مؤشرات ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي في بعض دول العالم

Indicateurs d'assurance qualité dans les établissements d'enseignement supérieurdans certains pays du monde.

أحلام بوجنانة[1,*]، رؤوف كعواش[2]

[1]جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة2 (الجزائر)

[2]جامعة محمد الصديق بن يحي (الجزائر)، جامعة الشارقة (الإمارات العربية المتحدة)

تاريخ الاستلام : 2022/10/05 ؛ تاريخ القبول : 2022/11/18 ؛ تاريخ النشر: 2023/01/17

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى تسليط الضوء على أهم مؤشرات ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي.فقد أصبح موضوع ضمانالجودةمن أهم المواضيع التي يتم تداولها في الجامعات ومراكز البحوث من أجل مجابهة مختلف التحديات التي تواجهها عديد من الدول لاسيما منها الجزائر، والتي تعرف تدني جودة المخرجات التعليمية وعدم مواءمتها لحاجات سوق العمل، في عصر العولمة، وفي ظل اشتداد المنافسة على الصعيد العالمي.ولهدا فقد أصبح لزاما على الوزارة المعنية وبالتنسيق مع مختلف الشركاءالسعي بجدية نحو النهوض بكفاءة التعليم وجودته.تحاول هده الورقة العلمية تقديم مفهوم ضمان الجودة في التعليم العالي وأهم مؤشرات قياسها في مجموعة من دول العالم. بالاضافة الى التعرض الى أهم تحديات تطبيقها في الجامعة الجزائرية.

الكلمات المفتاحية: ضمان الجودة؛ مؤسسات التعليم العالي؛ مؤشرات الجودة، تحديات.

Abstract:

This research paper aims to shed light on the most important indicators of quality assurance in higher education institutions. The issue of quality assurance has become one of the most important topics that are discussed in universities and research centers in order to confront the various challenges faced by many countries, especially Algeria, which is known for the low quality of educational outputs and their inconsistency with the needs of the labor market, in the era of globalization, and in light of the intensification of competition for global level. For this reason, it has become imperative for the concerned ministry, in coordination with various partners, to seriously strive towards improving the efficiency and quality of education. This scientific paper attempts to present the concept of quality assurance in higher education and the most important indicators for measuring it in a group of countries around the world. In addition to exposure to the most important challenges of its application in the Algerian University.

Keywords: *quality assurance; Institutions of higher education; Quality indicators, challenges.*

. مقدمة:

يعتبر الاهتمام بالبحث العلمي من أهم أولويات المجتمعات التي تصبوا للنجاح والتقدم، بحكم أن التعليم العالي يعتبر على رأس الهرم التعليمي، وذلك من خلال الاهتمام بتطبيق معايير الجودة للنهوض بالتعليم العالي، إذ أن مخرجاته تبين مدى نجاح النظام التعليمي وتطور المجتمع أو تخلفه فقد دفعت التغيرات المتسارعة والتطورات التي مست مختلف الميادين، لاسيما في ظل العولمة والمعلوماتية إلى جعل مختلف المؤسسات لاسيما منها مؤسسات التعليم العالي تعمل في بيئة كثيرة التقلب تتسم بالتعقيد وسرعة التغير. هذه التحديات جعلت اهتمام هذه المؤسسات بجودة مخرجاتها ضرورة تكيفية ملحة لخلق الانسجام والتوافق مع البيئة التي تنشط فيها وتتمكن من تحقيق الجودة والتميز لتتمكن من البقاء والاستمرار والمنافسة خاصة وأننا في عصر المعرفة، وهذا لا يتأتى إلا من خلال تطبيق معايير الجودة العالمية في مجال التعليم العالي وهو من بين الأهداف التي تسعى لتحقيقها الدولة الجزائرية على غرار العديد من الدول التي حققت نتائج هامة في هذا المجال ومن أهمها الولايات المتحدة الأمريكية، اليابان، الصين، الفلبين، سويسرا، الاتحاد السوفياتي، الهند،...وغيرهم.

1- إشكالية البحث:

يعتبر تجويد مخرجات التعليم العالي واحدا من الاهتمامات الملحة لدى الدولة، الاقتصاد والمجتمع في ضل بيئة تتسم بالتغير المستمر. فقد أفرزت العولمة واقعا جديدا يركز على اكتساب المهارات وتحديثها بشكل مستمر بما يكفل التكيف مع التغير الحاصل في الكفاءات والوظائف.كما تدفع التحولات التكنولوجية المتسارعة الى الدمج بين الانسان والتكنولوجيا وتطوير العلاقة بينهما بما يمكن من مسايرة القفزات النوعية في المجال. بالإضافة إلى ذلك، فقد أدى بروز طرق تعليم جديدة والاهتمام المتزايد بالمعارف والمهارات المستقبلية الى تغيير عديد الجامعات ومراكز البحوث لاستراتيجياتها بما يمكنها من الاستمرار في العمل وتحقيق الجودة التي يتطلبها العمل في القرن الواحد والعشرين. وبهذا فقد أصبح تحقيق الجودة والمحافظة عليها واحدا من التحديات الملحة الملقاة على مؤسسات التعليم العالي في العالم بشكل عام، والجامعة الجزائرية على وجه الخصوص، وقد أضحى تبني استراتيجية جودة ترسم سياسة واضحة لكيفية تحقيقها واجراءات عملية من أجل تنفيدها ضرورة ملحة تفرضها معطيات التعليم العالي المعاصرة.

ضمن هذا الإطار، تسعى دراستنا الراهنة إلى التعرف على أهم مؤشرات ضمان الجودة في مجال التعليم العالي في مختلف دول العالم، وكذلك التعرف على التحديات التي تعرقل تحقيقها في الجامعة الجزائرية؟

2- أهداف البحث:

نسعى من خلال هذه الورقة البحثية إلى تحقيق الأهداف البحثية التالية:

- التعرف على ماهية الجودة وضمان الجودة في التعليم العالي.
- التعرف على أهم مؤشرات ضمان جودة التعليم العالي في مختلف دول العالم.
- التعرف على أهم التحديات التي تعيق تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر.

