تقرير عن أعمال المؤتمر الخامس لكلية التربية بجامعة البحرين حول جودة التعليم الجامعي الذي عقد في الفترة 11 – 13 نيسان 2005م

الأستاذ الدكتور محمد خير الفوال

كلية التربية

جامعة دمشق

مقدمة:

إن موضوع جودة التعليم العالي هو من أهم المواضيع التي يهتم بها البـــاحثون فـــي المجال الإداري التربوي والتعليمي في التعليم الجامعي في أيامنا هذه، فيكاد لا يخلـــو مؤتمر تربوي أو تعليمي له علاقة بالتعليم العالي في العالم أو في الوطن العربي مـــن الإشارة إلى موضوع جودة التعليم وأهميته، والدراسات حوله تتزايد تزايـــداً كبيـــراً. ولعل أحد أهم الأسباب التي دعت إلى الاهتمام بالجودة على مستوى التعليم الجـــامعي ظاهرة العولمة وتحدياتها، وزيادة الطلب على التعليم العالي عالمياً وعربيـــاً وظهـــور مفهوم اقتصاد المعرفة وما يتعلق به من نظريات، وظهور أنواع أخرى مـــن التعلـــيم الجامعي كالتعليم الافتراضي والتعليم الإلكتروني والتعليم المفتوح والتعلـــيم الخـــاص

وغيره.

وقد عقد على المستوى العربي مؤتمرات كثيرة منذ بدايات القرن الحالي حول موضوع جودة التعليم العالي منها المؤتمر الخامس لكلية التربية بجامعة البحرين تحت عنوان "الجودة في التعليم الجامعي" الذي عقد في جامعة البحرين في الفترة بين11-13نيسان 2005م والذي نحن بصدد تناوله.

لقد جاء انعقاد هذا المؤتمر استجابة لحاجة ملحة في الإحاطة بمفهوم الجودة في التعليم الجامعي الحديث نسبياً على مستوى الوطن العربي بجامعاته، وفي الاطلاع على أهم التجارب العربية والعالمية في هذا المجال.

شارك في المؤتمر أربعة وخمسون باحثاً من مختلف أقطار الوطن العربي من خليجه إلى محيطه. وقد كان لمعد هذا التقرير وبعض من زملائه السوريين شرف تمثيل الجامعات السورية وتجاربها في هذا المجال، وفيما يلي عرض موجز عن أعمال هذا المؤتمر الذي يعد من أهم المؤتمرات التي عقدت على مستوى الوطن العربي في مجال التعليم العالي، خاصة وأنه ضم كثيراً من الباحثين المتخصصين وعرضاً لعدد من التجارب القيّمة لبعض الجامعات العربية والعالمية.

أهداف المؤتمر:

هدف المؤتمر إلى رفع مستوى جودة التعليم الجامعي من خلال تعرف الأسس والأنظمة والمعايير المتعلقة بجودة التعليم الجامعي والاطلاع على تجارب الجامعات العربية والعالمية في هذا المجال والخروج بتوصيات ومقترحات بهذا الخصوص.

محاور المؤتمر:

توزعت أوراق العمل والأبحاث التي قدمت في المؤتمر في أربعة محاور

رئيسة، وهي كما يلي :

المحور الأول: إدارة الجودة الشاملة

1 – الأسس النظرية لفلسفة إدارة الجودة الشاملة ومنطلقاتها.

2 – عرض تجارب إدارة الجودة الشاملة في الجامعات ومعوقات تطبيقها.

المحور الثاني: الاعتماد الأكاديمي

1 – فلسفة الاعتماد الأكاديمي ومؤسساته ونظمه.

2 – عرض تجارب الجامعات في مجال الاعتماد الأكاديمي.

المحور الثالث: نظم التصنيف والجوائز العالمية في التصنيف

1 – الجوائز العالمية للتميز في التعليم الجامعي، فلسفتها ومنطلقاتها وتجارب الجامعات في مجالها.

2 – عرض تجارب عالمية في هذا المجال.

المحور الرابع: النظم الحديثة للتعليم وتحديات ضمان الجودة فيها

1 – استخدامات التكنولوجيا في التعليم الجامعي.

2 – تجارب الجامعات في استخدامات التكنولوجيا وضمان الجودة فيها.

الأفكار الواردة في المؤتمر :

قدم الباحثون المشاركون بالمؤتمر عدداً من الأفكار والتجارب المتعلقة بجـــودة التعليم الجامعي تمثل بعضها بما يلي :

- تقدم **معدّ هذا التقرير** بدراسة بعنوان "أهمية مشاركة الطلاب في تقـــويم جـــودة

التعليم العالي وفقاً لمبدأ الجودة الكلية"، وقد هدفت إلى إبراز أهمية مشاركة الطلاب في إدارة مؤسسات التعليم العالي وفي عملية تأمين جودة التعليم فيها وفقاً لمبدأ الجودة الكلية وتحديد أدوارهم على المستويات القانونية والتشريعية والمحلية، والفوائد الممكن جنيها من هذه المشاركة في مؤسسات التعليم العالي. وقد حُددت مشكلة الدراسة في أن أكثر الدراسات التي تتعلق بجودة التعليم الجامعي في كثير من بلدان الوطن العربي لا تعطي القدر الكافي من الاهتمام بموضوع مشاركة الطلاب في إدارة الجامعة وتأمين جودة التعليم فيها. وتضمنت الدراسة الإجابة عن خمسة أسئلة تتعلق بموقع عنصر الطلاب في عملية تأمين جودة التعليم العالي، وأدوارهم فيها، وطرائق تحقيق مشاركتهم في تقويم جودة التعليم وفوائد هذه المشاركة وعوائقها. وقد عرضت الدراسة العديد من الدراسات السابقة التي تتعلق بموضوع مشاركة الطلاب في تقويم جودة التعليم، ثم تطرقت إلى عرض بعض طرائق تحقيق مشاركة الطلاب في جامعات عالمية عديدة على الصعيدين القانوني والإداري. وقد ذكر الباحث عشر فوائد لمشاركة الطلاب في تقويم الجودة أهمها تحقيق مبدأ مشاركة جميع العناصر المؤلفة للنظام التعليمي في إدارة المؤسسة التعليمية، ونشر ثقافة الجودة على مستوى المؤسسة التعليمية ككل وزيادة مستوى رضا الطلاب عن مؤسستهم التعليمية وتحديد مواضع القوة والضعف في مكونات العملية التعليمية من وجهة نظر المستفيد الأولي منها، والاستفادة من وجهات نظر الطلاب لتطوير المؤسسة التعليمية وإضافة الشرعية على عمليات التقويم والمتابعة المستمرة لتحسين مستوى الجودة في المؤسسة التعليمية. أما بالنسبة للمعوقات فقد رأت الدراسة أن من أهم معوقات مشاركة الطلاب في تقويم الجودة عدم اهتمام الإدارة الجامعية وأعضاء الهيئة التدريسية بهذه المشاركة واعتبارها هامشية مكملة، وعدم احترام مبدأ الشفافية في أنظمة التعليم العالي، والنظرة الفوقية التي قد يملكها بعض أعضاء الهيئة التدريسية أو

الجهاز الإداري وعدم قبولهم أن يكونوا محل تقويم من قبل طلابهم.

وقد خلصت الدراسة إلى عدد من المقترحات تضمنت إعطاء أهمية أكبر لموضوع مشاركة الطلاب في إدارة مؤسسات التعليم العالي من قبل الباحثين العرب، واعتبار مشاركة الطلاب في تقويم العملية التعليمية أحد المعايير الرئيسة التي يقاس على أساسها مستوى جودة التعليم في الجامعات والمؤسسات التعليمية العربية، والاستفادة من التجارب الناجحة في جامعات الدول المتقدمة في هذا المجال وإيجاد صيغة قانونية وتشريعية تكفل حق الطلاب في المشاركة في عملية تأمين جودة التعليم العالي الذي يتبعون له، وإجراء دراسات حول قياس رضا الطلاب والمستفيدين الآخرين من العملية التعليمية وإيجاد مقاييس موحدة في الدول العربية حتى يتسنى للمؤسسات التعليمية العربية المقارنة فيما بينها في هذا الموضوع.

- وتقدم **الأستاذ الدكتور أحمد كنعان** الوكيل العلمي لكلية التربية بجامعة دمشق بورقة عمل بعنوان "الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي في الجمهورية العربية السورية بين الواقع والمأمول : دراسة ميدانية في كلية التربية في جامعة دمشق – برنامج إعداد المعلم أنموذجاً"، ويجيب الباحث في ورقة عمله عن سؤالين رئيسين أولهما تعلق بمعرفة مدى تطبيق مبادئ الجودة والاعتماد الأكاديمي في كلية التربية – قسم معلم الصف – بجامعة دمشق من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية، والثاني تعلق بمعرفة مدى تطبيق مبادئ الجودة والاعتماد الأكاديمي من وجهة نظر طلبة السنة الرابعة من القسم المذكور. وقد تعرّض الباحث لموضوع مفهوم الجودة الكلية وتطبيقاتها في المجال التربوي (مؤسسات التعليم العالي)، ولموضوع الاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي من حيث مفهومه وأهدافه وهيئاته ومراحل تطبيقه ومعاييره. وفيما يخص معايير الاعتماد فقد وردت في ورقة العمل معايير عديدة تندرج ضمن أحد عشر

محوراً تضمنت رسالة الجامعة وأهدافها، التخطيط والتقويم، التنظيم والإشراف على المؤسسة، والبرامج والتدريس، وأعضاء هيئة التدريس، والخدمات الطلابية، والمكتبة ومصادر المعلومات، والمصادر المادية والمبنى الأساسي، والانفتاح أمام الجمهور، والنزاهة. أما في الإطار الميداني فقد اتبع كنعان المنهج الوصفي التحليلي في البحث، وكان من أدوات البحث مقياس قام بإعداده واستخدم فيه فئات ثلاث لتقويم بنوده المختلفة ("غير محقق"، "محقق لحدٍ ما"، "محقق") وأسماه "مقياس تقويم برنامج إعداد المعلم"، وقد تألف هذا المقياس من قسمين رئيسين أولهما يتعلق بقياس مخرجات برامج إعداد المعلم في مجالات الإعداد المهني والأكاديمي والثقافي والاجتماعي، وتعلق ثانيهما بتقويم برامج إعداد المعلم/ اختصاص معلم صف في المجالات المتعلقة بأهداف البرنامج ومحتواه والإدارة التعليمية واحتياجات البرنامج وأعضاء الهيئة التدريسية وطرائق التدريس والمنشآت وتقنيات التعليم والتقويم. وقد طبق الباحث القسم الأول من المقياس على ثمانية من أعضاء الهيئة التدريسية، وطبق القسم الثاني على 148 طالباً وطالبةً من طلبة السنة الرابعة.

وقد كان من أهم نتائج الدراسة ما يلي :

- أن مبادئ الاعتماد الأكاديمي لم تتحقق في جميع مجالات إعداد المعلم المهنية والأكاديمية والاجتماعية – الشخصية، والثقافية، ومن ثم لم تحقق رضا المستفيدين من هذه البرامج، وأن هناك حاجة ماسة إلى إعادة النظر فيها بما يتلاءم مع متطلبات الطلاب المعلمين.
- أن برامج إعداد المعلم لم تحقق كل الأهداف المحددة لها مسبقاً، وأن هناك حاجة لإعادة تطوير المحتوى من حيث اختياره وتنظيمه وتصميمه بما يتلاءم مع المعايير العالمية لبرامج إعداد المعلمين، وأن مبادئ الاعتماد الأكاديمي في إدارة

برامج إعداد المعلم لم تتحقق كلها، ورأى كنعان أنه من الضروري جداً مشاركة أولياء الأمور والفعاليات الاجتماعية والاقتصادية في وضع برنامج إعداد المعلم وتدريبه وتعزيز الصلة بين الكلية وأولياء الأمور والمجتمع المحلي.

- عدم تحقق ما يتعلق بتطبيق مبادئ الاعتماد الأكاديمي في مجال اختيار تقنيات التعليم وتوظيفها في العملية التعليمية ومناسبتها وكفايتها لبرامج إعداد المعلم.

- يؤخذ على التقويم عدم تناوله لجميع جوانب العملية التعليمية، وعدم وجود معايير واضحة ومناسبة لتحديد مستوى الأداء الجيد، وغيرها مما يرتبط بعملية التقويم كالأهداف والأساليب والغاية من عملية التقويم في ضبط سير العملية التعليمية.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من المقترحات تضمنت تبني المقياس المطور واستخدامه كأداة للتقويم الذاتي، وإعداد مقاييس مشابهة تشمل كلية التربية بأقسامها كلها، وضرورة تشكيل هيئة اعتماد وطنية سورية وعربية لتوحيد أساليب العمل في مؤسسات التعليم العالي على مختلف المستويات، ووضع دليل إرشادي يضم إجراءات عملية تطبيقية لآلية التقويم بناءً على تطبيق المعايير من أجل رصد الواقع وتطويره.

- وقد قدم **الأستاذ الدكتور أحمد الخطيب** من كلية التربية في جامعة اليرموك في الأردن في دراسته بعنوان "نموذج مقترح لإصلاح التعليم العالي وتجديده" عرضاً لأهم نماذج تطبيق الجودة الكلية، وصمم نموذجاً أسماه "نموذج الخطيب لإدارة الجودة الشاملة" يتألف من ثمانية وعشرين عنصراً رئيساً تتفاعل سوية لتطبيق مبدأ إدارة الجودة الكلية بشكلها الصحيح في مؤسسات التعليم العالي، ومن أهم العناصر المؤلفة لهذا النموذج رضا العملاء والزبائن، والثقافة التنظيمية المشتركة، وإيجاد نوع من التوازن بين حاجات الأفراد وحاجات التنظيم، والتحسين المستمر للمدخلات والعمليات، والتركيز على رسالة المؤسسة، والتزام

مبدأ المشاركة في صنع القرار والسلطة، واعتماد قاعدة معلوماتيـــة، والاهتمـــام بموضوع التغذية الراجعة، واعتماد المقاييس الكمية وغيرها من العناصر. ويرى الخطيب أن هذا النموذج يتصف بالحداثة والشمولية، وهو مصمم لتطبيقـــه فـــي قطاع الإدارة العامة وإدارة القطاع التربوي على وجه الخصوص خلافـــاً لبقيـــة النماذج السابقة التي كانت مصممة لتطبيقها في القطاع الـــصناعي وقطـــاع إدارة الأعمال.

- وقد تقدم **الأستاذ الدكتور محمد وحيد صيام** أستاذ تكنولوجيا التعليم في جـــامعتي البحرين ودمشق بورقة عمل بعنوان "التعليم عن بعد كأحد نماذج التعليم العـــالي وبعض مجالات ضبط الجودة النوعية في أنظمته"، وقد ذكر صيام ضمن دراسته هذه ثماني مراحل لتطبيق نظام الجودة في التعليم تتمثل في مرحلة التقييم ومرحلة تطوير وتوثيق نظام الجودة ومرحلة تطبيق نظام الجودة ومرحلة إعداد بـــرامج ومواد التدريب ومرحلة التدريب ومرحلة المراجعة الداخلية ومرحلـــة المراجعـــة الخارجية ومرحلة الترخيص. وقد ذكر أيضاً العديد من فوائد تطبيق الجودة فـــي التعليم أهمها الارتقاء بمستوى الطلاب في جميع جوانـــب شخـــصياتهم والوفـــاء بمتطلباتهم وتمكين إدارة المؤسسة الجامعية من حل المشكلات بـــالطرق العلميـــة الصحيحة والتعامل معها، والترابط والتكامل بين جميع الإداريين وهيئة التـــدريس في المؤسسة الجامعية والعمل بروح الفريق. أما فيما يتعلق بمعايير ضبط الجودة النوعية في أنظمة التعليم عن بعد، فقد صنفها صيام في أربعة مجـــالات رئيـــسة أولها تطوير المقررات الدراسية (ويتفرع عنها معايير تتعلـــق بالمـــادة العلميـــة، وبالعنصر البشري، وبعملية التقويم)، وثانيها آلية التوصيل (ويتفرع عنها معايير وإجراءات توزيع المواد التعليمية المطبوعة والمـــسموعة والمرئيـــة، ومعـــايير وإجراءات تتعلق بالعنصر البشري، ومعايير تتعلق بكيفية تقديم المواد للدارسين)، وثالثها عملية الإشراف الأكاديمي (ويتفرع عنها معايير وإجراءات تتعلق بعمليـــة

التفاعل، ومعايير وإجراءات تتعلق بدور المشرف الأكاديمي في التعليم عن بعد)، أما المجال الرابع فيتمثل في نظام التقويم (ويتفرع عنه معايير تتعلق بالتدريبات، ومعايير تتعلق بأسئلة التقويم الذاتي، ومعايير تتعلق بالتعيينات، ومعايير تتعلق بالاختبارات). وقد توصل صيام إلى أن عملية ضبط الجودة النوعية في أنظمة التعليم عن بعد تشكل تحدياً كبيراً في أول الأمر ولكنها تسهم بشكل فاعل من أجل الارتقاء بهذا النمط من التعليم ليحقق أهدافه بأفضل الوسائل.

- أما **الدكتور محمد مقداد** من قسم علم النفس في كلية التربية بجامعة البحرين فقد قدم ورقة عمل بعنوان "تحسين جودة التعليم العالي : من إدارة الجودة الشاملة إلى الأرغونوميا" والأرغونوميا وفقاً كما أوردها مقداد هي "دراسة القدرات والخصائص الإنسانية التي تؤثر في تصميم الآلات والأدوات والأنظمة وأماكن العمل" أو هي "الدراسة العلمية المهتمة بفهم التفاعل بين الإنسان وعناصر النظام الأخرى كالآلات والعدد"، وهي تسعى إلى تطبيق النظريات والقوانين لزيادة سعادة الإنسان العامل وفعالية النظام. وقد رأى مقداد أن الأرغونوميا والجودة متداخلان، فإذا ما طبقت الأرغونوميا فإنها تؤدي إلى تحسين الجودة. كما أن أنظمة الجودة الممارسة حالياً في مؤسسات الصناعة والأعمال وغيرها تيسر تطبيق الأرغونوميا. أما في مجال التعليم العالي فقد أورد مقداد أهم المجالات التي تتعلق بها وهي : ا) المناهج الأكاديمية، إذ تسعى أرغونوميا التعليم إلى ضمان الصياغة الجيدة للأهداف التربوية والكتابة السليمة لمحتويات المقررات والتصميم الجيد للكتب المدرسية؛ 2) التدريس ويتضمن طرائق التدريس والتطبيق التربوي لنظريات التعلم، ووسائل التدريس المختلفة، والمشجعات على التدريس ومسهلاته (كالحوافز والتعزيز وإثارة الدافعية للتعلم...)، والعلاقة التفاعلية بين الطالب (المتعلم) والأستاذ (المعلم)، والتواصل الأكاديمي (اللغة وأنواعها واستخداماتها المختلفة)؛ 3) تطوير الأداء الأكاديمي؛ 4) تنمية الأفراد (الإداريين

الأساتذة والطلاب) وتطويرهم؛ 5) تصميم المحيط (أو البيئة)، حيث يرى الباحث أن للأرغونوميا دوراً مهماً في كل من المجالات المذكورة. وقد انتهى الباحث إلى أن التربة الأكاديمية لم تكن تربة خصبة تنمو فيها كل مشاريع إدارة الجودة الكلية، فالطبيعة الداخلية للتعليم العالي وكذا ثقافته المتميز تعمل، برأي مقداد، ضد الكثير من مبادئ إدارة الجودة الكلية التي لم تتمكن أبداً من الحصول على موضع قدم راسخ في المعاهد والمؤسسات الأكاديمية. ويرى مقدم الورقة أن الحل يتمثل في تطبيق الأرغونوميا في التعليم الجامعي ما يؤدي إلى تحقيق الجودة المنشودة فيه.

- وهناك ورقة عمل بعنوان "إدارة الجودة الشاملة مدخل لإصلاح التعليم الجامعي في الوطن العربي" تقدم بها **الدكتور بدر سعيد علي الأغبري** أستاذ ورئيس قسم الإدارة والتخطيط التربوي في كلية التربية بجامعة صنعاء في اليمن. وقد قام الأغبري في ورقة عمله بعرض واقع التعليم الجامعي في الوطن العربي ورأى أنه على الرغم من ارتفاع نسب الإنفاق على التعليم العالي في الوطن العربي التي تقارب النسب السائدة في الدول المتقدمة وتزايد عدد المؤسسات التعليمية، فقد حافظت الجامعات العربية على أنظمتها التقليدية المستوردة وتبعيتها العلمية للجامعات الأجنبية، ورأى أن غالبية الجامعات العربية ينحصر اهتمامها في عملية التدريس فقط ولا يتجاوز ذلك نحو تأسيس مراكز البحوث التي تمثل في جوهرها امتداداً للنشاط البحثي الأكاديمي نحو المجالات التطبيقية أو التخصصية.

وقد رأى الأغبري أن تطبيق مدخل إدارة الجودة الكلية في المؤسسات التعليمية العربية أصبح ضرورة ملحة لتغيير النمط الإداري القائم بها.

وبعد المقارنة بين المعايير العالمية للجودة من حيث الأهداف ومجالات الاهتمام والجدارة العالمية والوقت اللازم لتنفيذ برامج الجودة وتوظيف المعلومات، تم

استعراض الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها مؤسسات التعليم العالي من خلال تطبيق أنظمة إدارة الجودة الكلية، التي كان أهمها رفع كفاية المؤسسة الجامعية في فهم حاجات العملاء (المستفيدين) ورغباتهم، وزيادة القدرة التنافسية لمؤسسات التعليم العالي، والتكيف مع المتغيرات التقنية والاقتصادية والاجتماعية بما يخدم تحقيق الجودة المطلوبة، وتحقيق رضا العميل (المستفيد) وتلبية رغباته ومتطلباته، والتميز في الأداء والخدمة عن طريق التطوير والتحسين المستمرين.

وقد خلصت الدراسة إلى أنه يمكن وضع إطار عام لتطوير التعليم الجامعي العربي كأحد روافد التنمية البشرية يتضمن سبعة وعشرين محوراً أهمها الأخذ بمنهج إدارة الجودة الكلية في إدارة مؤسسات التعليم الجامعي، وتحديث عمليات الاتصال والإدارة في المؤسسات التعليمية وانطلاقها لمواكبة العصر، وإعادة النظر في المناهج الدراسية الحالية بمؤسسات التعليم الجامعي والعمل على تغييرها أو تعديلها لتواكب التنمية والتركيز على استخدام الوسائط المتعددة في عمليات التدريس الجامعي والاستفادة من تقنيات التعليم عن بعد، والتأكيد على ضرورة ارتباط التعليم الجامعي بحاجة سوق العمل في عملية مستمرة وتحقيق التكامل بينهما، واشتراك الجميع في تحقيق الجودة ابتداءً من عمال النظافة وانتهاءً برئيس الجامعة، وغرس روح العمل الجماعي من خلال فرق العمل، والاهتمام بالعنصر البشري وتحقيق كل رغباته وإعطاؤه كل حقوقه.

- وقد ساهم **الدكتور رائد حسين الحجار** الأستاذ المساعد في الإدارة التربوية في قسم أصول التربية بجامعة الأقصى في قطاع غزة من فلسطين بورقة عمل بعنوان "التجربة اليابانية في الاعتماد وضمان الجودة لمؤسسات التعليم العالي، والدروس المستفادة منها". حيث عرض فيها واقع مؤسسات التعليم العالي في اليابان وتوصل إلى أن عدد المؤسسات التعليمية في اليابان حالياً وصل إلى ما يقارب 4700 مؤسسة تعليم عالٍ متميزة ومختلفة من حيث المهام والأهداف

وجهة الإشراف عليها، وأن نظام الاعتماد لهذه المؤسسات قد تحول من السيطرة المطلقة لوزارة التربية، إلى المشاركة الفعالة لوكالات الاعتماد الخارجية والمستقلة مثل هيئة اعتماد الجامعات اليابانية JUAA، وقد بين الحجار أن مجالات التقويم المؤسسي في الهيئة المذكورة هي المهمة، وتنظيم البحث والتعليم، وقبول الطلبة، والمناهج، والأنشطة البحثية، والهيئة التدريسية، والتسهيلات، ومصادر المعلومات، وحياة الطالب، والإدارة، والرقابة. وتوصل الحجار في نهاية دراسته إلى مجموعة من الصيغ لتحسين نظام الاعتماد الفلسطيني مثل تبني التقويم المؤسسي الشامل، والتخطيط الاستراتيجي لضمان الجودة، وإجراء عمليات إعادة الاعتماد للمؤسسات الحالية، وتحسين ثقافة الجودة في الجامعات، والاهتمام بجوانب البحث والخدمة المجتمعية إلى جانب التعليم عند تقييم الجامعات.

- أما **الأستاذة الدكتورة صباح حسن الزبيدي** من كلية التربية للبنات بجامعة بغداد في العراق فقد تقدمت بورقة عمل بعنوان "عرض بعض تجارب إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي عالمياً وعربياً مع التركيز على تجربة العراق" تناولت فيها العديد من تجارب تطبيق أنظمة إدارة الجودة الكلية على المستوى العالمي والعربي والعراقي، وقد شملت تجربة الولايات المتحدة الأمريكية وتجربة بريطانيا وتجربة كندا وتجربة سنغافورة وتجربة دولة الإمارات العربية المتحدة وتجربة مصر، وقد توصلت الزبيدي من دراستها لهذه التجارب إلى أن الجودة أصبحت مفهوماً متعدد الأغراض والأبعاد فقد دخلت مجال التعليم الجامعي وشملت جميع عناصر النظام التعليمي من وظائف وأنشطة وبرامج التعليم الجامعي والبحوث العلمية والمنح الدراسية والمدرسين والطلاب والمباني وغيرها من العناصر.

أما بالنسبة لتجربة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي العراقي فقد

ذكرت الزبيدي أن نظم إدارة الجودة الشاملة طبقت في الجامعات العراقية اعتماداً على المواصفة ISO 9000 الخاصة بإدارة الجودة، وأنه تم تطبيق الملف التقويمي لقياس كفاءة النظام وفق محورين اثنين هما : محاور النظام (مدخلات – عمليات – مخرجات)، ومجالات النظام (هيكلية النظام، والخدمات الجامعية، والتدريس، والطالب، والمناهج، وطرائق التدريس، والبحث العلمي، والخدمات المجتمعية). وقد طبق هذا الملف التقويمي في قياس الأداء في العراق منذ عام 1992 إلى وقت إجراء البحث. ومن أهم الاستنتاجات التي توصل إليها البحث أن تطبيق إدارة الجودة الكلية في التعليم الجامعي من شأنه تضمين اختيار الأفراد الصالحين للعمل ضمن مؤسسات التعليم الجامعية وتفادي المحسوبية على حساب العمل في الدراسة، وتنمية المنافسة بين الجامعات، وأن تطبيق إدارة الجودة الكلية ممكن على أعضاء الهيئة التدريسية، والمناهج، والإدارة الجامعية، والطلبة. وقد اقترحت الباحثة في النهاية الأخذ بالتجارب العالمية والعربية في مجال إدارة الجودة الكلية والتعليم الجامعي من خلال الدراسة والتحليل وانعكاسها في الميادين العملية التعليمية، واقترحت إجراء المزيد من التجارب على التعليم الجامعي في ظل إدارة الجودة الكلية لمعرفة الجوانب الإيجابية والسلبية وتعزيز الإيجابية منها.

- أما عن معوقات رفع مستوى الجودة في التعليم العالي في الجزائر فقد تناولها **الدكتور علي براجل** رئيس قسم علم النفس وعلوم التربية بجامعة الحاج لخضر في باتنة بالجزائر في ورقة عمل بعنوان "المواقف المعوقة في رفع مستوى الجودة في التعليم العالي : الجزائر نموذجاً" إذ تضمنت ورقة العمل معوقات رئيسة عديدة تمثلت في مركزية التعليم العالي أو عدم استقلاليته، وضعف التأطير العلمي (الموارد البشرية)، ونظام القبول الشمولي للطلبة، وصعوبات التحصيل الدراسي لأسباب كثيرة (منها ضعف مستوى الطلاب والانفصال المعرفي

وتشعب تنظيم تخصصات التعليم العالي وكثرة الأساتذة المساعدين ذوي الكفايات العلمية المنخفضة وقلة المراجع العلمية وقدمها)، وطبيعة التقويم الجامعي (حيث تستهلك فترة الامتحانات ثلث السنة الدراسية وغالباً ما تنتهي السنة الدراسية دون إتمام البرنامج الدراسي)، وفلسفة التوجيه واختيار التخصصات العلمية (ضعف الإرشاد التربوي والتعليمي وتوجيه التلاميذ الذين يحصلون على شهادة البكالوريا بمعدلات منخفضة قسرياً إلى الفروع التي لا تنسجم مع تكوينهم العلمي والتي لا تتناسب مع ميولهم ورغباتهم). هذا بالإضافة إلى العديد من المعوقات التي تتعلق بعدم وضوح الأفق العلمي في استراتيجيات التعليم العالي، وعدم التوازن في التكوين النوعي في البرامج العلمية، وبيروقراطية التسيير الإداري والتعامل الوظيفي، وارتفاع نسبة الإناث في التعليم العالي عن الذكور والهدر التعليمي (الفاقد التعليمي)، وضعف الاعتمادات المالية المخصصة للتعليم العالي.

وقد رأى براجل أن ما يقدم من المعارف العلمية في الجامعات، وما يقدمه التعليم العالي إلى المجتمع في شكل نواتج تعليمية لا يعبر عن الجهود المبذولة ولا عن الطموحات المأمولة، سواء على المستوى القريب أو البعيد، ولكن ذلك لا يمنع من بذل المزيد من الجهود لتحسين مستوى التعليم وتفعيل نشاط المؤسسات التعليمية وإثبات قدرات الخريجين وكفاياتهم لنيل رضا المجتمع، والمساهمة الفعالة في التنمية الاجتماعية والاقتصادية.

وقد انتهى براجل في دراسته إلى العديد من المقترحات أهمها تحديد الأهداف التعليمية تحديداً واضحاً في ضوء فلسفة تربوية محددة تؤدي إلى قياس مستوى الجودة المحققة من خلال العمل التعليمي كله، وتكييف البرامج العلمية والمناهج الدراسية وتحديثها وفقاً للبيئة المحلية والأوضاع العالمية الراهنة، والحد من القبول الكلي للناجحين في شهادة البكالوريا، وإعادة النظر في نظام التقويم الجامعي المعمول به حالياً.

- وقد تقدم **الدكتور قاسم نايف علـــوان** رئيس قسم إدارة الأعمال في كلية الاقتصاد بجامعة التحدي في سرت في ليبيا بورقة عمل بعنـــوان "إدارة الجـــودة الـــشاملة وإمكانية تطبيقها في كليات جامعة التحدي". وتجيب الدراسة عن الـــسؤال : مـــا درجة إمكانية تطبيق إدارة الجودة الكلية في كليات جامعة التحدي من وجهة نظر العاملين فيها ؟، وقد صمم علوان استبانة خاصة لقياس درجة إمكانية تطبيق إدارة الجودة الكلية في مجالات خمسة للجودة هي : الإدارة الجامعيـــة، والتـــشريعات واللوائح الجامعية، والتركيز على العميل الجامعي، وتقويم الوقايـــة، والتحـــسين المستمر. وقد تألفت عينة الدراسة من 38 إدارياً و80 عضو هيئة تدريسية، وقـــد دلت نتائج الدراسة على أن البنى الداخلية والتنظيمية لجامعة التحدي وكلياتها غير مهيأة بوضعها الحالي لقبول تطبيق مبادئ إدارة الجودة الكلية وفلـــسفتها، وفـــي مقدمة المجالات التي تحتاج إلى تغيير جوهري مجال التحسين المستمر الذي كان أضعف حلقة في سلسلة ثقافة جامعة التحدي وكلياتها. أما أعلى مجال مهيأ للقبول بمبادئ إدارة الجودة الكلية وفلسفتها فهو مجال التشريعات واللوائح الجامعية.

وقد قدم علوان عدداً من التوصيات أهمها العمل على تطبيق استراتيجية للتحسين المستمر لأداء جودة التعليم العالي من خلال تحليل العمل فـــي كليـــات الجامعـــة وتقويمه في ضوء أسس ومبادئ إدارة الجودة الكلية، وضرورة تعريـــف جميـــع العاملين بمفاهيم إدارة الجودة الكلية ومبادئها وتأسيسي ثقافة جديدة للجـــودة فـــي كليات الجامعة تركز على مجموعة من القيم (منها العمل الجامعي، والمـــشاركة في اتخاذ القرار والتطوير المستمر لمهارات العاملين...).

ليس ذلك إلا بعض من كل وجزء يسير من عدد كبير من الدراسات والأفكـــار والأبحاث الهامة التي نوقشت في هذا المؤتمر، وقد حاول معـــد التقريـــر الاختـــصار والإجمال ما أمكن أملاً في أن يكون قد وفق في تقديم صورة عامـــة عـــن الأعمـــال المقدمة.

توصيات المؤتمر:

انبثق عن المؤتمر عشر توصيات رئيسة كما يلي :

1. تعميم ثقافة الجودة الكلية وترسيخ القيم الموجهة لها في مؤسسات التعليم الجامعي والعالي.
2. اعتماد معايير عربية موحدة للجودة الكلية في التعليم الجامعي، تشمل كلاً من الأهداف والبرامج والطلبة والمدرسين والمنشآت والتمويل والإدارة والتقويم .....الخ
3. الإفادة من التجارب العربية والعالمية في ميدان الجودة وتطبيقاتها.
4. اعتماد نظام تقويم الأداء والمساءلة والمراقبة لمنسوبي المؤسسات التعليمية الجامعية من طلبة وأكاديميين وإداريين.
5. تأكيد العلاقة المتبادلة والمستمرة بين إدارة الجودة الكلية والاعتماد الأكاديمي بغية تحسين العملية التعليمية.
6. وضع آلية لتطبيق إدارة الجودة الكلية في مؤسسات التعليم الجامعي والعالي على المستويين المحلي والعربي.
7. إنشاء مجلس اعتماد أكاديمي على المستوى العربي للإشراف على تطبيق معايير الجودة الكلية ومنح شهادات الاعتماد وتقدير الجهود وتعزيزها.
8. عقد مؤتمرات وندوات تربوية دورية على المستويين المحلي والعربي بهدف تبادل الخبرات وتوحيد المصطلحات وتجاوز الصعوبات ومواكبة مستجدات العصر وثقافاته في ميدان الجودة الكلية والاعتماد الأكاديمي.

9. إصدار مجلة دورية خاصة بالجودة والاعتماد الأكاديمي على المستوى العربي.
10. تمهين التعليم في مراحله المختلفة والترخيص لمزاولته، وإعادة منح الترخيص كل خمس سنوات وفق معايير الجودة الكلية.

خاتمة:

إن المؤتمر الخامس لكلية التربية بجامعة البحرين كان خطوة هامة ورئيسة على طريق تطبيق أنظمة إدارة الجودة الكلية في الجامعات العربية، وأدى إلى تلاقح الأفكار وتبادلها وتوضيحها وإغنائها عبر المناقشات والمداولات الكثيرة التي تمت ضمنه سعياً من الباحثين إلى الارتقاء بمستوى التعليم الجامعي في الوطن العربي بأقطاره كافة ليكون أهلاً للمنافسة على المستوى العالمي وليكون عوناً على تنفيذ رغبات المجتمع العربي وتحقيق تطلعاته وأهدافه.

والله ولي التوفيق