

التجارب الدولية للجودة في مؤسسات التعليم العالي

د. بلية محمد

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

جامعة أبو بكر بلقايد-تلمسان

د. يعقوبي خليفة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

جامعة مولاي الطاهر-سعيدة

الملخص:

يعد موضوع ضمان الجودة من أبرز التحديات التي أضحت تواجه التعليم الجامعي منذ التسعينيات من القرن الماضي وحتى الآن، لذا كان لا بد من النظر في التجارب الناجحة في هذا المجال سواء الغربية منها والعربية التي بلغ صدها في أقطار العالم، وأصبحت نبراسا يهتدى بها لدى مؤسسات التعليم العالي.

فذكر التجارب الدولية الناجحة في تطبيق الجودة في التعليم العالي واستقصاؤها يوجز المسير لبلوغ ما وصل له أول الجامعات العالمية، فكان البدء من حيث بدؤوا هو الخيار الأمثل للجامعات التي لم تزل تتكبد عناء المحاولة والتجريب.

الكلمات المفتاحية: الجودة، التجارب الدولية، مؤسسات التعليم العالي.

Résumé:

Le sujet de la qualité des grands défis qui sont devenus face à l'enseignement universitaire depuis les dernières années du siècle passé à ce jour, donc il est devenu un besoin de regarder les expériences réussies dans ce domaine, ceux de l'Occident et du monde arabe, qui ont été repris dans les pays du monde, et qui sont devenus un phare pour guider les établissements d'enseignement supérieur.

La reprise des expériences internationales réussies dans l'application de la qualité dans l'enseignement supérieur et leur examen permettent l'arrivée au but proche atteint par les meilleures universités dans le monde. Ce qui démontre la réussite des expériences des études acquises par ces universités en voie de développement scientifique.

Mots clés: la qualité, l'expérience internationales, les institutions d'enseignement supérieur.

المقدمة:

تسهم الجامعات في مختلف أنحاء العالم في تطور وتنمية بلدانها ومجتمعاتها، والسير بها قدما للرفاهية والازدهار، مما هو ظاهر اليوم على أرض الواقع من تقدم في مختلف المجالات، هذا وقد شهدت البلدان العربية نموا ملحوظا في التعليم الجامعي، حيث تجري في ذات الوقت عمليات التنمية الاقتصادية والاجتماعية في تلك البلدان الذي يجعلها بحاجة ماسة إلى مخرجات الجامعات لإسعاد حاجات التنمية.

وكذا عدم التوازن في خريجي الجامعات من مختلف التخصصات، حيث تعرف بعض التخصصات إقبالا ضعيفا عليها من طرف الطلبة في حين تشهد أخرى ازدهارا في الطلب؛ اعتماد نظام التعليم العالي على أسلوب التلقين والاستظهار بدلا من التحليل، الاستنتاج والابتكار ولجوء الباحثين إلى إجراء البحث العلمي لغرض الترقية والكسب المادي.

ولقد لقي التعليم العالي في العالم العربي الكثير من الاهتمام من أجل تحسينه وتطويره ومع ذلك لا تزال الحاجة إلى التطوير المستمر للوصول إلى تحقيق الجودة المطلوبة للمساهمة في تجسيد الأهداف التنموية في البلدان العربية قائمة، فالتعليم في الوطن العربي يواجه واقعا يتميز بضغط شديد على الطلب الاجتماعي على مستوى التعليم العالي بفعل ارتفاع عدد السكان؛ سيطرة مركزية التسيير، مما يتطلب نوعا من المرونة وفتح المجال لمشاركة الجامعة في اتخاذ القرار؛ ضعف الصلة ما بين الجامعات فيما بينها وبين مؤسسات التعليم العالي؛ عدم تطابق أوضاع هيئات أعضاء التدريس مع بعض المعايير الدولية كما حدد في التوصية الدولية التي أقرها المؤتمر العام لليونسكو سنة 1997.

وتعاني الجامعات العربية والتعليم العالي فيها من مشكلات عديدة تنعكس بصور شتى منها على التوافق في مخرجات الجامعات مع احتياجات سوق العمل وخطط التنمية، والبطالة بين حملة الشهادات الجامعية، وتدني مستويات البحث العلمي وعدم تخصيص الدعم الكافي لها وغير ذلك.

و في ضوء ماسبق يمكن صياغة إشكالية البحث كما يلي: ما أهم التجارب الدولية في الجودة بمؤسسات التعليم العالي؟

وبناء على هذه الاشكالية سيتم تقسيم الدراسة الى المحاور التالية:

المحور الأول: الجودة في التعليم العالي: المفهوم والتطورات

المحور الثاني: التجارب الدولية للجودة في مؤسسات التعليم العالي

المحور الأول: الجودة في التعليم العالي: المفهوم والتطورات

لقد شاع استخدام مصطلح الجودة في السنوات الأخيرة أكثر من ذي قبل، ولكن كلما استمعنا إلى هذا المصطلح، ازدادنا حيرة في تفسير معناه.

وفي وقت من الأوقات، كان تعريفه هو "مطابقة المواصفات"، حتى أدركنا أنها لا تتماشى أحيانا مع احتياجات العميل، ومع تحقيق بعضها مطابقة المواصفات، إلا أنها لا ترضي العميل. ولهذا تم تعديل التعريف، إلى "تحقيق توقعات العملاء"، وقد يبدو هذا التعريف مفيدا، ولكن بشرط وضوح توقعات العملاء لمن يقوم بتنفيذها يتمكن من المحافظة على الجودة.

ثم زيد في تنقيح التعريف حتى أصبح: "الجودة تعني توفير السلع التي لا يقوم العملاء بإعادتها". وعلى الرغم من عدم وضوح هذا التعريف، فإنه يعمل على تجسيد حقيقة تجارية بديهية، كما يعتمد على تحقيق مواصفات محددة للجودة بثبات وانتظام، وهذا ليس سهلا.¹

وتباينت الاجتهادات في تعريف الجودة، على الرغم من قناعة الجميع بأهميتها، ودورها الفعال في تحقيق موقف تنافسي للمنتج (منتج أو سلعة) في السوق، على اعتبار أنها مفهوم عالمي ذو دلالات مختلفة وفقا لاختلاف وجهات النظر للكتابات في هذا الموضوع، وحتى يمكن قياس الجودة، لا بد من الاتفاق على تعريف واضح لها داخل أي منظمة.²

1-1 تعريف الجودة: لغة، اصطلاحا

الجودة لغة، يردها المعجم الوسيط إلى فعلها الثلاثي جادَ ومصدره جُودَة، أو جَوْدَة بمعنى صار جيدا. ويقال جادَ العمل فهو جيد، وجمعها جياذ أو جياذد، وجاد الرجل أي أتى بالجيد من قول أو عمل.³

¹ مات سيقو، ترجمة خالد الغامدي، المرجع العالمي لإدارة الجودة، دار الفاروق للنشر والتوزيع، مصر، ط 01، 2007، ص 11.