3- تحديد المفاهيم:

ترتكز دراستنا الراهنة على جملة من المفاهيم الاصطلاحية والاجرائية التي يمكن تحديدها فيما يلي:

- **مفهوم الجودة:**

تعرف **"الجودة"** على أنها: " القدرة على إتقان عمل الأشياء، فهي تختص بالحصول على منتج أو خدمة تحتوي مجموعة صفات (خصائص) تلبي حاجات ورغبات وتوقعات المستفيدين الظاهرة والضمنية، عن طريق منتجات وعمليات خالية من العيوب أو بأقل ما يمكن من العيوب".(**المسعودي، 2018، ص26**)، وعرفها المعهد الأمريكي للمعايير بأنها: "جملة السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعله قادرا على الوفاء باحتياجات معينة".(**سلمان وآخرون، 2021، ص359**)

- **مفهوم التعليم العالي:**

"هو كل أنواع التعليم الذي يلي المرحلة الثانوية أو ما يعادلها وتقدمه مؤسسات متخصصة، ومرحلة التخصص العلمي في كافة أنواعه ومستوياته، رعاية لذوي الكفاءة والنبوغ وتنمية لمواهبهم وسد حاجات المجتمع المختلفة في حاضره ومستقبله، بما يساير التطور المفيد الذي يحقق أهداف الأمة وغاياتها النبيلة". (**عطا، 2011، ص21**)

- **مفهوم جودة التعليم:**

عرفها **"العمري"** بأنها:"مجموعة من البنود من المدخلات والعمليات والمخرجات لنظام التعليم التي تلبي التطلعات الاستراتيجية للجهود الداخلية والخارجية:. **(السامرائي والكناني، 2014، ص32)**

وعرفتها **"نجدة"** بأنها: "تتحدد دائما على أساس المخرجات ويميل ترتيب المؤسسات الممتازة على وفق انخفاض معدلات الرسوب والمستويات العالية لنجاح الخريجين والتحاقهم ببرامج الدراسات العليا ونجاحهم الوظيفي". **(السامرائي والكناني، نفس المرجع، ص32)**

- **مفهوم ضمان الجودة:** "هي جزء من إدارة الجودة يركز على توفير الثقة بأن متطلبات الجودة ستؤمن". **(رقاد، 2014/2013، ص66)**

- **ضمان الجودة في التعليم العالي:**

تعرف بأنها: "عملية منظمة لتفحص النوعية تفضي إلى التأكد من وفاء المؤسسة التعليمية أو البرنامج بالمعايير، ومن قدرتها على التحسين المستمر والوفاء بها لاحقا، بحيث أن المؤسسة تضمن الجودة لنفسها والجهة الخارجية تضمن للجمهور العام جودة التعليم في المؤسسة". **(الخطيب، 2010، ص36)**

وذكر **"رضا ابراهيم المليجي"** بعض التعاريف لضمان جودة التعليم العالي، نذكر منها:"هو مجموعة الأدوات والأساليب والإجراءات التي تهدف إلى تحقيق الجودة والحفاظ على استمراريتها داخل المؤسسة التعليمية" وهو أيضا: "مجموعة الأنشطة والإجراءات التي تهدف إلى تحقيق جودة المنتج التعليمي وفق معايير محددة". **(المليجي، 2010، ص159– 161)**

أما ***"Wilger" (1997)*** فقد عرفه بأنه: "عملية جماعية تضمن من خلالها الجامعة –كمؤسسة أكاديمية– المحافظة على جودة العملية التعليمية وفقا للمعايير التي حددتها لنفسها". **(هري وعبد الرحمان، 2022، ص172)**

وفيما يتعلق بنظام الجودة في التعليم العالي فإنها تتمحور في "جودة عناصر العملية التعليمية المكونة من الطالب، عضو هيئة التدريس، جودة المادة التعليمية، بما فيها من برامج وكتب جامعية وطرائق التدريس وجودة مكان التعلم في الجامعات والمخابر ومراكز الحاسوب والورشات والقاعات التعليمية من سياسات وفلسفات إدارية، وما تعداه من هياكل تنظيمية ووسائل تمويل وتسويق وأخيرا جودة التقويم الذي يلبي احتياجات سوق العمل". **(رزق الله، 2010، ص121)**

* **المؤشر:** "هو دليل على وضع قائم أو موقف لقياس ما يحدث من تغيرات وبيان الاتجاهات". **(أبو السندس، 2011، ص06)**

4– مؤشرات ضمان جودة التعليم العالي:

1.4– جودة الموارد البشرية: وتضم الموارد البشرية الطلبة، أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الهيئة الإدارية.

***مؤشرات مرتبطة بالطلبة:** إذ يعد الطالب المحور الرئيسي في العملية التعليمية، من خلال معايير انتقاء وقبول الطلبة والذي يكون من خلال اختبارات تبرز مدى استعداد الطلبة ودافعيتهم للتعلم. **(الحريري، 2010،ص231)**

