تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي كمدخل لضمان جودة التعليم العالي في ضوء التجربة الأمريكية ، البريطانية والفرنسية

Applying academic accreditation standards as an introduction to ensure the quality of higher education in light of the American, British and French experience

قرين ربيع

معهد العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف – ميلة

cmp25a@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2020/05/25 تاريخ القبول: 2020/12/08 تاريخ النشر 2020/12/31

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في التعليم العالي، وتبيان أهمية الاعتماد الأكاديمي في المؤسسات الجامعية، باعتباره أهم الوسائل والأساليب المستخدمة لتحسين نوعية التعليم والارتقاء بمستوى أدائه، والجودة لم تعد ترفا ترنو إليه الجامعات، أو بديلا تأخذ به أو تتركه الأنظمة التعليمية، بل أصبحت ضرورة ملحة تمليها حركة المنافسة المحتدمة بين نظم التعليم العالي المعاصرة، ونستنتج من خلال هذه الدراسة أن الاهتمام بضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي يساهم في تطوير مؤسسات التعليم العالي فيها ويكسبها مزايا تنافسية.

الكلمات المفتاحية: الاعتماد الأكاديمي، ضمان الجودة، مؤسسات التعليم العالي، التجارب العالمية.

Abstract:

This study aims to shed light on the criteria for quality assurance and academic accreditation in higher education, and to demonstrate the importance of academic accreditation in university institutions, as it is the most important means and methods used to improve the quality of education and raise the level of its performance, and quality is no longer a luxury that universities aspire, or an alternative to take or leave Educational systems have even become an urgent necessity dictated by the intense competition movement between contemporary higher education systems, and we conclude through this study that attention to quality assurance and academic accreditation contributes to the development of higher education institutions in it and gains them competitive advantages.

Key words: academic accreditation, quality assurance, higher education institutions, international experiences.

1. مقدمة:

لقد باتت قضية الاعتماد الأكاديمي وإدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي من أهم القضايا التي تسعى إليها الدول، باعتبارها أساسا لتحقيق النهضة المرجوة في العملية التعليمية، وذلك لما تتطلبه التقنيات الحديثة من مستوى علمي وبحثي متميز، واعتباره موردا اقتصاديا هاما يدعم الاقتصاد الوطني، وقد ظلت الجودة في التعليم العالي العربي لفترة طويلة من الزمن تعتمد على الكفاية الكمية لمخرجاتها، دون الاهتمام بالكفاية النوعية ما تسبب في خلل بالمخرجات الطلابية، مما يدعو إلى إصلاح أنظمتها والتوجه إلى إدارة الجودة في التعليم والحصول على الإعتمادات من قبل منظمات دولية ومحلية.

1.1. إشكالية الدراسة: سنسعى من خلال هذه الورقة البحثية إلى الإجابة عن إشكالية الدراسة التالية:

ما هي أهم المعايير المعتمدة في الحصول على الاعتماد الأكاديمي والتي تطبق في الدول المتقدمة ؟

وللإجابة على هذه الإشكالية تم التطرق إلى العناصر التالية:

- مفهوم ضمان الجودة والاعتماد،
- معايير الجودة والاعتماد في التعليم العالي؛
- إجراءات الحصول على الاعتماد الأكاديمي؛
- تجارب عالمية في تطبيق الجودة والاعتماد الأكاديمي.

2.1. فرضيات الدراسة:

- الإعتماد الأكاديمي وضمان الجودة هما وجهان لعملة واحدة؛
- يساهم الإلتزام بضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في تطوير مؤسسات التعليم العالي؛
- ينعكس تطبيق الإعتماد الأكاديمي بكل أصنافه على مخرجات مؤسسات التعليم العالي بصورة إيجابية.

3.1. أهمية الدراسة: تتجلى أهمية الدراسة في أن:

– الإعتماد الأكاديمي يقود الجامعات إلى مفهوم العالمية؛

– الإعتماد الأكاديمي يجعل الجامعات أكثر تنافسية؛

– الإعتماد الأكاديمي يحقق للجامعات ضمان الجودة والالتزام بالمعايير المحددة لها؛

– يتحقق مفهوم المساءلة والشفافية وبذلك يتحقق مفهوم حوكمة الإدارة الجامعية.

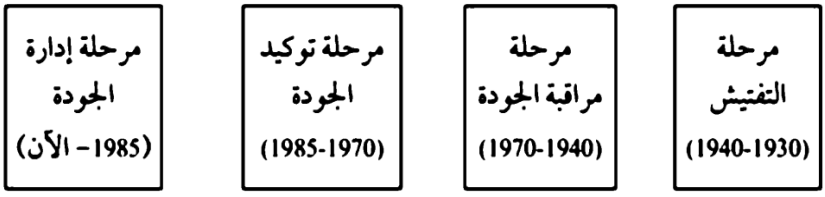
4.1. المنهج المتبع: سيتم الاستعانة بالمنهج الوصفي والمنهج التحليلي في تحديد المصطلحات الإجرائية للدراسة وتحليل المعايير الدولية المستخدمة في الاعتماد الأكاديمي، كما تم استخدام هذين المنهجين في عرض التجارب الدولية ووصفها، وتحليل الإجراءات المطبقة من أجل بلوغ التميز والريادة والتنافسية.

2. ماهية ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي:

1.2. مفهوم ضمان الجودة:

مر مفهوم الجودة بمراحل متعددة منذ بداية هذا القرن، فكانت أولى مراحله تدعى بمرحلة التفتيش، ثم مرحلة مراقبة الجودة، تليها مرحلة تأكيد الجودة (ضمان الجودة)، حيث قامت المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO) في هذه المرحلة بإصدار سلسلة من المواصفات لنظم وظائف إدارة الجودة أطلق عليها سلسلة المواصفات (ISO9000) [1]، وأخيرا مرحلة إدارة الجودة الشاملة والشكل رقم (1) يوضح ذلك:

الشكل 1: مراحل تطور مفهوم الجودة



المصدر: حمود عبد الفتاح رضوان، **إدارة الجودة الشاملة**، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2012، ص. 17.

عرف مفهوم الجودة تحولات كثيرة مع بداية فترة السبعينات، فقد كان يشير هذا المفهوم إلى الأخطاء الصفرية أي منع وقوع الأخطاء وليس مجرد استبعادها، ومعنى ذلك أن الجودة تبنى في المراحل المبكرة من العمل وليس في مرحلة الرقابة، أي أن ضمان الجودة يكون من المنبع وذلك من خلال عمليات التخطيط وتحسين تصميم المنتج وتطوير الرقابة على العمليات ومشاركة وتحفيز الأفراد [2].

يمكن تعريف ضمان الجودة بأنه: " الوسيلة للتأكد من أن المعايير الأكاديمية المستمدة من رسالة الجهة المعنية قد تم تعريفها بما يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء قوميا أو عالميا، وأن مستوى جودة فرص التعلم والأبحاث والمشاركة المجتمعية ملائمة وتستوفي توقعات مختلف أنواع المستفيدين من هذه الجهات" [3].

من التعاريف السابقة نستخلص أن مفهوم ضمان الجودة يشير إلى:

- بناء الجودة وليس التفتيش عنها؛
- أن الحفاظ على الجودة هو مسؤولية جميع الأقسام وبمشاركة جميع العاملين؛
- الحفاظ على مستوى الجودة المطلوبة وإعطاء الثقة بأن السلعة أو العملية أو الخدمة المؤداة سوف تستوفي متطلبات الجودة.

2.2. مفهوم الاعتماد الأكاديمي: هناك عدة تعاريف تناولت الاعتماد الأكاديمي منها:

- الاعتماد الأكاديمي هو: "شعار الجودة في التعليم العالي، تقوم به هيئات أو مجالس من الجامعات العريقة التي لها من الخبرة والمعرفة في تقييم الرسالة والأهداف والأداء الإداري والمالي وطرائق التعليم والخدمات المساندة لأي مؤسسة جامعية" [4].

