معايير جودة الخدمة التعليمية في المؤسسة التربوية: تجارب عالمية رائدة في المجال

Standards of Educational Service Quality in Educational Institutions: Leading International Experiences in the Field

بن عامر منى[1]

جامعة الجزائر 03 إبراهيم سلطان شيبوط - الجزائر- m.bnmr.1986@gmail.com

تاريخ الاستلام:04/ 01/ 2026 **تاريخ القبول:** 18/ 05/ 2026

مستخلص

تعتبر الجودة القوة الدافعة الأساسية لجعل النظام التعليمي يحقق الأهداف الموكلة إليه من قبل المؤسسة التربوية، المجتمع والأطراف الأخرى ذات العلاقة ، وهي تستند إلى خصائص و مواصفات محددة ينبغي توفرها لضمان تحسين الأداء التربوي وتقديم مخرجات عالية الكفاءة متمثلة في طلاب يمتلكون المعارف والمهارات الأساسية التي تؤهلهم مستقبلا إلى خوض غمار الحياة العلمية و العملية بنجاح، وذلك على اعتبار أن المؤسسة التعليمية هي المصدر الرئيسي الذي يغذي باقي القطاعات بالكفاءات مما يجعلها المحرك الفعلي للتنمية على مستوى جميع الأصعدة.

إن تحقيق الجودة في التعليم يتطلب تكامل الجهود الداخلية مع التوجه نحو تبني معايير دولية وأنظمة اعتماد معترف بها، إلى جانب الاستفادة الواعية من التجارب العالمية الناجحة وتكييفها وفقا لخصوصيات كل مجتمع.

الكلمات المفتاحية: الجودة؛ الخدمة التعليمية؛ المؤسسة التربوية؛ الاعتماد الأكاديمي؛ الايزو 21001-2018

Abstract

Quality is the primary driving force that enables the educational system to achieve the goals assigned to it by the educational institution, society, and other relevant stakeholders. It is based on specific characteristics and standards that must be met to ensure the improvement of educational performance and to deliver highly competent outcomes. These outcomes are represented by students who possess the essential knowledge and skills that qualify them to successfully navigate their future academic and professional lives. This is because the educational institution is the main source that supplies other sectors with skilled professionals, making it the true engine of development at all levels.

Achieving quality in education requires the integration of internal efforts with a strategic shift toward adopting international standards and recognized accreditation systems, in addition to the conscious adaptation of successful global experiences in a way that aligns with the specific characteristics of each society

Keywords: Quality; Educational service; Educational institution; Academic accreditation; ISO 21001-2018.

مقدمة:

في ظل سعي المؤسسات لتحقيق التفوق والريادة في بيئة أعمال تتسم بالتغير المستمر والمنافسة الشديدة، برزت الحاجة الملحة إلى امتلاك عناصر تميزها عن غيرها وتدعم استمراريتها وتعزز قدرتها على النمو. وتُعد جودة

[1] المؤلف المراسل: بن عامر منى.

المخرجات من أبرز هذه العناصر، إذ تمثل أداة فعالة لاستقطاب العملاء وكسب رضاهم، ما يسهم في ترسيخ مكانة قوية ومرموقة للمؤسسة داخل السوق.

وتتسع تطبيقات الجودة لتشمل جميع المجالات باختلاف أنواعها الاقتصادية والثقافية والاجتماعية...، بما في ذلك قطاع التربية والتعليم الذي عرف خلال السنوات الأخيرة دخولا قويا ومتزايدا للمدارس الخاصة، بعدما كانت المدرسة العمومية تكتسحه لعقود.

وفي ظل هذه المعطيات الجديدة، فإن إدارة العملية التعليمية باتباع الأسلوب الروتيني التقليدي سيؤدي حتما إلى الجمود والتراجع عن مسايرة التحديات الراهنة، لذلك فإن من الأهمية بمكان العمل على تقديم خدمة تعليمية عالية الجودة تنعكس إيجابا على منتسبيها من الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والمستخدمين على حد سواء.

على ضوء ما سبق، تتجلى الإشكالية الرئيسية لبحثنا في السؤال التالي:

إلى أي مدى يمكن لمعايير جودة الخدمة التعليمية أن تسهم في الارتقاء بأداء المؤسسات التربوية، وما السبل الكفيلة بتوظيف التجارب الدولية الرائدة بما يدعم تحسين جودة التعليم وتطوير مخرجاته؟

وتنبثق عن هذه الإشكالية عدة أسئلة فرعية ستسمح لنا بالإلمام بكل جوانب الموضوع محل البحث وهي:

1- ماهو مفهوم الجودة في مجال الخدمات؟

2- كيف يمكن تقييم جودة الخدمات عامة والخدمة التربوية خاصة؟

3- ماهي مداخل تحقيق الجودة في الحقل التربوي؟

4- هل توجد تجارب رائدة يمكن أن يحتذى بها في مجال جودة التعليم؟

تأسيسا على الإشكالية المطروحة، تنطلق هذه الدراسة من فرضية رئيسية مفادها أن تحسين أداء المؤسسات التربوية يرتبط بمدى تبنّيها لمعايير جودة الخدمة التعليمية ضمن مقاربة شمولية قائمة على القياس العلمي، والالتزام بالمعايير الدولية، والاستفادة الواعية من التجارب العالمية الناجحة.

للإحاطة بمجمل أبعاد هذه الفرضية الأساسية، ندرج الفرضيات الفرعية التالية:

1- الجودة في قطاع الخدمات هو مفهومٌ ينطلق من تعزيز الجودة الداخلية و يرتكز على التحسين المستمر بهدف تحقيق التوافق بين توقعات المستفيدين ومستوى الأداء الفعلي المقدم.

2- إن اعتماد أدوات قياس علمية، مثل نموذج (ServQual)، يُسهم في تشخيص فجوات الأداء وتحسين مستوى الجودة داخل المؤسسات التربوية.

3- إن تكامل معايير الجودة المرتبطة بمكونات العملية التعليمية (الطالب، المعلم، المناهج، البيئة، والإدارة) يُعد شرطًا أساسيًا للارتقاء بالمخرجات التعليمية، كما أن تبنّي أنظمة الاعتماد الأكاديمي والمعايير الدولية، خاصة ISO 21001، يعزز القدرة التنافسية للمؤسسات التربوية.

4- إن الاستفادة من تجارب الدول التي حققت مراتب متقدمة عالميا في المجال التربوي على غرار قطر وفنلندا بصورة تتلاءم مع السياق الوطني من شأنها دعم جهود تعزيز جودة التعليم وتحسين نتائجه.

مجتمع الدراسة:

ينحصر مجتمع الدراسة في النظم التعليمية التي تتصدر الترتيب العالمي ورصد البيانات والنتائج الصادرة عنها في تقارير هيئات دولية مرموقة، وقد وقع الاختيار على دولتي قطر و فنلندا كعينة قصدية ممثلة لهذا المجتمع نظراً لتبوئهما مراتب متقدمة في مؤشرات الرخاء وجودة التعليم العالمية، إضافة إلى اختلاف السياقات الاقتصادية والثقافية بينهما وهو ما يسمح بإجراء تحليل مقارن أكثر عمقًا واستخلاص نتائج قابلة للتكييف مع واقع المدرسة الجزائرية.

حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة موضوعيًا في تحليل معايير جودة الخدمة التعليمية داخل المؤسسات التربوية، مع التركيز على الأبعاد الأساسية للجودة ونظم الاعتماد الأكاديمي بالإضافة للمعايير الدولية والمؤشرات ذات الصلة، أما من حيث الحدود المكانية فقد شملت الدراسة نماذج دولية مختارة (قطر وفنلندا) دون التوسع في باقي التجارب العالمية. وفيما يتعلق بالحدود الزمنية، فقد استندت الدراسة إلى الأدبيات الحديثة والتقارير الدولية المعاصرة ذات الصلة بجودة التعليم. كما تندرج الدراسة ضمن حدود منهجية وصفية تحليلية دون الاعتماد على دراسة ميدانية تطبيقية.

أهداف البحث:

انطلاقا من أهمية القطاع الذي نخصه بالدراسة، حيث لا يخفى على القاصي والداني أن المدرسة تعد اللبنة الأولى في رقي المجتمع وازدهاره في شتى الميادين، يأتي هذا البحث للإسهام في الارتقاء بالمدرسة الجزائرية إلى مصاف المدارس العربية والأجنبية التي كانت لها تجارب ملهمة في مجال الجودة، حيث أن النجاح في إرساء مدرسة يجد فيها كل متمدرس الرعاية التي تناسب قدراته واستعداداته وميولاته سيسهم في صناعة مبدع الغد مسيرا كان أم إطارا في شتى القطاعات. كما يسمح هذا البحث بتوسيع دائرة المعارف للباحثة من جهة، ولكافة المعنيين بالشأن التربوي أكاديميا أو ميدانيا.

الدراسات السابقة:

تستند الدراسة الحالية إلى جملة من الأبحاث التي تناولت جودة التعليم من زوايا متعددة، حيث ركزت الدراسات السابقة على أطر نظرية عامة مثل الاعتماد الأكاديمي (دراسة الزيادات ومحمد، 2006)، أو تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في تحسين الخدمات (دراسة الرشدي، 2009)، أو قياس الجودة في قطاعات غير تربوية كالبنوك باستخدام نموذج تحليل الفجوة (دراسة الصرن، 2004)، كما اتجهت بعض الأبحاث المحلية لتقييم الجودة في مؤسسات بعينها كجامعة ورقلة (بن زاهي ودادن، 2012). وتتميز الدراسة الحالية عن سابقاتها بسعيها لسد أوجه النقص من خلال تبني منهج متكامل لا يكتفي بالتنظير، بل يتعداه لإبراز الأدوات الكمية والمعايير الدولية المطبقة في تقييم جودة الخدمة التربوية. وتكمن القيمة المضافة لهذه الدراسة في إجرائها مقارنة دولية معمقة بين نموذج التعليم في قطر وفنلندا، لاستخلاص المبادئ القابلة للتطبيق في واقع المنظومة التربوية الجزائرية واقتراح خارطة طريق إجرائية تهدف للارتقاء بتصنيفها العالمي.