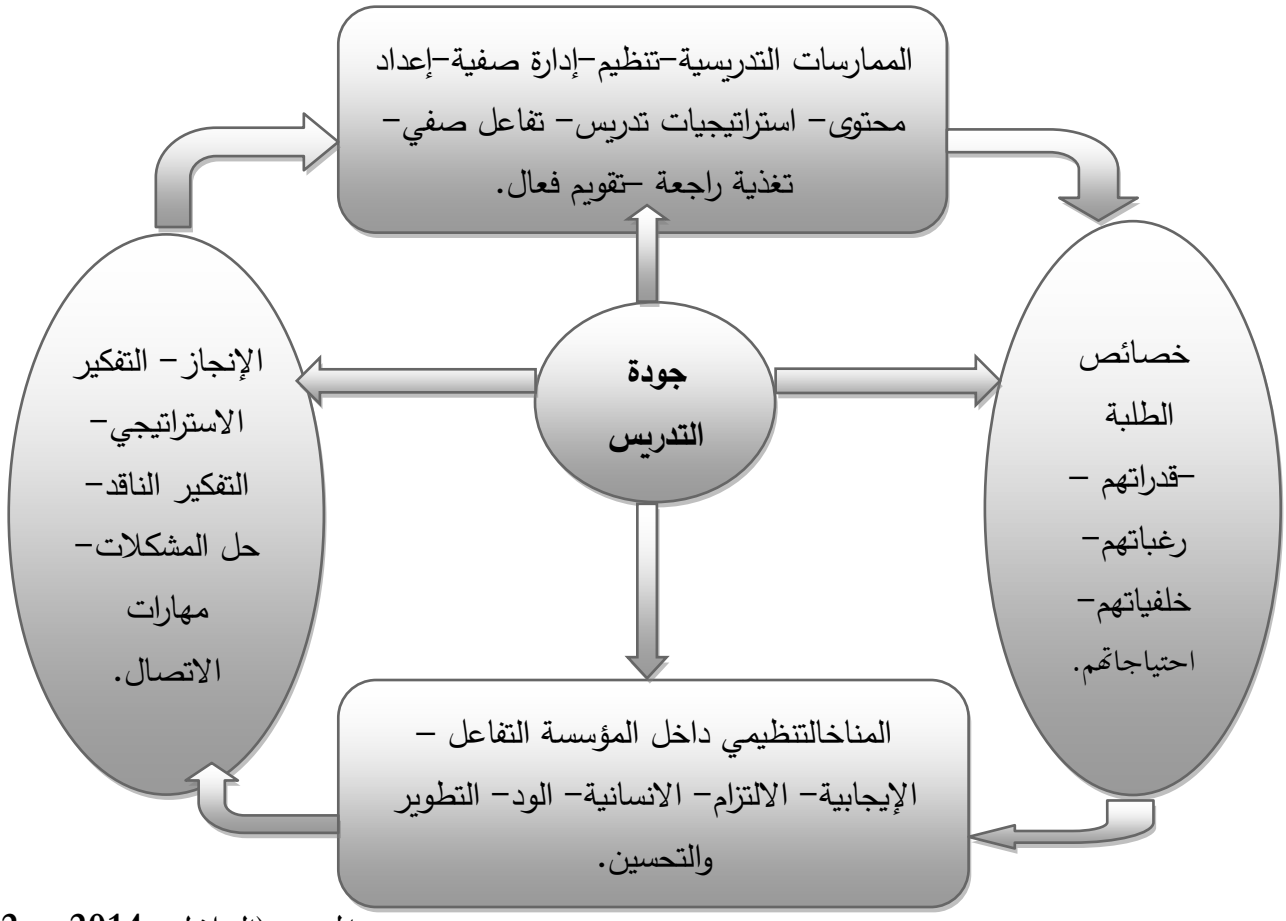
إضافة إلى نسبة عدد الطلبة إلى عضو هيئة التدريس وهو من أهم مؤشرات جودة العملية التعليمية، إذ يجب أن تكون هذه النسبة مقبولة بالدرجة التي تضمن تحقيق فعالية العملية التعليمية، فكلما كان عدد الطلبة قليلا كان ذلك أفضل في زيادة حيوية الدرس وإتاحة فرصة أكبر للمناقشة، بالإضافة إلى عنصر الدافعية لدى الطلبة واستعدادهم للتعلم وسعيهم للمعرفة. (**بن عمارة،2011، ص16**)، وكذلك متوسط تكلفة الطالب، فإذا كان معدل إنفاق الجامعة على الطلبة في جامعة أكبر من جامعة أخرى من المفروض أن تكون هذه الجامعة أعلى جودة من الجامعة التي تكون تكلفة الطالب فيها أقل، إضافة إلى نسبة عدد الطلبة في الدراسات الجامعية إلى عدد الطلبة في الدراسات العليا ونسبة الطلبة الملمين بمهارات استخدام الكمبيوتر ومدى قدرتهم على التعلم الذاتي وقدرتهم على التواصل والمناقشة وكذلك معدل حصولهم على الكتاب ومستوى قيم الطلبة السلوكية والخلقية.

(عميرة، 2012، ص62)

وقد حدد مجلس الاعتماد الأكاديمي للتعليم ***" ACPE" (2005)*** مؤشرات جودة الأداء الطلابي بمجموعة مؤشرات من خلال تنظيم الخدمات الطلابية عن طريق وضع مكاتب إدارية وتنسيقية مسؤولة عن تنظيم هذه الخدمات ووجود معايير وسياسات واضحة للقبول لمنح برامج الدرجات المهنية وتأخذ في الاعتبار المصادر الإدارية والمواقع والممارسات وهيئة التدريس والأمور المالية المتاحة ويجب أن يكون اختيار الطلبة عن طريق لجنة، ومن الضروري مراجعة هذه السياسات باستمرار لضمان الاختيار الجيد للطلبة وتحقيق النجاح الأكاديمي وكذلك مؤشر تقدم الطلبة هو مؤشر هام من خلال تحديد معاييرواجراءات للتقدم الاكاديمي، بالإضافة إلى إتاحة فرصة تقديم الشكاوى من الطلبة لتوضيح حقوقهم، وكذلك وجود معلومات حول البرنامج من خلال وصف دقيق لبرامج الدرجات المهنية، كما يجب تمثيل الطلبة في الجمعيات واللجان وأنشطة التقويم إضافة إلى توفير ظروف وثقافة تؤيد العلاقة الجيدة مع الطلبة.(**السلاطين،2014، ص41**)

***مؤشرات مرتبطة بأعضاء هيئة التدريس:** ويقصد بجودة عضو هيئة التدريس تأهيله العلمي، ويحتل المركز الأول من حيث أهميته في نجاح العملية التعليمية فحتى لو كانت البرامج التعليمية ذات جودة فإنها لا تحقق الفائدة المرجوة منها دون كفاءة هيئة التدريس.(**قاصدي وطبيب، 2017، ص176**).ويمكن إبراز أهم مؤشرات جودة أعضاء الهيئة التدريسية من خلال نسبة الحاصلين على جوائز أو شهادات تقدير محلية وعالمية وكذلك حجم أعضائها ومدى كفايتهم لتغطية جميع الجوانب المنهجية للتخصص ونسبة المستخدمين لشبكة المعلومات الدولية، بالإضافة إلى كفاءتهم في التدريس وفي القيام بمهام الإشراف على الرسائل الجامعية وكذلك مقدار الإنتاج العلمي لعضو هيئة التدريس.(**السعيد ومحمد، 2007، ص142**).وقد وضع أحد الباحثين مجموعة مؤشرات يحكم بها على جودة عضو الهيئة التدريسية وكفاءته مثل معدل انجازه للدرجات العلمية التي حصل عليها حتى وصوله إلى طور الدكتوراه من حيث نوعية الموضوع والنتائج التي توصل إليها وسيطرته على مناهج البحث والنمو المهني واطلاعه على الجديد في مجال تخصصه. (**السلاطين، 2014، ص42**)