² فواز التميمي، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو(9001)، عالم الكتب الجديد- جدارا للكتاب العالمي، الأردن، ط 01، 2008، ص 13.

³ فواز التميمي، المرجع السابق، ص 13.

والجودة هي الإتقان، والإسلام هو أول من نادى بإتقان العمل كما تدل الآية الكريمة قال تعالى ﴿صنع الله الذي أتقن كل شيء إنه خبير بما تفعلون﴾ [سورة النمل]، وفي الحديث قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه". من حديث عائشة أخرجه الألباني.¹

والجودة في الاصطلاح، هي درجة استيفاء المتطلبات التي يتوقعها العميل (المستفيد من الخدمة)، أو تلك المتفق عليها معه. وهي تكامل الملامح والخصائص لمنتج أو خدمة ما بصورة تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة أو معروفة ضمناً، أو هي مجموعة من الخصائص والمميزات لكيان ما تعتبر عن قدرتها على تحقيق المتطلبات المحددة أو المتوقعة من قبل المستفيد.²

وتعرف بأنها "تكامل الملامح والخصائص لمنتج ما، أو خدمة معينة بصورة تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة، بحيث تحقق الأهداف المنشودة والمناسبة للجميع".³

وعرفها جوران بأنها: "ملائمة السلع والخدمات لاستخدام العملاء، ومطابقتها للمواصفات التي تلي احتياجاتهم وتوقعاتهم". وعرفها فينهام بأنها: "المجموع الكلي لصفات السلعة أو الخدمة الناتجة عن دراسات التسويق، والهندسة، والتصنيع، والصيانة، أو عن طريق وجود أي سلعة أو خدمة في الاستعمال، والتي ستلقي توقعات الزبون".⁴

1-2 نشأة الجودة:

إن النشأة الأولى للجودة كنظام إداري بدأ مع بداية القرن العشرين في القطاع الصناعي الياباني، وبعد النجاح المنقطع النظير، انتشرت هذه الفكرة في العديد من الدول الغربية. وكانت الولايات المتحدة الأمريكية من أوائل الدول التي قامت بتطبيق فلسفة الجودة على منشأها الصناعية، وأما في الحضارة الإسلامية، فإننا نجد أن الكثير من الآيات القرآنية الكريمة والأحاديث

¹ عبد الراضي حسن المراغي، تطبيق نظام ضمان الجودة التعليمية والاعتماد لتطوير التعليم الجامعي وقبل الجامعي، القاهرة، ط 01، 2008، ص 01.

² أحمد الخطيب، رداح الخطيب، الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية (أتموزج مقترح)، عالم الكتب الحديث، الأردن، ط 01، 2010، ص 37.

³ سهيل روق دياب، معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجامعة الفلسطينية الفاعلة — دراسة حالة، مقال في مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات — العدد السابع عشر — تشرين الأول، غزة، سنة 2009، ص 17.

⁴ فواز التميمي، المرجع السابق، ص 14.

النبوية الشريفة تبين لنا أن الإسلام قد أرسى الأسس الصحيحة لبناء مجتمع قوي متماسك، كما أن الإدارة الإسلامية طبقت العديد من المبادئ الأساسية لنظام إدارة الجودة من خلال ترسيخ المبادئ التالية:

● **مبدأ الشورى:** يدعو الإسلام على الالتزام بمبدأ الشورى من خلال التشاور مع الأفراد في اتخاذ القرارات وحل المشكلات، للحصول على عمل متقن و ذو جودة عالية لقوله تعالى: ﴿وشاورهم في الأمر﴾ [آل عمران: 109].

● **مبدأ التعاون والتكافل بين أفراد المجتمع:** ويظهر ذلك من خلال قوله تعالى: ﴿وتعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدوان﴾ [المائدة: 02].

● **مبدأ إتقان العمل واحترامه والإخلاص فيه:** فالإسلام يحث المسلم على إتقان عمله لقوله تعالى: ﴿إنا لا نضيع أجر من أحسن عملاً﴾ [الكهف: 30]. وقوله صلى الله عليه وسلم "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه" من حديث عائشة أخرجه الألباني.

● **مبدأ الرقابة:** سواء تلك العلوية أم الذاتية، إدارية (رئاسية) أم رقابة خارجية، فهي تسعى للتأكد من أم الأهداف المرسومة والمعايير الموضوعية قد تم تنفيذها وفقاً للمعايير والضوابط الشرعية الإسلامية، لقوله تعالى: ﴿وما ربك بغافل عما تعملون﴾ [النمل: 93].¹

3-1 مراحل تطور مفهوم الجودة: تقسم مراحل التطور إلى أربعة مراحل متميزة هي:

أ. **المعاينة (الفحص والتفتيش): 1920-1930** تتضمن مجموعة نشاطات كالقياس والفحص والاختبار، يتم مقارنة نتائجها مع المتطلبات المحددة للتحقق من المطابقة لهذه النتائج، أو التحقق من وجود كل صفة منها في السلعة أو الخدمة.

ب. **رقابة الجودة (ضبط الجودة إحصائياً) 1930-1970** وهي النشاطات التي تستعمل لتنفيذ متطلبات الجودة.

ت. **توكيد (ضمان) الجودة 1970-1985** وهي جميع الأفعال والنشاطات المنتظمة، والمخططة الضرورية لتقديم الثقة الكافية بأن السلعة أو الخدمة سترضي جميع المتطلبات المحددة للجودة.

¹ فواز التميمي، المرجع السابق، ص 17.

ث. إدارة الجودة الشاملة: في أواخر الثمانينات وبداية التسعينيات، بدأ الاهتمام بمدخل إدارة الجودة الشاملة،¹ ويقصد بالجودة الشاملة في التربية والتعليم " مجموعة من الخصائص والسمات التي تعبر بدقة عن جوهر التربية وحالتها بما في ذلك كل أبعادها، مدخلات وعمليات ومخرجات وتغذية راجعة، وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة للجميع".²

4-1 أهمية الجودة:

فالجودة أمر نسبي، وتعتمد إلى حد كبير على علم الاقتصاد وبالذات على قانون العرض والطلب، كلما كانت هناك وفرة في المال مع نقص السلع أو الخدمات التي يتم إنفاق هذا المال عليها، تكون الجودة ذات أهمية ثانوية أو مجرد سمة متاحة.

في اقتصاد السوق الحرة، لا يكون مسموحاً بنقص السلع الاستهلاكية لفترة طويلة، حيث إن قوى السوق الموجودة في شكل الرأسمالية تستجيب لعدم التوازن بين وفرة النقد وقلة السلع المعروضة. لذا، فيتم العمل على إصلاح هذا الخلل. وبعد فترة وجيزة، كانت هناك وفرة من السلع المتاحة والكافية لاستيعاب هذا الكم المتوفر من المال.

