

منطلقات ضمان الجودة Quality Assurance في أنشطة التعليم العالي العربي

د. ميسر إبراهيم أحمد^(١)

ليلى مصطفى محمد^(٢)

الملخص

سجلت الستينات من القرن الماضي اهتماماً واضحاً المعالم بمفهوم ضمان الجودة القائم على الفلسفة الوقائية لا العلاجية، بوصفه مدخلاً فاعلاً لإدارة الجودة في الأنشطة الإنتاجية والخدمية. ومع ازدياد حدة المنافسة وإدراك المنظمات حقيقة أن بقاءها واستمرارها يرتبط بما توفره من مستوى رضا عالٍ للمستفيدين، تم استعارة مفاهيم مختلفة للجودة في الأنشطة الخدمية وتحديداً في أنشطة التعليم العالي باتجاه ضمان جودة أركان النظام التعليمي وبيئته الأساس (العملية التعليمية، الهيئة التدريسية، الطالب، المنهج). يحاول هذا البحث اشتقاق مفهوم ضمان جودة أنشطة التعليم العالي العربي بعد أن تأثر من خلال الأدبيات التي تناولت هذا الموضوع، محدودية تعاطي مفهوم ضمان الجودة في أغلب مؤسسات التعليم العالي العربية. وعليه هدف البحث إلى بناء تصور متكامل عن مفهوم ضمان الجودة في أركان النظام التعليمي من خلال تأشير منطلقات مفاهيمية وتطبيقية، وخلص البحث إلى عدد من النقاط التي تعزز من استقدام مفهوم ضمان الجودة في أنشطة التعليم العالي بعد أن قدم نموذجاً انطلق من فلسفة النظم في آليات التطبيق، ضم البحث ثلاثة محاور اهتم الأول بتقديم أساس نظري للمفاهيم المدروسة وحاول الثاني اشتقاق مفهوم ضمان الجودة في أنشطة التعليم العالي العربي وقدم الأخير تحليلاً نظرياً وعملياً ارتبط بالنموذج المقترح.

Abstract

The sixteenth of the past century witnessed inclination of many quality concepts which are on the prevention philosophy and not on the remedial as a re-active approach to quality management in productive and service activities. With the increase of competition, productive and service organizations adopt these concepts to cope with the new changes and the

(١) أستاذ مساعد، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.

(٢) مدرس مساعد، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.

client's satisfaction. Different concepts for the quality have been used in service activities, especially in Higher Education to ensure quality setups in the basic system of education and its environment (the process of education, the faculty, the students and the curriculum). This paper attempts to derive these concepts to Arabian Higher Education activities through building a comprehensive frame in Higher Education processes after indicating a limited concern to quality concepts in most of the Arab Higher Education Organizations. The research comes up with a number of results that promote and avail quality assurance concept in Higher Education activities after it has provided a model which sets out the systematic approach in building the mechanism of implementation.

تمهيد:

حملت السنوات الأخيرة من القرن الماضي في طياتها ازديادا واضحا في درجة الوعي والاهتمام بالجودة، مما شكل دافعا لدى الكثير من المنظمات لابتكار الطرق والأساليب التي تعبّر من خلالها عن ذلك الاهتمام. ولأن الجودة تؤدي دوراً محورياً في تحقيق تفوق المنظمة على منافسيها، غدت العنصر البارز والأهم في قائمة الميزات التنافسية التي تحدد موقع المنظمة في السوق محلياً ودولياً.

لم يمض وقت طويل على إدراج مرتكزات الجودة وأبعادها في الأنشطة الخدمية وبالذات أنشطة التعليم العالي المتمثلة بأركانها (العملية التعليمية، الهيئة التدريسية، الطالب، المنهج وبنيته الارتكازية)، ولعل أسباب ذلك انسحاب صفات الخدمة على هذا النشاط المهم. وإذا أضفنا إلى ذلك امتداد دور الجامعة خارج إطار التدريس لتكون مركزاً للبحث العلمي بوصفه أحد أهداف مؤسسات التعليم العالي، فإن هذا الأمر يغدو ذا أهمية بالغة.

وتشير القراءات إلى الاهتمام الوطني والدولي المتزايد في مجال ضمان جودة أنشطة التعليم العالي، فعلى سبيل المثال أن وكالة ضمان الجودة في التعليم العالي (Quality Assurance Agency For Higher Education(QAA)^(*) في بريطانيا، هي وكالة مسؤولة عن التأكد من جودة البرامج الدراسية والمعايير الخاصة بالتعليم العالي وترتبط

(*) ينظر في ذلك:

- EL .Kawas,Elain (1998) ,www.world Bank France.com. p. 5-9.

مباشرة بمجلس تمويل التعليم العالي، والغاية الأساسية من التقييمات التي تجريها هذه الوكالة هي زيادة القدرة التنافسية الدولية ودرجة الموثوقية عند إجراء المقارنة المرجعية لنظام التعليم في بريطانيا.

١. المعضلة الفكرية

يؤشر الاستطلاع البحثي والأكاديمي مواجهة أغلب مؤسسات التعليم العالي العربية حالة من الضبابية والمحدودية في التعاطي مع مفاهيم الجودة المعاصرة أمثال ضمان الجودة، الأمر الذي انعكس ميدانيا في ما تواجهه من مشكلات داخلية أو خارجية مقارنة بمؤسسات التعليم العالي في الدول المتقدمة، على وفق ما تقدم يمكن خط التساؤلات الآتية:

١. هل يمكن للمؤسسة الجامعية العربية استقدام مفاهيم جودة محددة؟ وما اطار ذلك؟

٢. كيف تسهم الأسس النظرية لمفهوم ضمان الجودة في زيادة مستوى انجازية أهداف المؤسسة التعليمية ؟

٣. ما أبعاد نموذج ضمان الجودة الملائم وما شروط نجاحه ؟

٢. اتجاهات البحث ومجالات الاستفادة

تكمن أهمية البحث في اهتمامه بدراسة مفاهيم نظام ضمان الجودة وتشخيصها وترجمتها وتحديد متطلبات اعتمادها في تطبيقات التعليم العالي وأنشطته، ويحدد البحث الأهداف الآتية :

١. طرح مفاهيم الجودة و توظيفها لبناء وعي وتصور متكامل عن أهميتها والحاجة إليها في مؤسسات التعليم العالي .

٢. توضيح أهمية تبني نظام ضمان الجودة كاشتراط اساسي للحصول على الاعتماد، أو الاعتراف العالمي، أو على الأقل السمعة الجيدة محلياً.

٣. تقديم إطار مقترح لضمان جودة أنشطة التعليم العالي.

٣. أسلوب البحث وإطاره:

يعتمد البحث أسلوباً وصفيّاً تحليلياً في عرض أسسه النظرية التي تمهد لتقديم اشتقاقات ضمان الجودة في أنشطة التعليم العالي وبناء الأنموذج المقترح وبالاعتماد على ما متاح من مصادر وتجارب عربية وأجنبية من خلال الدراسة المكتبية وشبكة المعلومات الدولية (الانترنت)، بموجب ذلك سيعالج البحث موضوعه على وفق المحاور الآتية :

١. نماذج وتجارب سابقة .
٢. أساسيات ضمان الجودة – مدخل نظري .
٣. اشتقاق مفهوم ضمان جودة التعليم العالي ومتطلبات نجاحه .
٤. الخلاصة.

١. نماذج وتجارب سابقة

١. نموذج مدينة ديترويت الأمريكية (١٩٨٩) (*)

تبنّت مدينة ديترويت الأمريكية بولاية ميشكان الأمريكية فلسفة إدارة الجودة الشاملة للتحوّل من الإدارة التقليدية التي كانت غايتها العريضة تحقيق الحركة الديناميكية للمنظمة من دون اهتمام يذكر بجودة الأداء إلى نماذج إدارية تعنى إلى حد يفوق الوصف بالجودة على مختلف مستويات التنظيم. ومن هذه النماذج نموذج إدارة الجودة الشاملة

٢. نموذج نيوتاون الأمريكية (١٩٩٠)

طبق هذا النموذج من قبل منطقة نيوتاون التعليمية بولاية كنتاكي الأمريكية والذي يتناول تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس إذ ينظر النموذج إلى الطالب على أنه المستفيد (العميل) وإلى عملية التعلم (Learning process) كمنتج (Product) وإلى عملية التعليم (Teaching Process) كخدمة (Service) وذلك من أجل تحقيق التحسين الدائم في العملية التربوية بمجملها.

٣. التجربة السعودية (١٩٩٨) (**)

إنّ تتضمن تجربتين الأولى تمت في إدارة التعليم وفي محافظة الإحساء في مدرستين الأولى ابتدائية والأخرى ثانوية إذ كانت الخطوة الأولى ترسيخ مفهوم الجودة لدى إدارة التعليم وأهميتها في الارتقاء بالعملية التعليمية والتربوية ومن ثم تنفيذ الخطوات الثمانية الواردة في مراحل تطبيق نظام الجودة وكانت الحصيصة الحصول على شهادة الجودة العالمية (ISO 9002) من معهد الجودة الكندي ، أما التجربة الثانية فهي تعرض تجربة

(*) انظر في ذلك: البطي، عبد الله بن محمد (٢٠٠٠) " إدارة الجودة الكلية وإمكانية تطبيقها في

الميدان التربوي السعودي " مجلة الوثائق التربوي " العدد ٤٢ ص ٢١.

(**) انظر في ذلك: - المصدر السابق ص ٢٤.

مدارس المنارة الشرقية الأهلية التي قامت بتطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة بهدف الحصول على شهادة الايزو بهدف الارتقاء بالجهاز الإداري للنظام التعليمي في المدارس من تسير دقة العمل اليومي إلى السعي الدؤوب للتخطيط المستقبلي.

٤. دراسة احمد (١٩٩٨)

تعد دراسة احمد من أوائل الدراسات على المستوى القطري والتي سعت إلى بدء عملية تحسين جودة مدخلات العملية التعليمية وصولاً إلى مخرجات ذات جودة علمية في أقسام الإدارة بكليات الإدارة والاقتصاد في الجامعات العراقية من خلال تناول الصعوبات وطرح طرائق المعالجة لها ومواجهتها (أحمد، ١٩٩٨: ١٤)

٥. تجربة التنسيق الأوروبي في مجال التعليم العالي (١٩٩٨)

وضع الاتحاد الأوروبي بعناية خطة لضمان الجودة في النظام الجامعي الأوروبي ، وتم التوصية بضرورة تقييم النظم الجامعية اعتماداً على مبادئ مشتركة. فضلاً عن تأسيس هيئة الانكا EUROPEAN NETWORK OF QUALITY ASSURING IN HIGHER EDUCATION (ENQA) وهي الشبكة الاوربية لضمان الجودة في التعليم العالي، والتي تتكون من (٤٠) وكالة تعليمية وذلك لتحفيز الخبرات بين الدول الأعضاء والدول المرتبطة والمرشحة للانضمام للاتحاد الأوروبي، وأدى ذلك الى وضع برنامج للاعتراف المتبادل لتقييم الوكلاء المعتمدين، وكذلك الاعتراف بالمناهج التعليمية، وعلى الرغم من البطء في النواحي الإجرائية الا أن الانكا أدت عملها في وفاق وتضامن، وتضمن التنسيق ثلاثة مشاريع هي: (عويس، ٢٠٠٧: ٢١)

• مشروع الموافقة Tuning Project

• مشروع ثقافة الجودة .

• مشروع التقييم متعدد القوميات.

٦. إعلان بولونيا (١٩٩٩):

بعد اجتماع وزراء التعليم العالي في دول الاتحاد الأوروبي ظهر ما يسمى (إعلان بولونيا) الذي مثل تحولاً كاملاً في السياسة الاوربية نحو التعليم العالي التقليدي. وأصبح السياسيون الأوروبيون مسؤولين عن صياغة جديدة لهيكلية نظام متجانس للتعليم العالي. ومن النقاط الرئيسة لإعلان بولونيا: (عويس، ٢٠٠٧: ٢٢)

١. الحاجة إلى تحسين التنافسية الاوربية في مجال التعليم العالي على المستوى الدولي.

٢. التوصية بضرورة أن تقوم الدول الاوربية الأعضاء بوضع برامج دراسية تتكون من ثلاث دورات متتالية وهي:

- الدورة الأولى وتمثل درجة البكالوريوس ولم يشترط لها أية فترة زمنية.
- الدورة الثانية للحصول على درجة الماجستير وهي دورة تخصصية.
- الدورة الثالثة للحصول على الدكتوراه في الفلسفة التقليدية.

والتحول الرئيس لهذه العملية يتكون من هياكل دراسية دورية، الأمر الذي مثل التحدي للعديد من الدول التي لديها برامج دراسية طويلة تتعدى ٥-٦ سنوات وليس لديها هذا الهيكل الدوري. وحالياً معظم الدول الاوربية (فيما عدا إنكلترا وإيرلندا التي لديها هذا البرنامج) تجري عمليات التحول في برامجها التعليمية من أجل المواءمة قبل حلول عام ٢٠١٠م) للتوافق.

٧. دراسة Bishop (2006)

تهدف الدراسة إلى إمكانية تحويل مخرجات العملية التعليمية على المستوى المحلي إلى مخرجات ذات مواصفات عالمية خاضعة لمبدأ العمالة المتحركة (العمالة الدولية) من خلال إجراء مقارنة بين نظام ضمان الجودة المطبق في الجامعات الاسترالية مع نظام ضمان الجودة المعمول به في الجامعات الأوربية وباستخدام أسلوب المحاكاة سعت الدراسة إلى تعزيز نقاط القوة ومواجهة نقاط الضعف في النظامين وصولاً إلى حالة التكامل المطلوبة (Bishop, 2006: 17)

٢. أساسيات ضمان الجودة – مدخل نظري :

مع ستينات القرن الماضي، أدركت العديد من الشركات الصناعية والخدمية، أن بقاءها واستمرارها يتحدد بمقدار ما تحققه من رضا الزبون. وبالتالي ما تقدمه من قيمة مضافة تحصل عليها من خلال جودة وسعر منافسين. وتوافدت آنذاك مفاهيم السيطرة المتكاملة على الجودة (Total Quality Control)، عام ١٩٦١ وحلقات الجودة عام ١٩٦٢، وبرامج المعيب الصفري عام ١٩٦٥. فضلاً عن الوعي بالجودة الذي قاد إلى ما يعرف بعصر حماية الزبون Protect Consumer ضماناً لتطابق ادعاءات المنتج أو البائع (الجودة الداخلية Internal Quality) مع ما يستلمه الزبون حقاً (الجودة الحقيقية True Quality). واستثار هذا الأمر الهيئات والمعاهد الدولية للمواصفات، فصدرت المواصفة (BS 5750) عام ١٩٧٩، والسلسلة (ISO 9000) عام ١٩٨٧. الأمر الذي مهد رسمياً

لتأطير مفهوم محدد لضمان (تأمين، تأكيد، توكيد) الجودة أكاديمياً ورسمياً واصطلاحاً بوصفه يعبر عن الإخبار عن توافر جودة في منتج ما بشرط كفاءته، أو لإعطاء البعض تشديد على وجود الجودة في المنتج.

عموماً، يعرف معهد المواصفات البريطاني (BSI) نظام ضمان الجودة على وفق المواصفة (BS 4778-1979)، بأنه "كل الأنشطة والوظائف المتعلقة بإحراز وتحقيق الجودة (BSI,1979:5)، كما يعرفه Juran بأنه النشاط الخاص بتقديم الدليل الضروري ولكلا المعنيين بناء الثقة بأن وظائف الجودة تمارس بصورة مناسبة، ويؤكد البعض أن هذا النظام ما هو إلا رقابة على الرقابة على الجودة، كما يعرف بأنه نظام للأنشطة غرضه تقديم تأكيد معين بأن السيطرة الشاملة على الجودة تمارس على نحو فاعل (www.juran.com,articles,qualityassurance)

ويتفق كل من Dale و Clair على أن نظام ضمان الجودة هو كل الفعاليات المنظمة والمخططة الضرورية لتحقيق الثقة الكافية بأن المنتج أو الخدمة سوف يرضي متطلبات الجودة. وبقي الأمر محصوراً بالشركات الصناعية والخدمية بعامة حتى الثمانينات من القرن الماضي، إذ بات بعض الدول الأوروبية بوضع آلية جديدة لضمان الجودة في نظام التعليم العالي وانطلاقاً من ترسيخ مفهوم ثقافة الجودة (Dale,1997:8) (Clare,1997:55).

وقدر تعلق الأمر بموضوع بحثنا، فإن مفهوم الضمان يرتبط بالتأكد من صلاحية العملية التعليمية، بوصفها تطبيقاً لتعليمات منهجية، من أجل توليد الاهتمام وتحسين المقدرة والاستطاعة وتطويرهما، باتجاه موضوع محدد في تحويل مدخلات التعليم العالي إلى مخرجات ذات جودة مستهدفة، وكما نعلم فإن جودة عملية التعليم ترتبط بعدد من الأبعاد منها: (*)

١. تطوير القدرات التي تساعد المؤسسة التعليمية في تنفيذ أنشطتها.
٢. التحسين المستمر للجانب المعرفي من حيث زيادة قيمة المعرفة أو إضافة معرفة جديدة.
٣. التحسين المستمر للجانب المهاري في أداء المهام على نحو صحيح وتحت أي مستوى.

(*) أنظر أيضاً: - سناء إبراهيم بودقة (٢٠٠٤) التقويم وعلاقته بتحسين نوعية التعليم في برامج التعليم العالي، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، مدينة رام الله ٣-٥ تموز..

٤. التحسين المستمر لمواصفات الأداء الجامعي الكلي.

فضمن جودة أنشطة التعليم العالي ترتبط بالسيطرة على كل المتغيرات التي تؤثر في انخفاض مستوى الأداء وبذلك تعبر عن كم هائل من الجهود المبذولة من قبل المعنيين بضمنهم أصحاب المصالح من أجل رفع مستوى مخرجات المؤسسة التعليمية^(**). وعربياً فإن محاولات التصدي لموضوع ضمان جودة أنشطة التعليم العالي بدأت مع إستراتيجيات الاعتماد في عدد من الجامعات العربية التي شددت ضمناً على ضرورة إشاعة نظام ضمان الجودة من خلال الدعوة إلى إقامة هيئة مستقلة للاعتماد وضمن جودة التعليم العالي.

وضمن برنامج مالكوم بالدريج للجودة الوطنية لعام ٢٠٠٥ تم تصميم معايير التعليم للتمييز في الأداء تستند إلى إحدى عشرة قيمة جوهرية وهي (القيادة الرؤية، التدريس عبر التعلم المركز،

التعليم المنظمي والفردى، كلية وموظفون ومشاركون ذوو قيمة، الرشاقة، التركيز على المستقبل، الإدارة بالإبداع، الإدارة بالحقائق، المسؤولية الاجتماعية، التركيز على النتائج وخلق القيمة، المنظور النظمي)

(The Malcolm Baldrige National Quality Award Program: NIST, www.Baldrige.nist.gov)

ومن منطلق أهمية المنظور النظمي في مجال التعليم العالي سيجري التركيز على هذا المحور، إذ سيحدد العمليات المفتاحية لتحقيق النتائج والتميز بالأداء من خلال تبويب بالدريج السباعي والقيم الجوهرية والآلية المتكاملة للنظام وهو ما سيتضمن تركيز القيادة على التوجهات الإستراتيجية وعلى الطلاب والمشاركين (أصحاب المصالح) وهذا يعني أن هؤلاء القادة يجب أن يتفحصوا ويستجيبوا ويديروا الأداء بالاعتماد على نتائج الأداء المنظمي وأن المنظور المنظمي يتضمن استخدام المقاييس والمؤشرات والمعرفة المنظمية من أجل بناء الاستراتيجيات المفتاحية وهذا يعني ربط هذه الاستراتيجيات مع

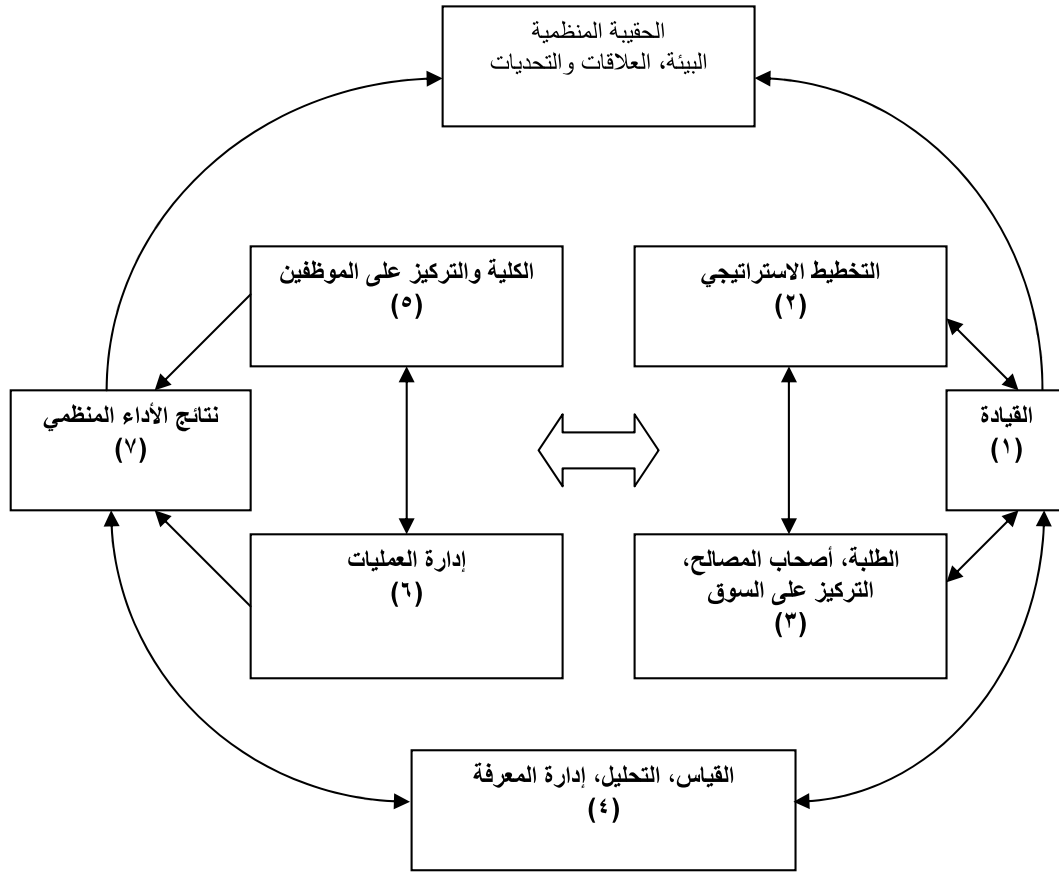
^(**) ويقصد بها الجامعات والكليات والمعاهد العليا كافة التي تمنح درجات علمية فوق مرحلة الثانوية العامة، سواء كانت البكالوريوس أو الدراسات العليا لمراحل الدبلوم والماجستير والدكتوراه وغيرها من الشهادات العلمية وهو ما يشمل مفهوم التعليم العالي.

العمليات المفتاحية، وتخصيص الموارد من أجل تحسين الأداء الكلي وإرضاء الطلبة وأصحاب المصالح والشكل الآتي يوضح المنظور النظامي لمعايير بالدريج للتعليم. وإذا ناقشنا الموضوع من جانب خدمة التعليم التي تقدمها المؤسسة التعليمية، فإننا سنتعامل مع المجهز الذي يقع تحت عنوان (الجامعة)، وسنتعامل مع الزبون الذي سيمثله الطالب. فإذن، النتيجة التي يسعى إليها المجهز هو تطوير الجانب المعرفي والمهاري للزبون (الطالب)، من خلال خدمة (العملية التعليمية). ويشترك عضو الهيئة التدريسية في تحقيق عملية التجهيز للخدمة.

كما يشترك ولاّة الأمور ومدراء الشركات بوصفهم زبائن. ويستخدم المجهز في تحقيق العملية التعليمية مجموعة من التجهيزات (الموارد البشرية، المختبرات، القاعات الدراسية، والكتب والمناهج الدراسية والمساقات)، التي توصف بأنها معينات تعليمية (Educational Aids)، فضلاً عن كونها أداءً منظماً، وتتمثل مجالات الأداء المنظمي في مجال أنشطة التعليم العالي في المحاور الآتية:

١. نتائج التعلم لدى الطلبة .
٢. نتائج التركيز على الطلبة وأصحاب المصالح .
٣. نتائج الموازنة - النتائج المالية - نتائج السوق
٤. نتائج الكلية (الجانب المادي) ونتائج الموظفين .
٥. نتائج الفاعلية المنظمة بضمنها المقاييس المفتاحية لأداء العمليات الداخلية.

نتائج القيادة والمسؤولية الاجتماعية .



الشكل (١)

يوضح المنظور التنظيمي لمعايير بالدريج للتعليم

(هيكل معايير بالدريج للتعليم ، للتمييز بالأداء (منظور تنظيمي))

Source: The Malcolm Baldrige National Quality Award Program
NIST, www.Baldrige.nist.gov

تأسيسا على ذلك نجد أن خدمة التعليم التي تتضمن إعداد المنهج، والتدريس وتقسيم المادة التعليمية، والأهداف السلوكية إلى مجموعة مهام وأنشطة تعليمية، بما يمكن من تحقيق أهدافها تحوي ما يأتي:

١. اكتساب معارف ومهارات باختصاص معين (خدمة أساسية).
٢. توفير أنشطة الرياضة، المطالعة، البحث العلمي، العصف الذهني، القدرة على التفكير، الرعاية الصحية، السكن فضلاً عن إضفاء صبغة الثقافة على المجتمع (خدمة فرعية).

على أن لا يفهم من فرعية الخدمة عدم تأثيرها على نجاح جودة خدمة التعليم ككل أو فشلها ، عليه نخلص إلى المفهوم الإجرائي لضمان جودة التعليم العالي، والذي ينص على انه (نظام متكامل، متكون من أنظمة فرعية متداخلة ومتبادلة التأثير، هدفها إنتاج خدمة التعليم وتسويقها ، باعتماد مجموعة سياسات وإجراءات مخططة ومنظمة، نابعة من رسالة المؤسسة التعليمية، واستراتيجيتها وأهدافها باتجاه الحفاظ على مستوى جودة الخدمة التعليمية وتطويره ، وبمستوى اقتصادي مقبول قادر على الإيفاء بحاجات الزبون ورغباته (الطالب، مدراء الشركات، ولاية الأمور).

وتنبع أهمية ضمان الجودة في التعليم العالي من سعيه لتحقيق أهداف متعددة، منها ما هو على مستوى المؤسسة التعليمية ويتضمن :

١. تعظيم الإنتاجية الكلية (إنتاجية الخريج في المجتمع، إنتاجية البحث العلمي، إنتاجية المؤسسة التعليمية ، التعليم المستمر ، الاسهامات المجتمعية).
٢. تحديث المناهج والمساقات وتطويرهما.
٣. تحقيق رضا الزبون (الطلبة وأصحاب المصالح) .
٤. تحقيق نمو الأنشطة واستمراريتها.
٥. تحسين سمعة المؤسسة التعليمية وشهرتها.

ومنها على مستوى الزبون من خلال :

١. التمييز الصحيح والدقيق لمتطلبات الزبون.
 ٢. تحقيق الخدمة في الموقع والمكان والهيئة والكلفة والموفرة المناسبة.
- أما على مستوى الاقتصاد الوطني، فيقدم نظام ضمان جودة التعليم العالي ما يأتي:

(أحمد، ١٩٩٨: ١٦)

١. تأسيس خدمات تعليم عالٍ بجودة متميزة .
٢. تطوير القابلية التنافسية لهذه الخدمة على المستوى الدولي .
٣. تحسين عملية استغلال الموارد على نحو عقلاني واقتصادي .
٤. صيانة الموارد البشرية والمادية والمعلوماتية وتطويرها .
٥. تحقيق التفاعل الكفوء مع حقل العمل والتوجهات المستقبلية في مجال التطور العلمي والمعرفي .

كما يمكن النظر إلى أهمية نظام ضمان الجودة، من خلال قدرته على وضع معايير مناسبة لإدارات المؤسسات التعليمية، والزيائن بخصوص فاعلية الإجراءات والأساليب. ولعل أفضل مؤشرين في هذا المجال هما الإنتاجية والرضا، فضلا عن إمكانية تحقيق التكامل بين جهود أعضاء المؤسسة التعليمية بدءاً بالإدارة العليا (مجلس الجامعة، الهيئة الاستشارية، مجلس المديرين، مجلس المستثمرين)، وانتهاء بأدنى مستوى تنظيمي. مع حشد هذه الجهود باتجاه تحقيق أهداف الجودة، وهو ما يعرف بالمسؤولية الجماعية تجاه الجودة (Quality Is Every Body Responsibility)، وتقدم برامج التدريب والتحفيز في مجال الجودة خير وسيلة في هذا الاتجاه .

أما الأهمية الأخرى فتنبع من قدرة نظام ضمان الجودة في ترجمة احتياجات الزبائن في العملية التعليمية، وبما يرفع من القابلية التسويقية لخدمة التعليم محلياً ودولياً، ويعزز من ثقة الزبون بها (ردم فجوة الجودة Quality Gap) بين ما يتوقعه الزبون وما تقدر أن توفره المؤسسة التعليمية من خدمة متميزة.

وأخيراً فإن مبدأ (اعمله صحيحاً) منذ البداية وفي كل مرة Do it Right from the first and keep on يطبق على نحو واسع في تشخيص مشكلات الجودة في العملية التعليمية وحلها ، منذ مراحل تصميم رسالة المؤسسة التعليمية واستراتيجياتها وأهدافها ، ولعل اختبارات مقدرة عملية التعليم ومخطط باريتو ومخطط السبب والنتيجة تعد أدوات مفيدة في هذا المضمار للنظام التعليمي من تسير دفة العمل اليومي إلى السعي الدؤوب للتخطيط المستقبلي والتطوير الإداري والتربوي.

وينبغي التأكيد على حقيقة الارتباط الجدلي بين النظام التعليمي والأوضاع الاقتصادية والاجتماعية فضعف الموارد المادية والمواقف السلبية من العمل سيؤديان إلى ارتفاع معدلات الرسوب والتسرب والإعادة^(*).

٣. اشتقاق مفهوم ضمان جودة التعليم العالي ومتطلبات نجاحه

نعرض في أدناه إشارات سريعة إلى متطلبات ضمان الجودة في عدد من عناصر عملية التعليم وعلى النحو الآتي :

أولاً : المنهج :

إن من عدم الحكمة أن نستعجل جني الثمار قبل نضجها إذ إن عملية بناء الجودة في المنظمة التعليمية (الجودة) يستدعي بذل الكثير من الجهد وكما هائلاً من الصبر ويستغرق مساحة كبيرة في الوقت .

وفي جانب الاهتمام لجودة المناهج الدراسية من حيث محتواها ووضوح غايتها وإمكانية تحقيقها وواقعيتها في تلبية رغبات المستفيدين (الطلبة، ولآة الأمور، المجتمع) إلى جانب الاهتمام المماثل بجودة طرق التدريس ووسائل التقويم التي يجب أن تكون أولوياتها دوماً العمل على تحقيق التحسين المستمر في عمليتي التعليم والتعلم .فان عملية التعليم تعد نظاماً إنتاجياً يعتمد مجموعة مستلزمات يكون المنهج الدراسي (المساق) (Curriculum) مدخلاً أساسياً وخطة ضرورية تعتمدها المؤسسة للحصول على المخرجات (الخريج المؤهل بالمواصفات المطلوبة). وبذلك يعكس المنهج الدراسي تصوراً شاملاً ومتكاملاً لخصائص المخرجات المطلوبة من عملية التعليم وسماتها ، إلا أن جودة هذا المنهج وما يتضمنه من مواد ومفردات وعدد وحدات يعبر عنها من خلال التطور في المعارف والمهارات التي يحملها المتخرج في مجالات مختلفة من التخصصات المعرفية والمهنية وبما يضمن نجاح تكيفهم مع متطلبات الحياة الوظيفية والمهنية (أحمد، ١٤: ١٩٩٨).

(*) أنظر للمزيد :

- ١- المعهد العالي للعلوم التطبيقية والتكنولوجيا ، الندوة الوطنية السادسة للجودة ، ١٩-٢٠٠٠/١١/٢٦ ، دمشق
- ٢- رمزي سلامة (٢٠٠٦) التعليم العالي في الوطن العربي ، المؤتمر الدولي لإدارة التعليم العالي والبحث العلمي ١-٤ تموز، جامعة القاهرة.

ولأن المعارف والمهارات التخصصية تتعرض لتطور سريع، يجري التأكيد المستمر على المراجعة الدورية للمنهج الدراسي ومحاولات وضع أسس لتحسينه وتزويده بأسس نجاح مناسبة ضمانا لجودة هذا المنهج وفاعليته (الهدف التعليمي). إن دراسات المنهج تكتسب أهميتها من كونها انعكاسا واضحا لفلسفة الدولة التعليمية، من خلال تقرير الأهداف العامة للتعليم وتحديداتها، والخطوط العريضة لأساليب بلوغها. ولأن الحاجة إلى التحسين مستمرة فإن هذه العملية تخضع إلى فكرة التحسين المستمر، لملاحقة وقائع الحياة وتطور المعارف والمعلومات وأدوات العمل وأساليبه وتقنياته. فالمنهج الذي يصلح اليوم قد يغدو بعيدا عن الواقع في ما بعد ويحتاج إلى تطعيم وتعديل بأسس معرفية ومهارية وقدرات تعتمد الخبرة والممارسة.

لقد تم دعم هذه الفكرة في أكثر من مناسبة، إذ أكد ٥٩٪ (المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، ١٩٨٥: ٣٢-٣٣) من المستهدفين في استبيان شامل عن السمات التي يجب أن تستهدف التعليم العالي العربي، تنميتها وتطويرها على ضرورة تقويم المناهج الدراسية وتطويرها، وعلى الرغم من تاريخ الاستبيان إلا أن مؤشرات الواقع لا تدل على تغيير في المؤشرات المكتشفة. وهو ما جاء في دراسة (عويس) عن الاتجاهات العلمية لتطوير التعليم العالي (رؤية عربية) (عويس، ٢٠٠٧: ٢٣).

والسؤال المطروح الآن هو ما الاعتبارات التي يتم بموجبها ضمان جودة المنهج الجامعي؟

إن العديد من البحوث والدراسات تناولت هذا الموضوع ووجد الباحثان من خلال قراءتهما من المفيد الإشارة إلى ما يأتي :

١. الاعتبارات العامة: أن تمتلك المناهج قدرة معبرة عن :

- أ. التطورات العلمية والتقنية للمجتمع وعلى المستوى العربي والعالمي.
- ب. التفاعل مع حقل العمل ومع الطموح والتوجهات المستقبلية في مجالات التطوير العلمي والمعرفي.
- ج. حركة المجتمع وتطوره.

٢. الاعتبارات الخاصة: أن تكون المناهج :

- أ. مواكبة من حيث التحديث والمتابعة للتطورات العلمية في حقل التخصص.

ب. محققة للترابط والتناسق في مواد كل سنة من سنوات الدراسة، وأن تكون مواد السنة السابقة تمهيدية للسنوات الدراسية اللاحقة في تتابع منطقي سليم.

ج. تحقيق التوازن بين الاختصاص العام والدقيق، النوع والكم، الجانب النظري والتطبيقي، الاختصاص والثقافة العامة، المحتوى والزمن المخصص له.

بموجب ما سبق نجد أن تحقيق تلامس مع معايير ضمان الجودة في اختيار محتوى المنهج وتنظيم هيكلته بدلالة الأهداف التعليمية هي خطوة تتميز بالصعوبة فالأمر يرتبط بالمعرفة، والمعرفة لا تقف عند حد معين، كما أن المحتوى الخاص بالمنهج يبني على ما هو محدد من أهداف تتغير واقعاً وتطبيقاً، ومن جملة معايير ضمان الجودة المقترحة في هذا الصدد هي:

١. معيار الصدق.

٢. معيار الدلالة.

٣. معيار الميل.

٤. معيار القابلية على التعلم.

أما مقاييس التقويم الكمي ومعايير التقويم الخاص بالجودة لمحتوى المنهج (السيطرة على جودة المنهج) بوصفها معايير مرحلة تسبق ضمان جودة المنهج فهي:

١. التقويم الكمي: ويشمل التوزيع النسبي للوحدات الدراسية التخصصية، والمساعدة، والثقافية.

٢. التقويم الخاص بالجودة: ويشمل التوزيع النسبي للوحدات المعرفية والمهارية (النظرية والتطبيقية)، وتحدد التوجيهات الرسمية في العراق في هذا الصدد نسبة المواد التخصصية بـ (٦٠ - ٧٠٪) من مجموعة الوحدات الدراسية و(١٥ - ٣٠٪) من المواد المساعدة في التخصص و(١٠٪) للمواد الثقافية وفي مجمل الاختصاصات^(*).

أما تعليمات الجامعة الرصينة عربياً كجامعة القاهرة التي تأسست عام ١٩٠٨ كأول جامعة أكاديمية في العالم العربي، فأنها تحدد نسبة (٣٢٪) (٢٩ وحدة علمية) من مجموعة الوحدات الدراسية لبعض الأقسام وخصوصاً قسم إدارة الأعمال^(*).

(*) انظر في ذلك: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، أيلول ١٩٩٢، دراسة في الهيكل العام للمنهج.

(*) انظر في ذلك: الأدلة السنوية لجامعة القاهرة، ١٩٨٣ - ٢٠٠٢.

ثانياً. الهيئة التدريسية:

كما نعلم أن الهيئة التدريسية هي عماد أساس لوجود وسمعة ومكانة الجامعة في العالم متمثلة بالسمعة الأكاديمية، وعملياً يجري تدريب الطاقات البشرية وتنفيذ الأبحاث العلمية التي تسهم في تقدم المعرفة وبذلك يؤدي الأستاذ الجامعي وظائف مختلفة فهو يتناول العمل مدرساً ومربياً وباحثاً وإدارياً ومفسراً للمعرفة، فضلاً عن الإطلاع على ما يستجد من معرفة في مجال تخصصه وتلقيه لطلابه ، ولعل وظيفة اكتشاف أصحاب المواهب وقادة المستقبل وهم في سن مبكرة من أهم تلك الوظائف.

وفي هذا المجال يمكن عد الأركان الآتية مضامين لضمان جودة عضو هيئة التدريس

وهي:

١. الكفايات الأكاديمية.
 ٢. الكفايات التعليمية.
 ٣. عدد هيئات التدريس بالنسبة إلى عدد الطلبة.
 ٤. العمل الفرقي في مجال تدريس وإجراء الاختبارات أو في مجال الأعمال البحثية والدراسات والتأليف والمؤتمرات والندوات العلمية.
 ٥. المحاولات المستمرة لزرع الأمل لدى الطالب والقيم النبيلة وروح المواطنة.
- إذ إن المؤشرات تدل على الحاجة إلى تطوير الكفاية الأكاديمية وسيلة لتطوير معرفة عضو هيئة التدريس وتجديدها بالمفاهيم التي تتمحور حول مجال تخصصه للحاق بالتسارع الكبير في ثروة المعرفة، وبالتالي فإن الخلل في مجال الجودة لعضو هيئة التدريس سوف يتأثر من خلال عدم متابعة التطور في مجال الاختصاص أو عدم امتلاكه القدرة للتعامل مع اللغات الحية ، والمعينات التعليمية كالحواسيب والانترنت، الأمر الذي ينعكس على وظيفته وبالتالي على دور الجامعة بشكل عام.
- بمعنى آخر يصبح للجامعة دور المراقب بل المعاقب في هذا الاتجاه ، ولعل توفر وسائل الاتصال الحديثة من خلال شبكات المعلومات الوطنية والدولية، فضلاً عن الندوات والمؤتمرات العلمية المتخصصة وسيلة مهمة لتحسين مستوى النواحي الأكاديمية لعضو هيئة التدريس.

أما بالنسبة لمحور الكفايات التعليمية وهي اللب التشغيلي والوظيفة الأساسية للجامعة (الوظيفة التعليمية) وما تتضمنه من قواعد تدريس تستمد فحواها من علوم التربية وعلوم

النفس التربوي. كما تضم هذه الكفايات عمليات التدريس الخاصة بالمناهج المقررة والخطط الدراسية التي تحدد أبعاد المادة العلمية وأهدافها العامة أو الخاصة.

إن مظاهر الخلل في مستوى جودة عضو هيئة التدريس بالنسبة للكفايات التعليمية تتأثر من خلال أساليب التعليم التي يغلب عليها في كثير من الأحيان أسلوب التلقين وتسمى بالمحاضرة في الوقت الذي تم مغادرة أسلوب المحاضرة في أغلب الجامعات المعاصرة هذا من جانب ، ومن جانب آخر فإن محتوى التعليم الذي يعد مادة حضرت أو حُزنت في الذاكرة منذ زمن طويل وتعرضت بلا شك للتقادم الزمني سوف تخفض من مستوى الجودة وتشكل مسبباً من مسببات الخلل في عملية التعليم (مسببات المعيبات) ، أما المظهر الثالث من مظاهر الخلل في مجال الجودة هنا فهو ضعف دور عضو هيئة التدريس في بناء شخصية الطالب من خلال وظيفة الإرشاد والتوجيه ، وكذلك فإن عملية تقييم الطالب تتمحور حول ما حفظته ذاكرته مما تم إملأه وتلقينه له الأمر الذي يقضي على أية فرصة لانفتاح العقل والإبداع لمواجهة كل مواقف الحياة للطالب.

كما يمكن عد مستوى البحوث العلمية لعضو هيئة التدريس بمثابة فشل داخلي^(*). فلا تعبر هذه البحوث عن الكفاية الأكاديمية وهي ذات قيمة محددة بدافع جوهري هو الإفادة منها للانتقال إلى مرتبة أكاديمية أعلى.

أخيراً، فإن دور الأستاذ الجامعي في تعزيز دور الجامعة في المجتمع أصبح محدوداً ، وهو احد ابرز أعراض مشكلة جودة الأستاذ الجامعي خصوصاً إذا علمنا ان الأعباء التدريسية والإدارية المكلف بها عضو هيئة التدريس في أغلب الجامعات العربية أكثر من مثيلاتها لدى أستاذ الجامعات الأجنبية (عدد ساعات+عدد طلبة).

ثالثاً: الطلبة:

وهو ركن أساسي من أركان عملية التعليم والاعتناء في إعداد شخصياً وأكاديمياً يعد من الأهداف الأساسية للجامعة ، وترتبط جودة هذا العنصر ابتداءً بجودة مخرجات الدراسة الإعدادية من الطلبة الذين يؤثر إعدادهم في السنوات السابقة في تهيئة مجال خصب لزرع العلم والمعرفة في ذهن الطالب الجامعي وتتحدد المظاهر التي تسبب انخفاضاً في مستوى جودة الطلبة بالآتي:

^(*) استعير هذا المصطلح من أشكال عدم المطابقة وكلف الجودة التي تتضمن (كلفة التقييم، كلفة الوقاية، كلفة الفشل بنوعيه الداخلي والخارجي)

١. ضعف القابلية الاستيعابية لمؤسسات التعليم العالي أمام الأعداد الكبيرة المنخرطة فيه بمعنى آخر، اعتماد سياسة الباب المفتوح في القبول لكل خريجي الإعدادية فالتركيز على الكم الراغب في الدخول إلى الجامعة وإهمال النوع أدى إلى تدني المستوى العلمي والثقافي للطلبة ليؤثر سلباً في انخفاض جودة الطالب المنخفضة أساساً بسبب انخفاض مستوى تعليم ما قبل الجامعة، فوصلت الجامعات إلى مرحلة الانتقاد والضغط الكبير والشعبية والرسمية والإعلامية، فتم تجاهل الجودة وبرامج الجودة والكفاءة والاهتمام الكافي بالإنسان الطالب وعضو هيئة التدريس والموظف والعاملين بالجامعات.

٢. الخلل في هيكل مستويات التعليم العالي الأربعة (البكالوريوس، المعاهد العلمية والتقنية، الماجستير، الدكتوراه) إذ تترجح الكفة دائماً نحو مرحلة البكالوريوس.

٣. استمرار ضيق قاعدة التخصصات المتاحة للطلبة في الجامعات وبقائها تقليدية من دون متابعة الطلب في سوق العمل.

٤. بناءً على النقطة (٣) السابقة الذكر، تحدث فجوة بين نوع مستوى مخرجات التعليم والطلب المتجدد في سوق العمل وهو ما يرغب الباحثان في تسميته بالجودة التعليمية Educational Quality Gap.

وبالنتيجة لا يقوم الخريج بدور فعال في التنمية الاقتصادية للبلد الأمر الذي أثر تأثيراً محدود في خريجي الجامعات العربية في مجال تطوير التقنية أسوة بما يفعله الخريجون في اليابان والكيان الصهيوني مثلاً في تطوير التقنية الغربية المستوردة فالكيان الصهيوني استطاع في أقل من جيل واحد (٣٠ سنة) تطوير هذه التقنية والتوصل إلى تقنية متقدمة خاصة به ويتوقعه.

بناءً على ما سبق، يمكن أن نحدد الأهداف المتوخاة لضمان جودة عالية للطلاب الجامعي العربي بالآتي: (*)

١. المقدرة على التعلم الذاتي.
٢. المقدرة على استيعاب المعرفة وهضم محتويات المنهج الدراسي.
٣. تعلم مهارات صنع واتخاذ القرار وحل المشكلات ومعالجتها والتفكير الناقد.

(*) درباس، احمد سعيد (٢٠٠٤) " إدارة الجودة الكلية مفهومها وتطبيقاتها التربوية وإمكانية الاستفادة منها في القطاع التعليمي السعودي " مجلة رسالة الخليج العربي، ب. ت. ص ١٩.

٤. الاهتمام والعناية بالآخرين المحيطين بالطالب.

٥. التعرف على أهمية تقدير الذات.

ومن الجدير بالذكر أن تقويم الطالب يلعب دوراً فاعلاً في توفير كل المعلومات المطلوبة لاتخاذ القرارات وتحديد مستوى جودة الطالب ، ويتوفر جزء من هذا التقويم المبدئي من سجلات الطالب فضلاً عن الخطوات التشخيصية التي يقوم بها التدريسي مثل الاختبارات التي تقيس مدى استعداد الطلبة ومقدرتهم على التعامل بفاعلية مع مناهجهم وبقية عناصر عملية التعليم.

رابعاً: العملية التعليمية:

ويتركز الأمر بفن التدريس وهو القدرة على تحليل المنتج النهائي والمعقد إلى المكونات التي ينبغي أن يحصل عليها الطالب منفصلة وعلى مراحل زمنية ، وبالتالي فإن تدريس أية مادة يحتاج إلى وعي من التدريسي للمحصلة النهائية المرغوب فيها أثناء تركيزه على خطوة واحدة في طريق الوصول إلى هذا الهدف^(*).

ومن الصعوبة بمكان محاولة وصف عملية التعليم وتحليلها وتنظيمها ، إذ أن المدرس يجب أن تكون لديه صورة ذهنية عن النتيجة المنشودة والوصول إليها ، وبالتالي يتمكن من تقسيم عملية التعليم إلى خطوات ومن ثم تحديد التتابع المناسب للخطوات التي سوف يتم بها التعلم فضلاً عن إدراكه للمشكلات التي يواجهها كل متعلم محاولاً تصحيحها.

عموماً يمكن النظر إلى عملية التعليم بوصفها الوظيفة المحور (Core)، أو اللب التشغيلي لنظام التعليم العالي ، إذ تعد مسؤولية عن استثمار عدد من المدخلات في تحقيق المخرجات المطلوبة من الخريجين أو المساهمات في مجال خدمة المجتمع ، عليه فإنه يتوقع أن تمتد ارتباطات عملية التعليم بالاتجاه الأمامي (مخرجات) وبالاتجاه الخلفي (مدخلات) لينعكس ذلك في أهدافها من حيث :

١. رضا الزبون (الطالب ، المجتمع) طبقاً لمعايير الاختصاص.

٢. التحسين المستمر في مجال خدمة التعليم.

٣. تناول متطلبات كل من الصناعة، والتجارة، والقطاع العام.

٤. الكفاءة في تقديم الخدمة الجامعية.

(*) مادوس. جورج. ف، بلوم. بنيامين، س، هاستنجنس. توماس. ج (١٩٨٣) "تقييم تعلم الطالب التجميعي والتكويني" ماكروهيل، الكويت، ص ٣٦.

بموجب ما تقدم يتطلب الأمر إعداد خطط لجودة البرنامج الدراسي ولكل برنامج على حدة تضع في حساباتها ما يأتي : (أركان ضمان جودة عملية التعليم)

١. غرض البرنامج الدراسي بموجب طلب الزبون (الطالب ، المجتمع).

٢. أهداف البرنامج الدراسي بموجب تحقيق الموازنة في مجال المعرفة وعلى وفق تحقيق

الفهم وإكساب المهارات المتحققة من عملية التعليم.

٣. محتوى ومستوى وهيكلية إستراتيجية التعليم والتدريس في إطار البرنامج الدراسي

باستخدام أدوات معاصرة مثل (Computer Aided Learning (CAL)، مع

وجود مشروع الثقة المبرمجة بالبرنامج الدراسي في إطار مساحة حرية جزئية أو

كاملة في اختيار انموذجات (موديلات) من المحتمل أن تجذب الزبون وتحقق تغذية

راجعة عن التفضيلات الحقيقية لهم باتجاه تجاوز المطابقة مروراً بالرضا ووصولاً

الى الإسهام Customer Delight (**).

٤. المسؤولية عن إدارة البرنامج الدراسي (النمط التعليمي).

٥. موقع المشروع التعليمي الجديد (النمط التعليمي) داخل محتوى البرنامج المطبق

فعلاً ويضم هذا :

أ. موفرة الموارد (الهيئة والتعليمية، والتقنيين، والبنائيات، والمختبرات،

والمعدات، والبرمجيات)، وخصوصاً (CAL) داخل المؤسسة التعليمية من

اجل دعم المشروع الجديد.

ب. موفرة الموارد المرتبطة بالخدمات الادارية الساندة، بضمنها المدخلات

الخارجية المطلوبة من المؤسسات الأخرى أو من القطاع الصناعي أو التجاري

من اجل دعم المشروع التعليمي الجديد.

٦. وسائل ضمان الجودة في التعليم والتقييم.

(**) انظر ايضاً :

1. Mrozek, Z. & Adjei. O.M. (1997) " Quality Assurance In Higher Education" **Computer Aided Engineering Education**, Vol 2, P. 160.
2. Dondero, G. M. (1997) " Organizational Climate & Teacher Autonomy : implication for educational reform . international journal of educational management, 11/5 , 218-221 .

وهذا الأمر يتطلب استجابة للتغيرات التي لحقت بالنظام الدولي في المجالات المختلفة وضرورة ربط التعليم العالي باحتياجات المواطنين مما يتطلب إعادة النظر بما يأتي:

- وظائف الجامعات والمعاهد والكليات وإدارتها.
- كيفية توفير مخرجات ملائمة لسوق العمل.
- تطوير الأداء الجامعي ووضع مؤشرات له.
- نظم الاعتماد بغية ضمان الجودة.
- التطوير المستمر لنظام التعليم العالي.

بذلك فإن البرنامج الدراسي الجديد يجب أن تعترف به هيئات رسمية بإجراءات معروفة، ومما لا شك فيه فإن الاعتراف النهائي يكون من قبل هيئة التدريس والهيئات ذات العلاقة بتحضيرات البرنامج، كما يتوقع أن تحدد الأنشطة المناسبة ويجري توثيقها عندما تتحدد الأهداف ويتم المصادقة عليها.

إن أي برنامج دراسي جديد أو مطبّق (جاري) يجب أن يوثق في إطار ما يعرف بـ (الفصل الدراسي، طرق التدريس، جداول زمنية، سجلات وطرق التقييم) كذلك يتم الإشارة إليه من خلال الرموز التطبيقية والأدلة التي تعتمد من قبل هيئة التدريس المعنية بالبرنامج، ومن الصيغ التي يمكن بها ضمان جودة عملية التعليم هي عملية مراجعة البرنامج الدراسي التي تدار من قبل الهيئة التدريسية في إطار الأهداف المحددة والسجلات الإحصائية التي تبين اتجاهات اهتمامات الطلبة والآراء الأخرى مثل الممتحنين الخارجيين، والقضية الأهم للإدارة الجامعية هي اختيار كل طالب والسيطرة على جودته من خلال البرنامج الدراسي مع تحديد الاتجاهات الخاصة في الجانب التطبيقي للتخصص والذي يحتويها البرنامج الدراسي.

إن أنشطة المراجعة والسيطرة على الجودة ينبغي أن توثق ويجري تدقيقها من أجل ضمان التوافق مع الإجراءات الجارية وهذه التطبيقات ممكن أن تدعم أدوات التعليم بمساعدة الحاسوب (Computer Aided Education (CAE) مثل المقارنة المرجعية Benchmarking والمخططات المعتمدة في السيطرة الإحصائية على عمليات التعليم، إن تعد المقارنة المرجعية في التعليم العالي وسيلة لتعزيز الجودة وضمانها، وأداة لزيادة فعالية الإدارة الجامعية وهو مفهوم اعتمدته اليونسكو (UNESCO) ابتداء من العام ١٩٩٥. وهو ما ترجمه النظام الجديد للتعليم العالي الذي حدد تطبيقه في العام ٢٠١٠ (موعد وضع هيكل تعليمي مشترك للاتحاد الأوروبي) إذ تضمن ما يأتي:

١. القدرة على المقارنة المرجعية.
 ٢. الميّزات التنافسية.
 ٣. الشفافية والمرونة.
 ٤. التركيز على ضرورة إعلام المواطنين عن إمكانيات المؤسسة الجامعية وبرامجها وجودة التعليم والخدمات التي تقدمها.
- وفي هذا الصدد نشير الى تسعة عناصر مهمة للإجراءات الرسمية لضمان جودة عملية التعليم وعلى النحو الآتي : (Miller,2002:15)
١. نشر مجموعة الغايات والأهداف المحددة بشكل واضح والاختبارات النظامية والفاعلة فيما يحقق هذه الغايات والأهداف.
 ٢. فحص خبرات التعلّم لدى الطلبة بضمنها طرق التعلّم والتعليم.
 ٣. جمع معلومات التغذية الراجعة من الطلبة واستخدامها.
 ٤. جمع بيانات تقويم أداء الطلبة واستخدامها.
 ٥. جمع الآراء الخارجية واستخدامها.
 ٦. الاستجابة السريعة للقضايا المستجدة في إطار المجتمع.
 ٧. الترتيبات الموجهة بشكل فاعل وملائم لكل الأعضاء الجدد لهيئة التدريس .
 ٨. استخدام المدخل النظامي لتحديد الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس كافة، فضلا عن اسهاماتهم في أنشطة تطوير الجودة وتحسينها.
 ٩. التوثيق النظامي لتطبيقات إجراءات ضمان الجودة.
- وتقدم بعض الآراء نماذج مطبقة لضمان الجودة في إحدى الجامعات، وهي جامعة Luton إذ يؤكد كل من (Forsuth & Harris)^(*) على محاور هي (ممثلي الطلبة، والدولة أو المجتمع، والإدارة الجامعية)، إذ يحدد دور ممثلي الطلبة لتمكين الطلبة ومساعدتهم في التأثير على القرارات ذات العلاقة بالمؤسسة التعليمية، أما الإدارة الجامعية فيتمثل دورها بإقرار السياسات الأكاديمية للمؤسسة، فضلا عن الأسبقيات وتقييم مستوى جودة الخدمة التعليمية ، في حين يتلخص دور الدولة أو المجتمع بهذا الاتجاه بتوفير القيادة الأكاديمية وتفعيل قرارات مجلس المؤسسة التعليمية وتنفيذها، كما تعد نظم تقييم التعليم العالي في

(*) انظر في ذلك:

- Mrozek,& Adjei , Op.cit , P.165 .

كل من اسبانيا وفرنسا وألمانيا وانكلترا، أساساً جوهرياً لتطوير نظم الاعتماد العربية، هذا فضلاً عن النظام الشامل للاعتماد الأوربي الذي ركز على زيادة الشفافية وضمان الجودة.

بموجب ما تقدم يمكن تقديم إطار إجرائي مقترح معبر عنه بنموذج يعتمد المدخل النظامي في وصف نظام ضمان جودة التعليم العالي^(**)، بناء على الأركان التي وردت في أعلاه بما يمكن من بناء تصور شمولي وهيكلية لهذه العملية وعلى وفق تصورات مستمدة من نظام ضمان جودة المنتج وباستعارة معطيات أنموذجاته (الشكل (٢)).

ولكي يجري تطبيق هذا النموذج ينبغي استطلاع الحال الراهن والذي يمكن الوقوف على أبعاده من خلال طرح عدد من التساؤلات باتجاه محاكاة النظم التعليمية ذات المرتبة العالمية (World class Educations systems) وكالاتي : (Bishop,2006:19)

١. مدى أهمية الرؤية التي تتبناها الدولة لإلحاق قطاع التعليم العالي بمخرجات النظام التعليمي الدولي ؟

٢. ما المخاطر المتوقعة في حالة الفشل في التوافق مع التطورات الدولية في هذا المجال؟

٣. ما الخطوات الإضافية المطلوبة لتحقيق ثلاثية معمارية الشهادات (البكالوريوس ، الماجستير ، الدكتوراه) والتي تتناسق مع البناء الدولي؟

٤. ما العمليات الإضافية الضرورية لضمان إبقاء أصحاب المصالح (Stockholders) على اطلاع تام بالتطورات المعاصرة لعملية التعليم الدولية ؟

٥. ما مدى التوافق بين النظام الوطني للمصادقات (accreditations) (منهج عمل نظام الجودة) مع المتطلبات الدولية ؟

٦. ما مستوى الاستقلالية التي يمكن منحها للمؤسسات التعليمية في إطار تنوع هذه المؤسسات وصولاً إلى قطاع تعليمي متناسق؟

ما متضمنات عملية التعليم الدولية لمستوى شهادة البكالوريوس (٤ سنوات) وشهادة الماجستير في سنة واحدة ومتطلبات شهادة الدكتوراه بمرتبة الشرف الدولية (بوصفها إجراءات وليس شهادة محددة) ؟

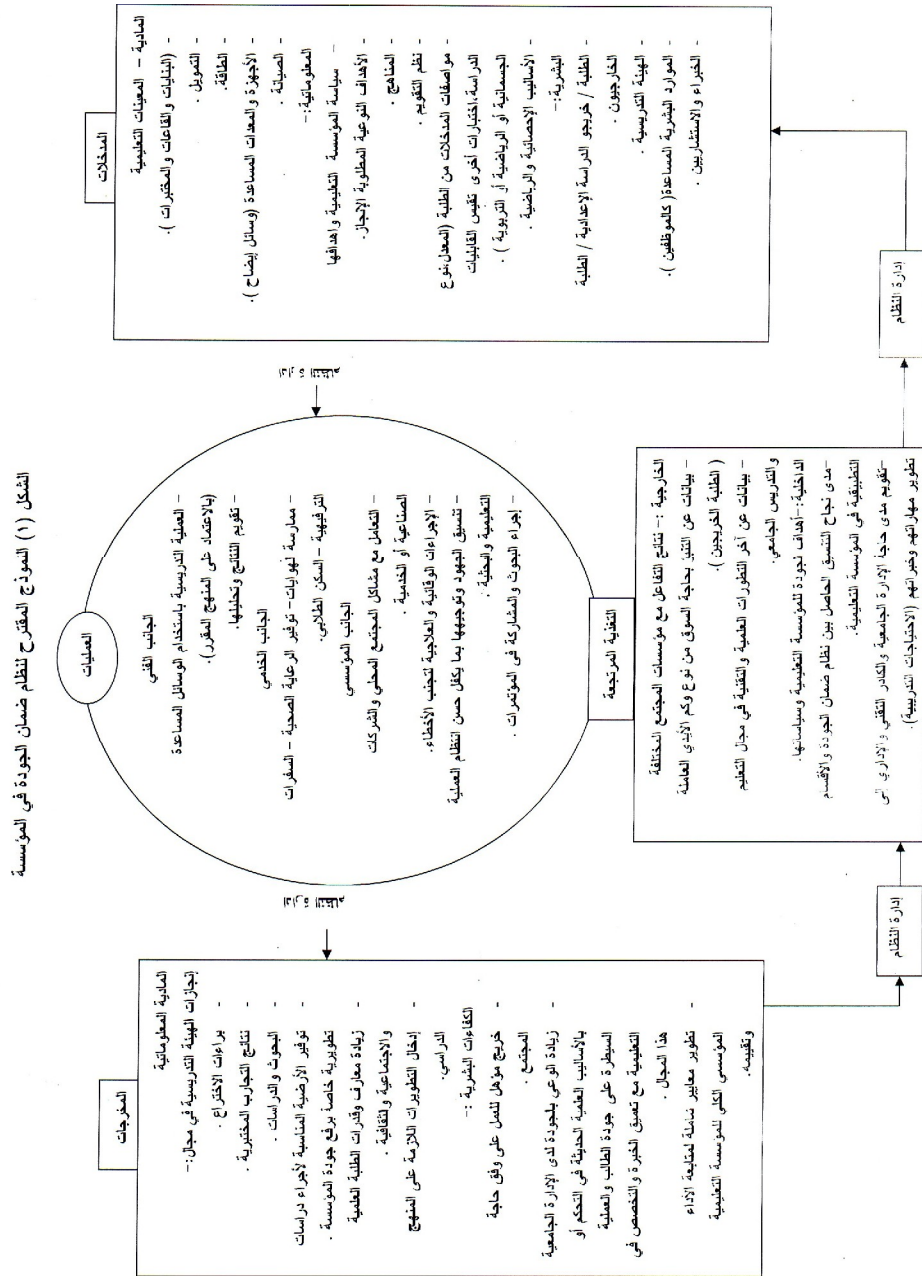
(**) انظر في ذلك :

أحمد ، ميسر إبراهيم. (١٩٩٢) " متطلبات إقامة ضمان النوعية في المنشآت الصناعية" رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل ، ص ٤٩ .

٧. هل هناك حاجة لإعادة النظر بمحتوى برامج الدراسات العليا لإلحاقها بالفكر الدولي على وفق ضرورات محتوى متعدد الاختصاصات والمعارف والمهارات القابلة للتحويل (متعددة المجالات interdisciplinary)؟
 ٨. ما الحاجة إلى تقييم التطبيقات الجديدة للمنح المالية المعتمدة والهيكل الاعتيادية التي يجب أن تؤخذ بنظر الاعتبار؟
 ٩. إذا كان الهدف هو الحصول على شهادات معترف بها أمثال نظام شهادات التحول الأوربية (European Credit Transfer system ECTS) ما الكلف (المالية، والموارد، والوقت) التي تتكبدتها المؤسسة التعليمية التي تنوي التوافق معها؟
 ١٠. هل من الممكن أن يحقق هذا التوافق منافع حقيقية للخريجين والعاملين على وفق اعتبارات العمالة المتنقلة أو المتحركة (Labor mobility)؟
- ولإكمال متطلبات تفعيل الأنموذج المقترح ينبغي تقديم عدد من الاشتراطات وعلى النحو الآتي:

١. التركيز الأساسي على عمليات التعليم والتعلم بوصفها أهدافاً مبدئية.
٢. مراعاة الاختلاف في رسالة المؤسسة التعليمية وأدوارها وبرامجها.
٣. التركيز الأساسي على عمليات التعليم والتعلم بوصفها أهدافاً مبدئية.
٤. الطلبة هم الزبائن الرئيسون مع عدم إهمال أصحاب المصالح الآخرين.
٥. يجب أن يتضمن التميز إستراتيجية تقييم مقنعة وجيدة التنفيذ مع اعتماد التحسين سنة تلو سنة في المقاييس المفتاحية ومؤشرات الأداء (خاصة القدرة على التعلم لدى الطلبة) وهو ما يتطلب بدوره قيادة واقعية للأداء ولتحسين الأداء الذي سيرتبط بالمنظمات المنافسة (المقارنة المرجعية).
٦. التركيز على النتائج وليس الإجراءات والأدوات أو الهياكل.
٧. اختيار الأدوات والتقنيات والنظم يجب أن يعتمد على عوامل من بينها نوع المؤسسة التعليمية وحجمها، والعلاقات المنظمة، ومرحلة التطور المنظمي، والقابليات الخاصة بالموظفين والكلية (الجانب المادي).
٨. التركيز على المتطلبات العامة وليس الإجراءات العامة، والفهم الجاهز، والاتصالات. ولكي يتم ضمان نجاح هذه الاشتراطات ينبغي تجاوز عدد من الزوايا الحرجة وهي:

١. ضعف بنية نظام المعلومات في القطاع التربوي (التعليم الجامعي) واعتماده على أساليب تقليدية في عملياته المحددة.
٢. ندرة توفر البيانات والمعلومات أو عدمها على نحو دقيق وسريع بسبب عدم توفر أنظمة معلومات فعالة تعتمد على التقنيات الحديثة في نقل المعلومات وتداولها وتوصيلها لصانعي القرار في الوقت المناسب.
٣. عدم توفر الكوادر التدريسية المؤهلة في الميدان (جودة شاملة).
٤. المركزية في صنع السياسات التربوية واتخاذ القرارات.
٥. المعوقات المالية.
٦. المعوقات الثقافية والاجتماعية (مقاومة التغيير ضد التحول السريع ، تخوف من تحمل المسؤولية ، تخوف من الالتزام بمعايير حديثة).



٤. الخلاصة

سعى هذا البحث إلى محاولة إيجاد وسيلة تمكّن المؤسسات التعليمية العربية على اختلاف أوجه أنشطتها لامتلاك الخلفية المفاهيمية الخاصة بالجودة باتجاه تلبية حاجات المجتمع المتزايدة وبما يحقق التوافق مع متطلبات التطور العلمي والاجتماعي والاقتصادي الذي يعيشه العالم اليوم.

فالتعليم اليوم لم يعد قضية اجتماعية فحسب، بل اقتصادية أيضاً كما أن واقع الحال يُوّشر تصاعد حدة المنافسة المعتمدة على الجودة Quality Based Competition وفي شتى المجالات بضمنها أنشطة التعليم العالي، ويقدم مفهوم ضمان الجودة وسيلة حيوية باتجاه بناء مرتكزات أساس للقدرة التنافسية للمؤسسة التعليمية، لذلك بات من الضروري أن تطبق مؤسسات التعليم العالي مرتكزات هذا النظام لتتمكن من إيجاد القيمة المضافة من عناصر النظام التعليمي، من طلبية وهيئة تدريسية ومناهج وعملية تعليمية، بموجب ذلك يمكن تأشير عدد من المحاور بوصفها خلاصة نظرية وعلى النحو الآتي:

١. تكتسب مسألة ضمان الجودة في أنشطة التعليم العالي دوراً مهماً بدأ يحظى باهتمام الباحثين والكتاب ولعل من أسباب ذلك نجاح هذا المفهوم، دوره في رفع مستوى أداء المؤسسة التعليمية، باتجاه بناء ميزات تنافسية تمكن المؤسسة من الاستمرار والنمو.

٢. تتشابه عناصر نظام التعليم إلى الحد الذي يصعب معه الفصل بينها خصوصاً في إطار تناول مضامين جودتها على وفق المدخل النظامي.

٣. ينشأ ترابط جدلي ومنطقي بين أركان ومجالات ضمان جودة أنشطة التعليم العالي (قدر تعلق الأمر بآليات تصميم وتنفيذ المنهج الدراسي على وفق اعتبارات عامة وخاصة، أو ما يتعلق بالكفايات الأكاديمية والتعليمية للهيئة التدريسية كذلك بما يمتلك الطالب بوصفه مدخلاً مهماً في النظام التعليمي من مقدرة على استيعاب المعرفة والتعلم الذاتي واكتساب المهارات) بين كل ذلك وقدرة عملية التعليم على ممارسة دورها في جانب عمليات التحويل الخاصة (تحويل مدخلات النظام إلى مخرجات مستهدفة).

٤. إن نجاح المؤسسة التعليمية في تحديد مرتكزات جودة أنشطتها يعد تمهيداً لاعتمادها مدخلاً وقائياً يعتمد فكرة (اعمله صحيحاً منذ البدء وفي كل مرة Do it right from the first and keep on). في إطار مشاركة واسعة من قبل المعنيين نستمد فكرتها من شعار

(الجودة مسؤولية الجميع Quality is every body responsibility)، أولاً والتشابه الميداني المشار إليه سالفاً في (٢) ثانياً.

٥. يمكن مفهوم ضمان الجودة من وضع أسس للتحسين المستمر Continues Improvement بوصفه أداة مهمة في رفع مستوى جودة أنشطة التعليم العالي، مع عدم إغفال ما يوفره التحسين المتسارع Breakthrough Improvement من قدرة على كسب خطوات النجاح على نحو مضطرب الأمر الذي يتوافق مع مؤسسات التعليم العربية التي تحاول أن تعتمد مبدأ المنافسة المعتمدة على الجودة (Quality Based Compaction).

٦. التفكير الجدي بتأسيس:

أ. مجلس جودة عراقي (على مستوى القطر) في الوزارات كافة يرتبط إدارياً وتنظيمياً بمجالس جودة في وزارات يتبعها .

ب. مجلس جودة لكل شركة أو مؤسسة تعليمية (الجامعات والمعاهد والكليات التقنية)، ولا ضير من التجريب أولاً في إحدى القطاعات وليكن قطاع التعليم العالي مع مراعاة المرتكزات الآتية:

١. التعرف على حاجات المستفيدين ورغباتهم (الطلبة ، ولآة الأمور، المجتمع).

٢. التكيف والتلاؤمية، مع المتطلبات العالمية.

٣. التركيز على التدريب وإعادة التدريب.

٤. بناء قاعدة بيانات ومعلومات شاملة.

٥. إعادة النظر في أساليب التقويم التقليدية (الامتحانات الفصلية والنهائية- الاختبارات التحريرية والشفهية).

٦. طالما أن نجاح المؤسسة يعتمد على قدرتها في رفع مستوى رضا زبائنها، فإن مدخل ضمان الجودة يعد أداة مهمة في هذا الاتجاه بما يمكن من ضبط ووضع اليد على كل العوامل المؤثرة في جودة عملية التعليم، وقبل ذلك فهو يبدأ بتحديد الزبون وتحديد حاجاته ورغباته ، بعبارة أخرى تجسيد فكرة ضمان الجودة التي تنص على أن (الزبون أولاً وأخيراً).

المصادر

أولاً. العربية

١. الوثائق والدراسات

١. الأدلة السنوية لجامعة القاهرة، ١٩٨٣ - ٢٠٠٢.
٢. رمزي سلامة (٢٠٠٦) التعليم العالي في الوطن العربي، المؤتمر الدولي لإدارة التعليم العالي والبحث العلمي ١-٤ تموز، جامعة القاهرة.
٣. سناء إبراهيم بودقة (٢٠٠٤) التقويم وعلاقته بتحسين نوعية التعليم في برامج التعليم العالي، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، مدينة رام الله .
٤. محمد زكي عويس (٢٠٠٧) الاتجاهات العالمية لتطوير التعليم الجامعي ، رؤية عربية. المكتبة الأكاديمية، القاهرة، جمهورية مصر العربية
٥. المعهد العالي للعلوم التطبيقية والتكنولوجيا، الندوة الوطنية السادسة للجودة، ١٩-٢٦/١١/٢٠٠٠، دمشق .
٦. المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم (١٩٨٥) " ندوة سياسة تطوير التعليم العالي في الوطن العربي " دمشق، ٢.
٧. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، أيلول ١٩٩٢، دراسة في الهيكل العام للمنهج .

٢. الدوريات

١. أحمد سعيد درباس (٢٠٠٤) " إدارة الجودة الكلية مفهومها وتطبيقاتها التربوية وإمكانية الاستفادة منها في القطاع التعليمي السعودي " *مجلة رسالة الخليج العربي*
٢. عبد الله بن محمد البطي (٢٠٠٠) " إدارة الجودة الكلية وإمكانية تطبيقها في الميدان التربوي السعودي " *مجلة التوثيق التربوي* " العدد ٤٢ .
٣. ميسر إبراهيم احمد (١٩٩٨) " تقويم المنهج الجامعي: دراسة في أقسام الإدارة بالجامعات العراقية " *المجلة العربية للتربية*، تونس، مجلد ١٨، العدد ١.

٤. ميسر إبراهيم احمد وعمر حكمت مجيد (٢٠٠٦). المقارنة المرجعية أداة فاعلة لضمان جودة أنشطة التعليم العالي ، المؤتمر الثالث لاتحاد نقابات اساتذة وموظفي الجامعات الفلسطينية ٢٤-٢٦/١٢/٢٠٠٦

٣. الكتب

١. مادوس. جورج ف، بلوم. بنيامين. س، هاستنجنس. توماس. ج (١٩٨٣) " تقييم تعلّم الطالب التجميعي والتكويني " مكروهيل، الكويت.

ثانياً . الأجنبية

1. Articles

1. Bishop .jule (2006) *The Bologna Process & Australia :Next Step* .Unpublished Governmental Study, Dept .of Education, Science and Training .Australia..
2. BS 4778. 1979 Vocabularies.
3. Dondero, G. M. (1997) " Organizational Climate & Teacher Autonomy : implication for educational reform . international journal of educational management, 11/5 , 218-221 .
4. Mrozek, Z. & Adjei, O.M. (1997)" Quality Assurance In Higher Education" *Computer Aided Engineering Education*, Vol.2.
5. Miller, Ahmed (2002) Digital Transmission Systems & Networks - Application , *Computer Science Press*, Vol.11.

2. Books

1. Clare, Cuy ST. (1997) *Total Quality Management In Information Services*", Bowler – Sour Pub.
2. Dale, Barrie G. (1997) "*Managing Quality*" Prentice Hall .

3.webs.

1. EL Kawas, Elain. . www.world .Bank France.com.
2. The Malcolm Baldrige National Quality Award Program : NIST,www.Baldrige.nist.gov .
3. www.juran.com

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.