الشكل رقم (01): يوضح العلاقات الشبكية فيما بين منظومة التدريس الفعال:



المصدر: (**السلاطين، 2014، ص42**)

***مؤشرات مرتبطة بأعضاء الهيئة الإدارية:** من خلال مستوى مؤهلاتهم ومدى قدرتهم على استخدام الوسائط التكنولوجية الحديثة في أداء الأعمال الإدارية وسرعة تنفيد الممارسات الادارية وقلة مشاكل العمل معبر عنها بزيادة معدل الرضا عن العمل، بالإضافة إلى مدى فعالية علاقات الاتصال بين أعضاء الهيئة الإدارية وباقي الجهات الأخرى وتوفر المعلومات الضرورية وسهولة انسيابها للقيام بالمهام على أكمل وجه.(**عميرة، 2012، ص63**)

2.4– مؤشرات جودة الموارد المالية:

حيث يعتبر تمويل التعليم أمرا بالغ الأهمية وبدون التمويل يبقى نظام التعليم عاجزا عن أداء مهامه الأساسية.

3.4– مؤشرات جودة الإمكانات المادية:

وتتضمن مؤشرات جودة المنشآت والأبنية، حيث أن المبنى التعليمي وتجهيزاته محور هام من محاور العملية التعليمية، لأن المباني التعليمية بمحتوياتها المادية والمعنوية مثل: القاعات والتهوية والإضاءة والمقاعد والصوت وغيرها... تؤثر في جودة التعليم ومخرجاته، وتتمثل المؤشرات الخاصة بها في مرونة المبنى والإمكانيات المتوفرة فيه، ومدى استيعابه لأعداد الطلبة، إضافة إلى متوسط نصيب الطالب من مساحة الأماكن المخصصة للدراسة (القاعات والمدرجات)، ومتوسط نصيبه من مساحة الأماكن المخصصة للدروس العملية كالورشات، وكذلك المساحة المخصصة للاطلاع بالمكتبة دون أن ننسى متوسط نصيب عضو هيئة التدريس من مساحة المكاتب

والمنشآت الخاصة به وكذلك العمر الزمني للمباني والمنشآت الجامعية ومدى توفر عوامل الأمن والسلامة وبرامج الصيانة الدورية للمباني الجامعية.(**عميرة، 2012، ص64**)

وبالرجوع للإحصائيات السنوية، تحتل الولايات المتحدة الأمريكية المرتبة الأولى في الإنفاق مقارنة مع الدول العربية التي تعد من بين الدول الأقل في العالم في التخطيطات المالية للغرض نفسه، حيث ذكرت منظمة التنمية والتعاون الاقتصادي أن الولايات المتحدة الأمريكية تحتل المرتبة الأولى منذ سنوات وتصل نفقاتها إلى (480) مليار دولار كما ورد في أرقام سنة (2012)، تليها الصين التي وصل إنفاقها في نفس العام (136) مليار دولار ومن ثم اليابان بمبلغ (130)مليار دولار أمريكي، في حين أن البلدان العربية مجتمعة خصصت عام(2003) مبلغ(75) مليون دولار فقط أي حوالي 3%من إجمالي نتاجها الوطني للبحث والتطوير.(**بروش وبركان، 2012، ص12**)

***مؤشرات جودة المكتبات ومصادر التعلم**:فالمكتبة عبارة عن مستودع للكتب والدوريات المساعدة على التعليم والتعلم. (**سوادي، 1993، ص121**)، ومن أهم المؤشرات الخاصة بها مستوى تسلسل، تكامل، توازن ووضوح محتويات الكتاب الجامعي ومستوى جودة الطباعة والإخراج للكتاب وكذلك متوسط نصيب الطالب من الكتب الحديثة بالمكتبة والنسبة المئوية من الكتب الأجنبية بالمكتبة، بالإضافة إلى عدد الدوريات (العربية والأجنبية) بالمكتبة ومدى توفر الفهارس الحديثة والمنظمة بالمكتبة واستخدام التقنيات الحديثة في الفهرسة وتنظيم المكتبة وكذلك متوسط عدد الساعات اليومية للاطلاع بالمكتبة ومدى التنوع في الوسائل التعليمية والأجهزة التكنولوجية، فضلا عن متوسط نصيب الطالب من أجهزة الكمبيوتر ومتوسط نصيب عضو هيئة التدريس من أجهزة الكمبيوتر المخصصة لهموالأجهزة والمعدات المخصصة لخدمة أنشطتهم البحثية، بالإضافة إلى مدى توفر عوامل الأمن والسلامة للتجهيزات والوسائل التكنولوجية وبرامج الصيانة الدورية لهذه التجهيزات والوسائل.

(**السعيد ومحمد، 2007، ص200–201**)

4.4– مؤشرات جودة القيادة الجامعية:

يمكن الحكم على جودة القيادة الجامعية من خلال توفر التخطيط الاستراتيجي على مستوى الجامعة والكلية ووجود أهداف واضحة ومدى توفر معلومات التغذية الراجعة من عمليات تقييم الأداء الجامعي، وكذلك مدى قدرة القيادة على الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة وقدرتها على توسيع دائرة علاقات المؤسسة الجامعية بمؤسسات المجتمع وقطاعات الإنتاج، وبالمؤسسات الجامعية المحلية والعالمية، ومدى توفر برامج دورية ومستمرة للتقييم الذاتي للأداء داخل الجامعة ووجود معايير موضوعية، متنوعة وشاملة لتقييم الأداء الجامعي ومدى اشتراك عملاء التعليم الجامعي في عملية التقييم. (**السعيد ومحمد، 2007، ص202–203**)، بالإضافة إلى وجود سجلات وبيانات شاملة عن الطلبة ومستويات تعلمهم ومدى توافر قواعد معلومات متكاملة عن الأداء الجامعي في مختلف مجالاته وعن حاجات المجتمع ومشكلات البيئة، ووجود معلومات عن احتياجات سوق العمل ومؤسسات المجتمع من الخريجين ومواصفاتهم وكذلك عن الدراسات التتبعية للخريجين في مواقع عملهم وما يواجههم من مشكلات ومستوى رضاهم عن برامج التعليم الذي تلقوه في الجامعة دون أن ننسى أهمية وجود شبكة معلومات متكاملة تربط الجامعات ببعضها.(**عميرة، 2012، ص65**)