وبهذا الأسلوب، يتم ترجيح هذا النظام في الاتجاه الآخر، ويتم إغراق السوق بالفائض من السلع، وتتنافس الماركات العالمية على الاستحواذ على العملاء وفرض سيطرتها على السوق. إن الجودة لا تكون مهمة عندما تكون السلع نادرة، بل عندما تكون هناك وفرة في السلع المعروضة. ولهذا فإن الجودة تكون مهمة عندما تكون هناك وفرة في السلع فقط. فالجودة ما هي إلا مسألة عرض. إن العوامل الثلاثة التي تحكم عملية الشراء هي: السعر والخدمة والجودة.³

5-1 أهداف الجودة:

للجودة أهداف عديدة ومن أهمها:

1- التأكيد على أن الجودة وإتقان العمل مبدأ إسلامي، والأخذ به واجب ديني ووطني، ومن سمات العصر الذي نعيشه .

¹فواز التميمي، المرجع السابق، ص 17-19.

²البلاوي حسن حسين وآخرون، الجودة الشاملة في التعليم (الأسس والتطبيقات)، دار المسيرة للطباعة والنشر، الأردن، 2006، ط1، ص 21.

³مات سيقر، ترجمة خالد الغامدي، المرجع السابق، ص 14-15.

- 2- تطوير أداء جميع العاملين عن طريق تنمية روح العمل التعاوني الجماعي وتنمية مهارات العمل الجماعي بهدف الاستفادة من كافة الطاقات والعاملين بالمنشأة التعليمية.
- 3- ترسيخ مفاهيم الجودة الشاملة والقائمة على الفاعلية والفعالية تحت شعارها الدائم (أن نعمل الأشياء بطريقة صحيحة من أول مرة وفي كل مرة).
- 4- تحقيق نقلة نوعية في العملية التعليمية تقوم على أساس التوثيق للبرامج والإجراءات واللوائح والتوجهات.
- 5- اتخاذ كافة الإجراءات الوقائية لتلافي الأخطاء قبل وقوعها ورفع درجة الثقة لدى العاملين.
- 6- الوقوف على المشكلات التعليمية في الواقع العملي، ودراسة هذه المشكلات وتحليلها بالأساليب والطرق العملية المعروفة واقتراح الحلول المناسبة لها ومتابعة تنفيذها مع تعزيز الإيجابيات والعمل على تلافي السلبيات.
- 7- التواصل التعليمي مع الجهات الحكومية والأهلية التي تطبق نظام الجودة، والتعاون مع الدوائر والشركات والمنظمات التي تعنى بالنظام لتحديث برامج الجودة وتطويرها بما يتفق مع النظام التعليمي العام.¹

المحور الثاني: التجارب الدولية للجودة في مؤسسات التعليم العالي

إن تجارب ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي كثرة في الجامعات العالمية سواء العربية أو الغربية، وكل جامعة بحسبها وتجربتها خاصة تتميز بها، حيث سيتم عرض بعض منها حيث نبدأ بالعربية منها.

1- تجارب عربية في الجودة في مؤسسات التعليم العالي

بدأت الجامعات العربية والإسلامية بتطبيق معايير الجودة الشاملة فيها، وقد تنوعت المعايير لدى هذه الجامعات وكان هناك نماذج عدة لجامعات عربية، وصنفت لنا هذه المعايير وإيجابيات وسلبيات والمشاكل التي واجهتها أثناء التطبيق وبعده.

¹ يوسف حجي الطائي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ط

أولاً: تجربة الجامعة الأردنية: بدأت مسيرة التعليم العالي في الأردن منذ مطلع النصف الثاني من القرن العشرين وتم تأسيس أول جامعة أهلية سنة 1990، وبلغ عدد الجامعات والكليات الأهلية في مطلع سنة 2000 اثني عشرة جامعة وكلية جامعية.¹

أعلنت هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي في الأردن في سنة 2008 عن إطلاق معايير الجودة في الجامعات. وبموجب هذه المعايير فإن الجامعات التي تنفذ تلك المعايير ستحصل على حوافز تتعلق بزيادة الطاقة الاستيعابية، ومنحها شهادة تقديرية والتنافس للحصول على شهادة الجودة، وتعتمد نسبة زيادة الطاقة حسب النتيجة التي تحصل عليها كل جامعة.

وتنص المعايير بأن الجامعة التي تحصل على تقدير (905) فما فوق ترفع الطاقة لها بنسبة (15%)، وتمنح شهادة تحقيق عال من الجودة وإذا حصلت على نتيجة (84%) فما فوق ترفع بنسبة (10%) وشهادة تحقيق معايير الجودة، أما إذا كانت النتيجة (80%) فما فوق تحصل الجامعة على شهادة تقدير من هيئة الاعتماد مع الإفادة بأنها تنافس للحصول على شهادة الجودة.²

وتمر عملية تطبيق تلك المعايير بمرحلتين: الأولى (عملية التقييم): ففي هذه المرحلة يتم توفير المعلومات والشواهد والمؤشرات حول كل معيار من المعايير المتضمنة في قائمة معايير الاعتماد وضمان الجودة الخاصة ببرامج مؤسسات التعليم العالي، وينظر إلى هذه المرحلة على أنها عبارة عن اختبار تربوي تجريه المؤسسة نفسها لمعرفة مدى تحقق وتوافر معايير الاعتماد وضمان الجودة بها وبالتالي اتخاذ القرارات الذاتية المتصلة بإعادة تصميم وتعديل برامجها وبيئة التعليم وأساليب التعليم بما بحيث ينسجم مع معايير ضمان الجودة والاعتماد.

والثانية (مراجعة المختصين): ويتم خلالها مراجعة وتحليل الشواهد والمعلومات والبيانات التي تقدمت بها المؤسسة المعنية لاعتماد وضمان جودة برامجها، إذ إنها مرحلة فحص حاسمة للبرنامج الأكاديمي أو المؤسسة موضع الاهتمام يتم من قبل فريق خارجي من المختصين

¹ عماد أبو الرب وآخرون، ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بحوث ودراسات، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط

01، 2010، ص476.

² أحمد الخطيب، رداح الخطيب، مرجع السابق، ص87-88.

للتأكد من أن معايير الاعتماد وضمان الجودة، قد تم تحقيقها وتقديم المقترحات الملائمة حول تحسين الممارسات النوعية والمحافظة عليها.

وفي ضوء تلك المرحلتين، يقوم مجلس الهيئة بدراسة التقرير المقدم من قبل لجنة المحكمين الخارجيين، ودراسة البيانات والشواهد المتوفرة لدى الهيئة عن المؤسسة ودراسة التقرير الذاتي ومن ثم اتخاذ القرار النهائي وإصدار الشهادة.¹

ثانياً: تجربة الجامعة المصرية: بعد إقرار المؤتمر القومي لتطوير التعليم العالي في فبراير عام 2000 لخطة الإستراتيجية لتطوير التعليم العالي والتي ترجمت إلى 25 مشروعاً يتم تنفيذها على ثلاثة مراحل تتفق كل مرحلة مع الخطة الخماسية للدولة اعتباراً من 2002 حتى 2017، صدرت قرارات وزارية بتشكيل لجنة التسيير ووحدة إدارة مشروعات التطوير لمؤسسات التعليم العالي في مصر، وتم الاتفاق على التركيز في ستة مشروعات كأولوية خلال المرحلة الأولى، وتم إصدار قرارات وزارية بتشكيل لجانها ومديريها التنفيذيين. والمشروعات الستة هي:

مشروعات تطوير كليات التربية.

