تمكنت هذه المؤسسات من تنفيذها استطاعت أن تضمن جزء كبير من نجاح تطبيق ضمان الجودة فيها.

خاتمة:

تبين لنا من خلال الدراسة، أن تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي يعد ضرورة حتمية لا رجعة فيها، خاصة مع التغيرات الكبيرة التي يشهدها العالم والتحديات التي تواجه الدول النامية. حيث قامت العديد من الدول

الشروط الضرورية، لذلك وكذا المعوقات أو المعرقلات التي تحول دون ذلك.

بعد الدراسة والتحليل، تمكنا من إبراز أهم معوقات تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، والتي يمكننا حصرها في:

- تحمل تكاليف ونفقات زائدة من جراء تطبيق نظام ضمان الجودة، قد تكون المؤسسة في غنى عنها.
- التجزؤ والانشقاق الذي يمكن أن يحصل في هيكل ضمان الجودة، والذي يكون سببه عدم التنسيق بين مختلف الهيئات والمصالح.
- صعوبة نشر المعلومات وإنجاز التقارير التي تكون في بعض الأحيان صعبة الفهم من قبل غير المتخصصين.
- صعوبة بناء نظام معلومات فعال حول الطلبة وتطويرهم المهني، وتحسين وتطوير المعلومات اللازمة حول الجودة.
- نقص وضعف التكوين المتعمق والمتخصص بضمن الجودة لجميع أعضاء هيئة التدريس ولجميع العاملين والمسؤولين في مؤسسات التعليم العالي.
- أما عن مقومات نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، فيمكننا حصرها في التالي:
- نشر الوعي في المجتمع بقيمة الجودة وضرورة السعي نحو تحقيقها في حياة الأفراد والمجتمع بصفة عامة، وكذا تعزيز ثقافة الجودة والاعتماد بين مختلف العاملين في مؤسسة التعليم العالي.
- نشر ثقافة إتقان العمل والصدق مع الذات والثواب والعقاب في المجتمع، فمثل هذه القناعات تساهم كثيراً في ضمان الجودة، فإذا أدرك كل فرد أنه سيجازي إذا قام بعمل جيد أو إذا أتى بقيمة مضافة للجامعة والتعليم العالي بصفة عامة سعى بكل ما أوتي بقوة نحو ذلك، ونفس الشيء إذا ما عرف أنه سيعاقب فإنه سيسعى نحو الابتعاد عن الأخطاء.
- العمل بنظام الحوافز والمكافآت حسب الجدارة والأهلية وليس حسب الأقدمية.

خدمات التعليم العالي، ثم وضع نظام داخلي وإطار مرجعي للجودة، الذي يتم الاعتماد عليه في عملية التقييم الذاتي للمؤسسة، بعدها تأتي عملية التقييم الذاتي أين تقوم مؤسسات التعليم العالي بتقييم نفسها بنفسها كخطوة مبدئية للحصول على الاعتماد الخارجي. بعدها تأتي آخر مرحلة والمتمثلة في مرحلة ضمان الجودة الخارجية والتي تعنى بتطبيق الوظائف المتمثلة في كل من مراقبة الجودة ومراجعة الحسابات وتحسين وتقييم التطبيقات.

- فإذا قامت مؤسسات التعليم العالي بتطبيق ضمان الجودة بطريقة صحيحة وسليمة، تمكنت من تحقيق أهدافها المسطرة سواء على المستوى الإداري أو على المستوى الأكاديمي من خلال التركيز على أساليب ومقومات النجاح، والتي لا يمكن أن تكون إلا من خلال تعزيز ثقافة الجودة والاعتماد الأكاديمي، ونشر الوعي المجتمعي العام بقيمة الجودة والسعي في تحقيقها، واعتماد معايير الكفاءة والخبرة فقط في اختيار قادة العمل واعتماد نظام محكم لتطبيقه بالنظر إلى الإمكانيات المادية والبشرية ومشاركة جميع الأفراد في ذلك واستطلاع آرائهم والتواصل المحكم بينهم.

الهوامش:

¹ - أبو الرب عماد وآخرون، ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، عمان: دار صفاء، 2010، الطبعة الأولى، ص 315.

² - Conseil supérieur de l'éducation, «l'assurance qualité à l'enseignement universitaire: une conception à promouvoir et à mettre en œuvre», avis à la ministre de l'éducation, du loisir et du sport, février 2012, Québec p 08

³ - Conseil supérieur de l'éducation, **op.cit**, p 13.

⁴ - Nabil BOUZIDE, Zineddine BEROUCHE, « Assurance qualité dans l'enseignement supérieur » Module 2, Commission nationale pour l'implémentation de l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur, (CIAQUE), session 3, du 21 au 23 octobre 2012, p 18.

⁵ - Idem.

⁶ - Martin MICHAELA, Stella ANTONY, « Assurance qualité externe dans l'enseignement supérieur: les options », UNESCO : Institut international de planification de l'éducation, Paris, 2007, p 38.

⁷ - Conseil supérieur de l'éducation, **op.cit**, p 13.

⁸ - Nabil BOUZIDE, Zineddine BEROUCHE, **op.cit**, p 18.

⁹ - Martin MICHAELA, Stella ANTONY, **op.cit**, p 40.

¹⁰ - Idem.

بدراسة مدى إمكانية تطبيق ضمان الجودة في مؤسساتها والشروط اللازمة لذلك، وبعد الدراسة التي قمنا بها توصلنا إلى النتائج التالية:

- تمثل آليات ضمان الجودة مجموعة الميكانيزمات الأساسية الخاصة بضمان الجودة الخارجية، التي يتم اعتمادها من قبل مؤسسات التعليم العالي والمتمثلة في كل من الاعتماد، الذي يؤدي إلى منح الشهادة للاعتراف باستيفاء مؤسسة التعليم العالي للشروط اللازمة لضمان الجودة، ثم التقييم الذي يعنى عمليات التقييم الخارجي لمؤسسات التعليم العالي الذي يركز على كل من مدخلات، عمليات ومخرجات التعليم العالي، ثم التدقيق الذي يبين إلى أي مدى تكون مؤسسات التعليم العالي وفية لأهدافها الخاصة، من خلال تقييم نقاط القوة والضعف في آليات ضمان الجودة المعتمدة بها.

- ترجع الحاجة إلى تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي من خلال مجموعة من الأسباب والتحديات الدافعة للاهتمام بذلك، والتي تعود معظمها إلى زيادة ظاهرة العولمة وضرورة مواكبة التطورات الحاصلة على مستوى العالم، وما يتجر على ذلك من ظاهرة تدويل التعليم وظهور التدريب العابر للحدود، بالإضافة إلى ظهور المنظمات العالمية لضمان الجودة التي تقوم بتحديد المعايير العالمية والشروط الواجب العمل بها من طرف الجامعات، حتى ترقى لمستويات الجودة المطلوبة.

- يتم تطبيق ضمان الجودة بالمرور بمجموعة من المراحل، بدءاً من مرحلة تشكيل سياسة الجودة، وذلك من خلال تحديد أهداف نظام ضمان الجودة، من رقابة الجودة، المسائلة وتحسين الجودة، إلى اختيار الآليات المناسبة له لتحقيق الأهداف المسطرة من آلية التقييم، آلية الاعتماد والية التدقيق، إلى تحديد حجم النظام ونطاقه وأبعاده، من خلال تبين ما إذا كانت المؤسسة التعليمية محل التطبيق عامة أو خاصة، أو إذا كان النظام مؤسساتي أو برامجي.

- تمثل ضمان الجودة الداخلية ثاني مرحلة من مراحل تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، وتتم من خلال القيام بجولة من الممارسات المتمثلة في إدارة وتحسين الجودة، بهدف تحقيق التحسين المستمر في جودة

Erasmusplus-lebanon.org/sites/default/files/documents/reader_IQA_final_fr.pdf , consulté le :01/01/2017.

³² - Lazar VLASCEANU, Laura GRUNBERG, Dan PARLEA, "Quality assurance and Accreditation: A Glossary of Basic Terms and Definition", UNESCO-CEPES, Bucharest, 2007, p74.

³³ - صليحة رقاد، مرجع سبق ذكره، ص 80.

* للإطلاع أكثر أنظر: راتب جليل الصويص، غالب جليل الصويص وآخرون، إدارة الجودة المعاصرة، الأردن: دار اليازوري، 2009، ص 104.

³⁴ - A. HERZALLAH, "Autoévaluation", **Support De Cours De La Session 3**, La Formation Des RAQ, CIAQES, MESRS, Algérie, p 3.

³⁵ - كمال بداري، فارس بوباكور، عبد الكريم حرز الله، ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي: إعداد وإنجاح التقييم الذاتي، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2013، ص 55.

³⁶ - A. HERZALLAH, **op cit**, p 02.

³⁷ - IIEP-UNESCO, "Assurance Qualité Externe : Options Pour Les Gestionnaires de L'enseignement Supérieur", module 2, **Evaluer La Qualité**, paris, 2011, p09.

³⁸ - صليحة رقاد، مرجع سبق ذكره، ص 90.

³⁹ - كمال بداري، فارس بوباكور، عبد الكريم حرز الله، مرجع سبق ذكره، ص ص 98-110.

⁴⁰ - Martin MICHAELA, Stella ANTONY, **op cit**, p 38.

⁴¹ - صليحة رقاد، مرجع سبق ذكره، ص 73.

⁴² - Mandefu Yahisule Jean OTEMIKONGO, « assurance qualité dans l'enseignement supérieur et universitaire : état de l'art en république démocratique de Congo », **revue de l'IRSA**, n° 20, novembre 2014, pp 6-7.

⁴³ - Direction de l'éducation, division des politiques d'éducation et de la formation, OCDE, « assurer et améliorer la qualité dans l'enseignement supérieur », repères pour l'élaboration des politiques, septembre 2008, p 2.

¹¹ - سوسن شاكر مجيد، إدارة الجودة الشاملة، تطبيقات في الصناعة والتعليم، عمان: دار صفاء، 2007، ص 191.

¹² - طارق عبد الرؤوف عامر، إيهاب عيسى المصري، الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في التعليم: اتجاهات معاصرة، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2014، الطبعة الأولى، ص 272.

¹³ - نفس المرجع أعلاه.

¹⁴ - سوسن شاكر مجيد، مرجع سبق ذكره، ص 191.

¹⁵ - ياسر محمد السيد، "برنامج مقترح لتطبيق معايير ضمان جودة التعليم العالي السودانية في ضوء التصنيف العالمي للجامعات جامعة الخرطوم نموذجاً"، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي الثالث لضمان جودة التعليم العالي، (IACQA 2013)، خلال الفترة 2-2013/04/4، جامعة الزيتونة، الأردن، ص 26.

¹⁶ - نفس المرجع أعلاه.

¹⁷ - سوسن شاكر مجيد، مرجع سبق ذكره، ص 191.

¹⁸ - ياسر محمد السيد، مرجع سبق ذكره، ص 26.

¹⁹ - سحر محمد أبو راضي محمد، "تصور مقترح لضمان جودة التعليم الجامعي المصري في ضوء مدخل الإدارة الإستراتيجية"، **المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي**، المجلد الثامن، العدد 19، 2015، ص 105.

²⁰ - سوسن شاكر مجيد، مرجع سبق ذكره، ص 191.

²¹ - نفس المرجع السابق، ص 191.

²² - ياسر محمد السيد، مرجع سبق ذكره، ص 26.

²³ - نفس المرجع السابق، نفس الصفحة.

²⁴ - نفس المرجع السابق، نفس الصفحة.

²⁵ - طارق عبد الرؤوف عامر، إيهاب عيسى المصري، مرجع سبق ذكره، ص 274.

²⁶ - سحر محمد أبو راضي محمد، مرجع سبق ذكره، ص 105.

²⁷ - K Tremblay and Victoria Kis, "assuring and improving quality", Tertiary Education for the knowledge society-volume 1: **special features: Governance Funding Quality**, Organization de Cooperation et de Développement Economique, Paris, 2008, pp 259-261.

²⁸ - Lewis Richard, « L'avenir de l'assurance qualité au sein du système mondial d'enseignement supérieur », **L'enseignement supérieur à l'horizon 2030**, volume 2: mondialisation, Organisation de coopération et de développement économique, paris, 2011, pp383-384.

²⁹ - Martin Michaela, Stella Antony, **op cit**, p25.

³⁰ - صليحة رقاد، "تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: أفاقه ومعوقاته، دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري"، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف، 2014، ص ص 78-79.

³¹ - Erasmus + Liban-Higher Education Reform Experts, « Développement de l'assurance qualité interne », disponible sur le site internet :