5.4- مؤشرات جودة البرامج الدراسية:

من خلال قدرة البرامج الدراسية على سرعة الاستجابة لاحتياجات الطلبة المتغيرة باستمرار ومدى استجابتها السريعة والمرنة للمتغيرات المحلية والعالمية وتوفر فرص لمشاركة عملاء التعليم الجامعي في وضع مخططاتها،بالإضافة إلى قدرتها على تنمية مهارات التعلم الذاتي وارتياد المكتبة بالإضافة إلى مدى التوازن بين الخبرات النظرية والجوانب العملية التطبيقية وقدرتها على توظيف وتنويع مصادر التعلم، وكذلك توفر برامج تجديدية وعمليات مراجعة مستمرة للبرامج الدراسية. (**السعيد ومحمد، 2007، ص204**)

"حيث تتطلب أدوار الجامعة أن تكون مولدة للمعرفة ومركزا للابتكارات ومؤسسة خدمية تسهل عمليات التغيير والتطوير في المجتمع، مما يتطلب إعادة النظر في المساقات والمفاهيم المقدمة للبرامج الدراسية والتخصصات لتتماشى مع التوجه للمنهج الحديث وفي هذا الصدد أشار"**سرور**" (**1999**) إلى ضرورة تحديث مناهج التعليم العالي ومحتواها بحيث تصبح مؤسسات متفاعلة ذات ارتباط وثيق بالظروفالمحيطة ومتطلبات سوق العمل الإنتاجية والخدمية والاهتمامات المجتمعية للتنمية الشاملة المستديمة، كما تكون لها مشاركة عالمية من حيث تقدم المعرفة".
(**السلاطين، 2014، ص37**)

6.4- مؤشرات جودة التشريعات واللوائح الجامعية:

والمتمثلة في مدى وضوح هذه اللوائح بالنسبة للأشخاص وسهولة تنفيذها من قبلهم، بالإضافة إلى مدى قدرتها على تحديد وتوصيف المهام الوظيفية للموارد البشرية في مختلف المستويات.(**عميرة، 2012، ص66**)

7.4- مؤشرات جودة البرامج والخدمات الخاصة بالتعليم والبحث:

فجودة البرامج والخدمات في مؤسسات التعليم العالي تسمح بتنمية قدرات طلبتها وأعضائها الأكاديميين بطريقة توفر لهم ظروف ملائمة للتعلم والبحث من خلال تسهيل إجراءات القيد والتسجيل ومدى منطقية متطلبات الحصول على الدرجات العليا،إضافة إلى سهولة الإجراءات الإدارية للحصول على هذه الدرجات ومدى تفرغ المشرفين للقيام بمسؤوليات الإشراف وإلمامهم بموضوعات البحوث التي يشرفون عليها وبالمنهجية العلمية السليمة وكذلك مدى تعاونهم مع الباحثين للحصول على المراجع ومصادر المعلومات وطبيعة علاقتهم مع الطلبة، بالإضافة إلى مدى توفر خدمات الرعاية الصحية لكل من الطلبة وأعضاء هيئة التدريس وملاءمة الرواتب والامتيازات المادية لتكاليف المعيشة والدرجة المهنية، دون أن ننسى أهمية توفر برامج للتنمية العلمية والمهنية لأعضاء هيئة التدريس.(**عميرة، 2012، ص67**)

5- مؤشرات جودة الشراكة مع مؤسسات المجتمع:

"حيث تعتبر العلاقة بين المؤسسات الأكاديمية ومؤسسات المجتمع علاقة تبادلية لا يمكن تجاهلها، ويتطلب ذلك مشاركة وثيقة بين الجامعات ومؤسسات المجتمع، فالبرامج والانشطة التعليمية التي تقدم في المؤسسة الجامعية تتحول بعد فترة إلى قوى عاملة تغذي مؤسسات المجتمع".(**السلاطين، 2014، ص43**)، ويتضح ذلك من خلال مستوى رضا مؤسسات المجتمع وقطاعات الإنتاج عن المخرجات الجامعية، وكذلك مستوى رضا الأولياء عن دور

الجامعة في إعداد أبنائهم علميا وعمليا وخلقيا، ومستوى رضا الطلبة والخريجين عن الأداء الجامعي في مجال التعليم والبحث، دون أن ننسى مستوى رضا أعضاء هيئة التدريس وكذلك العاملين من غير أعضاء هيئة التدريس عن الأداء الجامعي.

مما سبق يتضح أن من أهم مؤشرات ضمان جودة التعليم العالي هو جودة الموارد البشرية سواء طلبة، أعضاء هيئة التدريس أو أعضاء الهيئة الإدارية باعتبار المورد البشري محور العملية التعليمية والاستثمار فيه من أهم أنواع الإستثمار وكذلك جودة الموارد المالية من خلال تمويل التعليم بالإضافة إلى جودة الإمكانات المادية أو بشكل أوضح المباني التعليمية أو الجامعية مثل القاعات والمدرجات والمكتبات...وغيرها، كما لا ننسى أهمية جودة القيادة الجامعية وقدرتها على استغلال الموارد المتاحة والتخطيط الاستراتيجي والتسيير بشكل جيد وكذلك جودة البرامج الدراسية ومدى استجابتها لاحتياجات الطلبة والمتغيرات المحلية والعالمية وجودة التشريعات واللوائح ووضوحها بالنسبة للأشخاص مما يجعلها سهلة وقابلة للتنفيذ، فضلا عن مؤشرات جودة البرامج والخدمات الخاصة بالتعليم والبحث التي تساعد على تنمية امكانيات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس وأيضا مؤشرات جودة العلاقة بين المؤسسات الأكاديمية ومؤسسات المجتمع والذي يتبين لنا من خلال درجة رضا مؤسسات المجتمع ومختلف القطاعات عن المخرجات الجامعية أو ما تقدمه هذه المؤسسات للمجتمع الذي تتواجد فيه.

6- مؤشرات ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي في بعض دول العالم.