مشروعات تطوير الكليات التكنولوجية المصرية.

مشروع تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات.

مشروع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

مشروع تأكيد الجودة والاعتماد.

مشروع صندوق تطوير التعليم العالي.

تم تدبير مصادر التمويل لهذه المشروعات الستة أساساً بقرض من البنك الدولي يقابله تمويل من الجانب المصري، وكذا من هيئة المعونة الأمريكية والبريطانية والصندوق العربي الخليجي، الاتحاد الأوروبي ومؤسسة فورد الأمريكية، وتم إنشاء هيئة قومية لضمان الجودة والاعتماد.

وتم للجنة القومية لضمان الجودة والاعتماد في أكتوبر عام 2001، ثم عمل دراسات متعددة من أفراد اللجنة حول إنشاء الهيئة ثم قامت اللجنة عام 2002 بترجمة هذه الدراسات والأهداف إلى خطة تنفيذية وأنشطة تضم الآتي:

¹ أحمد الخطيب، رداح الخطيب، مرجع السابق، ص 88.

- 1- الدراسات الذاتية وتقييمها؛
 - 2- التحضير لإنشاء الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد؛
 - 3- حملة توعية قومية لتهيئة المجتمع والمؤسسات التعليمية لمفاهيم الجودة والاعتماد؛
 - 4- مساعدة القطاعات على إعداد وتعميم المعايير القومية والمعايير التطويرية المقارنة على أن تكون متوافقة مع المعايير الدولية؛
 - 5- مساعدة الكليات والقطاعات على بناء القدرة المؤسسية لها، وكذا للتقدم لمشروعات لصندوق تمويل برامج التعليم العالي؛
 - 6- توثيق العلاقات مع مؤسسات ضمان الجودة والاعتماد الدولية.¹
- الدراسة الذاتية:** تم اختيار ثلاث جامعات ممن اتخذوا مبادرات جادة في مجال تقويم الأداء الجامعي وهي (جامعة القاهرة-جامعة أسيوط-جامعة المنوفية)، وتم اختيار ست كليات بهذه الجامعات لتطبيق الدراسة الذاتية (جامعة القاهرة: كلية الزراعة والتمريض والاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة أسيوط: كليي هندسة والعلوم، جامعة المنوفية: كلية التجارة).
- تم الانتهاء من عمل الدراسة الذاتية لها وتم اعتماد الدراسات الذاتية في مجالس الكليات القائمة بالدراسة، وكذا الجامعات المشاركة.
 - ثم التصديق عليها بواسطة اللجنة القومية لضمان الجودة والاعتماد.
 - تم إرسال خطابات إلى الجامعات المصرية لترشيح أعضاء هيئة التدريس لتدريبهم على تقييم الدراسات الذاتية.
 - تم تنظيم ورشة عمل بمشاركة اثنين من خبراء الجودة البريطانيين تضم 65 متدربا من أعضاء هيئة التدريس بالجامعات المصري للتعرف على نظام الجودة المزمع إنشاؤه في مصر، والمشاركة في تعديل مستندات الدراسة الذاتية الذي سيتم تطبيقها بالجامعات المصرية.
 - تم تنظيم ورشة عمل أخرى بمشاركة خبراء الجودة لتدريب الأعضاء الذين تم تدريبهم خلال الدورة الأولى ليصبحوا مدربين للقيام بتدريب المستهدفين من أعضاء هيئة التدريس بالجامعات المصرية للعمل كمقيمين للدراسات الذاتية.

¹ سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، سنة 2008م-1429هـ، ص 329-330.

- تم تقييم تجربة الدراسات الذاتية الست بواسطة هؤلاء المتدربين وأعضاء اللجنة القومية لضمان الجودة والاعتماد بعد إدخال التعديلات المقترحة عليها لكل تصبح نموذجاً يتم تطبيقه في باقي الجامعات المصرية لإجراء دراساتها الذاتية.

قامت كليات أخرى من جامعات مختلفة بالبدء في هذه الدراسات الذاتية فمثلاً تقوم حالياً 14 كلية من كليات الطب في لدخول في عملية الدراسات الذاتية بتمويل من منطقة الصحة العالمية وتقوم 9 كليات من كليات الصيدلية والزراعة والعلوم والهندسة والاقتصاد والسياسة والتمريض والعلاج الطبيعي بنفس النشاط وتؤدي هذه الدراسات إلى خلق المناخ المناسب لثقافة الجودة وهيئة المجتمع الأكاديمي لتطبيق فكر الجودة بهدف الاعتماد.¹

وتم إنشاء وحدات لتقويم الأداء الجامعي وضمان جودة التعليم العالي في الجامعات المصرية بموافقة المجلس الأعلى للجامعات لكي تصبح ضمن الهيكل التنظيمي للجامعة وتم تعيين مديري لها من قبل رؤساء الجامعات ويتم اجتماع دوري بين هذه الوحدات بهدف التنسيق لتنمية فكر وضمان الجودة.

ويتم حالياً الإعداد للربط بين هذه الوحدات بإنشاء شبكة اتصالات إلكترونية Networking وتقوم هذه الوحدات بعمل ورش عمل متعددة لنشر ثقافة وضمان الجودة بهدف الوصول إلى درجة الاعتماد.

واعتمدت الجامعات المصرية في تقويم الأداء على المؤشرات التالية:

- 1- انتقاء الطلبة (سياسة القبول)؛
- 2- نسبة عدد الطلبة إلى أعضاء هيئة التدريس؛
- 3- متوسط كلفة الطالب الواحد؛
- 4- الخدمات التي تقدمها الجامعة للطالب؛
- 5- دافعية الطالب؛
- 6- نسبة الخريجين الملتحقين بالدراسات العليا؛
- 7- مستوى الخريج؛
- 8- مستوى أعضاء هيئة التدريس، ومدى مساهمتهم في خدمة المجتمع؛

¹ أحمد الخطيب، رداح الخطيب، مرجع سابق، ص 114-115.

9- جودة المناهج الدراسية؛

10- اختيار الإداريين وتدريبهم؛

11- الاعتمادات المالية.¹

ثالثاً: تجربة الجامعة العراقية: وضعت وزارة التعليم العالي عام 1992 نظاماً دقيقاً للسيطرة النوعية لقياس الأداء الجامعي وتقويمه وتم بناء الملف التقويمي لأداء الجامعات بناءً على تحليل واستقراء للواقع التربوي والخبرات العراقية في ميدان القياس والتقويم.