- الاعتماد الأكاديمي يقصد به: " رتبة أكاديمية أو وضع علمي يمنح للمؤسسة أو لبرنامج علمي، مقابل استيفاء المؤسسة معايير وشروط دولية وفق ما يتفق عليه من مؤسسات التقويم التعليمية والتربوية أو جهات الاعتماد ويعد الاعتماد خطوة أساسية نحو التميز في إطار توافقها وانسجامها مع المعايير المحددة وتيسير سبل الاعتراف بها من قبل الأوساط الأكاديمية الدولية والقدرة على التنافس مع أقارنها الجامعات " [5].

- يعرف الاعتماد في التعليم العالي بأنه: " منظومة من المكونات والعناصر المتكاملة، التي تستهدف الفحص، والتقويم ولاسيما التقويم الخارجي، لمستوى جودة التعليم المطبق في مؤسسات التعليم العالي،

لغرض تحديد مدى قدرة تلك المؤسسات على تحقيق ما يعرف بكل من تحسين الجودة (Quality Improvement) وضمان الجودة (Quality Assurance)، وتؤدي هذه المهمة مؤسسات أو هيئات أنشئت خصيصا لهذه الأغراض وعادة ما تكون هيئات غير حكومية أو على الأقل مضمونة الحيادية ولا تستهدف الربح" [6].

- الاعتماد في التعليم العالي هو: " عملية جماعية تقوم على تقييم الذات والأقران، الغرض منه هو تحسين الجودة الأكاديمية والمساءلة العامة، عادة ما تحدث عملية مراقبة الجودة المستمرة كل خمس إلى عشر سنوات" [7].

- يعرف الاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي على أنه: " مجموعة الإجراءات والعلميات التي تقوم بها هيئة الاعتماد من أجل التأكد من أن الجامعة قد تحققت فيها شروط ومواصفات الجودة المعتمدة لدى مؤسسات التقويم، وأن برامجها تتوافق مع المعايير المعلنة والمعتمدة، وأن لديها أنظمة قائمة لضمان الجودة والتحسين المستمر لأنشطتها الأكاديمية وفقا للضوابط المعلنة التي تنشرها الهيئة" [8].

من خلال التعاريف السابقة نستخلص أن الاعتماد الأكاديمي يختص بما يلي:

- كونه يشكل أحد أدوات ضمان الجودة؛
- اعتباره عملية جماعية يتم تطبيقه بإشراك مختلف الفاعلين في الجامعة؛
- وهو عبارة عن مجموعة من الإجراءات والعمليات؛
- ترعاه هيئة مستقلة وعادة ما تكون غير حكومية ؛
- هو رتبة أو شهادة أكاديمية تمنح للمؤسسة (جامعة أو معهد، كلية، قسم) أو برنامج أكاديمي محل الزيارة في حال التزامها بمعايير الجودة المعتمدة من قبل الهيئة الرقابية؛
- هو عملية رقابية مستمرة تشمل مجموعة من العمليات تحدث كل خمسة إلى عشرة سنوات.

3.2. أنواع الاعتماد الأكاديمي: هناك أربعة أقسام للاعتماد الأكاديمي وهي:[9]

1.3.2. الاعتماد المؤسسي: يعرف على أنه الاعتراف بجودة المؤسسة ككل وفقا لمعايير محددة حول كفاية المرافق والمصادر، ويشمل ذلك العاملين بالمؤسسة، توفير الخدمات الأكاديمية والطلابية المساندة، المناهج، مستويات إنجاز الطلبة والهيئة الأكاديمية وغيرها من مكونات الجامعة.

2.3.2. الاعتماد البرامجي (التخصصي): يخص عادة تقييم البرامج والأقسام أو الكليات التي عادة ما تكون أجزاء من إجمالي المؤسسة أو أي مؤسسة ما بعد التعليم الثانوي، وقد تكون الوحدة المعتمدة منهجا دراسيا في تخصص معين.

3.3.2. الاعتماد المهني: ويخص الاعتراف بجودة وأهلية الأشخاص لممارسة مهنة التعليم وإعداد الفرد مهنيا بشكل مستمر، من خلال اجتيازه لبرامج دراسية معينة مثل برامج القانون، الهندسة أو الطب، بمستوى يساعد على استيفائه لمتطلبات هذا المجال، ويقصد به منح حق ممارسة المهنة للشخص، والترخيص وتجديد الترخيص لمزاولة المهنة، وهذا يساعد على منح أصحاب المهن المختلفة أعلى مستويات التأهيل والتدريب وفق أحدث الأساليب العلمية؛

4.3.2. الاعتماد للتعليم الالكتروني: تقدم لجنة الاعتماد للتعليم الإلكتروني مبادئ توجيهية ومعايير لتطوير جودة التعليم الالكتروني، ونظرا للطلب المتزايد على التعليم الإلكتروني، فقد تزايدت الحاجة للإشراف والاعتماد لضمان جودة مؤسسات ومقدمي التعليم الإلكتروني؛ إن مراقبة جودة اعتماد التعليم الإلكتروني يتضمن تقييم أنظمة التعليم، تقنيات التعلم، تصميم المواد والتطبيقات، تقييم المحتوى والمحيط [10].

4.2. أهمية الجودة والاعتماد الأكاديمي: تكمن أهمية الجودة والاعتماد الأكاديمي في [11]:

- ✓ تطوير النظام الإداري في المنظمة التعليمية؛
- ✓ الارتقاء بمستوى الطلبة في جميع المجالات؛
- ✓ معالجة شكاوي الطلبة وأصحاب المصالح والحد منها؛
- ✓ زيادة الكفاية التعليمية ورفع مستوى أداء العاملين بالجامعات؛
- ✓ الوفاء باحتياجات الطلبة وأصحاب المصالح والمجتمع وإرضائهم وفق النظام العام للجامعات؛
- ✓ تمكين الجامعة من تحليل المشاكل بالطرق العلمية؛
- ✓ رفع مستوى الطلبة وأصحاب المصالح تجاه الجامعة من خلال إبراز الالتزام بنظام الجودة؛
- ✓ إحداث التكامل بين الهيئة التدريسية والإداريين في المؤسسة والعمل بروح الفريق؛

- ✓ تطبيق نظام الجودة يمنح الجامعة الاحترام والتقدير والاعتراف المحلي؛
- ✓ يضمن الاعتماد مستوى معينا من الجودة حسب رسالة الجامعة، أهدافها، برنامجها وتوقعات أصحاب المصلحة، بما في ذلك الطلبة وأرباب العمل [12].

5.2. التقويم الذاتي كأحد المداخل الرئيسية للتوجه نحو الاعتماد الأكاديمي:

يعرف التقويم الذاتي بأنه: " عملية مراجعة شاملة ومنظمة ودورية لجميع وظائف المؤسسة التعليمية وبرامجها وأنشطتها ومخرجاتها. للوقوف على مستوى الفجوة في التوافق مع متطلبات الاعتماد الأكاديمي بناء على معايير محددة، ويمكن تعريفه على أنه آلية يتم بموجبها دراسة وتحليل واقع المؤسسة التعليمية" [13].

كما يمكن تعريفه على أنه: " عملية تقوم بها وحدة ضمان الجودة والاعتماد في المؤسسة نفسها على ضوء الضوابط والمعايير المحددة في دليل التقويم الذاتي والخارجي والاعتماد العام للجامعات" [14].

يمكن أن يكون التقويم الذاتي لوحدة، أو لقسم، أو لمنهج دراسي معين، أو للمؤسسة التعليمية بأكملها [15]، ويعتبر التقويم الذاتي كإحدى أهم الخطوات للتوجه نحو تحقيق الاعتماد الأكاديمي (التقويم الخارجي)، وبذلك فإن له أهمية كبيرة تبرز في النقاط الآتية [16]:

- ✓ قياس أنشطة وفعاليات الجامعة والكشف عن مدخلاتها، عملياتها وما تقدمه من مخرجات؛
- ✓ تحديد جوانب القوة والضعف في نظام الجامعة بناء على الأهداف المحددة والمعايير العالمية، وذلك تبعا للمسؤولية المجتمعية بغرض تحقيق التحسين والتطوير المستمرين؛
- ✓ إعداد المؤسسة للتقويم الخارجي والاعتماد بشقيه المؤسسي والبرامجي.

6.2. إجراءات عملية الاعتماد الأكاديمي:

تتقدم الجامعات للحصول على الاعتماد من الهيئة طبقا للإجراءات المتبعة في عملية التقويم والمراجعة الخارجية، والمتمثلة في [17]:

أ. التقدم بطلب الاعتماد، ثم الموافقة عليه، بعد ذلك يتم إجراء التقويم الذاتي من طرف الجامعة وفق معايير هيئة المراجعة؛

ب. تشكيل فريق مستقل للمراجعين؛

ج. إجراء الزيارة التنسيقية والميدانية؛

د. إرسال تقرير المراجعة الخارجية للجامعة؛

هـ. صدور القرار بالإعتماد أو عدم الإعتماد؛

و. إجراءات ما بعد الاعتماد للجامعة المعتمدة: وتتمثل في:

✓ **المتابعة:** تستمر الجامعة الصادر لها قرار الاعتماد خاضعة طوال فترة صلاحية الشهادة للمتابعة والمراجعة الدورية من خلال التقارير الذاتية السنوية التي تقدمها المؤسسة؛

✓ **التقرير السنوي للجامعة:** تقوم الجامعة بتقديم تقريرها السنوي استنادا إلى مؤشرات الاعتماد، وتقوم الجامعة أو الكلية أو القسم بتقديم التقرير السنوي في غضون أربعة أشهر على الأكثر من نهاية العام الدراسي المقدم عنه التقرير؛

✓ **وقف أو إلغاء شهادة الاعتماد:**

- يحق للوزارة أو الجهة المهنية أو المستفيدين أن تطلب من الهيئة إعادة النظر في صلاحية الجامعة في حال مخالفتها لمعايير الاعتماد؛
- إذا تبين من أعمال المتابعة أو المراجعة أو الفحص للجامعة المستفيدة من شهادة الاعتماد، عدم توفرها على أحد الشروط المؤهلة للاعتماد كارتكاب المؤسسة أية مخالفة أو إجرائها تعديلات في نشاطها أو نظام العمل أو في برامجها الدراسية، كان لمجلس إدارة الهيئة القرار بوقف أو إلغاء الشهادة بحسب جسامة المخالفة؛
- يتعين على مجلس الإدارة إلغاء شهادة الاعتماد في حالة تغيير المؤسسة لغرضها تغييرا جوهريا، وإذا ثبت أن البيانات أو المستندات التي قدمتها المؤسسة للحصول على الاعتماد غير صحيحة؛
- تقوم الهيئة بإخطار الجامعة بقرار التوقيف أو إلغاء الاعتماد، على أن يتضمن الإخطار أسباب القرار.

✓ **تجديد الاعتماد:** تسري صلاحية شهادة الاعتماد التي تمنحها الهيئة للجامعة لمدة خمس سنوات، ويتم تجديدها بالإجراءات والقواعد ذاتها، بطلب تجديد الاعتماد في السنة الأخيرة من مدة سريان الاعتماد السابق.

ز. **الإجراءات المتاحة في حالة عدم الحصول على الاعتماد:** من حق الجامعة التي يصدر بشأنها قرار عدم الاعتماد أن تتظلم خلال ثلاثين يوما من تاريخ إخطار الهيئة للجامعة بقرار التظلم.

3. معايير قياس الجودة والاعتماد الأكاديمي في مجال التعليم العالي:

1.3. نظام إدارة الجودة في الجامعة:

هناك أربعة مقاييس أساسية لجودة التعليم العالي والاعتماد الأكاديمي وهي: [18]

1.1.3. المدخلات:

1.1.1.3. قياس المدخلات: وتشير إلى مدى توفر الجامعة على: خصائص الطلبة، مؤهلات أعضاء هيئة التدريس، والتيسيرات التربوية مثل: المكتبة، أداوت ووسائل التعليم والميزانية، ويقوم قياس المدخلات على افتراض أنه لو كانت معايير المدخلات جيدة فسوف نحصل بالضرورة على مخرجات جيدة، معنى ذلك أن الجودة ترتبط بالوضع المتميز للجامعة، ويمكن أن نحدد هذه المعايير الآتية:

- ✓ نوعية الطلبة؛
- ✓ عدد الكتب في المكتبة؛
- ✓ مؤهلات أعضاء هيئة التدريس؛
- ✓ عدد حجرات التدريس؛
- ✓ معدل نسبة الأساتذة إلى الطلبة؛
- ✓ متوسط أجر عضو هيئة التدريس؛
- ✓ الحصول على الجوائز العالمية؛
- ✓ المنح الدراسية.

2.1.1.3. جودة المدخلات: وتتمثل في المحاور التالية:

أ- المحور الخاص بالطلبة: ويمكن الحكم عليه من خلال المؤشرات التالية:

- ✓ انتقاء الطلبة؛
- ✓ تفاعل الطلبة مع أعضاء هيئة التدريس والإداريين بطريقة إيجابية؛
- ✓ قدرات الطلبة على استيعاب المقررات الدراسية؛
- ✓ نسبة عدد الطلبة إلى أعضاء هيئة التدريس؛
- ✓ متوسط تكلفة الطلبة؛

- ✓ دافعية الطلبة واستعدادهم للتعلم؛
- ✓ المستوى العلمي والعملي لخريجي الجامعة.

ب– المحور الخاص بأعضاء هيئة التدريس: ويمكن الحكم عليه من خلال المؤشرات التالية:

- ✓ عدد أعضاء هيئة التدريس ومدى تغطيتهم لجميع التخصصات؛
- ✓ الكفاءة التدريسية لأعضاء هيئة التدريس؛
- ✓ مساهمة أعضاء هيئة التدريس في خدمة المجتمع؛
- ✓ مستوى التدريب الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس؛
- ✓ الإنتاج العلمي لأعضاء هيئة التدريس؛
- ✓ مدى تفرغ أعضاء هيئة التدريس للعمل الجامعي؛
- ✓ مشاركة أعضاء هيئة التدريس في المؤتمرات والندوات العلمية والمهنية؛
- ✓ اهتمام أعضاء هيئة التدريس بطلبتهم؛
- ✓ الشعور بالأمن والأمان في الجامعة؛
- ✓ الثقة في أعضاء هيئة التدريس؛
- ✓ العدالة والمساواة؛
- ✓ الرغبة في العطاء؛
- ✓ درجة العبء التدريسي؛
- ✓ الالتزام بحضور المحاضرات، وكذلك حضور الاجتماعات البيداغوجية والعلمية.

ج– المحور الخاص بالمناهج الدراسية: ويمكن الحكم عليه من خلال المؤشرات التالية:

- ✓ مدى ارتباط المناهج بالبيئة الخارجية؛
- ✓ تركيز المناهج على تنمية قدرة الطالب على تحديد المشكلات وحلها، وحساسية المشكلات المرتبطة بتخصصه المهني؛
- ✓ مدى ارتباط المناهج بمتغيرات الخارجية والتكنولوجيا؛
- ✓ قدرتها على تنمية شخصية الطالب؛

- ✓ مدى ارتباطها باحتياجات المجتمع؛
- ✓ قدرتها على تنمية الإبداع والابتكار والتفكير لدى الطالب.

د– المحور المرتبط بالإدارة الجامعية: ويمكن الحكم عليه من خلال المؤشرات التالية:

- ✓ التزام القيادة العليا بالجامعة بالجودة فلسفة وتطبيقا؛
- ✓ دور الجامعة في خدمة البيئة؛
- ✓ التركيز على البحث العلمي وارتباطه بقضايا المجتمع وكيفية تطويره؛
- ✓ الاهتمام بتدريب القوى البشرية العاملة بالجامعة؛
- ✓ فتح قنوات الاتصال مع الجامعات الأخرى؛
- ✓ سمعة خريجي الجامعة.

هـ – المحور الخاص بالإمكانيات المادية: ويمكن الحكم عليه من خلال المؤشرات التالية:

- ✓ المبنى الجامعي وقدرته على استيعاب الطلبة؛
- ✓ مدى استفادة الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية من مراكز مصادر التعلم؛
- ✓ مدى توافر أجهزة الكمبيوتر، وخدمة الانترنت؛
- ✓ مدى توافر المخابر التطبيقية ومستلزماتها؛
- ✓ مدى توافر القوى البشرية العاملة بالكليات الجامعية؛
- ✓ حجم الإعتمادات المالية المخصصة للجامعة؛
- ✓ مدى تواجد ميزانية مستقلة مخصصة للبحث العلمي.

2.1.3. قياس المخرجات: وهي تشير إلى طبيعة المنتجات مثل: خصائص الخريجين، نجاح الخريجين، النشر العلمي والميزانية، وتعود جودة مخرجات التعليم إلى المفاهيم التقليدية مثل: معايير التعلم، المهارات والتطور المعرفي، وأحد الأسباب التي تؤدي إلى تحديد مفهوم خاص بجودة التعليم عن طريق مفهوم المخرجات يعود للشعور بإمكانية قياس مثل هذه المخرجات في الغالب، كما أن صورة الجامعة والجودة التعليمية فيها تتحدان على أساس المخرجات، وأن الجامعات المرموقة تتميز معدلات رسوب منخفضة، ومستويات عالية لنجاح الخريجين والتحاقهم ببرامج الدراسات العليا، ونجاحهم الوظيفي[19].

3.1.3. القيم المضافة: وتشير إلى التغيرات التي أحدثتها الجامعة في عملية تنمية الطلبة من حيث النمو الفكري، الخلقي، الروحي والمهني، وبافتراض أن ما نفعله هو الذي يحدد الجودة أو يحققها، والعمليات التي نقوم بها (التعليم والتعلم)، أخذ القرار وحل المشكلات، وتكوين المحتوى المنهجي؛ وهناك عدة مؤشرات مهمة يجب أن تتوافر في هيئة التدريس للقيام بالعمليات المنوطة بها – التعليم والتعلم، اتخاذ القرار وحل المشكلات، وتكوين المحتوى المنهجي– وفق معايير الجودة وهي:

- ✓ وضوح الهدف حيث يعمل الأستاذ والطالب معا من أجل تحقيقه؛
- ✓ الانفتاح وحرية التعبير والتعددية؛
- ✓ العدالة ؛
- ✓ التأديب، فالجامعة هي المكان الذي يكتسب فيه الفرد الالتزام بالجماعة وقيمها؛
- ✓ الرعاية والكفالة وخدمة كل عضو وكل طالب من الآخرين؛
- ✓ الحفاظ على التقاليد والتغير الذي يشترك فيه الجميع.

وقياس هذه الجوانب أو الأبعاد الأربعة السابقة للجامعات يجب أن يتم في عملية ديناميكية واحدة، وتفكيك هذه الأبعاد وعدم فهم العلاقات المترابطة والمتداخلة بينها يوقعنا في خطأ المفاهيم التقليدية.

4.1.3. العملية: وتشير إلى سلوك المشاركين في العمليات التربوية، الإدارة والتقويم، بما في ذلك تقويم الجودة.

2.3. مؤشرات التحسين المستمر لعمليات التعليم والتعلم وتطويرها:

يوجد العديد من مؤشرات الأداء الذي يحقق الجودة الشاملة من خلال عمليات التعليم والتعلم في الجامعات ومن أهمها [20]:

- ✓ مؤشرات الإنجاز الطلابي أو فعالية التدريس؛
- ✓ مؤشرات إنجاز المؤسسة؛
- ✓ مؤشرات قوة المستوى الأكاديمي؛
- ✓ مؤشرات نوعية الخدمات التعليمية.

1.2.3. مؤشرات الإنجاز الطلابي أو فعالية التدريس: تؤكد أدبيات جودة التعليم أن هناك تحولا في اتجاهات معايير الجودة من التركيز على الموارد والمصادر والإمكانات، إلى التركيز على مؤشرات فعالية التدريس باعتبارها تمثل جوهر العملية التعليمية، وطبيعي أن هذه الفعالية تعتمد بشكل أساسي على نوعية أعضاء هيئة التدريس، طرق انتقائهم، إعدادهم، تدريبهم ومتابعتهم، بالإضافة إلى قدرات أعضاء هيئة التدريس على استخدام التكنولوجيا ومصادر المعرفة المختلفة وتوظيفها.

2.2.3. مؤشرات إنجاز المؤسسة: ترتبط مكانة المؤسسة وسمعتها محليا، إقليميا وعالميا بما تحققه من إنجازات، بحيث يمكن التعرف على المستوى العلمي والأكاديمي لها، وتحديد مدى تميزها بالنسبة لمثيلاتها على المستوى المحلي، الإقليمي والدولي، بشرط أن يتم ذلك باستخدام مجموعة من المؤشرات، وأن تتسم هذه المؤشرات بالثبات النسبي حتى يمكن إجراء المقارنات وتحديد المستوى والحكم عليه في سنوات مختلفة، ومن أهم تلك المؤشرات:

- ✓ معدلات الإقبال على الالتحاق بالجامعة؛
- ✓ عدد الطلبة المقبولين ونوعهم، والمقيدين بالجامعة من حيث درجاتهم في الشهادة المؤهلة للالتحاق بالجامعة أو مستوياتهم في اختبارات القبول، أو خلفياتهم الاقتصادية والاجتماعية؛
- ✓ معدلات الإنتقال السنوي من صف دراسي إلى آخر؛
- ✓ معدلات انتقال الطلبة سواء من تخصص أو شعبة إلى أخرى داخل الجامعة ذاتها، أو من جامعة إلى جامعة أخرى ومحاولة معرفة أسباب ذلك؛
- ✓ معدلات التخرج ومتوسط التقديرات التراكمية للخريجين، وفي مختلف المستويات والدرجات الأكاديمية؛
- ✓ مدى إقبال مؤسسات العمل على تشغيل خريجي الجامعة؛
- ✓ أعداد أعضاء هيئة التدريس ودرجاتهم الأكاديمية ومستوياتهم الوظيفية وأعبائهم التدريسية؛
- ✓ أعداد الحاصلين من أعضاء هيئة التدريس على جوائز ومستوياتها، أو على براءات اختراع أو لهم حقوق ملكية فكرية؛
- ✓ معدلات الإحلال الوظيفي في المستويات الأكاديمية أو الإدارية المختلفة؛

- ✓ أعداد نوعية المشروعات أو البحوث التي تشارك الجامعة في إنجازها محليا، إقليميا ودوليا؛
- ✓ أعداد نوعية المشروعات أو البحوث الممولة من جهات خارج الجامعة؛
- ✓ أعداد الكليات أو المعاهد أو الأقسام أو الأعضاء المشاركين في الخدمة العامة.

3.2.3. مؤشرات قوة المستوى الأكاديمي:

يرتبط المستوى الأكاديمي للجامعة باعتبارات عدة من أهمها: نوعية البرامج، نوعية أعضاء هيئة التدريس، ونوعية نواتج البرامج الدراسية ومخرجاتها، لذلك تتعدد مؤشرات قوة المستوى الأكاديمي الذي ينعكس على مكانة الجامعة لتشمل:

- ✓ عدد البرامج الدراسية ونوعها في مختلف التخصصات؛
- ✓ مدى إقبال الطلبة على الالتحاق ببرامج التخصصات المختلفة؛
- ✓ الأسلوب المتبع في تصميم وبناء البرامج (معتمدة على الاحتياجات، المتطلبات، الكفايات والمهارات)؛
- ✓ مدى التوازن والتناسب بين الجوانب النظرية والتطبيقية فيها (مشروعات، زيارات، بحوث وتداريب).
- ✓ نوعية المشاركين في تصميم وبناء البرامج الدراسية (متخصصين، مستفيدين، خبراء وأرباب العمل)؛
- ✓ مدى حداثة المقررات الدراسية وارتباطها بالتطورات الحاصلة في المجالات المعرفية؛
- ✓ مستوى أعضاء هيئة التدريس ومكانتهم العلمية؛
- ✓ مدى تنوع البرامج الدراسية لمقابلة الاحتياجات الفردية، والمجتمعية المتطورة والمتغيرة؛
- ✓ المراجعة المستمرة للبرامج الدراسية في ضوء معايير، وقيم أكاديمية محددة وكذلك في ضوء الأدوار الاجتماعية والثقافية للجامعة ونواتج مخرجاتها؛
- ✓ التطوير والتحسين المستمرين لمحتوى البرامج الدراسية وأساليب تدريسها؛
- ✓ نظم دراسة البرامج الدراسية، وأسس احتساب متطلبات الحصول على الدرجات العلمية الجامعية؛
- ✓ الاتجاه المنظومي والتكاملي للبرامج والمقررات الدراسية؛

- ✓ مدى فعالية الإرشاد الأكاديمي؛
- ✓ مدى طلب مؤسسات العمل على خريجي التخصصات في الجامعة، وعوامل تفضيلهم؛
- ✓ مدى توافر برامج مناسبة للتعليم المفتوح عن بعد والمستمر.

4.2.3. مؤشرات نوعية الخدمات التعليمية:

تؤثر نوعية الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة على جودة العملية التعليمية ومخرجاتها، كما تتحدد في ضوئها مستوى الجامعة ومكانتها، ومن بين أهم مؤشرات نوعية هذه الخدمات:

- ✓ مدى منافسة المباني، المرافق، القاعات، المخابر التطبيقية، المكتبات، مراكز مصادر التعلم، الأجهزة والأدوات والمعدات وجميع مستلزمات العملية التعليمية؛
- ✓ مدى توافر البرامج المناسبة للرعاية الصحية والاجتماعية لكل من الطلبة والعاملين؛
- ✓ مدى توافر الأنشطة الطلابية بمختلف أنواعها؛
- ✓ مدى توافر الاستقلالية ومبدأ اللامركزية في تخصيص الموارد والإمكانات وتوزيعها؛
- ✓ مدى توافر عمليات التنمية المستمرة وآلياتها وما يرتبط بها من عمليات التدريب؛
- ✓ مدى توافر نظم فعالة للمنح والمساعدات المالية للعاملين لإجراء البحوث، والتدرج الوظيفي والترقية العلمية؛
- ✓ مدى توافر مناخ الحرية الأكاديمية من اختيار الأساتذة والطلبة وتصميم البرامج الدراسي وتخصيص الموارد وتوزيعها؛
- ✓ عدد المشروعات ونوعها والبحوث الممولة من الجامعة؛
- ✓ الإصلاح الإداري المستمر وتطويره؛
- ✓ مدى وجود نظم فعالة تضمن سرعة تدفق المعلومات ودقتها.

3.3. معايير المجلس القومي لاعتماد برامج تربية المتعلمين (National Council for Accreditation of Teacher Education): شهدت معايير المجلس القومي لاعتماد برامج تربية المتعلمين العديد من التغيرات، لعل أهمها [21]:

✓ المعايير القائمة على المنهاج (Curriculum- Based Standards): والتي ظلت سائدة منذ عام 1987 إلى عام 1999؛

✓ المعايير القائمة على الأداء (Performance- Based Standards): والتي تركز على المتعلم من خلال التركيز على التدريس المرتكز حول الطالب (Student Centered Instrucion)، ومن هنا تركز هذه المعايير على التقييم المنتظم للنتائج (Systematic Results)، وعلى التعلم القائم على الأداء (Performance Based Learning).

4.3. مؤشرات جودة أداء الجامعات:

تتمثل مؤشرات جودة الجامعات من خلال النقاط التالية: [22]

✓ **الرسالة والأهداف:** أي ارتباط فلسفة الجامعة بفلسفة التعليم، ووضوح رسالة الجامعة وأهدافها، والارتباط بين رؤية الجامعة ورسالتها وأهدافها، وقابلية تحقيق الأهداف في ضوء الواقع الملموس ووضوح السياسات التربوية لإنماء الإنسان والمجتمع؛

✓ **البرامج والمقررات الدراسية:** مدى ملاءمة البرامج الدراسية لحاجيات الشغل، مدى اختيار المحتوى العملي والنظري بدلالة الأهداف التعليمية، مدى ارتباط محتوى البرامج والمقررات الدراسية بأهداف الجامعة وسوق العمل بالإضافة إلى جودة المقررات الدراسية؛

✓ **عضو هيئة التدريس:** كيفية انتقاءه، إجراءات تعيينه، إعداده، مؤهلاته، واجباته، تقويم أدائه، تفرغه للعمل في الجامعة، البحث العلمي، خدمة المجتمع، نظام الترقية الأكاديمية، التطوير المهني، الحوافز المادية والتزامه بأخلاقيات مهنة التعليم؛

✓ الطالب الجامعي؛

✓ التدريس والتقويم؛

✓ الإدارة والتخطيط؛

✓ البحث العلمي؛

✓ خدمة المجتمع؛

✓ مواد المؤسسة؛

✓ أخلاقيات المؤسسة.

ولمعرفة درجة جودة أداء الجامعات ومستوى تصنيفها، يمكن الإستعانة بالجدولين رقم (1) و(2) المدرجين أدناه كما يلي:

الجدول 1: معايير الجودة الشاملة في الجامعات والنسب المحددة لكل معيار

التسلسل	المعايير	مجموع الدرجات المحددة للمؤشرات	النسبة المئوية
1	الأهداف	26	5
2	البنى التحتية والأبنية	22	4
3	الموارد المالية	37	7
4	الجانب الإداري والتنظيمي	50	9
5	المكتبة ومصادر المعلومات	48	8.5
6	أعضاء هيئة التدريس	47	8.5
7	الطلبة	40	7.5
8	البحث العلمي	165	30
9	خدمة المجتمع	91	16.5
10	الأنشطة والخدمات الطلابية	12	2
11	البرامج والتخصصات الأكاديمية	12	2
	المجموع	550	100

المصدر: سوسن شاكر مجيد ومحمد عواد الزيادات، **الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي**، دار صفاء، عمان، 2008، ص. 346.

الجدول 2: المستويات المحددة للجامعات للوصول إلى الجودة الشاملة

مستوى جودة الجامعة	حدود درجة الجودة للجامعة	حدود النسبة	مستوى رضا المستفيد والمجتمع
متميز	495 - 550	90 فأكثر	عالي جدا
جيد جدا	440 – أقل من 495	80 – أقل من 90	عالي
جيد	385 – أقل من 440	70 – أقل من 80	مقبول
مقبول	330 – أقل من 385	60 – أقل من 70	مقبول إلى حد ما
ضعيف	275 – أقل من 330	50 – أقل من 60	غير مقبول
ضعيف جدا	أقل من 275	أقل من 50	غير مقبول إطلاقا

المصدر: سوسن شاكر مجيد ومحمد عواد الزيادات، **الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي**، دار صفاء، عمان، 2008، ص. 347.

4. تجربة الولايات المتحدة الأمريكية، المملكة المتحدة وفرنسا في مجال الإعتماد الأكاديمي:

1.4. تجربة الولايات المتحدة الأمريكية في تطبيق الإعتماد الأكاديمي:

تعد الولايات المتحدة أول من راعى مبدأ الحرية والجودة، حيث سمحت للعديد من الجامعات بالإنتشار، وقد أنشأت منذ أوائل القرن العشرين أدوات لمتابعة جودة أداء الجامعات، ومنها أداة الإعتماد (Accreditation)، حيث يجعل الإعتماد نتائج المتابعة متاحة للراغبين في التعليم، وتشبه مؤسسات التعليم العالي في الولايات المتحدة الأمريكية إلى حد كبير المؤسسات الخاصة، التي تتمتع باستقلالية كبيرة وسلطة تتمثل في مجالس إدارة هذه الجامعات، حيث يعد التأثير الحكومي على هذه الجامعات محدودا قياسا بالدول الأوروبية، ولذلك فإن المسؤولية تقع على الجامعات في عملية التنظيم وإيجاد الموارد.

1.1.4. أنواع الإعتماد في الولايات المتحدة الأمريكية: يأخذ الإعتماد في الولايات المتحدة الأمريكية شكلين وهما: [23]

1.1.1.4. الإعتماد المؤسسي (Institutional Accreditation): وتقوم به مجالس إقليمية تابعة لمؤسسات التعليم العالي بنفسها.

2.1.1.4. الإعتماد التخصصي (Program Accreditation): ويخص البرامج الدراسية وتقوم به لجان متخصصة، مثل: مجلس اعتماد الهندسة والتكنولوجيا (ABET)، والذي يعمل منذ الثلاثينات من القرن الماضي، وهيئة اعتماد التعليم الطبي، حيث أنه في عام 1996 تم إنشاء مجلس اعتماد التعليم العالي (The Council for Higher Education Accreditation)، والذي يهدف إلى إيجاد مؤسسة قومية تتولى الإشراف على مؤسسات الاعتماد، وهي مؤسسات غير حكومية، ويقوم المجلس بالاعتراف بمؤسسات الاعتماد في مجال التعليم العالي بناء على معايير محددة، ويتم إعادة اعتماد هذه المؤسسات مرة كل 10 سنوات، بناء على تقرير يقدم كل 5 سنوات، ويتم من خلال المهام التالية:

- ✓ مراجعة عمليات التقييم الذاتي (Self-Assessment) بواسطة القائمين على المراجعة (Peer Reviewers)؛
- ✓ زيارة ميدانية للجامعة مرة كل عام؛
- ✓ العمل على جذب متطوعين جدد من المهتمين بالتعليم العالي للانضمام إلى المنظمة.

2.1.4. أهداف الاعتماد في الولايات المتحدة الأمريكية:

يتحدد الغرض من ضمان الجودة في الولايات المتحدة الأمريكية في ضمان الحد الأدنى من الجودة بهدف: [24]

- ✓ التحقق من أن الجامعة أو البرنامج الدراسي يحقق الحد الأدنى من المعايير؛
- ✓ مساعدة الطلبة الجدد على الالتحاق بمؤسسات التعليم العالي التي تقدم برامج مقبولة؛
- ✓ مساعدة مؤسسات التعليم العالي في تحديد الساعات المقبولة عند انتقال الطلبة من جامعة إلى أخرى؛
- ✓ حماية مؤسسات التعليم العالي من الضغوط الخارجية والداخلية؛

- ✓ تطوير الأهداف للتحسين الذاتي لمؤسسات التعليم العالي الضعيفة، والحث على الرقي بالمعايير في مؤسسات التعليم العالي؛
- ✓ إشراك أعضاء هيئة التدريس والعاملين جميعا في التخطيط والتقييم المؤسسي؛
- ✓ وضع معايير للترخيص والإجازات المهنية للرقي بمحتويات هذه التخصصات؛
- ✓ توفير مصدر (ضمن مجموعة مصادر) للحكم على الأحقية في الإعانات الحكومية.

2.4. التجربة البريطانية في تطبيق الاعتماد الأكاديمي:

تعد بريطانيا من أكثر الدول الأوروبية التي تركز على أهمية التقويم ومتابعة جودة التعليم، وذلك منذ إعلان بولونيا عام 1997، الخاص بضرورة التوجه نحو نظام تعليم جامعي عالي الجودة.

وتمثل المملكة المتحدة نموذجا للفكر الأوروبي، الذي جاء متأخرا عن الولايات المتحدة ومختلفا عنها، حيث أن نظام اعتماد البرامج الدراسية في المملكة المتحدة في مراحلها الأولى كان يتم عن طريق الهيئات المهنية والقانونية حتى عام 1997، عندما أنشأت المملكة المتحدة هيئة مستقلة لتوكيد الجودة وعمليات الاعتماد في التعليم العالي (Quality Assurance Agency)، وذلك بهدف وضع نظام لتوكيد الجودة ومعايير الجودة في التعليم العالي.

وتعود البدايات الأولى لنظام الاعتماد في المملكة المتحدة إلى عام 1996، عندما تم تكوين مجلس الجوائز القومية الأكاديمية (Council for National Academic Awards)، وكان نشاطه آنذاك متعلقا بالتقويم الذاتي الذي تجريه المؤسسة وفقا لمجموعة من المعايير، ثم إنشاء مجموعة المعايير الأكاديمية المعروفة (The Group for Academic Standard).

وفي عام 1948 تم تأسيس مجلس الاعتماد البريطاني (British Accreditation Council) بعد انسحاب الحكومة من عملية التفتيش الذي كان يقوم به قسم التعليم، ويضم هذا المجلس ممثلين عن هيئات القطاع الحكومي الذين رأوا أن هناك حاجة لإيجاد هيئة مستقلة جديدة، يمكنها تقديم خدمة التفتيش والاعتماد، على أن تقوم الحكومة بتمويلها مبدئيا.

وفي عام 1990، تم إنشاء وحدة المحاسبة الأكاديمية (Academic Audit Unit)، والتي تهدف إلى مراقبة الآليات التي تضمن جودة العملية التعليمية بالجامعات، وتقوم وحدة المحاسبة

الأكاديمية بمراقبة الهياكل والآليات، والتي تضمن بواسطتها جودة مؤسسات التعليم العالي، وقيامها بمسؤولياتها تجاه المستفيدين من خدماتها، وتشمل جوانب المراجعة الأكاديمية ما يلي:[25]

- ✓ التنظيم والتخطيط للبرامج والمناهج الدراسية؛
- ✓ طرق التدريس والاتصال؛
- ✓ جودة أعضاء هيئة التدريس؛
- ✓ استخدام تقارير الممتحنين الخارجيين وآراء الطلبة؛
- ✓ فحص وثائق الجامعات؛
- ✓ الزيارات التي تقوم بها مجموعات المتخصصين؛
- ✓ إعداد تقارير نهائية حول نشاط الجامعات التي تتم زيارتها.

1.2.4. أهداف نظام الجودة والاعتماد الأكاديمي البريطاني:

تعمل هيئة ضمان الجودة مع الجامعات والكليات على وضع أسس مرجعية من شأنها المساعدة في تعيين المعايير الأكاديمية، وتشمل هذه النقاط الممارسات الجيدة، والتوقعات المتعلقة بالمجالات العلمية، والخصائص المطلوبة للمؤهلات العليا، وبشكل عام يهدف ضمان الجودة في المملكة المتحدة إلى [26]:

- مساعدة مؤسسات التعليم العالي على تطوير أدائها وتحسين مدخلات، عملياتها ومخرجاتها؛
- زيادة الثقة العامة في مؤسسات التعليم العالي محليا وعالميا، وفي مستوى الشهادات التي تمنحها؛
- توفير معلومات موثوق بها يستفيد منها جميع الأطراف المرتبطة بمؤسسات التعليم العالي، مثل: الطلبة، أصحاب الأعمال، الأجهزة الحكومية، مؤسسات التمويل وأعضاء المؤسسة من أكاديميين وإداريين.
- مساعدة مؤسسات التعليم العالي على اتخاذ القرارات بشأن تطوير مسؤولياتها؛
- تحقيق مبدأ الشفافية، حول مستوى مؤسسات التعليم العالي، وخاصة ما يتصل بمستوى البرامج الدراسية التي تقدمها والشهادات التي تمنحها؛
- تهيئة وسائل تحقيق مبدأ المحاسبة بالنسبة للموارد.

2.2.4. معايير نظام الجودة والاعتماد الأكاديمي في بريطانيا:

تنقسم معايير التقييم الخارجي إلى قسمين أساسيين وهما: [27] المستوى الأكاديمي ونوعية فرص التعليم.

1.2.2.4. المستوى الأكاديمي (Academic Standards):

✓ **مخرجات التعلم (Intended Learning Outcomes)**: حيث يجب أن تكون محددة، واضحة، مكتوبة، معلنة للطلبة، مرتبطة بالأهداف العامة، ملائمة لواقع وحاجات الطلبة وقابلة للتحقيق؛

✓ **المناهج الدراسية (Curricula)**: ويشمل هذا المعيار على المؤشرات التالية: الحداثة والتحديث الدوري، المرونة، الوضوح، الشمولية، العمق، مطابقة المعايير الدولية، أساليب إعداد المناهج الدراسية، مدى تحقيقها لمخرجات البرنامج الدراسي ومدى تطويرها للمهارات العملية والفكرية؛

✓ **تقييم الطلبة (Student Assessment)**: ويتضمن هذا المعيار مؤشرات مثل: تنوع أساليب التقييم، وضوح أساليب تقييم الطلبة ودقة مواعيد أدائها؛

✓ **تحصيل الطلبة وفقا لمخرجات التعليم المقصودة (Student Achievement)**: وتقيس هذه المعايير مدى توافق تحصيل الطلبة مع مخرجات البرنامج الدراسية، مستوى الدرجة الممنوحة، نسبة نجاح الطلبة ومدى توافقهم.

2.2.2.4. نوعية فرص التعليم (Quality of Learning Opportunities):

✓ **التعليم والتعلم (Teaching and Learning)**: ويقيس هذا المعيار مدى تنوع فرص التعلم، التنوع في أساليب التدريس والمهارات، مدى إشراك الطلبة في عملية التعلم والنقاش، مدى انتظام حضور الطلبة للمحاضرات، توفر فرص تداريب ميدانية، مدى زيارة خبراء مختصين للمشاركة في فعالية البرنامج الدراسي، مدى تحسين مهارات المدرسين خاصة الجدد منهم؛

✓ **تقدم الطلبة (Student Progression)**: ويتضمن هذا المعيار مؤشرات مثل: أساليب استقطاب الطلبة، الدعم الأكاديمي المقدم لهم، ملاءمة قدرات الطلبة المقبولين لمتطلبات البرنامج

الدراسي، مستوى التقدم الأكاديمي العام للطلبة الملتحقين بالبرنامج الدراسي ونسبة الطلبة المنسحبين من البرنامج الدراسي وأسبابها؛

✓ **مصادر التعلم (Learning Resources)**: ويقيس هذا المعيار مدى توفر وتنوع مصادر التعليم، مدى استخدام التجهيزات، المختبرات والأجهزة المكتبية، ومدى فعالية استخدام هذه المصادر في دعم مخرجات البرنامج الدراسي، ومدى انسجام مؤهلات الهيئة التدريسية وخبراتها مع متطلبات وأهداف البرنامج الدراسي.

✓ **ضمان الجودة وتحسينها (Qualiyu Assurance and Enhancement)**: ويقيس هذا المعيار مدى توفر هيكلة إدارية وأكاديمية لضمان تحسين معايير الجودة في حقول التخصص ونوعيتها، توفر أنظمة مكتوبة وواضحة وموثقة للبرنامج الدراسي (لوائح، محاضر، سجلات عمليات التقويم) وأساليب التغذية الرجعية من الطلبة ومن الهيئة التدريسية.

3.2.4. إجراءات نظام ضمان الجودة والاعتماد في المملكة المتحدة:

تتمثل خطوات الاعتماد في المملكة المتحدة في [28]:

1.3.2.4. المراجعة الداخلية لجودة المؤسسات التعليمية؛

2.3.2.4. المراجعة الخارجية لضمان وتوكيد جودة مؤسسات التعليم العالي، وتتم من خلال:

أ- المراجعة المؤسساتية (Institutional Review): حيث تهتم مراجعة الجودة المؤسساتية، بتقييم مسؤوليات الجامعة بالنسبة لتقييم الطلبة، وتعيين الممتحنين الخارجيين، وأنشطتها التعاونية مع الجامعات الأخرى في تقديم الخدمات التعليمية؛

ب- المراجعة الأكاديمية (Academic Review): حيث تتم مراجعة البرامج الدراسية، التي يتم تدريسها على مختلف المستويات، وتتم هذه المراجعة من خلال:

✓ **التقويم الذاتي**: تقدم الجامعة وثيقة تقويم ذاتي، تحتوي على كيفية تحليل الجامعة لإدارة جودة برامجها الدراسية بفاعلية، وتأمين منح الدرجات العلمية، كما تقدم الجامعة تقريرا عن أهداف البرنامج الدراسي، مواصفاته، النتائج المتوقعة بخصوص المعرفة، الفهم، المهارات.

✓ **زيارة فريق التقويم**: وتتم كل ست سنوات من خلال فريق من المختصين في المجالات الدراسية المختلفة، وقد تتضمن الزيارة مقابلات مع أعضاء هيئة التدريس، وأحيانا تفتيش لحصة دراسية معينة، كما يتم إجراء مقابلات مع الطلبة، وهذا النوع من التقويم الخارجي، يتم على مستوى الجامعة، حيث يقوم فريق مراجعة خارجي بزيارة الجامعة يتم من خلالها التأكد على جودة التعليم في الجامعة، وهذا بعد إطلاع الفريق على التقويم الذاتي الذي قدمته الجامعة.

✓ **كتابة التقرير**: ينتج عن مراجعة المؤسسة تقريرا منشورا في نهاية عملية المراجعة، التي تتم كل ست سنوات، ويشمل أحكام لجنة التقييم على مقدار درجة الثقة لجودة المؤسسات التعليمية، فإما أن تكون على درجة عالية من الثقة، أو قلة وجود ثقة في الجودة المؤسساتية أو الجودة الأكاديمية.

✓ **المتابعة**: يقوم المانحون بإعداد خطة عمل، عن كيفية تعزيز نقاط القوة التي حددها فريق المراجعة، والتعامل مع النواحي التي تحتاج إلى تحسين، وتتم متابعتها من خلال هيئة ضمان الجودة، حيث تقوم الهيئة بعد ثلاث سنوات بمناقشة أداء الجامعة، بالنسبة للمحافظة على تعزيز معاييرها وتنميتها وجودة ما تقدمه، ومراجعة التقدم الذي تحرزه الجامعة، بخصوص التوصيات المقدمة في الجامعة، وما إذا كانت هناك أي مشاكل مرتبطة بعمليات المراجعة، والتي يمكن تفاديها في المراجعة اللاحقة.

3.4. تجربة الاعتماد الأكاديمي في فرنسا:

أنشئت لجنة التقييم في فرنسا (CNE) بموجب قانون التعليم العالي الذي صدر عام 1984، والذي أعطى الجامعات استقلالية أكثر على الصعيد الأكاديمي والمالي، ثم اتبع بقانون عام 1989 والذي أعطى استقلالية إدارية للجنة، فأصبحت مرتبطة مباشرة برئاسة الجمهورية وليس لوزارة التعليم العالي.

يوجد نوعين من التقييم في الجامعات وهما: التقييم الداخلي والتقييم الخارجي، حيث يعتبر التقييم الداخلي إلزامي للجامعة قبل البدء بإجراء التقييم الخارجي، أما فيما يخص إجراءات التقييم والتي قد تستمر لمدة سنة كاملة فتتمثل فيما يلي [29]:

✓ تعين لجنة لتقييم مؤسسة التعليم العالي، حيث يجتمع أعضاء اللجنة مع رئيس الجامعة لإطلاعه على إجراءات التقييم والتي من ضمنها تقديم دليل للتقييم؛

✓ تعود اللجنة للاجتماع مع المسؤولين الأكاديميين والإداريين وممثلي الطلاب لشرح مفهوم التقييم؛

- ✓ تعطى الجامعة حوالي ثلاثة أشهر لتقديم تقرير عن تقييم وضعها إلى اللجنة؛
- ✓ تعمد لجنة التقييم إلى جمع المعلومات عن الجامعة مثل المشاريع التي تقوم بها وعدد خريجيها العاملين في المؤسسات؛
- ✓ بعد الاطلاع على الوثائق الداخلية للجامعة وجمع المعلومات عنها، تقوم لجنة التقييم بزيارات ميدانية للتحقق من مضمون التقارير، حيث تقابل بعض المسؤولين عن الشؤون الإدارية وشؤون الطلاب والأساتذة والطلاب؛
- ✓ تعد اللجنة تقريرا أوليا عن وضع الجامعة خلال شهر من الزيارة الميدانية، ويتصف بالسرية ويرسل إلى رئيس الجامعة، ولا يحوي التقرير أية ملاحظات أو توصيات.
- ✓ تقوم اللجنة بإجراء زيارة ميدانية ثانية للاجتماع بمسؤولي الجامعة وأخذ ملاحظاتهم على هذا التقرير؛
- ✓ تعد اللجنة تقريرها النهائي وترسله إلى الجامعة مع وضع ملاحظاتها والتوصيات، ويقوم رئيس الجامعة بالرد كتابيا على هذا التقرير؛
- ✓ ينشر تقرير لجنة التقييم وإلى جانبه رد رئيس الجامعة، وتوزع هذه التقارير على رؤساء الجامعات ووزارة التعليم العالي، وبقية الوزارات وتنشر على صفحة الأنترنت الخاصة بلجنة التقييم.

5. الخاتمة:

إن الجودة في عملية التعليم الجامعي يتم معرفتها من خلال أدائها الإداري، التعليمي، البحث العلمي وتقديم الخدمات للمجتمع، كما أنه من الضروري تطوير آليات ومعايير لضمان النوعية بشكل يحافظ على التنوع ويتناسب مع التوجهات والتطورات الدولية، ومن خلال دراستنا لمعايير الاعتماد الأكاديمي وبعض التجارب العالمية، توصلنا إلى نتيجة مفادها أن الإعتماد الأكاديمي وضمان الجودة هما مفهومان متلازمان، أضف إلى ذلك أن الإلتزام بضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي يساهم في النهوض بمؤسسات التعليم العالي فيها، وينعكس إيجابا على مخرجاتها؛ ولأجل ذلك يمكن تقديم التوصيات التالية:

– الاعتماد الأكاديمي لا يهتم بمخرجات العملية التعليمية فحسب، وإنما يهتم بكل جوانب ومقومات العمل الأكاديمي، العلمي والإداري والفني للمؤسسة الجامعية؛

– ضمان الجودة والالتزام بها هي مسؤولية جماعية، وينبغي إشراك جميع العاملين في المؤسسات الجامعية في تحسينها؛

– ضرورة التركيز على استكمال عملية تطوير البرامج الأكاديمية والمقررات الدراسية وفق المعايير والمؤشرات الدولية؛

– الاهتمام بأساليب التعليم الحديثة والاستفادة من تجارب الدول المتقدمة لتحسين مخرجات التعليم العالي؛

– ضرورة إصدار هيئة الاعتماد لنشرات تخص مجال الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة بصفة دورية، بالإعتماد على معايير يتم تحديثها بصفة مستمرة؛

– ضرورة إنشاء هيئة وطنية للجودة والاعتماد الأكاديمي تشرف عليها الوزارة الوصية؛

– تعزيز ثقافة الجودة والاعتماد الأكاديمي بين العاملين في الجامعات وذلك من أجل تحقيق مستويات أداء عالية؛

– إشراك عمداء الكليات، رؤساء الأقسام والمصالح في اختيار العمليات، الأقسام والبرامج الدراسية المراد تحسينها.

6. المراجع والهوامش:

[1] محسن بن نايف العتيبي، **إستراتيجية نظام الجودة في التعليم**، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2007، ص. 08.

[2] محمد حسنين عبده العجمي، **الاعتماد وضمان الجودة الشاملة لمدارس التعليم الثانوي العام**، ص. 117، (متاح على الرابط: https://algaodh5.files.wordpress.com/2014/11، تاريخ الإطلاع: 20/04/ 2020).

[3] اتحاد الجامعات العربية، **مجلس ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية**، دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد، عمان، الأردن، 2008، ص. 10.

[4] يوسف حجيم الطائي وآخرون، **إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي**، مؤسسة الوراق، عمان، الأردن، 2008، ص. 111.

[5] بلبية محمد، **تحديد معايير ضمان الجودة وتأثيرها على الاعتماد الأكاديمي بمؤسسات التعليم العالي**، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، ص. 53.

[6] هنار إبراهيم أمين، **الاعتماد المؤسسي والأكاديمي ومعاييرهما**، ص. 285، (متاح على الرابط: https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aId=54074، تاريخ الإطلاع: 20/04/ 2020).

[7] Commission on dental Accreditation (CODA), (URL: https://www.ada.org/en/coda/policies-and-guidelines/training-resources/new-site-visitor-training/unit-1-accreditation/definitions-and-purposes-of-accreditation, consulté le: 10/04/2020).

[8] اتحاد الجامعات العربية، **مجلس ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية**، مرجع سبق ذكره، ص. 11.

[9] خير الدين جمعة، عمراوي سمية، **دور الاعتماد الأكاديمي في ضمان جودة التعليم الجامعي – الإشارة إلى التجربة الأمريكية والبريطانية**، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد الثاني، جامعة بسكرة، ديسمبر 2017، ص. 58.

[10] المنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم، (متاح على الرابط: http://aroqa.org/ar، تاريخ الإطلاع: 2020/05/02).

[11] حسين وليد حسين عباس وعبد الناصر علك حافظ، **الاعتماد الأكاديمي وتطبيقات الجودة في المؤسسات التعليمية**، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص. 68.

[12] Bikas C. Sanyal and Michaela Martin, **Quality assurance and the role of accreditation: an overview**, P. 06, (URL: https://core.ac.uk/download/pdf/41784615.pdf, publié le: 11/10/2006, consulté le: 10/04/2020).

[13] حسين وليد حسين عباس وعبد الناصر علك حافظ، مرجع سبق ذكره، ص. 111.

[14] اتحاد الجامعات العربية، **مجلس ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية**، مرجع سبق ذكره، ص. 21.

[15] اتحاد الجامعات العربية، **دليل الجودة لمؤسسات التعليم العالي العربية**، مرجع سبق ذكره، ص. 11.

[16] حسين وليد حسين عباس وعبد الناصر علك حافظ، مرجع سبق ذكره، 2015، ص. 112- 113.

[17] إبراهيم محمد فارس، ثناء مختار النحلة ونهى العاصي، **مدخل علم الجودة**، جامعة قناة السويس، الإسماعيلية، مصر، 2016، ص. 81، 84- 86، 86- 87.

[18] حسن مختار حسين سليم، **إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي**، مكتبة بيروت، القاهرة، 2007، ص. 114- 133.

[19] مهدي صالح السامرائي وصبيح كرم الكناني، **نظام إدارة الجودة الإيزو ISO مدخل لتحسين أداء الجامعات**، دار كنوز المعرفة، عمان، الأردن، 2013، ص. 121- 122.

[20] حسن مختار حسين سليم، **إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي**، مكتبة بيروت، القاهرة، 2007، ص ص 114- 133.

[21] أمين محمد النبوى وحامد عمار، **الاعتماد الأكاديمي وإدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي**، الدار المصرية اللبنانية، 2007، ص. 61.

[22] سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، **الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي**، دار صفاء، عمان، الأردن، 2008، ص. 343- 398.

[23] محمد بن فوزي الغامدي، **تجارب عالمية وعربية ومحلية في تطبيق الجودة والاعتماد الأكاديمي**، الدمام، 2020، ص. 14- 16.

[24] المرجع نفسه، ص. 15- 16.

[25] المرجع نفسه، ص. 17- 19.

[26] المرجع نفسه، ص. 19- 20.

[27] المرجع نفسه، ص. 16- 25.

[28] المرجع نفسه، ص. 23- 25.

[29] فيروز فرح، **هيئات الاعتماد في التعليم العالي**، (متاح على الرابط: http://www.higher-edu.gov.lb/Workshops/HE_Law_Conf/WS1-P3.htm، تاريخ الإطلاع: 04/20/ 2020).