1.6- المؤشرات المستخدمة في الولايات المتحدة الأمريكية:

وتشمل نسبة الالتحاق والتخرج وعضوية الجامعة في المنظمات الدولية وكذلك الأداء العام للجامعة وجودة أداء الخريج بالإضافة إلى نسبة الأساتذة إلى الطلبة والجوائز التي حصل عليها أعضاء هيئة التدريس وكذلك نسبة الطلبة الأوائل في المرحلة الثانوية والملتحقين في الجامعة، دون أن ننسى الموارد المالية والبحث العلمي من خلال الدرجات الممنوحة (ماجستير، دكتوراه...).(**شاكر مجيد، 2014، ص64**)

2.6- مؤشرات الجامعات اليابانية:

وتشمل هذه المؤشرات جودة التعليم وعدد الخريجين الحاصلين على جائزة نوبل أو وسام فيلز منذ عام (1901) وكذلك جودة أداء الموظفين وعدد الباحثين الحاصلين على جائزة نوبل أو وسام فيلدز منذ عام(1911) في الفيزياء والكيمياء والطب والاقتصاد،بالإضافة إلى جودة عدد الباحثين، وعدد الباحثين المشهود لهم بالكفاءة في ميادين علوم الحياة والطب والفيزياء والهندسة والعلوم الاجتماعية ونتائج البحوث الموظفة، وكذلك عدد المقالات المنشورة في حقل العلوم والطبيعة وعدد المواد المدرجة في موسوعة تومسون العلمية وموسوعة العلوم وموسوعة العلوم الاجتماعية، بالإضافة إلى حجم المؤسسة...إلخ.(**شاكر مجيد، 2014، ص64**)

كما تشمل عدد الأساتذة إلى عدد الطلبة، عدد الكتب المستعارة، المرافق والخدمات المقدمة لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة (المصاعد، الطرق المنحدرة، الكتب المطبوعة بخط برايل، أجهزة تكبير الوثائق...وغيرها)،

بالإضافة إلى مؤشرات خدمة المجتمع المتمثلة في تكرار الظهور الأكاديمي في وسائل الإعلام العامة، عدد براءات الاختراع التي نالها الأكاديمي، عدد مرات العضوية للأكاديمية في المجالس الحكومية... **(عباس، 2020، ص83)**

3.6- مؤشرات الجامعات الصينية:

وتتمثل في أعضاء هيئة التدريس المشهورين من العلماء والخبراء والعمداء ورجال الأعمال ونسبة حملة الماجستير والدكتوراه وكذلك عدد المختبرات والأطاريح العلمية المنجزة ومعايير انتقاء الطلبة،بالإضافةإلى أعداد طلبة الدراسات العليا ومصادر الكليات ومرافقها، وكذلك معدلالدخل بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس ونسبة البحث والتطوير والتجديد، دون أن ننسى معدل الكتب في المكتبة وعدد الطلبة.**(شاكر مجيد، 2014، ص65)**

4.6- مؤشرات الجامعات البريطانية:

أنشئت في بريطانيا هيئة توكيد الجودة عام (1997) بهدف وضع نظام لتوكيد الجودة ومعايير الجودة في التعليم العالي، وهي هيئة مستقلة غير حكومية.**(البيلاوي وآخرون، 2006، ص227-228)**

وتتمثل أهم مؤشرات الجامعات البريطانيةفي مستوى تقويم الأداء العام للمؤسسة والخطة الدراسية وتقويم العملية التدريسية وكذلك نسبة عقود البحث العلمي والكتب ومعدل استخدام الكمبيوتر والتسهيلات الإدارية والخدمات المقدمة للطلبة، فضلا عن تقويم التعليم والبحث والموارد المتحققة من البحث والعقود والخدمات الأخرى وشروط القبول، بالإضافة إلى نفقات الحوسبة والمكتبة لكل طالب متفرغ والنفقات على المرافق المختلفة للطلبة والموظفين، وكذلك نسبة الخريجين الذين حصلوا على وظائف كاملة بعد تخرجهم من الجامعة وعدد الطلبة بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس، إضافة إلى محتوى المناهج وطرق وأساليب التدريس والتعلم والبحث.

(شاكر مجيد، 2014، ص65)

5.6- مؤشرات جامعة الفلبين:

وتتمثل في الرسالة، الرؤية، الأهداف وأعضاء هيئة التدريس، وكذلك المناهج والتدريس، الطلبة، البحث العلمي، الإرشاد الأكاديمي، المكتبة، التسهيلات المادية، بالإضافة إلى المختبرات والإدارة.

(شاكر مجيد، 2014، ص66)

6.6- مؤشرات الجامعات السويسرية:

وتتكون مؤشرات جودة البرامج الأكاديمية لمؤسسات التعليم العالي في سويسرا من ستة محاور متمثلة في أهداف التدريس والتطبيقات العملية، مقاييس ضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي، المنهاج وطرق التدريس، الهيئة التدريسية والطلبة والمرافق المختلفة. **(الطراونة، 2010، ص227-228)**

7.6- مؤشرات جامعات الاتحاد السوفياتي:

وتشمل عدد الطلبة المتقدمين بطلبات للمقعد الدراسي الواحد ومعدل الطلبة في شهادة المدرسة الثانوية ومعدلهم في جلسة امتحان الصيف وكذلك معدل الطلبة في امتحان التخرج النهائي، بالإضافة إلى نسبة الخريجين بدرجة مشرف ونسبة الخريجين الذين التحقوا ببرنامج الماجستير والدكتوراه في نفس الجامعة وأيضا نسبة الخريجين الذين وجدوا وظائف بعد تخرجهم بستة أشهر وعدد الأساتذة لكل (100) طالب وطالبة، وكذلك نسبة أعضاء

هيئة التدريس من حملة الدكتوراه في العلوم والفلسفة بين الأساتذة ونسبة العبء التدريسي الذي يحمله أعضاء هيئة التدريس المتفرغين.(**شاكر مجيد، 2014، ص66**)

8.6– مؤشرات أداء الجامعات الأسترالية:

وتتمثل في القيادة والتخطيط، مناخ العمل المؤسسي ومعدل الطلبة بالنسبة لعضو هيئة التدريس وكذلك المعايير المعتمد عليها في قبول وانتقاء الطلبة والسمعة والشهرة التي حصل عليها عضو هيئة التدريس وتكلفة الطالب والقدرة التنافسية للمؤسسة بالإضافة إلى نسبة حملة الدكتوراه من الأساتذة والعلاقة بين حملة الدكتوراه، دون أن ننسى مؤشر التدريس الجيد وزيادة نسب حملة الدكتوراه في مختلف التخصصات. (**شاكر مجيد، 2014، ص67**)

9.6– مؤشرات أداء الجامعات الهندية:

وتشمل تصميم المنهج والعمل عل تطويره وتحسينه باستمرار، المرونة الأكاديمية، التعليم والتعلم، قبول الطلبة، البحث العلمي، المطبوعات والمكتبات، وكذلك دعم الطلبة والنشاطات الطلابية، بالإضافة إلى رؤيا المؤسسة والقيادة والتنظيم الإداري، وكذلك إدارة الموارد البشرية ونظام الجودة الداخلي لمؤسسات التعليم العالي.