وأخذ الملف التقويمي بنظر الاعتبار تقويم كفاءة النظام (كمدخلات وعمليات ومخرجات) أو ما تسمى أيضاً (مجالات النظام)، وتقويم بناء النظام من خلال محاوره الرئيسية الآتية: (الهيكل التنظيمي، الخدمات الجامعية، التدريسي، الطالب، المناهج وطرائق التدريس، البحث العلمي، الخدمات المجتمعية).

إن عتبة القطع المعيارية التي تم تحديدها بلغت 60%؛ فالذي يحققها يكون إنجازاً مقبولاً ودونهاً يكون إنجازاً غير مرض.

إن تحديد مستوى الأداء في كل مؤسسة جامعية يتم على وفق محورين هما:

- 1- يتحد مستوى أداء الجامعة نسبة إلى المعايير الوطنية؛
 - 2- الموقع أو تسلسل الرتبة لتلك الجامعة مقارنة وتفاضلاً مع مستويات أداء الجامعات الأخرى العراقية سواء على المستوى العام للأداء أو على المستويات المتخصصة الفرعية.
- وحددت العناصر التقويمية على وفق المجالات الآتية (المدخلات، العمليات، المخرجات). وحددت معايير التقويم لكل عنصر من عناصر الملف والأوزان الخاصة بها.
- ولعل من أبرز المؤشرات التقويمية التي تناولها الملف التقويمي للجامعات العراقية وهي:

- الهيكل التنظيمي والإداري؛

- الخدمات الجامعية؛

- الطلبة؛

- الهيئة التدريسية؛

- المناهج وطرائق التدريس؛

¹ سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، مرجع سابق، ص 329-332.

- الخدمات المجتمعية.¹

رابعاً: تجربة جامعة المملكة العربية السعودية: في بداية الأمر كانت تطبيقات جودة تنطلق من مبادرة الكليات أو الأقسام داخل المؤسسات التعليمية لتطبيق معايير الجودة في البرامج العلمية التي تقدمها.

ففي الثمانينات قامت بعض الجامعات الحكومية في المملكة بإدخال أنظمة ضمان الجودة لبعض البرامج وذلك بالاتفاق مع هيئات اعتماد دولية لاعتماد برامج في مجالات مهنية رئيسية كالبرامج الهندسية، برامج الحاسب الآلي باعتمادها من ABET كما في جامعتي الملك سعود والملك فهد للبترول والمعادن. وفي منتصف التسعينيات قامت بعض الجامعات بإنشاء مركز للجودة - كما في جامعة الملك عبد العزيز - ثم تم تطوير بعض هذه المراكز لتصبح عمادة للتطوير الأكاديمي - كما في جامعة الملك فهد للبترول والمعادن -. ولضمان تحقيق الجودة في مخرجات البرامج التعليمية، قامت بعض الجامعات بوضع اختبارات للقبول لضمان جودة المدخلات ابتداءً.

إن معظم الجامعات بالمملكة تستخدم استبيانات تقويم للمقررات والأساتذة تملأ من قبل الطلاب في نهاية الفصل الدراسي ولكن نسبة الاستفادة من نتائج هذه الاستبيانات محدودة نظراً لغياب نظام الجودة المتكامل، بشكل عام لم يكن هناك نظام متكامل بل اجتهادات لتطبيق الجودة حيث تختلف من جامعة إلى أخرى.²

في مطلع الألفية الثانية تبنت المملكة إستراتيجية لإجراء عملية تطوير شاملة لنظام التعليم العالي من خلال تنفيذ ثلاثة مشاريع أساسية:

1- المركز الوطني للقياس والتقويم: وتولى تصميم وتنفيذ الاختبارات لقياس القدرات للطلبة ومهاراتهم واتجاهاتهم، وتصميم وتنفيذ اختبارات لقياس التحصيل العلمي لدى الطلاب وتكون هذه الاختبارات موحدة للتخصصات التي تدخل تحت نوعية واحدة؛

2- الهيئة الوطنية لتقويم والاعتماد الأكاديمي: تأسست الهيئة الوطنية كمبادرة مهمة لمساندة التحسينات في جودة التعليم العالي فوق الثانوي، وهي هيئة مستقلة تعين المجلس الأعلى للتعليم،

¹ سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، مرجع سابق، ص 333-334

² عاصم شحادة علي، مرجع سابق، ص 199.

إلا أنها تعمل بالتعاون مع الوزارات والجهات الأخر المسؤولة عن إدارة مؤسسات التعليم العالي فوق الثانوي والإشراف عليها. تحدد اللائحة الأساسية للهيئة مسؤولياتها، وهي مسؤوليات تشمل ضمان الجودة، وأنظمة الاعتماد الخاصة بكافة مؤسسات التعليم العالي باستثناء مؤسسات التعليم العالي العسكري. تشمل المهام التي عهد بها الهيئة وضع المعايير والمقاييس والإجراءات الخاصة بالاعتماد وضمان الجودة، ومراجعة وتقييم الأداء في المؤسسات القائمة أو الجديدة، تتمتع هذه الهيئة بالاستقلال الإداري والمالي تحت إشراف مجلس التعليم العالي وهي السلطة المؤولة عن شؤون الاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي عدا العسكرية لإمكانية الارتقاء بجودة التعليم الخاص والحكومي، وضمان الوضوح والشفافية، وتوفير معايير مقننة للأداء الأكاديمي.¹

بعد عامين كاملين من العمل المتواصل من قبل لجان الجودة، أمكن التوصل إلى العديد من النتائج الباهرة كان أهمها:

- 1- تأهل كلية الهندسة وحصولها على الاعتماد الأكاديمي لكافة برامجها من قبل الهيئة الأمريكية للاعتماد الأكاديمي للبرامج الهندسية والتقنية ABET وقد تضمنت معايير الاعتماد الأكاديمي عددا من العناصر شملت (أعضاء هيئة التدريس - الخطة الدراسية - الطلاب - الإدارة - التسهيلات)؛
- 2- اختصار العديد من الخطوات الإجرائية لعدد كبير من العمليات المرتبطة بالنواحي الأكاديمية والإدارية والفنية، مثل: إجراءات الترقية العملية، التعيين (أعضاء هيئة تدريس، محاضرين، معيدين)، الإبتعاث، متابعة المبتعثين وحل مشاكلهم... الخ؛
- 3- تطوير الخطط الدراسية لمعظم الكليات واعتماد مناهج جديدة تتفق واحتياجات المجتمع وخطط التنمية ومطابقة لمعايير الجودة؛
- 4- افتتاح عدد من الكليات والأقسام العملة الجديدة من منطلق رؤية جديدة للجامعة لآفاق المستقبلية؛
- 5- تطوير العديد من الخدمات المقدمة لمنسوبي الجامعة؛
- 6- الانفتاح على المجتمع وإيجاد صيغة للتكامل مع مختلف مؤسسات القطاع الحكومي والخاص، وتكوين هيئات استشارية للكليات يتكون أعضاؤها من رجال من القطاعين الجامعي والخاص

¹ سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، مرجع سابق، ص 335.

ومن الكتاب المتميزين من أصحاب المهن المرموقين في مجالاتهم، والتي لها صلة وثيقة بتخصصات الكليات، بهدف ان تتعاون الهيئة الاستشارية مع الكلية في التعريف بالمهارات المطلوبة في الطالب، والمساهمة في صقل هذه المهارات ومن ثم العمل على تدريب الخريج وتوظيفه؛

7- استحداث منصب وكيل كلية/عمادة لشؤون الجودة والتطوير لتفعيل تطبيق إدارة الجودة في قطاعات الجامعة ومتابعة التطور عن كثب؛

8- انطلاق عمليات التطوير في كليات الجامعة من خلال لجان وفرق عمل الجودة ليشمل كافة المجالات المرتبطة بالعملية التعليمية.¹

أما أهم المؤشرات التي حددها المجلس السعودي لجودة الأداء الجامعي بما لي:

- الطلاب (وتشمل 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 لإمكانهم).

- 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 ملائمة المناهج لمتطلبات سوق العمل وبيئة الطالب، وقدرتها على استيعاب متغيرات العصر وتنميتها للتفكير الناقد العلمي وقدرتها في مساعدة الطلب على حل مشاكلهم وقدرتها على تنمية روح الولاء والانتماء للوطن).¹

¹ سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، مرجع سابق، ص336.

2- تجارب غربية في الجودة في مؤسسات التعليم العالي

إن مؤسسات التعليم العالي في الدول الغربية لها السبق في تطوير وتطبيق الجودة في التعليم العالي بما يضمن لها البقاء في الصدارة على المستوى العالمي وخاصة منها الأمريكية وبعض الدول الأوروبية واليابان، كما سنعرضه فيما يلي:

أولاً: الولايات المتحدة الأمريكية: تعد الولايات المتحدة الأمريكية أول من راعت مبدأ توازي الحرية والجودة، حيث سمحت لمئات بل آلاف المؤسسات التعليمية أن تنتشر وفي نفس الوقت، ومنذ أوائل القرن العشرين أنشئت الآليات المناسبة التي تتابع جودة أداء هذه المؤسسات وتعتمد ما يستحق منها الاعتماد، وتجعل نتائج هذه المتابعة متاحة لراعي التعليم حتى يكونوا على بيئة من موقف مؤسسات التعليم المتاحة.²

مؤسسات التعليم العالي في الولايات المتحدة تشبه إلى حد كبير المؤسسات الخاصة التي تتمتع باستقلالية كبيرة وسلطة تمثل بمجالس إدارة هذه المؤسسات؛ ويعد التأثير الحكومي على هذه المؤسسات محدود الأثر قياساً بالدول الأوروبية، ولذلك فإن المسؤولية تقع على مؤسسات التعليم العالي لتنظيم نفسها وإيجاد موارد لها وإلا فقدت هذه المؤسسات مواردها وطلابها الذين يتجهون بالتالي نحو المؤسسات المنافسة.³

بدأت العديد من المؤسسات في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، كما أخبر بورخالتر عام 1996م أن هناك 160 جامعة في الولايات المتحدة الأمريكية تضمنت تقديم مبادئ تحسين الجودة، وحوالي 50% منها قد أسس تركيها تنظيمياً للجودة. وتقدم جائزة مالكوم للجودة الوطنية MBNQA، نموذجاً مُمتازاً لإدارة الجودة الشاملة ويُمكن أن تُركز الإدارة في خمس عناصر رئيسية تعمل معاً لإنجاز النتائج وهي (التركيز على قيم المخرج، وعملية التخطيط وإدارة العمليات التحسينية الجزئية منها والكلية، حيث يقضي الطلاب ما يقرب من 90 دقيقة أسبوعياً في برنامج تدريبي في تطوير وتحسين الجودة وحل المشكلات، يستعرضون مستوى أدائهم، وطرق التعلم المختلفة لكل منهم، والعمل كفريق مع الإدارة والأساتذة في مشاريع

¹ سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، مرجع سابق، صص 335-339

² أحمد الخطيب، رداح الخطيب، مرجع سابق، ص 124.

³ سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، مرجع سابق، ص 294.

التحسين المستمر لجودة التعليم. وقد أوضحت إحدى الدراسات التي أجريت على أكثر من 100 منطقة تعليمية في الولايات المتحدة الأمريكية تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة في مؤسساتها التربوية والتعليمية نتائج جيدة في مستوى أدائها، ومتفاوتة بين بعضها بعضاً.¹

انتقل مفهوم الجودة إلى مجال التعليم في الولايات المتحدة على يد Malcom balding الذي شغل منصب وزير التجارة في حكومة ريجان سنة 1981. وظل هذا الرجل ينادي بتطبيق مفهوم الجودة حتى وفاته سنة 1987؛ وقد امتد الاهتمام بتطبيق الجودة إلى التعليم، حينما أعلن رونالد بروان سنة 1993 أن جائزة مالكوم في الجودة قد امتدت لتشمل قطاع التعليم على غرار ما يتم في الشركات الأمريكية العملاقة.

وكان تطبيق مبادئ الجودة في التعليم الذي اهتم بها مالكوم يعني أن يرتبط الاعتماد بالتوكيد على المنتج التعليمي والتي أصبحت الأساس في عملية الاعتماد التربوي في ذلك الوقت.

ظهرت حركة المعايير في مجال التعليم مع بداية التسعينيات في نهاية القرن الماضي هي أهم حدث في جهود إصلاح التعليم في الولايات المتحدة الأمريكية وإثر ظهور حركة المعايير في فكر الجودة والاعتماد (لا وجود ولا اعتماد بدون معايير) Standards Based Assessment and Evaluation.

دعا بوش الأب سنة 1991 إلى عقد المؤتمر المسمى The National Education Report : Building Nation of Learners وكانت حركة المعايير في تلك الفترة عاملاً هاماً وراء اهتمام كثير من الجمعيات العلمية والمنظمات المتخصصة لوضع معايير للتخصص في مجال التربية مثل المنظمة الخاصة بالرياضيات NTCM والمنظمة الخاصة بالعلوم NSTA (1995)؛ وتوالت الجمعيات المتخصصة كل في مجاله في تلك الفترة حتى وصلت المعايير إلى العلوم الاجتماعية والإدارة التربوية... إلخ.

بفضل حركة المعايير تحول اهتمام الجودة والاعتماد من مجرد جودة المنتج فقط إلى الاهتمام أيضاً بجودة العمليات والنظم في المؤسسات التعليمية، وأصبحت الكفاءة الداخلية

¹ بويكر نعرورة، إدارة الجودة الشاملة (TQM) في مؤسسات التعليم العالي مفاهيم أساسية وتجارب بعض الجامعات الأمريكية في محاولة للاستفادة منها محلياً، ملتقى دولي حول: معايير ضمان الجودة وتطوير آلياتها بمؤسسات التعليم العالي، يومي 29-30 أكتوبر 2013.

والخارجية من المواضيع الهامة المتضمنة في مفهوم الاعتماد وما يترتب عليه من عمليات وآليات.¹

ثانياً: المملكة المتحدة 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.²

تعتبر انكلترا من أكثر البلدان الأوروبية التي تتم فيها عمليات التقييم ومتابعة جودة التعليم، وربما تتم بصورة مختلفة عن النظام الأمريكي. إن المملكة المتحدة تعطي نموذجاً جيداً للفكر الأوروبي الذي جاء متأخراً عن الولايات المتحدة والمختلف عنها³، وفي سنة 1997 تم تأسيس وكالة ضمان جودة التعليم العالي في بريطانيا وهي مركز وطني مستقل يحصل على الدعم المالي من الرسوم التي تدفعها الجامعات للحصول على الاعتماد، ويتم "ضمان الجودة" مبدئياً من خلال تدقيق داخلي للجامعة نفسها ومن ثم مراجعة ذلك. وخلال التدقيق الداخلي يتم التأكد من أن الشهادات التي تمنح هي ذات نوعية مقبولة وتتصف بمعايير أكاديمية جيدة وكذلك تمنح الشهادات بما يتناسب مع القانون.

والمراجعة المؤسسية تتم خلال دورة مستمرة كل 06 سنوات ويتضمن ذلك نظام تدقيق داخلي وتقرير ذاتي وزيارة للموقع. ثم يقوم فريق التدقيق بإعطاء تقييمه إما ثقة عريضة أو ثقة محدودة أو لا ثقة. والعملية برمتها تعتمد على Code of Practice لضمان نوعية التدريس الأكاديمي وهذا الـ Code يتضمن عدة أجزاء من أهمها: برامج البحث العلمي للدراسات العليا، التعاون العلمي، الطلبة المعاقون، الممتحنون الخارجون، شكاوي الطلبة وحاجاتهم الأكاديمية، تقييم الطلبة، اعتماد البرامج ومتابعتها، الوظائف، الإرشاد وسياسة القبول.⁴

¹ سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، مرجع سابق، ص 299-300.

² سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، مرجع نفسه، ص 301.

³ أحمد الخطيب، رداح الخطيب، مرجع سابق، ص 127.

⁴ ذراعو عز الدين، إدارة الجودة الشاملة (TQM) في مؤسسات التعليم العالي مفاهيم أساسية وتجارب بعض الجامعات الأمريكية في محاولة للاستفادة منها محلياً، ملتقى دولي حول: معايير ضمان الجودة وتطوير آلياتها بمؤسسات التعليم العالي، يومي 29-30 أكتوبر 2013.

ويشمل نظام الجودة في هيئة توكيد الجودة ما يلي:

- 1- عمليات المراجعة الداخلية لتوكيد الجودة والتي تتم بواسطة المؤسسات التعليمية نفسها من خلال مراجعة البرامج بواسطة محكمين داخليين وخارجين؛
- 2- مراجعة الجودة بالمؤسسة التعليمية وذلك بواسطة هيئة توكيد الجودة؛
- 3- مراجعة برامج المؤسسة التعليمية بواسطة هيئة توكيد الجودة؛
- 4- الاعتماد بواسطة هيئة توكيد الجودة؛
- 5- تقييم الأبحاث التي تتم بالمؤسسات التعليمية بواسطة القائمين على المراجعة عن طريق الجهة المانحة.

وفي سنة 2002 تم تفعيل دور هيئة توكيد الجودة من خلال النظام الآتي:

- 1- مراجعة المؤسسات التعليمية كل خمس سنوات؛
- 2- التطوير بالمشاركة مع مؤسسات التعليم العالي حول مدى مطابقتها للمعايير الأكاديمية؛ ويتم تمويل هذه الهيئة من خلال المصادر التالية:
- 1- مساهمة من جميع مؤسسات التعليم العالي (60%).
- 2- الدخل الذي يتم تحصيله من خلال التعاقدات التي تتم بين الهيئة وصندوق تمويل التعليم العالي (30%).
- 3- مصادر أخرى (تبرعات 10%).

وقد عملت وكالة ضمان الجودة مع الجامعات والكليات والمؤسسات التعليمية الأخرى بغرض الوصول إلى نقاط مرجعية من شأنها المساعدة في توصيف المعايير الأكاديمية، وتشمل النقاط المرجعية المذكورة توجيهات حول الممارسات الجيدة في الجامعات ومؤسسات التعليم العالي، والتوقعات الخاصة بمعايير درجات الشرف لبعض المواد أو الأفرع العلمية وأوصاف الخصائص الرئيسية للمؤهلات العلمية العليا.¹

ثالثاً: فرنسا: أنشئت لجنة التقييم في فرنسا بموجب قانون التعليم العالي الذي صدر سنة 1984، والذي أعطى الجامعات استقلالية أكثر على الصعيد الأكاديمي والمالي، حيث تبين أنه نتيجة لعدم

¹ سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، مرجع سابق، صص 127-129.

فعالية الأنظمة التقليدية المركزية لتقييم الأداء وضبط لجودة والتي اتسمت بضعف الاستقلالية والبيروقراطية فقد تشكلت لجنة وطنية للتقييم بقرار رئاسي وبرلماني سنة 1985 وتتبع هذه اللجنة رئيس الجمهورية مباشرة وبالتالي فهي مستقلة عن رئيس الوزراء ووزير التعليم العالي أو أي جهة حكومية أخرى.¹

وتشمل إجراءات التقييم الذي تمارسه اللجنة تقييما سنة للمؤسسة التعليمية ومراجعة للبرامج، ويشمل التقييم العام مراجعة أساليب التدريس والنشاطات البحثية ونظم الإدارة وبيئة التعليم. كما تجرى عملية التقييم عادة بناء على طلب مؤسسة التعليم العالي نفسها، وإن كان للجنة الوطنية الحق في إجراء تقييم لأي مؤسسة تريد أن تقيمها. وتقوم هذه اللجنة بزيارة كل المؤسسات مرة كل ثمان سنوات تقريبا وتنشر نتائج تقييمها في تقرير عن كل مؤسسة، ويرسل للتقرير للوزارات المعنية. وتكمن أهمية هذا التقييم في أنه يؤخذ في الاعتبار أثناء التفاوض على الموازنات السنوية لمؤسسات التعليم العالي.²

أما مراجعة البرامج فيشمل تقريراً ذاتياً من المؤسسة نفسها ثم زيادة من قبل اللجنة القومية للمؤسسة والتي تعد تقريرها والذي تستند إليه لجنة خبراء خارجية لإصدار أحكامها لاعتماد البرامج والمواد الدراسية للمؤسسة. وتقوم اللجنة القومية للتعليم بنشر تقرير عام عن البرامج التي تمت مراجعتها وإعداد تقرير سنوي يتم رفعه إلى رئيس الجمهورية الفرنسية يتضمن نتائج التقييم لمؤسسات التعليمية.³

رابعا: اليابان:

نشأت فكرة الجودة الشاملة باليابان ولاسيما في الجامعات في المجال الصناعي، وهذا المفهوم أطلق عليه بيت الجودة؛ إذ يشير إلى مفاهيم تسهم إسهاما حقيقيا 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

¹ أحمد الخطيب، رداح الخطيب، مرجع سابق، ص 130.

² سوسن شامر مجيد، محمد عواد الزبادات، مرجع سابق، ص 309-310.

³ أحمد الخطيب، رداح الخطيب، مرجع سابق، ص 131.

البشر والإدارة بالحقائق والتحسين المستمر؛ وثالثها الأصول والأحكام الحجرية التي يركز إليها السقف أو الأعمدة؛ ورابعها إنسانية الإدارة؛ وخامسها الأركان والمهمة والرؤية والقيم.¹

تأثرت اليابان كثيرا بالأفكار الأمريكية والأوروبية، وجعلوها أكثر ملائمة للقيم اليابانية وخلطوها مع العناصر الوطنية مما أدى إلى ظهور نظام ياباني فريد من نوعه.

يوجد في اليابان أضخم نظام لتعليم العالي في العالم حيث توجد في اليابان أكثر من 47000 مؤسسة تعليم إلى ذات مستوى متميز كل الجامعات الوطنية تعمل من خلال ما يسمى بهيئة اعتماد الجامعات اليابانية JUAA، أما الجامعات للكليات والجامعات الوطنية تعمل تحت إشراف الحكومات المحلية وشكلت (الهيئة اليابانية للكليات والجامعات الخاصة اليابانية والتي تشرف على المؤسسات الأصغر الخاصة والأحداث، وتعمل هاتين الهيئتين للحصول على وضع تتساوي فيه الجامعات الخاصة بالجامعات العامة أما الكليات الخاصة الحديثة فيتم الإشراف عليها من قبل هيئة الكليات الخاصة الحديثة في اليابان.

وتعد عملية جمع ضمان الجودة حسب المدرسة الوطنية للدراجات الأكاديمية وتقوم الجامعات هي مهمة مستقلة لكل جامعة بحيث تضع كل جامعة أهدافها في التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع، ثم يأتي دور التقويم الخارجي الذي يعتمد على هذه الأهداف والمهام وتصنف برامج التقويم إلى ثلاثة أنواع:

- التقويم حسب الموضوع (تعليم، بحث علمي، إدارة الجامعة، خدمة المجتمع) وتتم عملية المرجعية والتقويم من وجهات النظر المختلفة متضمنة المقارنات الدولية؛
- تقويم الأنشطة التربوية؛
- تقويم أنشطة البحثية.²

¹عاصم شحادة علي، مرجع سابق، ص 198.

²سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، مرجع سابق، ص 311-313.

الخلاصة:

بعدما تم التعرّيج عليه من ذكر بعض مفاهيم الجودة في مؤسسات التعليم العالي، وتاريخ نشأتها وتطورها في العالم، تم التطرق إلى نماذج عن تطبيقات لضمان الجودة في عدة دول رائدة في مجال التعليم العالي العربية منها والغربية، والحصول على لمحة من تطبيقات وممارسات لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، حيث كان لا بد على مؤسسات التعليم العالي في الجزائر من اقتفاء أثار تلك المؤسسات في تطبيق ما تم العمل به من طرفها أو محاكاة تلك النماذج الناجحة للوصول إلى ما وصلوا إليه من تقدم في التعامل مع الجودة وما يقابلها من مستجدات العصر من عولمة وتقنيات وتكنولوجيات الاتصال والمعرفة، التي لم تصبح لها حدود بين دول العالم الذي أضحى كالقرية الصغيرة لا يغيب ما في أقصىها عن ما في أدناها، وهذا بعض مقترح في الأخير:

- 1- التركيز على نشر ثقافة ضمان الجودة في الأوساط الجامعية بين الأسرة الجامعية من هيئة التدريس، أعوان الإدارة وطلبة، حيث لتطبيق معايير الجودة لا بد من تجهيز الوسط والأرضية؛
- 2- الاستفادة من التجارب العالمية العربية والغربية في مجال تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي؛
- 3- فتح تخصصات في مؤسسات التعليم العالي فيما يخص ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، حيث أن هناك مبادرة من الجهة الوصية في فتح مناصب تهتم بالجودة في التعليم العالي؛
- 4- تطبيق المعايير لا بد من نوع من الحزم والصرامة، حيث إذا اعتمد نظام الجودة مع التساهل لا يجدي نفعا ولا جدوة في تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي، كنظام قبول الطلاب، وتعيين هيئة التدريس؛
- 5- لا بد من زيادة الاهتمام بأسلوب الجودة في التعليم العالي، حيث هناك حتمية في اتباع نظام ضمان الجودة في التعليم العالي لمسايرة الركب العالمي في تطور التعليم العالي المحلي؛
- 6- المراجعة الدورية والمستمرة لاحتياجات مؤسسات سوق العمل ودراساتها والعمل لتحقيقها؛

قائمة المراجع:

1. أحمد الخطيب، رداح الخطيب، الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية (أنموذج مقترح)، عالم الكتب الحديث، الأردن، ط 01، 2010.
2. بوبكر نعرورة، إدارة الجودة الشاملة (TQM) في مؤسسات التعليم العالي مفاهيم أساسية وتجارب بعض الجامعات الأمريكية في محاولة للاستفادة منها محليا، ملتقى دولي حول: معايير ضمان الجودة وتطوير آلياتها بمؤسسات التعليم العالي، يومي 29-30 أكتوبر 2013.
3. ذراعو عز الدين، إدارة الجودة الشاملة (TQM) في مؤسسات التعليم العالي مفاهيم أساسية وتجارب بعض الجامعات الأمريكية في محاولة للاستفادة منها محليا، ملتقى دولي حول: معايير ضمان الجودة وتطوير آلياتها بمؤسسات التعليم العالي، يومي 29-30 أكتوبر 2013.
4. سهيل روق دياب، معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجامعة الفلسطينية الفاعلة - دراسة حالة، مقال في مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات - العدد السابع عشر - تشرين الأول، غزة، سنة 2009.
5. سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، سنة 2008م - 1429هـ.
6. شنايت صباح، إصلاح وتطوير التعليم العالي من خلال تطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية الاقتصادية والسياسية، الجزائر، العدد 02، سنة 2012.
7. عاصم شحادة علي، تنمية الموارد البشرية في ضوء تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، مجلة الباحث، دورية أكاديمية محكمة، سنوية تصدر عن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح ورقلة عدد 2009/07 - 2010.
8. عبد الراضي حسن المراغي، تطبيق نظام ضمان الجودة التعليمية والاعتماد لتطوير التعليم الجامعي وقبل الجامعي، القاهرة، ط 01، 2008.
9. عماد أبو الرب وآخرون، ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بحوث ودراسات، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط 01، 2010.
10. فواز التميمي، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو (9001)، عالم الكتب الجديد - جدارا للكتاب العالمي، الأردن، ط 01، 2008.
11. مات سيقر، ترجمة خالد الغامدي، المرجع العالمي لإدارة الجودة، دار الفاروق للنشر والتوزيع، مصر، ط 01، 2007.