# أهمية واقع جودة التعليم العالي في ماليزيا

## - دراسة حالة الجامعة العالمية الإسلامية بماليزيا (IIUM) كانموذج

**إدريس عبدلي**
أستاذ محاضر بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير
جامعة البليدة2 - الجزائر

**إلياس ميدون**
أستاذ محاضر بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير
المركز الجامعي إليزي - الجزائر

**ملخص:**

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع جودة التعليم العالي في ماليزيا من خلال التركيز على بنية النظام التعليمي في ماليزيا ومراحل تطوره، كما اعتنت بمعرفة أهم الأنظمة المستخدمة في تقييم جودة التعليم العالي في ماليزيا، إضافة إلى هذا قمنا بإجراء دراسة إحصائية لمستوى جودة التعليم في الجامعة العالمية الإسلامية من منظور الطلبة وتقديم مجموعة من التوصيات التي يمكن الأخذ بها بغية الرفع من مستوى جودة التعليم في الجامعات الجزائرية بناء على التجربة الماليزية.

**الكلمات المفتاحية:** الجودة، التعليم العالي، ماليزيا.

**Abstract:**

*This paper aims to study the service quality of higher education in Malaysia based on the development and structure of its educational system. It focuses on one of the most important quality evaluation systems to evaluate the quality of higher education in Malaysia. Furthermore, the paper presents a statistical study of the service quality in the International Islamic University Malaysia (IIUM) based on the students' views. Finally, the paper suggests some recommendations to improve the service quality of education in the Algerian universities based on the Malaysia experience.*

**Key words:** *Quality, Higher education, Malaysia.*

**تمهيد**

حققت دولة ماليزيا نمواً اقتصادياً مطرداً بفضل استثمارها في العنصر البشري الذي يعد من أهم عناصر العملية الإنتاجية، حيث نجحت في تأسيس نظام تعليمي قوي ساهم في توجه المنظومة الاقتصادية الماليزية من القطاع الزراعي التقليدي نحو القطاع الصناعي الحديث، وها هي اليوم ماليزيا تتوجه إلى تحويل المجتمع الماليزي إلى مجتمع مبني على قاعدة المعرفة بحلول عام 2020.

إن نظام التعليم في ماليزيا قطع أشواطاً كبيرةً في ميدان جودة التعليم، وذلك من خلال اتباع المعايير الدولية في التدريس ونظم الدراسة وتحديد التخصصات والمناهج الدراسية، إضافة إلى تشجيع العلاقات الدولية بين الجامعات المحلية والأجنبية من أجل اكتساب الخبرة، وتأسيس شبكة من المعلومات ممتدة بين المؤسسات الجامعية، مع تشجيع القطاع الخاص بلعبدور محوري في جودة التعليم الجامعي،ففي تصنيف شنغهاي العالمي للجامعات سنة 2017، والذي يعرف بـــــــ "التصنيف الأكاديمي لجامعات العالم"(Academic Ranking of World Universities; ARWU)، أكدت الجامعات الماليزية مكانتها ضمن أفضل 500 جامعة على المستوى الدولي[1]، حيث كانت رتبة كل من جامعة ملايا وجامعة العلوم بماليزيا على التوالي : 478 و 490 ، وقد تم في هذا التصنيف الاعتماد على عدة مؤشـــرات من بينها جودة التربية والتعليم، جودة الأساتـــذة، نتائج الأبحاث، كما بين التصنيف الدولي(Quacquarelli Symonds ; QS) [2]حسب التخصصات لسنة 2017 أن جامعة مالايا احتلت المرتبة 35 في تخصص الهندسة والتكنولوجيا ،أما في مجال العلوم الزراعية فكانت (University Putra Malaysia ;UPM)مرتبتها38على المستوى العالمي، كما احتلت University Sains Malaysia (USM) المرتبة 106 في تخصص العلوم الاجتماعية وإدارة الأعمال، وما يلاحظ أن أغلب التخصصات إلا وكانت الجامعات الماليزية ضمن أفضل 200 جامعة على المستوى العالمي وفق هذا التصنيف.

لا ريب أن هذه المؤشرات تستقطب الباحثين على المستوى الدولي والوطنيلدراسة طبيعة وجودة النظام التعليمي في ماليزيا، ومحاولة الاستفادة من هذا النموذج الرائد في الدول الإسلامية، وذلك ما نطمح إلى تحقيقه في هذه الورقة البحثيةضمن ثلاثة محاور رئيسية:

- المحور الأول: نظرة عامة عن بنية النظام التعليمي في ماليزيا ومراحل تطوره؛
- المحور الثاني: واقع جودة التعليم العالي في ماليزيا ومسار تطورها؛
- المحور الثالث: دراسة إحصائية لجودة التعليم في الجامعة العالمية الإسلامية بماليزيا.

## 1. نظرة عامة عن بنية النظام التعليمي في ماليزيا ومراحل تطوره

### 1-1 لمحة تاريخية عن النظام التعليمي الماليزي

عرف النظام التعليمي في ماليزيا تطورا ملحوظا، ففي سنة 1975 وبعد حصول هذا البلد على الاستقلال كان أكثر من نصف السكان بدون أي تعليم رسمي، في حين كان 6 % فقط من الأطفال تلقوا تعليمهم في المرحلة الثانوية و 1% فقط

حصلوا على شهادات جامعية[3]، لكن وبعد مرور خمسة عقود ونصف ارتفعت معدلات الالتحاق بالتعليم في كل المستويات بشكل كبير، حيث بلغت نسبة الالتحاق في المرحلة الابتدائية 94% ، أما في المرحلة الثانوية فقد بلغت 87% وذلك خلال سنة 2011، كما شهـــدت المرحلة الثانوية العليا تحسنا في معدلات الالتحاق فمن 45 % سنة 1980 إلى 78 % سنة 2011.

إن المتتبع للمسار التاريخي لتطور النظام التعليمي في ماليزيا يجد أن المستعمر البريطاني حاول القضاء على هوية المجتمع الماليزي المسلم[4]، من خلال إنشاء مدارس تتبنى المنهج التربوي البريطاني وتشجيع الماليزيين للالتحاق بهذه المدارس من أجل تبوء مناصب عليا؛ ويعود هذا التحرك من البريطانيين لشعورهم بالخطر الذي كانت تشكله الكتاتيب الإسلامية والتي تعتبر بمثابة الحلقة الأولى في مسار تطور النظام التعليمي في ماليزيا.

في سنة 1918 قام البريطانيون بالسماح للماليزيين بافتتاح أول مدرسة ملاوية مع اشتراط تعلم الدين الإسلامي في غير أوقات الدوام الرئيسية[5]، بعد هذا قام الصينيون والهنود بتأسيس مدارس خاصة لتربية أبنائهم ونشر ثقافتهم الخاصة.

ما ميز النظام التعليمي الماليزي في هذه الحقبة الزمنية هو عدم ارتكازه على أسس علمية مدروسة، وذلك ما أكدته لجنة "بحث أوضاع التعليم واقتراح أسس تطويره" سنة 1956 بقيادة تنكو عبد الرحمن*، حيث شخصت حالة النظام التعليمي في ماليزيا إبَّان تلك الفترة في النقاط التالية:

- نظام التعليم الماليزي يقوم على أسس استعمارية؛
- تحتاج المدارس الماليزية إلى إصلاح وتطوير للحاق بركب الدول المتقدمة؛
- ندرة الكتب العلمية المؤلفة باللغة الوطنية؛
- ماليزيا في حاجة إلى إرسال بعثات علمية للدول المتقدمة، والاستفادة منها.

كل هذه التوصيات وأخرى كانت أسس بناء النظام التعليمي الماليزي، فبعد حصول ماليزيا على الاستقلال تم الإعلان عن الخطة التنموية الاقتصادية الشاملة، والتي تضمنت الخطة الخماسية الأولى (1966 -1970)والثانية (1970-1975)، ولتحقيق هذه الخطط تم التركيز على التعليم كأساس للتنمية مع تغيير النظام التربوي لتغطية حاجة الدولة إلى العامل المنتج ذي المهارة العالية، وكذا الاستغلال الأمثل للتعليم الجامعي من خلال وضع برامج حديثة تتماشى مع متطلبات الاقتصاد في كل الفروع والمستويات.

مع تولي مهاتير محمد**منصب رئيس الوزراء خلال الفترة (1981-2003) تم إحداث نقلة نوعية على مختلف الأصعدة، حيث تحولت ماليزيا من دولة زراعية إلى دولة صناعية، يساهم القطاع الصناعي والخدماتي فيها بنسبة 90 % من الناتج المحلي الإجمالي، كما ركز رئيس الوزراء مهاتير جُهْدَهُلإعداد خطة شاملة للنهوض بقطاع التعليم حُدِّدَ مداها بسنة 2020 لتصبح ماليزيا من بين البلدان المتقدمة في قطاع التعليم، حيث كانت أهم الإجراءات المتخذة في قطاع التعليم هي[6]:

- إرسال ما يقارب مليون طالب ماليزي إلى الجامعات الغربية للاستفادة منها؛
- إلزامية وإجبارية التعليم، حيث انخفضت نسبة الأمية من 47 % إلى 1 %؛

- العناية بالأساتذة المتفوقين من خلال تشجيعهم، وتهيئة مدارس خاصة للمتفوقين؛
- تطوير المؤسسات التعليمية كمًّا وكيفًا، واستحداث المدارس الذكية[7]؛
- ربط النظام التعليمي باحتياجات الاقتصاد الوطني، من خلال تحديد طبيعة التخصصات مع متطلبات سوق العمل؛
- إعداد مواطن ديناميكي لمواجهة التحديات المستقبلية، من خلال تنمية القدرات والمهارات، وترسيخ الانتماء الديني.

شكلت هذه الأسس المحاور الكبرى التي بُنِيَتْ عليها استراتيجية التعليم في ماليزيا، والتي تواصلت فيما بعد، حيث أكد خليفة مهاتير عبد الله بدوي*** رئيس الوزراء السابق أن التعليم يمثل أولوية بالنسبة الحكومة الماليزية من خلال إنشاء جامعات ذات مستوى عالمي، حيث تم تقسيم محفظة التعليم إلى وزارة التربية والتعليم ووزارة التعليم العالي[8]، مع التركيز على التعليم العالي من خلال إحداث ثورة تكنولوجيات المعلومات، وجعل القطاع الخاص أكثر ديناميكيةوربط الجامعات به.

## 2-1 المسار الدراسي في ماليزيا

إن المسار الدراسي الذي يجتازه الطلبة في ماليزيا يمكن أن نوجزه في الشكل رقم (01):

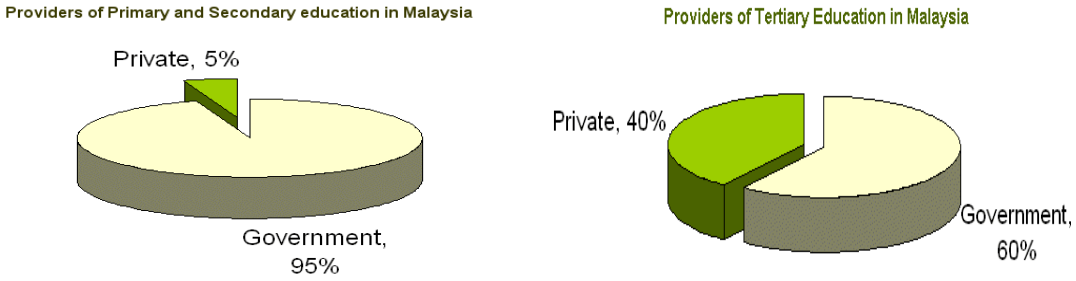
**الشكل رقم (01): مراحل التعليم في**

**Source**: Education System in Malaysia, University Education in Malaysia, http://www.etawau.com/edu/Department/EducationSystem.htm (07/09/2017).

إن كل مرحلة من مراحل التعليم إلا ولها أهداف يجب تحقيقها، كلها تصب في تنمية الطالب من شتى النواحي، إضافة لهذا توجد برامج مصاحبة للمنهج المدرسي، منها الجمعيات كنوادي الصحافة ورجال أعمال الناشئين، نوادي الألعاب الرياضية...الخ، والتي تشجع على التفكير والحوار لدى الطلاب.

ما يلاحظ كذلك في هيكل النظام التعليمي في ماليزيا أن القطاع الخاص يساهم بنسبة كبيرة في مرحلة التعليم العالي مقارنة بالمراحل الأخرى، وهذا ما يؤكده الشكل رقم (02):

**الشكل رقم (02): نسبة تمويل القطاع العام والخاص للمراحل التعليمية بماليزيا**




**Source**:

Education System in Malaysia, University Education in Malaysia,

http://www.etawau.com/edu/Department/EducationSystem.htm (08/09/2017).

من خلال الشكل رقم (02) نلاحظ أن تمويل القطاع الخاص في ميدان التعليم يرتكز بالدرجة الأولى على قطاع التعليم العالي حيث تقدر نسبة مساهمة القطاع الخاص بـــــــــ40 % ، أما في المرحلتين الابتدائية والثانوية فإن مشاركة هذا القطاع تكاد تكون جد ضعيفة 5 %، ويرجع هذا بالأساس لالتزام الحكومة الماليزية خلال 11 سنة بعد الاستقلال على مجانية خدمات التعليم الأساسي وذلك من أجل القضاء على مشكل الأمية.

تقوم وكالة الجودة الماليزية (Malaysian Qualifications Agency) بضمان الحصول على تعليم جيد في القطاعين العام والخاص، كما أن الطلاب في ماليزيا يختارون برامج الدراسة التشغيلية، الأكاديمية أو المهنية الصناعية، أما عن أساليب التدريس فقد تكون في الفصول الدراسية التقليدية، أو التعليم الالكتروني، أو التعليم عن بعد، أو التعليم المرن...الخ.

## 2. واقع جودة التعليم العالي في ماليزيا ومسار تطورها:

### 2-1 وكالة الجودة الماليزية:

يمثل التعليم العالي في ماليزيا أحد أهم المفاتيح المحددة لمصير الأمة، فالهدف منه هو تكوين مجتمع تقوده المعرفة والمهارات بناء على قيم وأسس الدولة، وَمَا الرُتَبُ التي تحققها الجامعات الماليزية إلا دليل على اتباعها معايير الجودة في هذا الميدان، فقد وضعت الحكومة الماليزية استراتيجيات وخطط لضمان التميز ومواجهة المنافسة في سوق التعليم العالي الدولية[9]،

ولعل أبرز هدف من هذه الخطط هو تحقيق مراكز متقدمة للجامعات الماليزية على المستوى الدولي، كما تعمل ماليزيا لأن تكون مركزا للتعليم العالي في منطقة جنوب شرق آسيا، ولضمان الجودة والقدرة التنافسية لهذا القطاع تم تأسيس مجلس الاعتماد الوطني(Lembarga Akreditasi Negara ; L.A.N) سنة 1997 لضمان جودة التعليم الخاص، وفي عام 2002 قررت الحكومة أيضا إنشاء شعبة ضمان الجودة (Quality Assurance Division ; QAD)داخل وزارة التربية لمراقبة مؤسسات التعليم العمومية.

في عام 2005 أدلى مجلس الوزراء بقرار مهم، يتمثل في إنشاء وكالة الجودة الماليزية ( Malaysian QualificationAgency ; MQA)، وقد حددت مسؤولياتها التالية[10]:

- تطوير المعايير والمقاييس والأدوات المتعلقة بالجودة في ميدان التعليم العالي، وذلك بالتعاون مع جميع الشركاء؛
- ضمان جودة مقدمي خدمات وبرامج التعليم العالي على أسس من المعايير والمقاييس؛
- تقديم استشارات للوزراء في أي مسألة تتعلق بضمان جودة التعليم العالي.

تتكون وكالة الجودة الماليزية من مجلس مكون من رئيس و 16 عضوا، من أهم وظائفه:الموافقة على خطط وسياسات إدارة الوكالة، الموافقة على التعديلات والتحديثات،الموافقة على السياسات والمبادئ التوجيهية المتعلقة بعمليات التدقيق، واعتماد البرامج والمؤهلات المرتبطة بميدان التعليم العالي،تلقي ورصد تقارير وبيانات مؤسسات التعليم العالي ومراجعتها،التوجيه المستمر لوزير التعليم العالي بوصفها- الوكالة- هيئة ضمان جودة التعليم العالي.

إن مجالات تقييم الجودة تنحصر في النقاط التالية:الرؤية،الرسالة، الأهداف التربوية ومخرجات التعليم،تصميم المناهج،تقييم الطلاب، اختيار الطلبة ودعم الخدمات،أعضاء هيئة التدريس،رصد البرامج،القيادة والإدارة،التحسين المستمر للجودة.

## 2-2 أنظمة الجودة الماليزية المطبقة في ميدان التعليم العالي

أشهر الأنظمة الماليزية المستخدمة في تقييم جودة التعليم العالي هي: نظام التقييم الماليزي لمؤسسات التعليم العالي (Rating System for Malaysian Higher Education Institutions, SETARA)، والذي بدأ العمل به سنة 2007 ، وكان ذلك بقيادة البروفسور Che Husna Azhari مديرة مركز التخطيط المؤسسي والجودة بجامعة KEBANGSAAN(UKM)، وهذا تحت وصاية[11]MQA، فتصنيف مؤسسات التعليم العالي هو الآلية المستخدمة لقياس مؤشرات الجودة والمساءلة والأداء لمؤسسات التعليم العالي؛ وذلك بهدف تقييم نقاط القوة والضعف في قطاع التعليم العالي والتحسين المستمر للجودة (Continuous Quality Improvement, CQI).

يحتوي نظام SETARA على 89 مؤشرا جاءت بعد مشاورة جميع الجامعات، واشتمل هذا النظام على ستمجالات هي: أعضاء هيئة التدريس، اختيار و انتقاء الطلبة، البحوث، البرنامج الأكاديمي،الموارد، التنظيم والترتيب. فكل مجال له وزن معين بناء على تخصص الجامعة وذلك ما يوضحه الجدول رقم (01):

**الجدول رقم (01): أوزان مجالات تقييم جودة التعليم العالي حسب تخصص الجامعات وفق نظام SETARA(2007)الماليزي**

| المجالات | الجامعات المتخصصة في البحوث المكثفة | الجامعات الحكومية | الجامعات الخاصة |
|---|---|---|---|
| أعضاء هيئة التدريس | %25 | %25 | %25 |
| اختيار وانتقاء الطلبة | %10 | %10 | %10 |
| البحوث | %25 | %20 | %15 |
| البرنامج الأكاديمي | %15 | %25 | %25 |
| الموارد | %15 | %10 | %15 |
| التنظيم والترتيب | %10 | %10 | %10 |

**Source : http://www.mqa.gov.my/ (22/09/2017)**

إن النتيجة الإجمالية للترجيح يتم تقييمها على أساس ستة مجالات من 1 إلى 6، المجال 1: ضعيف، المجال 2: مريض، المجال 3: جيد، المجال 4: جيد جدا، المجال 5: ممتاز، المجال 6: التميز.

تم تطبيق هذا النظام على عينة من الجامعات الماليزية سنة 2007، وكانت نتائج التصنيف ضمن الجدول رقم (02)

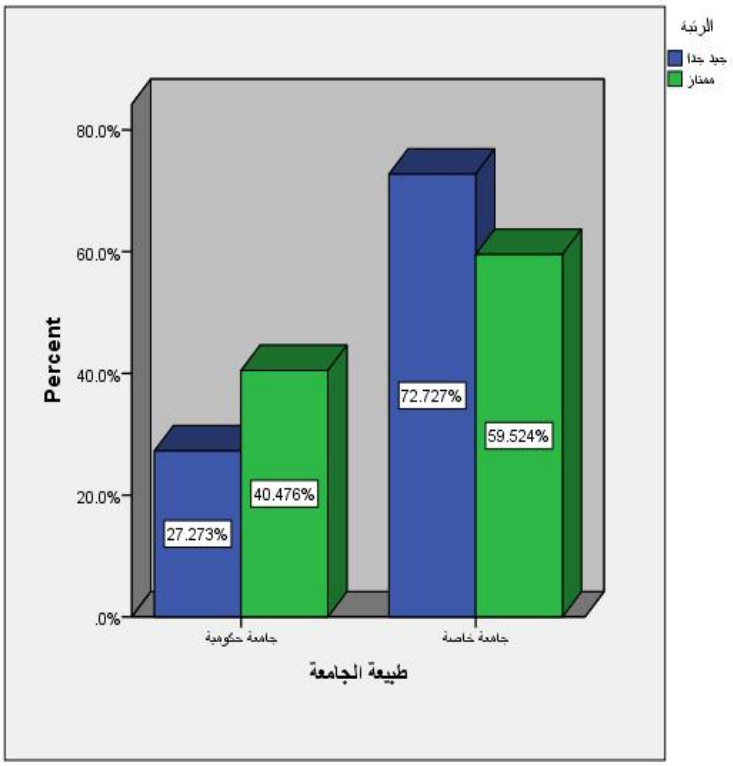
**الجدول رقم (02): تصنيف عينة من الجامعات الماليزية حسب نظام(SETARA(2007**

| الجامعات المتخصصة في البحوث المكثفة | | | الجامعات الحكومية | | |
|---|---|---|---|---|---|
| اسم الجامعة | الرتبة | الفئة | اسم الجامعة | الرتبة | الفئة |
| Universiti Malaya | 5 | ممتاز | Universiti Islam Antarabangsa Malaysia | 4 | جيد جدا |
| Universiti Putra Malaysia | 4 | جيد جدا | Universiti Teknologi MARA | 4 | جيد جدا |
| Universiti Kebangsaan Malaysia | 4 | جيد جدا | Universiti Malaysia Sabah | 3 | جيد |
| Universiti Sains Malaysia | 3 | جيد | Universiti Malaysia Sarawak | 3 | جيد |
| **الجامعات الخاصة** | | | | | |
| اسم الجامعة | الرتبة | الفئة | اسم الجامعة | الرتبة | الفئة |
| UniversitiTeknologi Malaysia | **3** | جيد | Universiti Utara Malaysia | 2 | مريض |
| Universiti Teknologi Tun Hussein Onn Malaysia | **2** | مريض | Universiti Sains Islam Malaysia | 2 | مريض |
| Universiti Pendidikan Sultan Idris | **2** | مريض | Universiti Teknikal Malaysia Melaka | 2 | مريض |
| Universiti Malaysia Perlis | **2** | مريض | Universiti Malaysia Pahang | 2 | مريض |
| Universiti Malaysia Terengganu | **2** | مريض | / | / | / |

**Source : http://www.mqa.gov.my/ (23/09/2017)**

ما يلاحظ من خلال هذا التصنيف أن الجامعات الخاصة تعاني من اختلالات كبيرة، حسب تصنيف SETARA(2007)، غير أن التصنيفات التي جاءت بعده أكدت تحسن رتبة الجامعات الخاصة (2009، 2011، 2013) ، فقد بينت نتائج SETARA(2013) أنه من بين 53 جامعة حكومية وخاصة لا توجد أية جامعة ضمن المجال (1، 2، 3)، والشكل رقم (02) يوضح ذلك:

**الشكل رقم (02): تصنيف جودة الجامعات الماليزية (SETARA 2013)– الحكومية والخاصة-**




**المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج (SETARA 2013)**

يؤكد الشكل رقم (02) مدى التحسن الذي أحرزته الجامعات بشكل عام بفضل هذا النظام، حيث بلغت نسبة الجامعات الخاصة التي احتلت الفئة (5 : ممتاز) 59.52 % ، وبذلك تجاوزت الجامعات الحكومية، مع الإشارة إلى أن العينة المدروسة تحتوي 20 جامعة خاصة و 33 جامعة حكومية، وما يلاحظ أن تصنيف الجامعات كان منحصرا بين فئتين فقط (ممتاز وجيد جدا).

لقد تم تطوير نظام التصنيف SETARA ليصبح نظام الانضباط D-STARA، والذي اتبع نفس التصنيف السابق، لكن مع توسيع المؤشرات المعتمدة في قياس الجودة، فهو يعمل على تحفيز الجامعات الماليزية للمشاركة في التصنيف العالمي (Quacquarelli Symonds ; QS).

إن فلسفة هذا النظام تقوم على خمسة محاور يتم الاعتماد عليها في تقييم الجامعات، كل محور يتكون من مجموعة من المعايير، وكل معيار يتم قياسه من خلال مجموعة من المؤشرات، لِيُعْطَى بعد ذلك أوزان ترجيحية يتم من خلالها تحديد قيمة كل محور، لتكون الحصيلة النهائية تقييم كلي للمؤسسات الجامعية.

لحد الآن تم استخدام هذا النظام على أربع مجموعات من التخصصات وهي: الهندسة، الصيدلة، العلوم الصحية، الضيافة والسياحة، غير أن طريقة التقييم تختلف من تخصص لآخر، كما أن جمع ورصد البيانات حول المؤسسات الجامعية يكون من داخل المؤسسة وخارجها، فهو يحتاج إلى إمكانات بشرية ومادية، فعلى سبيل المثال، يحتاج هذا النظام إلى تقييم دقيق من طرف أصحاب العمل الذين التحق بهم خريجو المؤسسات الجامعية من مختلف النواحي.

إن المحاور التي يرتكز عليها نظام D-STARAباختصار هي[12]:

أ- الحوكمة:يتكون هذا المحور من 8 معاييرتتعلق أساسا بالجوانب الإدارية لمؤسسات التعليم الجامعي، سواء من حيث مناقشة مسائل الجودة من طرف الهيئة الإدارية، أو من حيث الإدارة الأكاديمية عنطريق مراجعة الأداء السنوي للموظفين مع الإشارة إلى مؤشرات الأداء الرئيسي (Key Performance Indicators, KPI)، كما يتم التركيز في هذا المحور على التخطيط الاستراتيجي والاستقلالية الأكاديمية في تحديد وتعديل وتطوير البرامج والمناهج من طرف الهيئة التدريسية؛

ب- الموارد المالية والمادية: يتم في هذا المحور التركيز على البنية التحتية والجانب المالي للجامعة؛

ت- الجودة، الخبرة والتنوع: يتناول هذا المحور الجوانب المتعلقة بالجودة، كجودة أعضاء التدريس (نسبة الحاصلين على درجة دكتوراه، نسبة المرتبطين بالسوق المهنية)، تجربة هيئة التدريس( نسبة الأساتذة الذين لديهم خبرة تفوق 20 سنة، نسبة أعضاء هيئة التدريس الذين لديهم خبرة 3 سنوات في الميدان المهني- التطبيقي)، الجودة الشاملة للأساتذة (مدى الرضا من طرف طلبة الدراسات العليا)، جودة الطالب (نسبة الطلبة المسجلين عن طريق منح دراسية خارجية)، تنوع الطلاب (نسبة الطلبة الدوليين)؛

ث- المناهج والطرق(Process): يتكون هذا المحور من تقييم للمناهج الدراسية من جانب الخريجين في شتى الجوانب كاشتمال هذه المناهج على نظريات حديثة، ومدى تشجيعها للمهارات واتخاذ القرار..، كما يتضمن هذا المحور تقييما لجودة التدريس، ومدى جودة التدريبات المهنية وردود الأفعال من أرباب المؤسسات الذين يستقبلون خريجي المؤسسات الجامعية؛

ج- جودة الخريجين ورضاهم: يعتني هذا المحور بدراسة جودة الخريجين في السوق المهنية من خلال حساب معدل العمالة بعد ستة أشهر من إتمام الدراسة، متوسط الأجر الشهري للخريجين أثناء بداية توظيفهم، رضا أرباب المؤسسات، سمات الطلاب وأدائهم...

إلى جانب هذا النظام، قامت الحكومة الماليزية بإنشاء مجلس أساتذة الدولة(Majlis Profesor Negara) الذي يتكون من أربعين أستاذا جامعيا له رصيد كبير في تخصصه[13]، وظيفة هذا المجلس ليست فقط مسائل الجودة والمناهج، بل تحديد احتياجات سوق العمل خلال عشر سنوات قادمة، وعلى أساس هذه المعطيات يتم تحديد التخصصات الجامعية المطلوبة، وتلغى التي ليس لها مكانة في سوق العمل، مع توسيع دائرة التعاون مع الجامعات العالمية؛ والمحصلة النهائية تعزيز الجودة في قطاع التعليم العالي.

## 3. دراسة إحصائية لجودة التعليم في الجامعة العالمية الإسلامية بماليزيا.

### 3-1 لمحة عامة عن الجامعة العالمية الاسلامية بماليزيا :

تعتبر الجامعة العالمية الإسلامية بماليزيا من بين إحدى الجامعات الحكومية العالمية، التي تأسست بموجب اتفاقية تأسيس عام 1983، حيث تُمَوَّلُ من طرف عدة دول إسلامية وهي: ماليزيا، السعودية، مصر، ليبيا، باكستان، تركيا، بانغلادش، وتعود فكرة إنشائها إلى رئيس الوزراء السابق مهاتير محمد الذي أراد تأسيس جامعة تقدم برامج أكاديمية مع مراعاة القيم الإسلامية[14]، وتضم هذه الجامعة مراكز دراسات وعدة كلياتكما تستقبل الطلبة الأجانب، ففي سنة 2015 بلغ عدد الطلبة في مرحلة التدرج 4398 من بينهم 400 طالب أجنبي، أما مرحلة ما بعد التدرج فكان عدد الطلبة 1072 طالب من بينهم 625 أجنبي، وتحتوي الجامعة على 119 برنامج دراسات عليا و 56 برنامج بكالوريوس، أما عدد أعضاء التدريس فبلغ 1912 .

إن البحث في مسألة الجودة -وبالأخص في قطاع الخدمات- هو جديد نسبيا بالمقارنة مع قطاع الصناعات التحويلية، حيث بدأ التعامل مع هذا المفهوم في بداية الثمانينيات من القرن الماضي، ومع ذلك فقد اكتست دراسة جودة الخدمات اهتماما كبيرا من طرف العلماء والممارسين للحياة الاقتصادية نظرا لطبيعة الخدمة وصعوبة تحديد مفهوم واضح لمسألة جودة الخدمة، فمن بين التعاريف الأكثر استخداما هي حصيلة مقارنة متلقي الخدمة للقدر المتوقع لقاء الخدمات وبين ما حصل عليه فعليا[15](Parasuraman, Zeithaml& Berry, 1988).

كما أشار Parasuramanوآخرون (1988) أن قياس جودة الخدمات يكون من خلال أبعادها الخمسة: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف، الذي يمثل امتدادا لتصور جودة الخدمة التي يتم تفسيرها من خلال: نموذج الفجوات النوعية للخدمة (Model of Service Quality Gaps)، هذه الأبعاد الخمسة سنعتمد عليه في هذا الاستبيان الذي قدمناه للطلبة المنتمين للجامعة العالمية الإسلامية بماليزيا.

### 3-2- وصف خصائص العينة المدروسة:

قمنا بتوزيع 100 استمارة عشوائيا على طلبة الجامعة، استرجعنا منها 82 استمارة، تم رفض 4 استمارات لعدم الإجابة، لتصبح العينة المدروسة مكونة من 78 طالبا، والجدول التالي يوضح أهم خصائصها:

**الجدول رقم (03): توزيع عينة الدراسة حسب:الجنس،المرحلة الدراسية، الجنسية.**

| الجنس | النسبة | الجنسية | النسبة | المرحلة الدراسية | النسبة |
|---|---|---|---|---|---|
| ذكر | %51.5 | ماليزي | %44.87 | بكالوريوس | %66.67 |
| | | | | ماستر | %10.26 |
| أنثى | %39.5 | أجنبي | %55.13 | دكتوراه | %21.79 |
| | | | | زائر | %1.28 |

**المصدر: إعداد الباحثين بناء على مخرجاتSPSS**

### 3-3- أداة الدراسة:

قصد تقييم واقع الجودة بالجامعة العالمية الإسلامية، تم بناء أداة الدراسة من خلال مقياس مكون 31 فقرة يتماشى مع مقياس جودة الخدمة (Service Performance , SERVERPF) والذي يتضمن الأبعاد الخمسة للجودة.

### 3-4- مصداقية الاستبيان:

من بين الأدوات الإحصائية المستخدمة في تقييم الاستبيان معامل Cronbach's Alpha الذي كلما اقتربت قيمته من الواحد فهذا يدل على ثبات البيانات، وكلما كانت قيمته تؤول للصفر فهذا يجر الباحث إلى مراجعة الاستبيان، والجدول التالي يوضح قيمة هذا المؤشر.

**الجدول رقم (04): مصداقية الاستبيان**

**ReliabilityStatistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .703 | 29 |

**المصدر: مخرجاتSPSS**

وفقا للجدول رقم (04) يمكن الاعتماد على الاستبيان المقدم للطلبة في تقييم جودة التعليم نظرا لارتفاع قيمة Cronbach's Alpha.

### 3-5- نتائج الاستبيان:

لدراسة مستوى جودة الخدمات الفعلية المدركة من قبل الطلبة سنعتمد على المتوسطات المرجحة الخاصة بالأبعاد الخمسة للجودة، ثم نقوم بتصنيفها وفقا لمعيار ليكارت الخماسي Likart Scale ، والجدول رقم (05)يلخص أهم النتائج المتحصل عليها.

**الجدول رقم (05): المتوسطات والانحرافات المعيارية لأبعاد جودة التعليم في الجامعة العالمية الاسلامية – ماليزيا-**

| الأبعاد | المتوسط | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | الترتيب |
|---|---|---|---|---|
| الملموسية | 3.9679 | 0.7478 | %23.11 | 1 |
| الاعتمادية | 3.2115 | 0.9720 | %18.71 | 4 |
| الاستجابة | 3.2308 | 0.8998 | %18.82 | 3 |
| الأمان | 3.5641 | 0.7951 | %20.76 | 2 |
| التعاطف | 3.1948 | 0.7912 | %18.60 | 5 |

**المصدر: إعداد الباحثين بناء على مخرجاتSPSS**

بناء على نتائج الجدول رقم (06) نلاحظ أن بعد الملموسية احتل أكبر وزن نسبي قُدِّرَ بـــــــ 23.11% ليليه بعد الأمان ثم الاستجابة فالاعتمادية فالتعاطف، كما تبين الأوزان النسبية تقاربا بين الأبعاد الثلاثة الأخيرة.

إن احتلال عنصر الملموسية الرتبة الأولى يؤكد على مدى رضا الطلبة عن مستوى الخدمات التي تقدمها الجامعة في الجانب المتعلق بالبنية التحتية (المرافق) وكذا الجانب العلمي لاحتوائها على هيئة تدريسية ذات كفاءات عليا، أما بعد الأمان فهو يعبر عن اعتزاز الطلبة لانتمائهم للجامعة، مع تأكيدهم على تنسيق الجامعة مع سوق العمل، من خلال تنظيم دورات وتربصات تطبيقية، لكن بالنسبة للأبعاد الثلاثة الأخرى فإنها تتقارب في الأوزان النسبية، وهذا يعبر عن وجود خلل على مستوى الجامعة فيما يخص مسائل التمييز بين الطلبة، وإجراءات القبول والتسجيل خاصة خلال هذه السنة، أين شهدت ماليزيا إدخال قوانين جديدة تتعلق بكيفية الهجرة وآليات القبول، هذه القوانين اتسمت بثقلها وتعقيدها، إلى جانبحدوث ارتفاع واضح وملموس في تكاليف التسجيل والقبول، يُضَافُ إلى كل هذا فإن آراء الطلبة اتجهت إلى وجود ظاهرة المحسوبية والوساطة في معالجة قضايا الطلاب.

إن تصنيف الأبعاد الخمسة للجودة حسب معيارLikart Scale يوضح أن بعدي الملموسية والأمان أخـــذا مستوى: " موافق" من طرف العينة المدروسة، أما الأبعاد الثلاثة فإنها صنفت في مستوى " حيادي".

سنحاول الآن أن نُعَّمِقَ التحليل أكثر، من خلالالتعرف على مدى الفروقات في أبعاد الجودة حسب معيار الجنسية، حيث سنستخدم اختبار الاستقلالية Independent-samples t-test، المكون من الفرضيات التالية:

$H_0$:لاتوجد فروقات معنوية بين الماليزيين والأجانب في أبعاد جودة التعليم على مستوى الجامعة؛

$H_1$:توجد فروقات معنوية بين الماليزيين والأجانب في أبعاد جودة التعليم على مستوى الجامعة.

إن نتائج هذا الاختبار يمكن تلخيصها في الجدول التالي:

**الجدول رقم (06): اختبار الفروقات في أبعاد الجودة حسب معيار الجنسيةIndependent-samples t-test**

| | | Levene's Test for Equality of Variances | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | F | Sig. | t | Sig. (2-tailed) |
| الملموسية | Equal variances assumed | 5.765 | .019 | 2.606 | .011 |
| | Equal variances not assumed | | | 2.718 | .008 |
| الاعتمادية | Equal variances assumed | .047 | .829 | 2.262 | .027 |
| | Equal variances not assumed | | | 2.277 | .026 |
| الاستجابة | Equal variances assumed | 2.993 | .088 | 2.016 | .047 |
| | Equal variances not assumed | | | 2.066 | .042 |
| الأمان | Equal variances assumed | .030 | .862 | .859 | .393 |
| | Equal variances not assumed | | | .872 | .386 |
| التعاطف | Equal variances assumed | .032 | .859 | 1.662 | .101 |
| | Equal variances not assumed | | | 1.663 | .101 |

**المصدر:مخرجاتSPSS**

قبل اتخاذ القرار سنختبر أولا تساوي التباين من عدمه، ويكون ذلك اعتمادا على اختبار Levene's Testالذي يوضح أن عدم تساوي التباين محقق فقط عند بعد الملموسية، أما الأبعاد الأخرى فإن فرضية تساوي التباين محققة، وعلى ضوء هذه النتيجة يمكننا اتخاذ القرارات التالية:

- لدينا: $p - value < \alpha$ بالنسبة للملموسية؛ مما يعني وجود فروقات معنوية موجبة بين الطلبة الماليزيين والأجانب وبالتالي رفض فرضية العدم؛
- لدينا: $p - value < \alpha$ بالنسبة للاعتمادية؛ مما يعني وجود فروقات معنوية موجبة بين الطلبة الماليزيين والأجانب وبالتالي رفض فرضية العدم؛
- لدينا: $p - value < \alpha$ بالنسبة لسرعة الاستجابة؛ مما يعني وجود فروقات معنوية موجبة بين الطلبة الماليزيين والأجانب وبالتالي رفض فرضية العدم؛
- لدينا: $p - value > \alpha$ بالنسبة للأمان؛ مما يعني عدم وجود فروقات معنوية موجبة بين الطلبة الماليزيين والأجانب وبالتالي قبول فرضية العدم؛
- لدينا: $p - value > \alpha$ بالنسبة للتعاطف؛ مما يعني عدم وجود فروقات معنوية موجبة بين الطلبة الماليزيين والأجانب، وبالتالي قبول فرضية العدم.

خلاصة القول وجود فروقات معنوية وموجبة بين الطلبة الماليزيين والطلبة الأجانب في ثلاثة أبعاد من الجودة وهي: الملموسية، الاعتمادية، وسرعة الاستجابة، كما اتفقت آراؤهم فيما يخص بعدي الأمان والتعاطف.

**الخاتمـــــة**

شهد تاريخ التعليم في ماليزيا أربع مراحل أساسية تضمنت التعليم للنخب، ثم التعليم من أجل العمل الإيجابي، ثم التربية والتعليم للأعمال التجارية لتنتقل إلى مرحلة التعليم من أجل المنافسة العالمية، ولأجل هذا قامت وزارة التعليم العالي بوضع استراتيجية ممتدة من سنة 2007 إلى ما بعد سنة 2020 يتم من خلالها تحقيق المجد والاستدامة في ميدان التعليم العالي، لا شك أن تحقيق هذا الطموح لا يتأتى إلا من خلال التركيز على جودة التعليم العالي كأحد أهم مدخلات العملية التنموية الشاملة بمختلف أبعادها؛ ولذلك قامت الحكومة الماليزية بوضع أنظمة تقييم لجودة التعليم العالي من أشهرها نظام SETARAو نظامD-STARAالذي يعمل على تحفيز الجامعات للمشاركة في التصنيف العالمي ( Quacquarelli Symonds ; QS).

قمنا في هذه الدراسة بتقييم واقع جودة التعليم في الجامعة الإسلامية بماليزيا، التي تستقطب نسبا كبيرة من الطلاب على المستوى الدولي، وقد أكدت هذه الدراسة أن مستوى جودة التعليم يختلف حسب كل بعد، وكل بعد يختلف حسب عدة معايير من أهمها معيار الجنسية الذي تم التركيز عليه، وما يلاحظ على العموم أن استراتيجية التعليم العالي في ماليزيا بدأت في التغير نحو تشجيع وتحفيز الماليزيين على الأجانب.

على ضوء هذه الدراسة يمكننا تقديم بعض التوصيات التي يمكن الأخذ بها في قطاع التعليم العالي بالجزائر بناء على التجربة الماليزية:

- إن مسائل البنية التحتية والإمكانات المادية تعتبر شرطا ضروريا في الرفع من مستوى جودة التعليم العالي ؛
- وضع نظام تقييمي دوري للجامعات على مستوى الجزائر مرتكز على أسس علمية دقيقة- مثل نظام SETARA - سيعمل على معرفة نقاط الضعف التي تشتكي منها الجامعات الجزائرية، كما سيحفزها للمشاركة في التصنيفات العالمية للجامعات؛
- وضع نظام المساءلة والتقييم على مستوى جميع المصالح التي تحتويها الجامعات؛ سيساعد بالضرورة على زيادة الجودة؛
- إن استنساخ البرامج الأكاديمية من الدول المتطورة لن يكون السبيل الوحيد للرفع من مستوى الجودة، بل لابد أن تكون برامج التعليم العالي موافقة لمتطلبات سوق العمل، وهذا بطبيعة الحال يستدعي أن يتم إنشاء مجالس متكونة من أساتذة متخصصين يعملون على تحيين وتنقيح البرامج والتخصصات حسب ما تمليه الأوضاع الاقتصادية مثل ما هو حاصل في دولة ماليزيا؛
- تشجيع العلاقات والروابط بين الجامعات الجزائرية والجامعات العالمية المتقدمة ومحاولة الاستفادة منها في شتى المجالات المرتبطة بالجامعة؛
- تصميم برامج ومناهج ترتبط بالبيئة التعليمية العالمية، واستخدام التقنيات الحديثة ونظم المعلومات المتطورة.

## الهوامش والإحالات:

[1] http://www.shanghairanking.com/ARWU2017.htm (21/10/2017)

[2] https://www.topuniversities.com/subject-rankings/2017 (21/10/2017)

[3] OECD (2013), **Structural policy country notes Malaysia**, Economic outlook for south Asia, China and India, P03, http://dx.doi.org/10.1787/saeo-2014-en ( 20/09/2017).

[4] ملف عن التعليم في ماليزيا، تقارير اقتصادية، مجلة الاستثمارية، العدد السابع عشر، نوفمبر 2014، ماليزيا، ص ص 09-15.

[5] يتشكل المجتمع الماليزي من ثقافات متنوعة، حيث نجد أن نسبة العرق الملايو يقدر بحوالي 60 % ، أما العرق الصيني فيقدر بـ 23.7 % ، أما السكان من أصول هندية فتقدر نسبتهم بـ 7.1 %، إضافة إلى أعراق أخرى، أما الديانات المكونة لهذا المجتمع فنجد الاسلام بنسبة 60 %، البوذية بنسبة 19.2 % ، المسيحية 9 % ، الهندوسية 6.3 % ، إضافة إلى ديانات أخرى.

[*] تنكو عبد الرحمن سياسي ماليزي من مواليد سنة 1903 درس بجامعة كامبردج تولى منصب رئيس الوزراء من 1957 إلى 1970 ، كما تولى عدة مناصب، توفي سنة 1990.

[**] مهاتير محمد من مواليد سنة 1925 حصل على شهادة الدكتوراه في الطب، امتد نشاطه السياسي ما يقارب 40 سنة، تولى منصب رئيس الوزراء من سنة 1981 إلى 2003.

[6] http://toofwshoof14.blogspot.com/p/blog-page_3752.html (21/10/2017)

[7] المدارس الذكية هي إحدى التجارب التعليمية الرائدة في ماليزيا، حيث تعد بمثابة أحدث إصلاح تعليمي قامت به ماليزيا، ليكون لها دور تنافسي في مجالات التكنولوجيا العالمية، فالمدرسة الذكية مزودة بالألياف البصرية القادرة على نقل الملفات والصورة بسرعة فائقة، مع تزويد هذه المدارس بنظم تعليمية متطورة، وتكوين أساتذة أذكياء يشرفون على العملية التعليمية، كما تم منح كل طالب حاسبا

آليا، وينظر مشروع المدارس الذكية إلى الطالب على أنه شريك في عملية التعليم، كما تمثل هذه المدارس إحدى الركائز الست لمشروعSuper corridorالعملاق الذي يهدف إلى تحويل ماليزيا إلى عاصمة المعلوماتية في العالم سنة 2020.

***عبد الله أحمد بدوي ماليزي من مواليد سنة 1939 متخصص في الآداب، تولى عدة مناصب، حصل على جائزة الملك فيصل العالمية سنة 2011 لخدمة الإسلام، وتطوير رأس المال البشري.

[8] *Maika Vicziany and Marila Puteh (2004),* ***Vision 2020, The Multimedia Super corridor and Malaysian Universities,*** *paper was presented to the 15th Biennial Conference of the Asian Studies Association of Australia in Canberra 29 June-2 July 2004, PP 10-18.*

[9] *Selvarj Grapaagasem, Anbalagan Krishnan and Azlin Norhaini Mansor(2014),* ***Current trends in Malaysian Higher Education and the effect on education policy and practice : An over view****, International Journal of higher education, Vol 3, No 1, P85.*

[10]يمكنك مراجعة موقع وزارة التعليم العالي الماليزية:

http://www.moh.gov.my/images/gallery/Garispanduan/Guidelines%20On%20Approval%20And%20Accreditation%20Of%20Optometry%20And%20Op.pdf ; (22/09/2017)

[11]http://www.mqa.gov.my/ (22/09/2017)

[12]لمزيد من التفصيل حول طبيعة هذا النظام والمؤشرات المستخدمة فيه حسب تخصص كل جامعة، فمثلا في تخصص الهندسة، أنظر:

http://www.mqa.gov.my/portal2012/D-SETARA/Summary%20Instrument%20D-SETARA%20(Engineering).pdf ; (01/10/2017).

[13] يمكنك الرجوع إلى:http://www.majlisprofesor.gov.my/wrap.php، تاريخ الاطلاع: 2017/10/12.

[14]لمزيد من التفصيل، يمكنك زيارة الموقع الرسمي للجامعة:www.**iium**.edu.my.

[15]Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry L.L (1988), **A multi-item scale for measuring customer perceptions of service quality**, Journal of Retailing, Vol 64 No 1, PP12-40.