(**شاكر مجيد، 2014، ص67**)

10.6– مؤشرات أداء الجامعات الفلسطينية:

وتشمل المعايير المعتمدة لانتقاء الطلبة، نسبة عدد الطلبة إلى عضو هيئة التدريس، متوسط تكلفة الطالب، الخدمات المقدمة للطلبة من حيث الحجم والنوعية، دافعية الطلبة واستعدادهم للتعلم، نسبة الخريجين، ارتباط حجم الطلبة بحاجة المجتمع، مستوى الخريج وحجم أعضاء هيئة التدريس وكفاياتهم التعليمية ...

(**شاكر مجيد، 2014، ص68**)

11.6– مؤشرات أداء الجامعات السعودية:

وتتمثل في مناسبة رسالة المؤسسة (الغايات والأهداف) أي البيئة التي تتواجد وتعمل فيها، الإلتزام المؤسسي بتحسين الجودة، إدارة عمليات ضمان الجودة واستخدام المؤشرات والمعايير القياسية للمقارنة المرجعية، المراقبة المؤسسية لجودة التعلم والتعليم، عمليات تقويم البرامج ومراجعتها، تقويم الطلبة، دعم التحسين في مجال البحث العلمي وجودة التدريس، بالإضافة إلى إدارة شؤون الطلبة والخدمات المساندة، وكذلك مصادر التعلم والمرافق والتجهيزات وكل ما يرتبط بالتخطيط المالي وإعداد الميزانية، بالإضافة إلى عمليات التوظيف والتعيين وتسوية الشكاوى وحل النزاعات وعلاقات المؤسسة مع المجتمع (التفاعل مع المجتمع). (**بن أم السعد، 2020، ص41**)

12.6– مؤشرات أداء الجامعات العراقية:

وتتمثل في الكتب المترجمة، البحوث مع مؤسسات الدولة، البحوث المختبرية والعلمية، البحوث العلمية المنشورة، الدراسات التقويمية، أبحاث الطلبة ومراكز خدمة المجتمع، وكذلك المعارض الفنية والإعلامية المقامة والمجلات الثقافية والعضوية في المنظمات وتطوير التقنيات وبرامج التدريب عليها، إضافة إلى الندوات الثقافيةالمنفذةوالدورات المنفذة للمجتمع، والأنشطة والخدمات الطلابية، وكذلك الانتظام في الدراسة للطلبة،بالإضافة إلى البرامج والتخصصات الأكاديمية على مستوى الدراسات العليا وغيرها.(**شاكر مجيد، 2014، ص68**)

13.6– مؤشرات أداء الجامعات المصرية:

وتشمل انتقاء الطلبة، عدد الطلبة بالنسبة لعضو هيئة التدريس، كلفة الطالب الواحدة، الخدمات التي تقدم للطلبة، دافعية الطلبة واستعدادهم، نسبة المتخرجين من الطلبة والملتحقين بالدراسات العليا، ارتباط هيكل الطلبة بالهيكل الاقتصادي للدولة، مستوى الخريجين، حجم أعضاء هيئة التدريس وكفايتهم ومساهمة أعضاء هيئة التدريس في المجتمع... وغيرها.(**شاكر مجيد، 2014، ص69**)

يتبين مما سبق من مؤشرات لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي أنها تتفق في أغلب النقاط لاسيما منها المتعلقة بجودة أعضاء هيئة التدريس وانتقاء الطلبة ومعدل الخريجين، وكذلك مستوى رضا الطلبة والخريجين على ما تقدمه المؤسسات التعليمية والاهتمام بالبحث العلمي والمكتبات، دون أن ننسى المناهج وطرق التدريس.

7 – تحديات تطبيق الجودة في التعليم العالي في الجزائر.

تواجه مسألة تحسين الجودة في قطاع التعليم العالي في الجزائر عدة عراقيل تحد من تحقيق الأهداف المرجوة، وسنتطرق فيما يلي إلى أهم التحديات: (**قاصدي وطبيب، 2017، ص181–182**)

1.7– **غياب ثقافة الجودة في التعليم العالي:** والمتتبع لمسار التعليم العالي في الجزائر يجد التركيز يكون على الكم وليس على النوع كوسيلة للإرضاء الاجتماعي، ونحن نلاحظ التزايد المستمر لعدد الطلبة الملتحقين بالتكوين الجامعي، في مقابل ضعف مستوى عدد كبير من الطلبة.

2.7– **ضعف عملية تأطير الأساتذة الجامعيين:** حيث أن النشاطات التي تقام من أجل التكوين في الجامعة الجزائرية عبارة عن تجارب ذاتية تخلق في كثير من الأحيان تفاوت بين التكوين النظري في دراسات ما بعد التدرج والاكتساب الفعلي للبيداغوجيا من أجل التدريس، فبعد التحاق الطالب بالدكتوراه لا يتلقى تكوين في أساسيات التدريس قبل التحاقه بمهنة التدريس، حيث يكون تكوينه نظريا فقط.

3.7– **ضعف المواءمة بين مخرجات التعليم العالي ومتطلبات سوق العمل:** والذي لا يحتاج كثير من التخصصات الجامعية المفتوحة حاليا في الجامعات، دون أن ننسى أن التعليم في الجزائر يطغى عليه أسلوب التلقين بدل المقاربة بالكفاءات كما هو سائد عالميا، وكذلك إذا تأملنا في طريقة طرح أسئلة الامتحانات نجدها أسئلة سطحية لا تشجع في معظمها على التحليل والنقد.