منهجية الدراسة:

تم الاستناد في هذه الدراسة إلى المنهج الوصفي التحليلي في مسار متكامل؛ حيث يقوم الجانب الوصفي من خلال مراجعة واستعراض الأدبيات النظرية المتعلقة بمفهوم الجودة ومعاييرها ونماذجها، بالإضافة إلى تحليل الوثائق والتقارير الرسمية المتاحة بهدف الرصد الدقيق لخصائص التجارب الدولية الرائدة في التعليم. أما الجانب التحليلي فيتولى تفسير هذه المعلومات والمقارنة بينها للكشف عن عوامل النجاح المشتركة، وصولًا إلى استخلاص النتائج للإجابة عن إشكالية البحث.

وقد اعتمدت الدراسة على جملة من الأدوات التحليلية المنسجمة مع المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم توظيف أسلوب تحليل المحتوى للأدبيات النظرية والدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمات التعليمية، إضافة إلى الاستعانة بالمؤشرات الكمية والنوعية الواردة في التقارير الدولية لتدعيم المقارنة التحليلية بين التجارب الدولية (قطر وفنلندا) واستخلاص عوامل النجاح المشتركة.

ومن أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة والإحاطة بكافة جوانبها، ارتأينا تقسيم الدراسة إلى ثلاثة محاور رئيسية:

المحور الأول: الخلفية النظرية للجودة في مجال الخدمات.

المحور الثاني: معايير الجودة في المؤسسة التربوية.

المحور الثالث: تجارب رائدة في مجال جودة التعليم.

1- الخلفية النظرية للجودة في مجال الخدمات

برز مفهوم الجودة QUALITY بوضوح إثر النهضة الصناعية اليابانية في خمسينيات القرن الماضي، وسرعان ما انتقل تأثيره إلى المؤسسات الغربية في الثمانينيات، ليحقق انتشارًا عالميًا واسعًا خلال التسعينيات. وهكذا، أصبحت الجودة منهجية رائدة لمعالجة القصور وتعزيز الأداء في مختلف المؤسسات، سواء كانت إنتاجية أم خدمية.

1-1 مفهوم الجودة

يعرف ف. جاليتو F. Galetto الجودة بأنها مجموعة من الخصائص التي يتميز بها النظام وتجعله قادرًا على تلبية احتياجات كل من العميل، المستخدم والمجتمع ((Galetto ,2006, p .06

كما ينظر للجودة على أنها أحد أنماط التعبير العفوي لوصف حالة الرضا التي يشعر بها الفرد من جراء استهلاك سلعة أو الاستفادة من خدمة معينة مما يجعلها تندرج ضمن خانة الأحكام الوصفية الذاتية غير المعيارية.

وعرفتها الجمعية الأمريكية للجودة بأنها الهيئة والخصائص الكلية للمنتج أو الخدمة التي تظهر وتعكس القدرة على إشباع حاجات صريحة وأخرى ضمنية (محمد، الزيادات، 2006، ص 21).

وقد تعبر الجودة عن مدى المطابقة لمواصفات قياسية دولية محددة بما يضمن تحسين الأداء وتلبية رغبات العملاء بفعالية.

ويتحدد مفهوم الجودة من خلال عدة أوجه وجوانب، فيمكن التمييز بين جودة التصميم (الجانب الهندسي أو الفني)، جودة المطابقة (جانب الصنع)، جودة الأداء (الجانب التسويقي)، والجودة من منطلق القيمة أي توافق أداء المنتج مع التكلفة والسعر (قدادة وآخرون، 2009، ص77).

وفي معرض تناولنا لمفهوم الجودة، لا يمكن إغفال ضرورة إدراجه ضمن إطاره الأشمل، والمتمثل في "إدارة الجودة الشاملة"، فبينما يُعد التركيز على الجودة إجراءً محدودًا أو ظرفيًا في كثير من الأحيان، تمثل إدارة الجودة الشاملة نهجًا إداريًا استراتيجيًا يقوم على منظومة من القيم، ويستند إلى المعلومات والمعطيات التي تتيح توظيف مهارات العاملين واستثمار طاقاتهم الفكرية في مختلف المستويات التنظيمية بشكل إبداعي، بهدف تحقيق التحسين المستمر لأداء المؤسسة. (محمد، الزيادات، 2006، ص 22 بتصرف).

2-1 جودة الخدمات

يتجه الاقتصاد العالمي المعاصر بخطى متسارعة نحو هيمنة قطاع الخدمات وهو أشعل فتيل منافسة شرسة بين المنظمات الخدمية، وفي خضم هذا الصراع لم تعد الجودة مجرد معيار ثانوي للمفاضلة بين العروض، بل ارتقت لتصبح حجر الزاوية والساحة الرئيسية للمنافسة، والسلاح الأكثر حسماً للبقاء

تتفق الأدبيات الإدارية والتسويقية على أن جودة الخدمة مفهوم مجرد عكس جودة السلع المادية التي يمكن تقييمها بمقاييس موضوعية، وهذا راجع إلى الخصائص الجوهرية التي تنفرد بها الخدمات وهي:

- اللاملموسية (Intangibility): الخدمة فكرة وأداء وتجربة يتعذر إدراكها ماديا، وهو ما يجعل تقييمها المسبق صعباً ويعتمد بشكل كبير على السمعة والثقة.

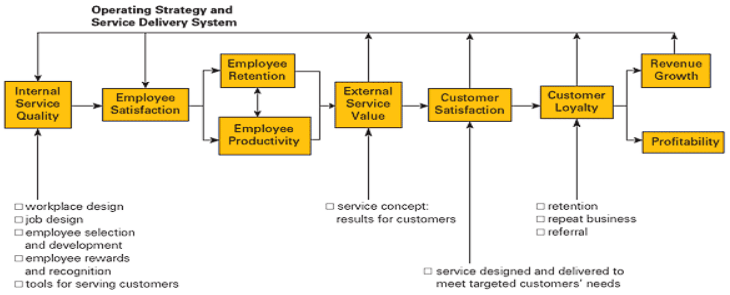
- التلازمية أو عدم الانفصال (Inseparability): حيث يتزامن تقديم الخدمة من طرف المؤسسة واقتنائها من قبل العميل، كما أنها تتطلب اتصالا وتفاعلا مباشرا مع العميل مما يضيف بعدا سلوكيا هاما..

- التباين أو عدم التجانس (Heterogeneity): ويقصد بذلك عدم تماثل مواصفات الخدمة المقدمة وصعوبة توحيد وتنميط مستوى أدائها لأنها تعتمد على العنصر البشري (مقدم الخدمة والعميل)، فأداء نفس الموظف قد يختلف من يوم لآخر ومن عميل لآخر.

- الفناء أو الهلاك (Perishability): لا يمكن تخزين الخدمات لبيعها أو استخدامها لاحقاً. فمقعد الطائرة الشاغر أو غرفة الفندق الفارغة هي خسارة دائمة لا يمكن تعويضها، لذلك فإن هذه الخاصية تضع ضغطاً هائلاً على المؤسسة لإدارة الطلب والقدرة الاستيعابية بكفاءة.

ومن هنا فإن المؤسسة الخدمية في سعيها لتحقيق الجودة توجه اهتمامها لكل من عملائها وموظفيها على حد سواء، كما أن تحقيق الأرباح هو النتيجة المباشرة لسلسلة من العلاقات السببية التي تبدأ من بيئة العمل الداخلية وهو ما تبينه سلسلة الخدمة والربح التي ظهرت في مجلة هارفارد للأعمال سنة 1994 على يد كل من ليونارد شليزنجر (Leonard Schlesinger)، إيرل ساسر (W. Earl Sasser) وجيمس إل هيسكيت (James L. Heskett)، وقد قدمت على الشكل التالي:

الشكل رقم (01): العلاقات داخل سلسلة الخدمة والربح



المصدر: موقع مجلة هارفارد للأعمال Putting the Service-Profit Chain to Work hbr.org

تتجلى الجودة في المؤسسة من خلال سلسلة علاقات تبدأ بالجودة الداخلية للخدمة، فمن خلال اختيار كفاءات بشرية مؤهلة، تهيئة بيئة عمل محفزة، ودعم موظفي الخطوط الأمامية يتعزز رضا العاملين ويزداد تفانيهم، مما يؤدي إلى أداء خدمي متميز يفوق توقعات العملاء فيزيد ولاءهم ويتكرر تعاملهم مع المؤسسة ويروجون لها، وهو ما يسهم بدوره في زيادة أرباح المؤسسة ونموها (الرشدي، 2009، ص 82 بتصرف).

3-1 معايير جودة الخدمات

أصبحت الجودة في قطاع الخدمات سلاحا تنافسيا حاسما لا يمكن إغفاله من قبل المؤسسة لتحقيق أهدافها، ولتحديد مستوى جودة الخدمة يستعان بالمعايير الخمسة التالية: (قدادة وآخرون، 2009، ص 197-198)

- الملموسية: رغم أن الخدمات غير ملموسة بطبيعتها (كما تمت الإشارة إليه سابقا) إلا أنها تقترن بجانب مادي يتجلى في المعدات، الأفراد، التكنولوجيا، التسهيلات، ... وتعمل كل هذه المكونات الملموسة مجتمعةً على رسم الصورة الذهنية للمؤسسة لدى عملائها.
- الاعتمادية: وهي تعكس مصداقية المؤسسة وقدرتها على الوفاء بالتزاماتها في تقديم خدمة في الوقت المحدد وبالدقة المطلوبة من المرة الأولى.
- الاستجابة: وهي تعبر عن درجة المرونة في تقديم الخدمة والتجاوب مع تطلعات ورغبات المستفيدين منها الحالية والمتوقعة.
- الموثوقية: وهي تتجلى في قدرة المؤسسة على بعث الثقة والأمان في نفوس العملاء لاسيما في مجال الخدمات التي تنطوي على معدلات مخاطرة عالية كخدمات البنوك والتأمين والصحة.
- الاهتمام: وهي تمثل العناية التي توليها المؤسسة لزبائنها من خلال التواصل الجيد معهم وتقديم الخدمة بشكل ودي ولبق.

انطلاقا من هذه المعايير الخمسة، جاءت إسهامات كل من Zeilhmal, Berry،A. Parasuraman سنة 1985 التي تعد البداية الحقيقية لتحديد مقاييس كمية لجودة الخدمة، حيث قاموا بتصميم ما يعرف بنموذج تحليل الفجوة ServQual الذي يعتمد على المقارنة بين توقعات الزبائن وإدراكهم لمستوى الأداء الفعلي للخدمة.

ويتضمن هذا النموذج خمس فجوات هي: (Ramya et al., 2019, p)39

- الفجوة بين توقعات العميل وتصورات الإدارة: تنشأ هذه الفجوة عندما لا تدرك الإدارة توقعات العملاء الحقيقية بدقة. غالبًا ما يرجع ذلك إلى قصور في أبحاث السوق، أو ضعف قنوات الاتصال التي تنقل صوت العميل (الحالي والمحتمل) إلى صانعي القرار داخل المؤسسة.

- الفجوة بين إدراك الإدارة لتوقعات الزبائن ومواصفات جودة الخدمة: تنتج هذه الفجوة عن عدم الاستجابة بشكل ثابت لمتطلبات العملاء وغياب التزام الإدارة بجودة الخدمة وذلك بسبب عدم وضوح مواصفات الجودة المستهدفة أو تعذر بلوغها.

- الفجوة بين مواصفات الجودة والخدمة المقدمة: وهي تعبر عن فجوة أداء الخدمة التي تنتج عن تقاعس الموظفين أو عدم استعدادهم للالتزام بمستوى الجودة المطلوب وهو ما يتوجب اعادة النظر في ادارة المؤسسة لمواردها البشرية خاصة فيما يتعلق بالدافعية والتحفيز.

- الفجوة بين تقديم الخدمة والاتصال الخارجي: وهي ناتجة عن الحملات الإعلانية المظللة والمبالغ فيها مما يرفع توقعات العملاء بشأن الجودة.

- الفجوة بين توقعات الزبون والخدمة المدركة: وهي ترتكز على التقييم الشخصي للجودة إن كانت عالية أو منخفضة والذي يعتمد أساسا على كيفية إدراك الزبائن للأداء الفعلي للخدمة.

وحسب مقياس ServQual يتم التعبير عن جودة الخدمة بحاصل قسمة الأداء (الذي يتحدد بناءا على الإدراك الفعلي للخدمة) على التوقعات Q = P / E، وهنا تنتج ثلاث حالات:

- الجودة تساوي الواحد أي تساوي الإدراك والتوقعات مما يعني أن الجودة مقبولة.

- الجودة أقل من الواحد أي أن التوقعات تفوق الإدراك مما يعني أن الجودة غير مقبولة.

- الجودة أكبر من الواحد أي أن الإدراك يفوق التوقعات مما يعني أن الجودة مفاجئة تتجاوز التوقعات، وهو ما يصنع الولاء المطلق..

ويجدر التنويه إلى أن هذا النموذج قائم على ثلاث افتراضات:

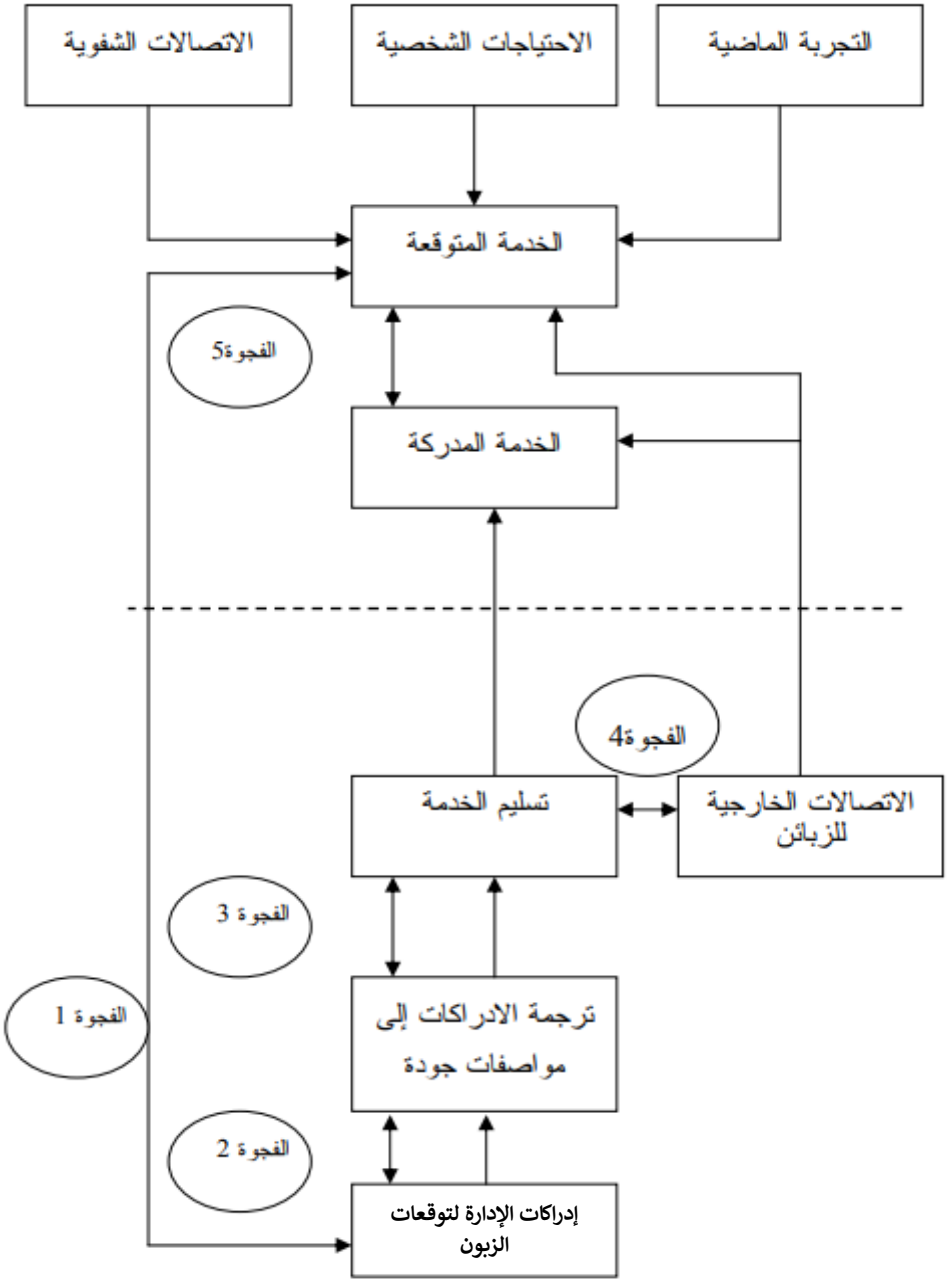
- أن الزبائن قادرون على التعبير عن توقعاتهم للخصائص العامة المميزة لجودة الخدمة.

- أن الزبائن قادرون على التمييز بين الإدراكات والتوقعات الحقيقية لمستوى الخدمة الفعلي الذي حصلوا عليه.

- وجود 22 سؤالا مبنية على المعايير الخمسة لجودة الخدمة المذكورة سابقا (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الموثوقية، الاهتمام) (الصرن، 2004، ص 12).

وفيما يلي شكل توضيحي لهذا النموذج:

الشكل رقم (02): نموذج الفجوة



المصدر: الصرن، 2004، ص 10.

ويبرز في هذا الصدد النموذج الاسكندنافي لجودة الخدمة (Nordic Model) الذي طوّره Christian Grönroos كأحد النماذج التفسيرية التي أسهمت في نقل دراسة جودة الخدمات من الطابع الوصفي إلى التحليل العميق، حيث يقوم هذا النموذج على فرضية أساسية مفادها أن جودة الخدمة المدركة هي بناء متعدد الأبعاد يتشكل من تفاعل ثلاثي بين الجودة التقنية (ما يتلقاه العميل فعليًا)، والجودة الوظيفية (كيفية تقديم الخدمة)، والصورة الذهنية للمؤسسة، وعليه فإنه لا يكتفي بتفسير جودة الخدمة بل يقدم إطارًا عاما يمكن من خلاله توجيه سياسات تحسين الجودة بشكل متكامل يجمع بين تحسين النتائج وتطوير العمليات وتعزيز الانطباعات الذهنية، بما يدعم تحقيق رضا العملاء وبناء الميزة التنافسية(Ghotbabadi and others,2012, p 03-04).

2-معايير الجودة في المؤسسة التربوية

يكمن جوهر جودة التعليم في قدرته على تنمية الكفاءات اللازمة لمواكبة متطلبات التنمية الشاملة. ولكي يكون نظام التعليم فعالاً، يجب أن يتسم بالمرونة الكافية للاستجابة لاحتياجات المجتمع الآنية من المهارات والتخصصات المطلوبة، وفي الوقت نفسه، يجب أن يمتلك رؤية استشرافية لتأهيل الكوادر القادرة على دفع عجلة التقدم في المستقبل ((Guorui et al.,2020, p.72، ويمكن أن تدل "جودة التعليم" أيضا على درجة صلاح الخدمة التربوية المقدمة وفعاليتها وكفاءتها قياسا بالمعايير الدولية من جهة، وبمعطيات البلد من جهة أخرى (وهبة، 2006، ص 06).

2-1 مفهوم جودة التعليم

تشير أدبيات البحث في مجال الجودة في التعليم إلى أنّه يمكن تعريفها من عدة مداخل على النحو الآتي:

- الجودة بمعنى التميز: يتجلى التميز في التعليم بالتركيز على مدخلات ومخرجات النظام التعليمي من تحديد متطلبات الدخول إليها أو التخرج منها، مثل الشروط القياسية لقبول الطلبة فيها، درجة صعوبة مقرراتها ونوعية الامتحانات التي يخضع لها الطلبة.

- الجودة بمعنى المواءمة مع الغايات: ينطلق هذا المدخل من غايات وأهداف المؤسسة أو البرنامج وتتحقق الجودة من خلال التأثير على العمليات التي تجرى داخل المؤسسة بالنظر إلى الموارد المتاحة لجعلها تحقق الغايات والأهداف المسطرة بشكل أفضل.

- الجودة بمعنى تأمين رضى المستفيدين وأصحاب الشأن المعنيين: وفقا لهذا المنظور تعكس الجودة قدرة المؤسسة أو البرنامج على الاستجابة لمتطلبات وتوقعات جميع الأطراف ذات العلاقة بالتربية والتعليم.

- الجودة بمعنى تأمين معايير الحد الأدنى: يرتكز هذا المدخل على ضرورة الالتزام بمجموعة من المعايير الواضحة والمحددة مسبقًا من طرف جهات خارجية مستقلة تشرف على عمليات ضمان الجودة لتعزيز الثقة بها وتأكيد مصداقيتها. ومن الأمثلة على ذلك معايير "الإيزو" المتعلقة بقطاع التعليم، بالإضافة إلى الاعتماد الأكاديمي الذي يهدف إلى تعزيز التميز في أداء المؤسسة التربوية، وهو ما سيتم التطرق إليه بمزيد من التفصيل في فقرات لاحقة.

2-2 معايير الجودة في التعليم

تختلف معايير الجودة من قطاع إلى آخر ومن مؤسسة لأخرى، إلّا أنها تلتقي في كثير من المبادئ والمرتكزات الأساسيّة، وفي مجال التعليم تتمحور الجودة حول المتمدرس أو الطالب وما يحمله من مهارات التفكير، البحث ، النقد، التحليل، القدرة عن التعبير عن الرأي، ... لذا فإن الأهداف في ظل الجودة ينبغي أن تعبر عن متطلبات السوق، وهو ما يقتضي إجراء مسح دقيق لحاجات الأفراد والمجتمع بمختلف مؤسساته ، كما ينبغي أن تتسم هذه الأهداف بالواقعية والمرونة تبعاً لتغير متطلبات المستفيدين من الخدمة التعليمية، ويمكن في هذا الصدد تناول معايير جودة الخدمة التعليمية من منظور اقتصادي و آخر إنساني.

يرتكز المنظور الاقتصادي على محددات كمية قابلة للقياس كنسب الالتحاق ومعدلات الاحتفاظ ومؤشرات العائد على الاستثمار في التعليم من حيث المكاسب والإنجاز المعرفي المحصل في الاختبارات الوطنية أو الدولية.

أما المنظور الإنساني فيشتمل على مستويين: يتعلق المستوى الأول بالجودة الداخلية أي جودة الفصل الدراسي وتتجلى في اكتساب المعرفة والمهارات، فيما يرتبط المستوى الثاني بالجودة الخارجية أي تحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية للمتعلمين ضمن البيئة التي يعيشون فيها (.(Barett et al., 2006, p.02-03

وإذا تطرقنا لهذه المعايير من زاوية نظر أخرى وبنوع من التفصيل، يمكننا تصنيف محددات الجودة في المؤسسة التربوية إلى ما يلي (بن زاهي ،دادن، 2012، ص 13، 15 بتصرف):

- معايير مرتبطة بالطالب من حيث القبول والانتقاء، نسبة عدد المتمدرسين إلى المعلمين، متوسط التكلفة الفردية، الخدمات التي تقدم للتلاميذ ومدى استعدادهم للتعلم.
- معايير مرتبطة بالمعلمين من حيث التأهيل العلمي والمهني للأساتذة واستعدادهم لتطوير مهاراتهم بشكل مستمر.
- معايير مرتبطة بالمناهج الدراسية وأساليب التدريس: من حيث أصالة المادة الدراسية ومواكبتها لمتغيرات العصر في آن واحد، إضافة إلى مدى توفر الأنشطة التي تجعل الطلاب محور العملية التعليمية مما يضمن التفاعل الإيجابي بين المدرس والمتمدرسين ويزيد دافعيتهم للتحصيل العلمي.
- معايير مرتبطة بالإمكانيات المادية من حيث الاعتمادات المالية، المرافق والبنى التحتية، شروط السلامة والأمان، الأجهزة والمعدات، التكنولوجيا وملاءمتها لأغراض التعلم.
- معايير مرتبطة بالأجهزة الإدارية من حيث مرونتها وفعاليتها في تجسيد أهداف الجودة من خلال تمكين العاملين وتوفير المناخ الملائم والتسهيلات اللازمة لذلك.
- معايير مرتبطة بالعلاقة بين المؤسسة التربوية والمجتمع من حيث مدى الاستجابة لاحتياجات المجتمع والمشاركة في حل مشكلاته، وربط التخصصات بطبيعة متطلباته، والتفاعل بين المدرسة بمواردها البشرية والفكرية والمجتمع بقطاعاته الإنتاجية والخدمية.

3-2 الاعتماد الأكاديمي ومعايير الإيزو 21001

في ظل تنامي عدد المؤسسات التربوية واشتداد حدة المنافسة بينها، لجأت هذه المدارس إلى مجموعة من الهيئات والمجالس المتخصصة بضمان الجودة لإبراز تفردها وتعزيز قدرتها على التنافس، ونخص بالذكر على سبيل المثال لا الحصر:

1-3-2الاعتماد الأكاديمي:

الاعتماد الأكاديمي هو مكانة أكاديمية تمنح للمؤسسة التعليمية مقابل استيفائها لمعايير جودة التعليم المقدم وفق ما يتفق عليه مع مؤسسات التقييم التربوية، وهو يشكل حافزا للوصول بها الى مستوى الجودة المنشود في مدخلاتها، عملياتها ومخرجاتها، كما يمكنها من اكتساب هوية مميزة ويدعم قدرتها على التنافس (محمد، الزيادات، 2006، ص 271).

ويركز مدخل الاعتماد الأكاديمي على مبدأ جودة المدخلات تؤدي إلى جودة المخرجات وعلى هذا الأساس يكون التركيز منصبا على مدى توفر سمات الجودة في كل من الطالب، المعلم، المنهج، والنظام الإداري.

ويصنف الاعتماد الأكاديمي في الحقل التربوي إلى الأنواع التالية (بن موسى والجودي، 2019، ص 334،333 بتصرف):

1-1-3-2 الاعتماد المؤسسي: هو عملية تقييم شاملة ومستقلة تخضع لها المؤسسة التعليمية أو المهنية للتأكد من التزامها بمجموعة من المعايير المحددة مسبقًا من قِبل جهات الاعتماد المعنية، وهو يهدف إلى تقييم المؤسسة ككل، بما

يشمل رؤيتها، رسالتها، أهدافها، ومدى تكامل أجزائها المختلفة مثل الأقسام الأكاديمية، البرامج الدراسية، الوحدات الإدارية، والبنية التحتية. حيث يتم التركيز على وحدة الهدف المؤسسي وجودة العمليات الداخلية.

2-1-3-2 الاعتماد التخصصي: هو عملية تقييم تركز على برنامج دراسي معين أو مجال مهني محدد، بهدف التحقق من مطابقته لمعايير الجودة الخاصة بالتخصص أو المهنة، وهو ينقسم بدوره إلى:

- الاعتماد البرامجي: يُعنى الاعتماد البرامجي بتقييم برنامج دراسي محدد، حيث تعترف منظمة مهنية أو متخصصة بأن البرنامج يحقق المعايير المحددة مسبقًا للجودة الأكاديمية أو المهنية. يركز هذا النوع من الاعتماد على مكونات البرنامج الدراسي، مثل المقررات الدراسية، أساليب التعليم، كفاءة أعضاء هيئة التدريس، والموارد المتاحة مثل المختبرات والمكتبات. كما قد يشمل تقييم النتائج التعليمية للطلاب، مثل مهاراتهم ومعارفهم، لضمان إعدادهم بشكل مناسب لسوق العمل. على سبيل المثال، برنامج دراسي في الهندسة قد يخضع للاعتماد من هيئة مثل ABET (مجلس اعتماد الهندسة والتكنولوجيا).
- الاعتماد المهني: وهو يُركز على تقييم كفاءة الأفراد وأهليتهم لمزاولة مهنة معينة، بناءً على امتلاكهم للمعارف، المهارات، والخبرات اللازمة.

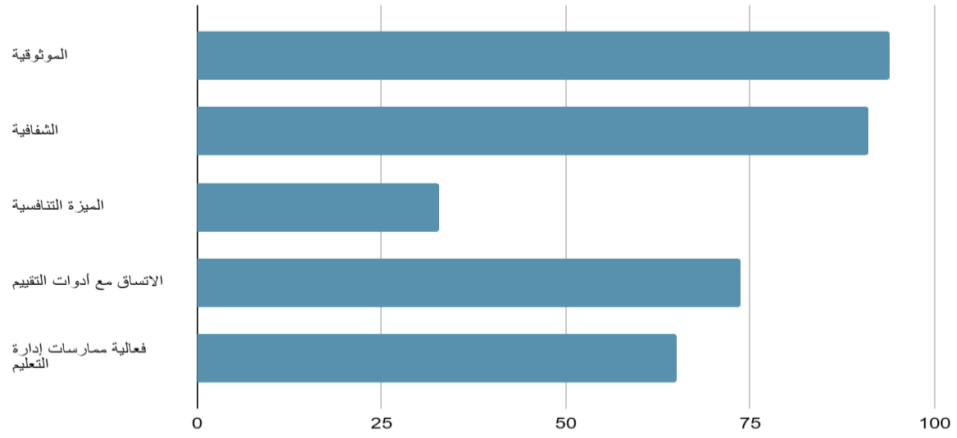
وقد برزت في هذا السياق عدة هيئات اعتماد دولية متخصصة في تقييم المدارس ومن أبرزها "منظمة الاعتماد الدولي" (IAO) وهي تعتبر كهيئة اعتماد رسمية في الولايات المتحدة الأمريكية وهي تحظى باعتراف واسع على المستوى العالمي، كما تضم أكبر تحالف لجمعيات الاعتماد الأمريكية وقد أشرفت على تقييم واعتماد أكثر من 30 ألف مدرسة في 100 بلد حول العالم (المحارمة، 2020، ص 427).

2-3-2 معايير الإيزو **ISO** 21001 :2018

تحدد المواصفة القياسية الدولية إيزو 21001: 2018 المبادئ التوجيهية لنظام إدارة المؤسسات التعليمية (EOMS) من رياض الأطفال إلى التعليم العالي والدراسات العليا، وكذلك مؤسسات التعليم والتدريب المهني وخدمات التعليم الإلكتروني، ويمكن من خلالها أن تثبت هذه الأخيرة اكتساب وتطوير الكفاءة من خلال التدريس أو التعلم أو البحث (موقع الشركة الدولية للتقييس، 2025).

وبلغة الأرقام يسمح الحصول على هذه المواصفة بتعزيز عدة جوانب على مستوى المؤسسة التربوية بنسب متفاوتة كما يوضحه المخطط التالي:

الشكل رقم (03): فوائد تطبيق نظم إدارة المؤسسات التعليمية إيزو21001: 2018



المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على: ttps://iso-jo.com/wp-content/uploads/2020/01/Consulting-Brochure_21001_ver2020.pdfh

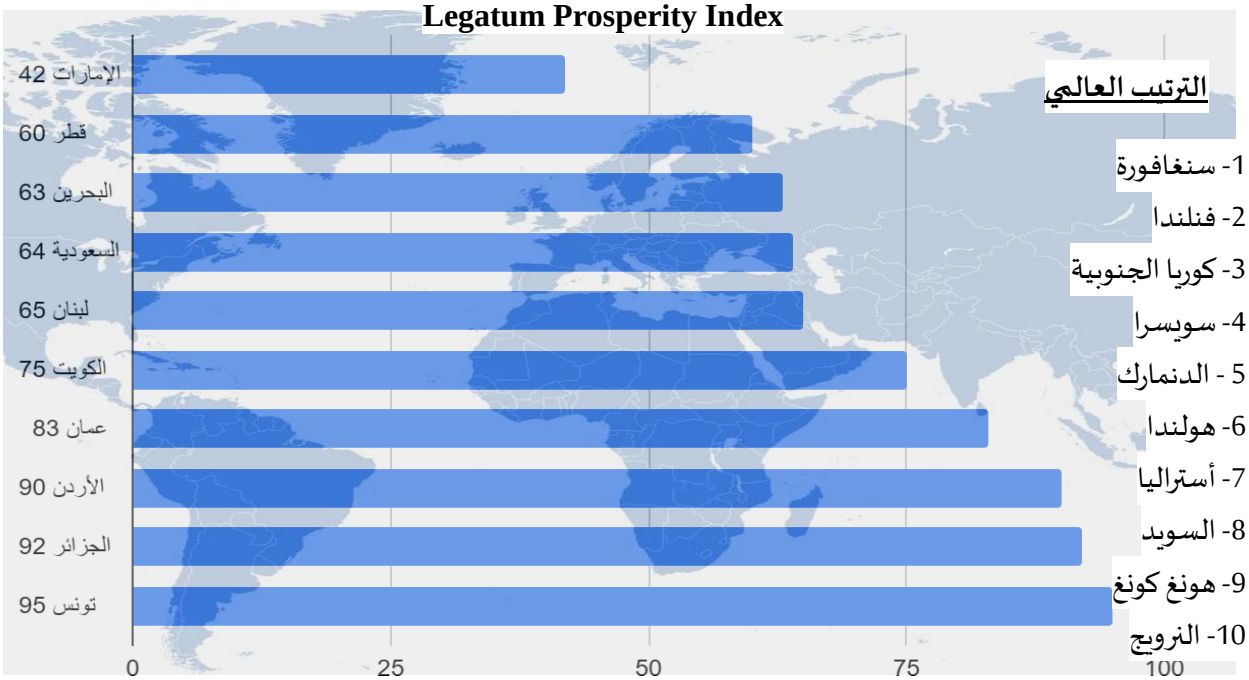
يُساهم تطبيق المواصفة القياسية الدولية ISO 21001:2018 في المؤسسات التعليمية في تحسين المواءمة بين الرسالة التربوية والرؤية والأهداف وخطط العمل، مما يعزز وضوح التوجه المؤسسي وفعالية الإنجاز. كما يدعم هذا النظام توفير تعليم جيد، شامل وعادل للجميع، ويعزز فرص التعلم الذاتي والتعلم مدى الحياة، إضافة إلى تشجيعه على التعلم الشخصي وتلبية الاحتياجات التعليمية الخاصة. كما يساعد تطبيق المواصفة في رفع مصداقية المؤسسة التعليمية من خلال التزامها بمعايير معترف بها دوليًا، فضلاً عن ملاءمتها للمعايير الوطنية ضمن إطار عالمي موحد. كما يشجع النظام على توسيع مشاركة الأطراف المعنية في تطوير العملية التعليمية، ويقدم نموذجًا مؤسسيًا للتحسين المستمر بما يدعم بناء ثقافة الابتكار والتميز. وبذلك، فإن المواصفة ISO 21001:2018 لا تمثل مجرد معيار إداري، بل أداة فاعلة لإحداث تحول نوعي في منظومة التعليم الحديثة (موقع الشركة العالمية للمعايير GLOBAL STD).

3-التجربة القطرية والفنلندية في مجال جودة التعليم

نظرا لعالمية نظام الجودة، كثيرا ما يلجأ القائمون على نظم التربية والتعليم إلى الاستعانة بالتجارب والخبرات الأجنبية في هذا المجال، خصوصا في الدول السباقة لتبني هذه المقاربة، مع حرصهم على القيام بدراسات معمقة قبل إدخال أي تعديلات على المنظومة التربوية وذلك لضمان توافقها مع خصوصيات كل دولة.

ويتم تصنيف أنظمة التعليم حول العالم من طرف العديد من الهيئات على غرار معهد ليجاتوم البريطاني (Legatum Institute) الذي يعتمد في تقييمه على مؤشرات التحاق الطلاب، النتائج الأكاديمية المحققة وجودة التعليم عبر أربع مراحل (ما قبل الابتدائي، الابتدائي، الثانوي والعالي)، وقد أسفر تقرير هذا المعهد لعام 2023 عن الترتيب الذي يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم (04): أفضل أنظمة التعليم في العالم حسب مؤشر ليجاتوم للرخاء العالمي



المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على .(The Legatum Prosperity Index report , 2023, p.21-23:

كما يتضح من الشكل فقد احتلت سنغافورة مقدمة الترتيب عالميا، فيما تصدرت الإمارات العربية المتحدة الدول العربية مع احتلالها المرتبة الثانية والأربعين عالميا، أما الجزائر فقد شغلت المرتبة التاسعة عربيا والثانية والتسعين عالميا متقدمة بذلك عن دول الجوار وهو ما يتطلب السعي قدما للتحسين والتطوير بشكل مستمر لترتقي أكثر فأكثر في سلم الترتيب.

وتأسيسا على ما سبق سنعرض فيما يلي بعض التجارب الناجحة لدول صنفت من بين أحسن البلدان من حيث مستوى جودة التعليم.

1-3 التجربة القطرية :

في إطار الاستراتيجية القطرية طويلة الأمد لتحقيق التنمية، أطلقت الدولة رؤية قطر الوطنية 2030 والتي تسعى من خلالها إلى تصميم مؤسسات تربوية عالية الجودة وملهمة، تنتج جيلًا مفكرًا ومستقلًا وواثقًا، يعتمد على نفسه ويواكب بسلاسة تطور المجتمعات الحديثة.

ويتمتع قطاع التعليم القطري بجملة من المميزات نذكر منها: (موقع وزارة التربية والتعليم العالي القطرية)

- رفع حجم الإنفاق الحكومي على القطاع لدعم حق التعليم المجاني لكل طالب من جهة، وتجسيدا لرؤية الدولة المتعلقة بتوفير مستوى عالمي متميز من التعليم من جهة أخرى، مع التركيز على تحسين كفاءة الإنفاق وتخصيص الموارد في وزارة التعليم والتعليم العالي.
- الالتزام بتوفير تعليم عالي الجودة وذلك باستقطاب المدارس الخاصة والدولية من خلال تقديم العديد من المزايا لتحفيز الاستثمار في التعليم حيث يحق للمستثمر الغير قطري التملك بنسبة 100%، كما يمكنه الحصول على

قطعة أرض لبناء المدارس بأسعار تفضيلية مع الاستفادة من إعفاءات ضريبية وجمركية هامة، إضافة إلى التمتع بمختلف أنواع الدعم والمساندة المالية والاستشارية عند تأسيس المشروع.

- تطوير وتحديث العمليتين التدريسية والتعلمية اعتمادا على مناهج تستجيب للمعايير الدولية، إضافة إلى تطبيق أساليب أكثر مرونة على غرار التدريس بواسطة الأقران (Peer-to-Peer Tutoring) الذي يقوم على التعلم التعاوني والتشاركي بين الطلاب.

- توظيف تكنولوجيا المعلومات وتحديث قطاع الاتصالات والبنى التحتية المرتبطة به، مع إطلاق العديد من البرامج على غرار برنامج قطر الذكية وبرنامج التعليم الإلكتروني.

- رفع متوسط عدد الساعات التدريبية الرسمية المعتمدة للمعلمين لتحسين كفاءتهم المهنية.

- تطوير نظام شامل لإدارة جودة المعلمين وقادة المدارس مع العمل على استقطاب المدرسين ذوي الكفاءة من داخل وخارج قطر.

- تطوير مسارات مهنية ووظيفية للعاملين في المدارس الحكومية، تسهم في ضمان تقدم ذوي الكفاءة وظيفيا، وتأهيلهم لشغل مناصب قيادية وتخصصية في مدارسهم أو الوزارة وفق أطر واضحة ومحددة.

- إنشاء وتشغيل قاعدة بيانات شاملة لقطاع التعليم بجميع مراحله تسهم في تيسير عمليات متابعة مؤشرات الأداء ذات الأهمية للتخطيط، واتخاذ القرارات.

- النمو المتسارع للمؤسسات التعليمية وتباين أنواعها من حكومية، خاصة، دولية، ومدارس الجاليات مما يؤدي إلى تزايد المنافسة فيما بينها، زيادة على استحداث جملة من المدارس التخصصية ومراكز تعليم الكبار وذوي الاحتياجات الخاصة بالإضافة إلى المدارس المسائية والتعليم المنزلي.

- توافد الجامعات والمدارس الأجنبية المتواصل خلال العقد الماضي إلى قطر ساهم في رفع مستوى جودة التعليم.

- اعتماد نظام القسائم التعليمية الذي تتكفل الدولة من خلاله بتغطية كل أو جزء من الرسوم الدراسية للطلاب بالمدارس الخاصة المعتمدة من قبل الوزارة، وذلك بهدف تشجيع المواطنين القطريين على الحاق أبنائهم بهذه المدارس لتعزيز فرصهم في التميز وإتاحة فرص التنافس بين المدارس مما يحسن الجودة.

- التركيز على تزويد المواطنين بالتعليم والتدريب الكافي الذي يمكنهم من شغل المناصب والوظائف الهامة التي كان يشغلها الأجانب في الهيئات والمؤسسات الحكومية تجسيدا لاستراتيجية توطين(تقطير) الوظائف.

- تؤدي وزارة التعليم والتعليم العالي القطرية دورا محوريا في التأكد من أن أداء المدارس مطابق لمعايير الجودة المنشودة، كما تتولى مؤسسة قطر للتربية والعلوم وتنمية المجتمع توفير المرافق والمصادر العلمية التي تدعم وتعزز الابتكار والإبداع والأبحاث.

2-3 التجربة الفنلندية :

تمكنت فنلندا من تحقيق نتائج باهرة تجعل المتتبع للشأن التربوي يقف مذهولا أمام إنجازات هذه التجربة الفريدة والتي تعد نموذجا في تبني نظام الجودة في التعليم، ومن أبرز مميزات هذا النموذج ما يلي: (موقع الوكالة الوطنية الفنلندية للتعليم (www.oph.fi

- يأخذ نظام التعليم في فنلندا النمط المركزي، إلا أنه يتميز بقدر كبير من المرونة من خلال اعتماد مبدأ مركزية التشريع دون مركزية التنفيذ، حيث تم نقل مستويات اتخاذ القرار من الوزارة الوصية ووضعها على عاتق المدارس والبلديات المحلية.

- ساهم نظام التعليم الفنلندي بفعالية في تحقيق نمو اقتصادي قائم على المعرفة من خلال تلبية حاجات سوق العمل من القوى البشرية المدربة ذات الأداء الأكاديمي المتميز.

- تمويل التعليم من قبل الحكومة ومجانيته بغية تعزيز المساواة بين المواطنين الفنلنديين من خلال إتاحة الفرصة للجميع في الحصول على تعليم رفيع الجودة بغض النظر عن دخل الفرد.

- تشجع المدارس الفنلندية على الشراكة والتعاون فيما بينها وبين الجهات المحلية والإقليمية والوطنية، وكذلك بين المعلمين والطلاب وأولياء الأمور والمجتمع، وتستفيد المدارس من خبرات وموارد مختلفة لتحسين جودة التعليم (موقع هذه فنلندا).

- التعليم في فنلندا يستند على البحث العلمي والتعلم الذاتي والاستقلالية وهو يتميز بالتركيز على الطالب وتحفيزه على الاعتماد على نفسه في التفكير والمذاكرة، وذلك من خلال توفير بيئة تدعمه في التعلم بطرق مختلفة وتشجعه على التعبير عن نفسه بحرية، كما يوفر للطلاب ميزة اختيار المواد التي يرغبون في دراستها، الأمر الذي أسهم في تحقيقهم نتائج تحصيل جيدة .

- يحق لجميع التلاميذ والطلاب الحصول على الدعم التعليمي. وقد يكون هذا الدعم في صورة تعليم علاجي أو دعم الفئات المختلفة للمجتمع كالأقليات اللغوية والمغتربين وذوي الاحتياجات الخاصة وذلك جنبا إلى جنب مع التعليم النظامي.

- تخلو المناهج الدراسية من الحشو وكثافة المحتوى التعليمي مما يساعد على بناء القدرة على استنباط المعلومات وتحليلها مع استحداث خطط ثقافية تلازم الطلبة في مراحل حياتهم كافة، ومنذ عام 2020 تسعى الحكومة الفنلندية إلى إلغاء نظام المواد الدراسية، واستبداله بنظام الموضوعات، فالطالب لن يدرس مواد علمية منفصلة كالحساب أو التاريخ أو الفيزياء، بل سيدرس موضوعات يتعرف من خلالها على أكثر من علم أو مهارة.

- تدقيق شروط ولوج المهنة حيث يعد التعليم من أرقى المهن في فنلندا وأعلاها دخلا في البلاد، حيث يشترط حصول المدرس على درجة الماجستير ليخضع بعدها لاختبارات دقيقة حتى يتمكن من الحصول على شهادة التدريس.

- المعلم الفنلندي يتمتع بمؤهلات عالية نتيجة استفادته من برامج تدريبية عديدة على مستوى كليات ومعاهد الإعداد والتدريب والتطوير المهني للمدرسين.

- يرتكز نظام التعليم الفنلندي على مبدأ التعليم مدى الحياة حيث يمكن للمتعلمين دائما متابعة دراستهم إلى مراحل تعليم أعلى وهو ما يضمن توفر وكفاءة القوى العاملة، توفير فرص تعليمية لجميع السكان البالغين، تعزيز الترابط الاجتماعي والمساواة، إطالة الحياة المهنية، زيادة معدل التوظيف وتحسين الإنتاجية.

- يتمتع المعلمون في فنلندا بحرية كبيرة في تخطيط التعليم من حيث اختيار المناهج وطرق التدريس في حدود الإطار العام لأهداف الخطة الوطنية لوزارة التعليم والثقافة الفنلندية.

- السبيل الرئيسي لتقييم التلاميذ في فنلندا هو التقييم المستمر خلال فترة الدراسة كجزء من العمل المدرسي الذي يركز على التعليم الشامل، وتقديم الدعم المبكر والفردي للطلاب الذين يواجهون صعوبات تعلم، بدلاً من اللجوء إلى خيار الرسوب كأداة أساسية للتعامل مع ضعف الأداء، لهذا لا وجود لامتحانات رئيسية على مستوى الدولة إلا مع نهاية المرحلة الثانوية، كما لا تجرى تصنيفات للمدارس أو المعلمين أو الطلاب، بل يُثَّمِّنُ ما يقدمه كل طرف من جهد وإبداع.

- بنية تحتية مساعدة ومحفزة حيث تعتبر المدرسة في فنلندا فضاء للحياة يحس فيه المتعلم أنه مرحب به، حيث تناهز مساحة القسم الدراسي فيه 65 مترا مربعا، كما تشتمل المدرسة على أماكن متعددة ومختلفة للاستراحة ومرافق أخرى كالمكتبات والملاعب الرياضية والمسارح التي تمت تهيئتها بشكل جيد لاحتضان أنشطة المتعلمين، كما لا تتعدى مدة الدوام اليومي أربع ساعات تتخللها فترات استراحة متعددة.

- التعاون الوثيق مع عالم الأعمال لتطوير ودعم المؤهلات المهنية من أجل ضمان عملية تحول مرنة وفعالة إلى سوق العمل.

كمحصلة لما سبق، يمكننا تلخيص معايير جودة التعليم بكل من دولتي قطر وفنلندا في الجدول أدناه:

جدول رقم (01): مقارنة بين معايير جودة التعليم في قطر وفنلندا

معايير جودة التعليم	قطر	فنلندا
معايير مرتبطة بالطالب	- إلزامية التعليم عند بلوغ ست سنوات - فرص منصفة للالتحاق بالبرامج التعليمية عالية الجودة - توفير فرص تعلم متنوعة تستهدف مختلف الفئات (ذوي الاحتياجات الخاصة، الكبار، الجاليات)	- إلزامية التعليم عند بلوغ سبع سنوات - حق الوصول المتكافئ للتعليم عالي الجودة - دعم تطور المتعلم ورفاهيته - دوام مدرسي مخفف - حرية الطلاب ومسؤوليتهم عن تحصيلهم الدراسي - الدعم المدرسي النظامي لكافة فئات الطلاب
بعض المؤشرات ذات الصلة		
معدل الشعور بالانتماء المدرسي مستوى الأداء في المجالات الأساسية (رياضيات، قراءة، علوم) نسبة الطلاب ذوي الأداء المتفوق في مجال واحد على الأقل (المستوى 5، 6) نسبة الطلاب ذوي الأداء المنخفض في المجالات الثلاث (أقل من المستوى 2) قابلية الطلاب للتفكير الإبداعي نسبة الطلاب المهاجرين مشاركة أولياء الأمور في الحياة المدرسية (بمبادرة من المعلم)	69 % 414 - 419 - 432 نقطة 5.2 % 34.2 % 77.5 % 59 % 61 %	79 % 484 - 490 - 511 نقطة 11.5 % 17.9 % 86.6 % 7 % 59 %
معايير مرتبطة بالمعلم	- هيئة تدريسية مؤهلة تتميز بأدائها والتزامها بأخلاقيات المهنة - الاهتمام برفع عدد الساعات التدريبية الرسمية المعتمدة للمعلمين - تطوير أنظمة ومعايير استقطاب المعلمين ذوي الكفاءة من داخل وخارج قطر	- التخصص والإبداع - الثقة والاحترام - مؤهلات عالية وبرامج تدريب مكثفة - استقلال تعليمي كبير
بعض المؤشرات ذات الصلة:		
برامج الدعم الفني والتربوي للمعلم دعم المعلمين للطلاب في الحصة	% 95.4 78 %	% 70.8 78 %

تقدير المعلمين لإبداع الطلاب معدل الحرية الأكاديمية (في التعليم العالي)	75 % 10.5 %	76.5 % 92.9 %
معايير مرتبطة بالمنهج	- مناهج تستجيب للمعايير الدولية مع تطويرها باستمرار - تتنوع المناهج بما يخدم كافة مكونات المجتمع القطري	- منهج وطني مرجعي مرن - منهج قائم على التوجيه والإرشاد بدل التلقين - تقييم دوري قائم على تثمين المكتسبات بدل إبراز النقائص
بعض المؤشرات ذات الصلة:		
الاستقلالية في المناهج الدراسية (من 0 إلى 5) متوسط الوقت اليومي للتعلم الرقمي معدل التدريس بواسطة الأقران متوسط الدرجات في التفكير الإبداعي نسبة الطلاب ذوي الأداء المرتفع في التفكير الإبداعي (المستوى 5، 6) نسبة الطلاب ذوي الأداء المنخفض في التفكير الإبداعي (أقل من المستوى 2) معدلات الرسوب المدرسي متوسط درجات الطلاب الميسورين متوسط درجات الطلاب غير الميسورين	2.03 1.6 ساعة 83.4 % 28 من أصل 60 نقطة 19.7 % 40.8 % 13.7 % 33 22	2.76 2.7 ساعة 17.3 % 36 من أصل 60 نقطة 39 % 16.6 % 2.7 % 41 32
معايير مرتبطة بالإمكانيات المادية	- الارتفاع المستمر في ميزانية قطاع التعليم مع تزايد عدد المدارس عاما بعد الآخر -تزويد المدارس بمختلف المرافق الرياضية والثقافية - الاستخدام المتكامل لتقنيات المعلومات والاتصالات لتطوير جودة وتنوع التعليم والتعلم - تعدد المراكز التخصصية التي تستهدف مختلف الفئات - تشجيع الاستثمار الخاص	- فصول دراسية واسعة ومريحة - هياكل دراسية مجهزة بكل المرافق ومستلزمات الراحة والرفاهية - توظيف واسع للتكنولوجيا
بعض المؤشرات ذات الصلة:		
الإنفاق التراكمي لكل طالب (من 6 إلى 15سنة) نسبة المدارس الابتدائية التي تتوفر على	157.300 دولار أمريكي 100 %	126.800 دولار أمريكي 100 %

حواسيب نسبة المدارس الثانوية التي تتوفر على حواسيب معدل الإنفاق الحكومي على التعليم الابتدائي%) من الناتج المحلي الإجمالي) معدل الإنفاق الحكومي على التعليم الثانوي) % من الناتج المحلي الإجمالي) معدل الإنفاق الحكومي على التعليم المهني)% من الإنفاق على كل مراحل التعليم)	100 % غير متوفر غير متوفر غر متوفر	99.77 % 34.36 % 51.44 % 69.12 %
معايير مرتبطة بالأطر الإدارية	- أنظمة إدارية حديثة وأدوات تعمل بكفاءة وفعالية - بنية تحتية تكنولوجية تعزز الريادة والابتكار في إدارة المدارس	- لامركزية الإدارة والتوجيه بدل التحكم - التعاون والشراكة وتكامل الجهود
بعض المؤشرات ذات الصلة:		
استقلالية التقييم الداخلي للمدرسة الشعور بالأمان في المدرسة الاستقلالية في توظيف المعلمين الاستقلالية في اختيار المواد التعليمية	100 % 88 % 21 % 24 %	95.1 % 90 % 58 % 84 %
معايير مرتبطة بالعلاقة بالمجتمع	- تعليم حكومي مجاني حتى المرحلة الثانوية - الوعي والاعتزاز بالقيم والتراث القطري مع احترام ثقافات الشعوب الأخرى - خريجون يمتلكون المهارات الضرورية للالتحاق بسوق العمل	- مجانية التعليم لكل المراحل - دعم التعلم مدى الحياة - التعليم والتدريب المهني بالتعاون مع عالم الأعمال
بعض المؤشرات ذات الصلة:		
معدلات توظيف خريجي الجامعة جودة خريجي الجامعة (من منظور رواد الأعمال) نسبة التعاون بين الجامعة والمؤسسات)في مجال البحث والتطوير(المرتبة (حسب مؤشر المعرفة العالمي)	98.9 % (جامعة قطر) 56.5 % 69.12 % 39	97.1 % (جامعة (ALTO 56.1 % 69.48 % 02

المصدر: من إعداد الباحثة استنادا لنتائج: التقرير الأخير لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (PISA 2022)، التصنيف العالمي للجامعات (QS 2025)، التقرير الأخير لمؤشر المعرفة العالمي 2023.

الخلاصة:

توصلنا من خلال بحثنا هذا إلى أن جودة الخدمة التعليمية تُعد حجر الأساس في تحقيق أهداف النظام التربوي لما لها من أثر مباشر في إعداد المورد البشري الكفء الذي يمثل الثروة الحقيقية لأي مجتمع مما يُسهم في تحقيق التنمية الشاملة والمستدامة.

وإجابة على الإشكالية المطروحة، كشفت الدراسة أن مفهوم الجودة في التعليم يتجاوز التصورات التقليدية ليرتكز على مجموعة من المعايير المتكاملة تشمل الطالب، المدرس، المناهج، البيئة التعليمية، الإدارة، والعلاقة مع المجتمع، إلى جانب الاعتماد على أدوات تقييم علمية مثل نموذج تحليل الفجوة (ServQual) الذي يقيس الفارق بين التوقعات المسبقة للمستفيدين وإدراكهم الفعلي للأداء المقدم.

كما أظهرت الدراسة العلاقة الوطيدة بين جودة الخدمة التعليمية والجودة الداخلية للمؤسسة، حيث إن رضا المعلمين والموظفين وتحفيزهم ينعكس بشكل مباشر على مستوى الأداء التعليمي، مع الإشارة لضرورة تبني أنظمة الاعتماد الأكاديمي ومعايير الجودة العالمية، وعلى رأسها مواصفة ISO 21001:2018، باعتبارها أدوات فعالة لهيكلة الأداء وضمان جودته وتعزيز التنافسية، خاصة أنها تقدم إطارًا مرجعيًا موحدًا يسمح بتقييم المؤسسات بشكل موضوعي ومستقل بشكل متكامل مع مبادرات التحسين الداخلية.

ومن خلال دراسة بعض التجارب الدولية تبين أن النهوض بجودة التعليم يستند إلى مبادئ جوهرية تتمثل في الاستثمار في تأهيل المعلمين، تطوير مناهج مرنة تستجيب للمعايير الدولية ومتطلبات سوق العمل، توظيف التكنولوجيا بشكل فعّال، وتعزيز الشراكة بين المؤسسة التعليمية والمجتمع، حيث أن التجربة القطرية سلطت الضوء على أهمية تخصيص الموارد المالية وتحديث البنية التحتية، بينما أبرزت التجربة الفنلندية فعالية المرونة الإدارية والابتعاد عن النظم التقييمية التقليدية، واعتماد التعليم المتمحور حول الطالب، ومن هنا نخلص إلى أن الحكم على جودة الخدمة التعليمية يتطلب توظيف معايير كمية ونوعية دقيقة، واتباع نماذج تقييم موضوعية، إلى جانب الاستلهام من التجارب الرائدة بما يتناسب مع السياق المحلي.

تأسيسا على النتائج المتوصل إليها، نقترح اتباع التوصيات التالية لبناء نموذج تربوي متميز يضمن الارتقاء بالمنظومة التعليمية الجزائرية ويحسن تصنيفها على الصعيدين الإقليمي والدولي:

- تبني "الاستلهام البنيوي" في الإصلاح بدلاً من الاستنساخ السطحي للتجارب الدولية: وذلك من خلال تكييف المبادئ الجوهرية للنجاح لتتوافق مع السياق الثقافي والاجتماعي الجزائري. يهدف هذا التوجه إلى ضمان استدامة الإصلاحات وجعلها نابعة من احتياجات المجتمع مع الحفاظ على المعايير العالمية .
- تطوير حوكمة رقمية ولامركزية: وذلك من خلال الجمع بين "مركزية التشريع" لضمان وحدة الأهداف الوطنية، و"لامركزية التنفيذ" بمنح المدارس والبلديات استقلالية في إدارة شؤونها التربوية الميدانية (اقتداءً بفنلندا). ويدعم ذلك إنشاء قاعدة بيانات شاملة لقطاع التعليم تتيح متابعة دقيقة لمؤشرات الأداء وتسهل اتخاذ القرارات المبنية على المعطيات (كما في التجربة القطرية).
- الاستثمار النوعي في الكادر التعليمي: وذلك من خلال رفع معايير ولوج مهنة التدريس باشتراط درجة الماجستير كحد أدنى، مع إخضاع المتقدمين لاختبارات دقيقة لضمان الكفاءة. كما يشمل ذلك زيادة الساعات التدريبية

المعتمدة وتطوير مسارات مهنية وظيفية واضحة تحفز على التميز والابتكار وتضمن ترقية ذوي الكفاءة لمناصب قيادية وتخصصية بناءً على أدائهم الفعلي.

- إعادة هندسة المناهج نحو "نظام الموضوعات": وذلك من خلال التحول التدريجي من نظام المواد الدراسية المنفصلة إلى "نظام الموضوعات" الذي يدمج مهارات متعددة في سياق واحد، مما يقلل من حشو المناهج ويركز على قدرة الطالب على استنباط المعلومات وتحليلها. يهدف هذا التغيير إلى تمكين الطالب من مهارات التفكير النقدي والتعلم الذاتي بما يواكب متطلبات العصر.

- تطوير بيئة تعليمية محفزة وتقنية: فتتحول المدرسة إلى "فضاء للحياة" من خلال تصميم فصول دراسية واسعة ومرافق رفاهية (ملاعب، مسارح، مكتبات) تدعم النشاط البدني والذهني. ويتكامل ذلك مع التوسع في استخدام المنصات الإلكترونية والبرامج الذكية لتعزيز التعلم الرقمي وتوفير مصادر علمية متنوعة.

- تشجيع التعلم مدى الحياة: من خلال تطوير برامج تعليمية مستمرة تستهدف فتح المجال أمام كل فئات المجتمع، بما فيهم الكبار وذوي الاحتياجات الخاصة، للولوج إلى فرص تعليمية عادلة وشاملة تعز الترابط الاجتماعي والمساواة.

- التحول من "ثقافة الرسوب" إلى "التقييم المستمر": حيث يتم استبدال نظام الامتحانات الوطنية التقليدية (التي تركز على كشف النقاط) بنظام التقييم المستمر الشامل الذي يهدف إلى تقديم دعم مبكر وفردي للطلاب الذين يواجهون صعوبات تعلم. كما يتم توظيف أدوات علمية مثل نموذج "سرفكوال" (ServQual) لقياس الفجوة بين توقعات المستفيدين (الطلبة وأولياء الأمور) والأداء الفعلي للمؤسسة لضمان التحسين المستمر .

- تعزيز التنافسية والجودة: حيث يوصى بتفعيل نظام القسائم التعليمية لتشجيع التنافس الإيجابي بين المؤسسات الحكومية والخاصة في تقديم أفضل خدمة تعليمية.مع تشجيع المدارس الجزائرية للسعي نحو الحصول على شهادة ISO 21001:2018 لضمان مواءمة العمليات الإدارية مع الرسالة التربوية وتحقيق الاعتماد الأكاديمي الدولي .

- ربط المخرجات بالتنمية المستدامة وسوق العمل: وذلك من خلال بناء شراكات وثيقة مع القطاعات الإنتاجية والخدمية لضمان أن المهارات المكتسبة تلبي احتياجات سوق العمل الفعلي، وذلك بهدف تخريج أجيال قادرة على المساهمة في النهضة الاقتصادية الجزائرية وتحسين تصنيف البلاد في مؤشرات المعرفة العالمية.

قائمة المصادر والمراجع:

المراجع باللغة العربية:

الكتب:

1. **الزيادات محمد، محمد سوسن** .(2006) .*الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي*، دار صفاء ،عمان.

2. **قدادة عيسى، أبو الرب عماد ، الوادي محمود، الطائي رعد** .(2009) .*ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي: بحوث ودراسات* دار صفاء، عمّان.

3. المقالات:

4. **بن موسى محمد ، الجودي محمد علي. (2019). *دور الاعتماد الأكاديمي في ضمان الجودة في التعليم العالي (عرض تجارب عربية)*. مجلة التواصل في الاقتصاد والإدارة والقانون، جامعة باجي مختار،25(3)**، 349-328،**عنابة.**

5. **الصرن رعد حسن** .(2004) .*تطور نموذج الفجوة في قياس جودة الخدمات المصرفية إلى المستوى العالمي: دراسة نظرية*. مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، 4(6)، 9-30 ، بسكرة.

6. **المحارمة أمل صالح** .(2020) .*درجة تطبيق معايير الاعتماد في مدارس التعليم الخاص في الأردن*. المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، 7(3)، 426-453، برلين.

الرسائل الجامعية:

7. **الرشدي أحمد عبد الله** .(2009) .*استخدام إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة*، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر، الجزائر.

المداخلات في المؤتمرات:

8. **بن زاهي منصور، دادن عبد الغني** .(2012) .*تقييم مستويات الجودة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة من خلال آراء الطلبة*. بحوث الملتقى الدولي الثاني حول ضمان الجودة في التعليم العالي: تجارب ميدانية ومؤشرات حسن الأداء والاستشراف، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، 10 -11 نوفمبر.

9. **نخلة وهبة** .(2006) .*جودة التربية: من التأطير الفكري إلى التطبيق العملي*. في المؤتمر التربوي العشرون: التعليم الابتدائي جودة شاملة ورؤية جديدة، وزارة التربية والتعليم البحرينية، البحرين، 21–22 يناير.

المراجع باللغة الانجليزية:

BOOKS:

1. Fan, G., & Popkewitz, T. S. (2020). Handbook of Education Policy Studies: Values, Governance, Globalization, and Methodology (Vol. 1). Springer, Singapore.
2. **Article:**
3. Barrett, A., & others. (2006). Review of the 'international' literature on the concept of quality in education. EdQual Working Paper No. 3, University of Bristol, UK. P.02-03.
4. Ramya, N., & others. (2019). Service Quality and its dimensions. International Journal of Research and Development (IJRD), 4(2) , India p.39.
5. **Conferences:**

6. F.Galetto (2006) , Quality Education versus "Peer review", IPSI conference, Sveti Stefan, Montenegro.

7. Ghotbabadi Ali Ramezani, Rohaizat Baharun, Setareh Feiz .(2012), A Review of Service Quality Models. 2nd International Conference on Management (ICM), pp. 1-8, Langkawi, Malaysia.

المواقع الإلكترونية:

- موقع وزارة التربية والتعليم والتعليم العالي القطرية www.edu.gov.qa
- موقع الوكالة الوطنية الفنلندية للتعليم www.oph.fi
- موقع هذه فنلندا www.finland.fi
- موقع مجلة هارفارد للأعمال Putting the Service-Profit Chain to Work hbr.org
- موقع معهد ليجاتوم لمؤشرات الرخاء العالمي www.index.prosperity.com
- دليل استشارات نظم إدارة المؤسسات التعليمية INTLCO
https://iso-jo.com/wp-content/uploads/2020/01/Consulting-Brochure_21001_ver2020.pdf
- موقع الشركة الدولية للتقييس (2025) : دليل المواصفة https://www.iso.org/standard/2100121001
- موقع الشركة العالمية للمعايير https://www.gsc-co.com/en/eoms-iso-21001/
- تقرير منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية PISA 2022
https://www.oecd.org/en/about/programmes/pisa.html
- التصنيف العالمي للجامعات QS 2025
https://www.topuniversities.com/world-university-rankings
- مؤشر المعرفة العالمي 2023 www.globalknowledgeindex.org