خاتمة:

في الختام واستخلاصا مما تقدم يمكن القول أن مؤشرات جودة التعليم العالي تسهل معرفة أداء مؤسسات التعليم العالي، ما يدفعها إلى العمل على تحسين أدائها باستمرار للوصول إلى المستوى الذي يؤهلها إلى كسب مكانة عالمية وبذلك نستخلص أن:

– التوافق بين مخرجات مؤسسات التعليم العالي وسوق العمل ضرورة تكيفية ملحة في الوقت الحالي.

– اهتمام مؤسسات التعليم العالي بضمان الجودة والسعي لتحقيقها يضمن لها البقاء والاستمرار والمنافسة في عصر عرف بسرعة التطور والتغير.

– الاهتمام بالجودة في قطاع التعليم العالي يكون من خلال نشر ثقافتها في المؤسسة واعتماد فرق عمل للجودة، حيث لا تقتصر الجودة على هيئة التدريس أو الطلبة أو الطاقم الإداري بل تتعداه إلى أبسط عامل في المؤسسة لتحقيق نجاح مؤسسات التعليم العالي.

– اقتناع الوزارة الوصية بأهمية وضرورة تطوير مناهج وكذلك برامج التعليم بما يتوافق مع المستوى العالمي.

– اعتماد نظام ومعايير لقياس الجودة والأداء في مجال التعليم العالي.

– الاهتمام بالتكوين والتدريب بشكل مستمر.

قائمة المراجع:

1– أبو السندس أحمد، (2011)،**قياس مؤشرات تقييم الإنجاز في التعليم العالي**، ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر العربي لضمان جودة التعليم العالي، مؤتمر علمي محكم متخصص في مجال جودة التعليم العالي ينعقد بشكل دوري مرة كل عام في احدى المؤسسات العلمية العربية، الأردن.

2– أشرف السعيد وأحمد محمد، (2007)،**الجودة الشاملة والمؤشرات في التعليم الجامعي**، الإسكندرية.

3– آل زاهر السلاطين علي ناصر شتوي، (2014)، **تحقيق الجودة والتميز في مؤسسات التعليم العالي –بحوث ودراسات علمية محكمة–**، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ط1.

4– بروش، زين الدين وبركان، يوسف (2012)،**مشروع تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر الواقع والآفاق**، ورقة مقدمة في المؤتمر العربي الثاني الدولي لضمان جودة التعليم العالي.

5– بن أم السعد نور الإيمان، (2020)، **دور معايير الجودة في تميز أداء مؤسسات التعليم العالي– دراسة مقارنة بين جامعة قاصدي مرباح ورقلة وجامعة ملايا ماليزيا–**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة وتسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح (ورقلة)، السنة الجامعية 2020/2019.

6– بن اعمارة منصور (2011)،**الإبداع والابتكار كوسيلة لتحقيق الجودة في التعليم العالي**، ورقة مقدمة في الملتقى الدولي: الابداع والتغيير التنظيمي في المؤسسات الحديثة المنظم من قبل كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باجي مختار، عنابة بتاريخ 18 و19 ماي 2011.

7– البيلاوي حسن حسين وآخرون، (2006)،**الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعاييرالاعتماد –الأسس والتطبيقات–**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط1.

8– هري بلال وعبد الرحمن ياسر، (2022)، **تقييم جودة البحث العلمي في ضوء المرجع الوطني لضمان الجودة الداخلية بمؤسسات التعليم العالي** – دراسة لآراء عينة من أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الجزائرية–، مجلة التنظيم والعمل، المجلد11، العدد1.

9– الحريري رافدة عمر، (2010)، **القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ط1.

10– الطراونة أخليف، (2010)، **ضبط الجودة في التعليم العالي وعلاقته بالتنمية**، البرنامج الأكاديمي للأسبوع العلمي الأردني الخامس عشر، هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي، الأردن.

11– المليجي رضا ابراهيم، (2010)، **جودة واعتماد المؤسسات التعليمية: آليات لتحقيق ضمان الجودة والحوكمة**، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1.

12– المسعودي حيدر علي، (2018)، **إدارة تكاليف الجودة استراتيجيا**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

13- السامرائي مهدي صالح والكناني صبيح كرم، (2014)، **نظام إدارة الجودة الإيزوISO - مدخل لتحسين أداء الجامعات**-، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، ط1.

14- سوادي حامد عطية، (1993)، **دليل الباحثين في الإدارة والتنظيم**، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض.

15- سلمان منى شاكر، (2021)، **تطبيق معايير التميز للتعليم التقني على جودة مخرجات التعليم العالي الإلكتروني: المعهد التقني الصويرة أنموذجا**، مجلة اقتصاديات الأعمال للبحوث التطبيقية، العدد (خاص-ج1).

16- عباس زهرة، (2020)، **حوكمة الجامعات وأثرها على جودة مخرجات التعليم العالي لتحقيق التنمية المستدامة – دراسة استقصائية على عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعات الشرق الجزائري-**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة الأعمال والتنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف1.

17- عميرة أسماء،(2013)،**إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي** – دراسة حالة جامعة جيجل-، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل، السنة الجامعية 2013/2012.

18- عطا عدي، (2011)، **معايير الجودة والأداء والتقييم في مؤسسات التعليم العالي فيضوء التجارب المعاصرة للجامعات الرصينة في العالم**، دار البداية، عمان، ط1.

19- قاصدي فايزة وطبيب فتيحة، (2017)، **مفهوم الجودة في التعليم العالي**، مجلة جيل العلوم الانسانية والاجتماعية، مجلة علمية دولية محكمة تصدر شهريا عن مركز جيل البحث العلمي، المجلد4، العدد 27.

20- رزق الله حنان، (2010)، **أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة** -دراسة ميدانية لعينة من كليات جامعة منتوري قسنطينة-، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، السنة الجامعية 2010/2009.

21- رقاد صليحة، (2014)، **تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته -دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري-**، رسالة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف1، السنة الجامعية 2014/2013.

22- شاكر مجيد سوسن، (2014)، **الجودة في المؤسسات والبرامج الجامعية**، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن.

23- شاكر مجيد سوسن والزيادات محمد عواد، (2007)، **إدارة الجودة الشاملة: تطبيقات في الصناعة والتعليم**، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن.