

المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم
تونس

ضمان جودة مخرجات التعليم العالي في إطار حاجات المجتمع

أ.د/سيلان جبران العبيدي
أستاذ الإقتصاد بكلية التجارة والإقتصاد جامعة صنعاء
الأمين العام للمجلس الأعلى لتخطيط التعليم
الجمهورية اليمنية

ورقة عمل مقدمة

للمؤتمر الثاني عشر للوزراء المسنولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي:
"الموائمة بين مخرجات التعليم العالي وحاجات المجتمع في الوطن العربي"
بيروت 6 - 10 ديسمبر 2009م

مقدمة:

لقد ظهر مفهوم ضمان الجودة في التعليم الجامعي كنتيجة للانتقادات المتصاعدة لتدني نوعية التعليم العالي، وارتفاع كلفته، وانتشار التعليم العالي الخاص، والدفع بمؤسسات التعليم العالي نحو الاستقلال الذاتي، فضلاً عن المنافسة الحادة في سوق العمل، والتنافس العالمي بين مؤسسات التعليم العالي كنتيجة للتوجه العالمي للعولمة، وانتشرت لذلك الهيئات العالمية لضمان الجودة في التعليم العالي، التي عملت على تحديد السياسات والمعايير لضمان جودة البرامج في التعليم العالي، وأصبح لزاماً على مؤسساته الأخذ بها وتحقيقها في برامجها كمتطلب أساسي للاعتراف بها واعتمادها.

وتعاني مؤسسات التعليم العالي العربية تحديات تتصل بتدني نوعية مخرجاتها وعدم مواكبتها لاحتياجات سوق العمل وخطط التنمية في معظم البلدان العربية على حدٍ سواء، وإن كثيراً من تخصصات وبرامج هذه المؤسسات لم تعد تشكل ذات أولوية لحاجة المجتمع وأصبح سوق العمل المحلي مشبعاً منها، وتعاني مخرجاتها من البطالة وخاصة تخصصات العلوم الإنسانية والاجتماعية، وأصبحت بعض الأنظمة العربية مثقلة بتوظيف مخرجات هذه التخصصات في المؤسسات والهيئات والوزارات بهدف حل مشكلة البطالة السافرة لمثل هذه المخرجات، إلا أن القطاع الخاص يشترط لتوظيف هذه المخرجات توفر المهارات الإضافية الأخرى مثل اللغات الأجنبية والقدرة على استخدام الحاسب الآلي، إضافة إلى بعض المهارات والقدرة الشخصية الأخرى.

ونتيجة لذلك فقد سعت الكثير من الحكومات العربية إلى إصلاح مؤسسات التعليم العالي وتجويد مخرجاتها بإنشاء وتشكيل الهيئات أو المجالس المتخصصة للاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة التي تضمن من خلالها توطيد ثقافتها ببرامجها التعليمية وموائمة مخرجاتها مع متطلبات المجتمع وسوق العمل.

وتأتي هذه الدراسة لتلقى الضوء على خمسة محاور رئيسة أولها الإطار النظري لدراسة مفاهيم ومداخل ضمان الجودة للتعليم العالي التي بدأ الأخذ بها في مؤسسات التعليم العالي العربي ولم تطبقها كنظام فاعل على برامجها التعليمية، وثانيهما لدراسة واقع التعليم العالي ومدى موائمة مخرجاته لحاجات المجتمع وسوق العمل في البلدان العربية من خلال الدراسات المنجزة لواقع التعليم العالي لكل قطر عربي على حدة، ويناقد المحور الثالث واقع هيئات ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي القائمة لثلاثة عشر دولة عربية وآليات التنسيق بين هذه الهيئات، أما المحور الرابع فقد ركز على التجارب الناجحة لهيئات ضمان الجودة والاعتماد لسبع دول أجنبية وعربية، أما المحور الخامس فقد ناقش النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسة.

أولاً: الإطار النظري

مفهوم الجودة

من تعاريف الجودة:

- القدرة على تحقيق أهداف مرغوبة، باستخدام وسائل صحيحة.
- درجة توافق الخدمة المقدمة مع المقاييس و المعايير المتعارف عليها .
- تلبية حاجات الزبون (المستفيد) , وتحقيق رضاه , و الوفاء بتوقعاته باستمرار.
- ممارسة رقابية مجدية على العوامل الرئيسية التي تؤثر في نوعية التعليم العالي وتكاليفه.
- **كما تعرف الجودة** بأنها تأهيل المؤسسة للحصول على شهادة الجودة أي تحقيق متطلبات المواصفات العالمية ISO ، بعد إسقاطها على المؤسسة التعليمية، وإعادة صياغتها، لتصبح قابلة للتطبيق في التعليم العالي¹
- **كما تعرف الجودة** بأنها جملة من المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوفر لجميع عناصر العملية التعليمية بالجامعة سواء منها ما يتعلق بالمدخلات أو المخرجات التي تلبى احتياجات المجتمع ومتطلباته ورغبات المتعلمين وحاجاتهم وتتحقق من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر البشرية والمادية بالجامعة²
- وتعرف الجودة أيضاً بأنها: تكامل الملامح والخصائص لمنتج أو خدمة ما بصورة تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة أو معروفه ضمناً ، أو هي مجموعة من الخصائص والمميزات لكيان ما تعبر عن قدرتها على تحقيق المتطلبات المحددة أو المتوقعة من قبل المستفيد³
- كما يعرفها معهد علوم الاتصالات بوزارة التجارة الأمريكية تعريفاً إجرائياً بأنها: جميع الأنشطة التي ينبغي القيام بها لضمان الالتزام بالمعايير والإجراءات التي تؤدي إلى مخرجات وخدمات تحقق متطلبات الأداء.
- ويعتبر مفهوم الجودة وفقاً لما تم الإتفاق عليه في مؤتمر اليونسكو للتعليم الذي أقيم في باريس في أكتوبر 1998م " أن الجودة في التعليم العالي مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل:

1. المناهج الدراسية
2. البرامج التعليمية
3. البحوث العلمية
4. الطلاب
5. المباني والمرافق والأدوات
6. توفير الخدمات للمجتمع المحلي
7. التعليم الذاتي الداخلي
8. تحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دولية

وتعتبر الجودة أحد أهم الوسائل والأساليب لتحسين نوعية التعليم والارتقاء بمستوى أدائه في العصر الحالي الذي يطلق عليه بعض المفكرين بأنه عصر الجودة ، فلم تعد الجودة ترفاً ترنو إليه المؤسسات التعليمية أو بديلاً تأخذ به أو تتركه الأنظمة التعليمية ، بل أصبح

ضرورة ملحة تملئها حركة الحياة المعاصرة ، وهي دليل على روح البقاء لدى المؤسسة التعليمية⁴.

إدارة الجودة و نظامها ودليلها⁵

- إدارة الجودة هي النشاطات المنسقة لتوجيه وضبط المؤسسة بالنسبة للجودة، وهي جزء من أنظمة الإدارة الأخرى كالإدارة الأكاديمية ، أو الإدارة المالية.
- نظام إدارة الجودة هو نظام إداري لوضع سياسة الجودة و أهدافها ،ولبلوغ هذه الأهداف.
- دليل الجودة هو الوثائق (معلومات - مخططات - مواصفات - إرشادات - إجراءات - تعليمات - رسوم - سجلات)، التي توفر معلومات منسقة عن نظام إدارة الجودة في المؤسسة.

مصطلحات الجودة⁶

- **تخطيط الجودة:** هو ذلك الجزء من إدارة الجودة الذي يركز على وضع أهداف الجودة، ويوصف العمليات التشغيلية الضرورية والموارد ذات الصلة لتلبية تلك الأهداف.
- **ضبط الجودة:** هو ذلك الجزء من إدارة الجودة الذي يركز على تلبية معايير الجودة.
- **ضمان الجودة:** هو ذلك الجزء من إدارة الجودة الذي يركز على توفير الثقة بأن معايير الجودة بالنسبة للمنتج المقصود ستكون محققة.
- **تحسين الجودة:** هو ذلك الجزء من إدارة الجودة الذي يركز على زيادة المقدرة على تحقيق معايير الجودة.

عناصر الجودة⁷

- جودة عناصر العملية التعليمية المكونة من الطلاب وأعضاء الهيئات الجامعية.
- جودة المادة التعليمية بما فيها من برامج وكتب وطرائق وتقنيات.
- جودة مكان التعليم بما يضمنه من صفوف ومختبرات ومكتبات وورش وغيرها.
- جودة الإدارة مع ما تعتمد عليه من قوانين وأنظمة ولوائح وتشريعات، وما تتبناه من سياسات وفسافات، وما تعتمد من هياكل ووسائل وموارد.
- جودة المنتج (الخريجون و الأنشطة البحثية ، و الخدمات المجتمعية).

آليات ضمان الجودة⁸

- نظم المعلومات المعززة (بيانات - تقارير - مسوحات - استبيانات) .
- نظم التقويم (لجان - هيئات - وكالات - وحدات) .
- نظم ضمان الجودة (لجان - هيئات - وكالات - مجالس.....) .
- نظم الاعتماد (هيئات - وكالات - مجالس..).
- نظم المقارنة و الإسناد إزاء جامعات و كليات مرجعية.
- نظم التمويل المرتبطة بمؤشرات الأداء ، المحفز للجودة .
- نظم الحوافز المخططة جيداً .
- نظم الاعتراف بالشهادات و البرامج و المؤسسات.

- نظم التصنيف التراتبي.
 - نظم امتحانات الكفاءة.
 - آليات أخرى (الرقابة الإدارية – مجالس الأمناء – جمعيات – مراكز – معاهد..).
- المبادئ الأساسية لأنظمة الجودة :

أصدرت المنظمة الدولية للمواصفات والمعايير منذ العام 1987 مجموعة من المعايير والمواصفات (بدءاً بمجموعة ISO-9000 لعام 1987 ومروراً بمجموعة ISO-9000 لعام 1994 ووصولاً إلى مجموعة ISO-9000 للعام 2000). وهذه المجموعات تركز على تحقيق ضمان الجودة وتكرسه، ويؤدي تطبيق هذه المجموعات إلى مزايا متعددة لمؤسسات التعليم العالي، فهي تحسّن جودة الأداء الجامعي، وتوحّد إجراءات العمل، وتوزّع المهام بفاعلية، وتحقق رضا الطلبة وسوق العمل والمجتمع عن خدمات التعليم الجامعي، وتحدد واجبات ومسؤوليات كادر الجامعة بدقة، وتؤدي إلى تعريف العاملين بألية وإجراءات العمل بصورة دقيقة، وتؤدي إلى التحقق والتأكد من تطبيق الإجراءات بدقة⁹ ، وتقوم أنظمة الجودة المبنية على أساس مواصفات ضمان الجودة ISO 9001/2/3 ، على سبعة مبادئ أساسية هي¹⁰:-

1. **التنظيم:** تتطلب مواصفات ضمان الجودة من المؤسسة أن تحدد مسؤوليات كل شخص، وصلاحياته، والتدخلات التنظيمية بينه وبين الآخرين، بحيث تضمن أن يتم دوماً إنجاز جميع الأعمال بشكل صحيح.
2. **توثيق نظام الجودة:** ويشمل إعداد دليل الجودة، والإجراءات، وتعليمات العمل أي توثيق كيفية القيام بجميع أنشطة العمل التي تؤثر على الجودة في المؤسسة.
3. **ضبط وثائق نظام الجودة:** ويشمل ذلك ضبط تطوير هذه الوثائق، ومراجعتها، والمصادقة عليها، وإصدارها، وتعديلاتها تجنباً للقيام بالأنشطة، أو الأعمال بطرق مخالفة لما هو معتمد.
4. **الاحتفاظ بسجلات الجودة:** ويهدف إلى تمكين المؤسسة من تتبع ما حدث في حال ظهور أي مشكلة ، وإظهار انه قد تم إتباع الإجراءات، وتعليمات العمل، كما يجب للجهات الخارجية (الزبائن ، أو الهيئات المانحة لشهادات المطابقة)، وللجهات الداخلية (المدققين الداخليين).
5. **التحقق من تنفيذ الأنشطة التي يشملها نظام الجودة:** ويشمل التحقق من التصميم، والمصادقة عليه وفحص المنتج أثناء عمليات التصنيع، للتأكد من مطابقته للمواصفات، وكذلك تدقيق نظام الجودة للتأكد من انه يعمل كما يجب، ومراجعة الإدارة لهذا النظام للتأكد من فاعليته.
6. **تحديد حالات عدم المطابقة، واتخاذ الأعمال التصحيحية المناسبة:** أي انه عند ظهور أي حالة عدم مطابقة ولها علاقة بنظام الجودة ، يتم تحديد أساس ظهورها ، واتخاذ الأعمال التصحيحية المناسبة لمنع حدوث ذلك مرة أخرى، والتأكد من فاعلية هذه الأعمال.
7. **تحسين التواصل والتفاهم والتعاون:** وهذا ينطبق على العلاقة بين الأقسام ، وعلى العلاقات ضمن القسم الواحد، ويهدف إلى منع حدوث الأخطاء عن طريق التأكد من أن كل شخص يعرف ما هو مطلوب منه.

مبررات وفوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

إن إدارة الجودة تساعد وبشكل منظم على إحداث عملية التغيير والتحديث في النظام التعليمي¹¹ وذلك لان نظرية الجودة الشاملة هي نظرية منظمة وطريقة متكاملة التطبيق يتم استخدامها وتوظيفها كآلية أو نظام في أثناء تحليل المعلومات واتخاذ القرارات اللازمة كما تركز مبادئ وعناصر مفهوم إدارة الجودة الشاملة كنظرية تطبيقية على أهمية تفعيل دور كل شخص في إطار النظام التعليمي من أجل التطوير والتحسين المستمر .

ويمكن إجمال فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في النقاط التالية:

1. إيجاد نظام شامل لضبط الجودة في الجامعات والذي يمكنها من تصحيح ومراجعة وتطوير المناهج الدراسية .
2. تساعد في تركيز جهود الجامعة على إتباع الاحتياجات الحقيقية للمجتمع وسوق العمل.
3. إيجاد مجموعة موحدة من الهياكل التنظيمية التي تركز على جودة التعليم في الجامعات والتي تؤدي إلى مزيد من الضبط والنظام فيها¹².
4. الارتقاء بمستوى الأداء الأكاديمي بصورة مستمرة.
5. تجاوز الآثار الناجمة عن غياب التنافسية في الأسواق العالمية للخريجين.
6. السيطرة على المشكلات التي تواجه العمليات الإدارية والحد من تأثيرها.
7. الاستجابة السريعة لحاجات المجتمع إلى خريجين بمواصفات عالية الجودة والتصدي لمشكلاته بخطط طموحة¹³.

بالإضافة إلى ذلك هناك فوائد أخرى تتمثل في :

1. تحسين نوعية الخدمات المتمثلة في مخرجات التعليم العالي .
2. رفع مستوى الأداء عند العاملين في المؤسسة التعليمية.
3. تخفيض تكاليف الخدمات والتشغيل.
4. العمل على تحسين وتطوير طرق وأساليب العمل.
5. زيادة الولاء والانتماء عند العاملين للمؤسسة التعليمية.
6. استمرار وزيادة قدرة المؤسسة على البقاء والمنافسة¹⁴.

صعوبات تطبيق إدارة الجودة في التعليم العالي العربي

1. غياب التنافسية في الأسواق العالمية لخريجي الجامعات العربية.
2. تدهور الإنتاجية في المجالات العديدة لخريجي الجامعات العربية .
3. تزايد البطالة بين الخريجين في الجامعات الخاصة والحكومية.
4. زيادة المعروض من الخريجين الجامعيين عن الطلب عليهم .
5. تقادم الهياكل الإدارية والتشبيث بقيم إدارية وثقافة تنظيمية يصعب الفكك عنها.
6. تغليب النظام على أعمال الفكر أي التطبيق المتطرف للنظم والقواعد والإجراءات.

7. ترسيخ الاعتماد على المركزية أي الاعتماد على الفرد وإضعاف دور المجموعات والمجالس.
 8. هيمنة القطاع الإداري على القطاع الأكاديمي.
 9. ضعف كفاءة الإداريين وبعض القيادات الأكاديمية.
 10. التعليم المعتمد على التلقين والاستظهار بدلا من التحليل والاستنتاج والابتكار.
 11. إجراء البحث العلمي لأغراض الترقية والكسب المادي .
 12. خدمة المجتمع تكون لبناء علاقات عامة وتحسين الصورة الإعلامية للمؤسسة التعليمية¹⁵.
- وهناك إشكاليات وتحديات تعوق الارتفاع بمستوى كفاءة وفعالية التعليم العالي العربي لعل من أهمها ما يلي :

- جمود استراتيجيات التعليم العالي العربي.
- ضعف الصلة بين البحث العلمي والممارسات التطبيقية في المجتمع .
- نقص التفاعل بين مؤسسات التعليم العالي وقطاعات الإنتاج .
- البون الشاسع بين إنتاج المعرفة واستخدامها في التطوير والإصلاح.
- ضعف العلاقة بين مخرجات التعليم العالي واحتياجات سوق العمل .
- زيادة الكم بين عدد الطلاب مقابل الكيف لمستوى التأهيل.
- ضعف الإنفاق على البحث العلمي .

متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي¹⁶

هذه المهام والمميزات والمبررات والأهداف لإدارة الجودة الشاملة بحاجة إلى إحداث متطلبات أساسية لدى المؤسسات التعليمية حتى تستطيع تقبل مفاهيم الجودة الشاملة بصورة سليمة قابلة للتطبيق العملي وليس مجرد مفاهيم نظرية بعيدة عن الواقع ، ولكي تترجم مفاهيم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية للوصول إلى رضا المستفيد الداخلي والخارجي للمؤسسة التعليمية ، فإن هناك الكثير من المتطلبات أهمها :

1. دعم وتأييد الإدارة العليا لنظام إدارة الجودة الشاملة.
2. ترسيخ ثقافة الجودة الشاملة بين جميع الأفراد كأحد الخطوات الرئيسية لتبني إدارة الجودة الشاملة ، حيث أن تغيير المبادئ والقيم والمعتقدات التنظيمية السائدة بين أفراد المؤسسة الواحدة يجعلهم ينتمون إلى ثقافة تنظيمية جديدة تلعب دورا بارزا في خدمة التوجهات الجديدة في التطوير والتجويد لدى المؤسسات التعليمية¹⁷.
3. تنمية الموارد البشرية كالمعلمين أو المشرفين الأكاديميين وتطوير وتحديث المناهج وتبني أساليب التقويم المتطورة وتحديث الهياكل التنظيمية لإحداث التجديد التعليمي المطلوب.
4. مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوي الأداء.
5. التعرف علي احتياجات المستفيدين الداخليين وهم الطلاب والعاملين والخارجيين هم عناصر المجتمع المحلي ، وإخضاع هذه الاحتياجات لمعايير لقياس الأداء والجودة¹⁸.
6. تعويد المؤسسة التعليمية بصورة فاعلة علي ممارسة التقويم الذاتي للأداء.

7. تطوير نظام للمعلومات لجمع الحقائق من أجل اتخاذ قرارات سليمة بشأن أي مشكلة ما.
8. تفويض الصلاحيات يعد من الجوانب المهمة في إدارة الجودة الشاملة وهو من مضامين العمل الجماعي والتعاوني بعيدا عن المركزية في اتخاذ القرارات.
9. المشاركة الحقيقية لجميع المعنيين بالمؤسسة في صياغة الخطط والأهداف اللازمة لجودة عمل المؤسسة من خلال تحديد أدوار الجميع وتوحيد الجهود ورفع الروح المعنوية في بيئة العمل في كافة المراحل والمستويات المختلفة¹⁹.
10. استخدام أساليب كمية في اتخاذ القرارات وذلك لزيادة الموضوعية وبعيدا عن الذاتية

ثانياً: التعليم العالي في البلدان العربية وحاجات سوق العمل والمجتمع

شهد التعليم العالي في الوطن العربي تزايد كمي متسارع في عدد مؤسساته الحكومية والخاصة والتوسع في عدد الكليات وزيادة في عدد الطلاب الملتحقين به ، حيث تشير أحدث البيانات²⁰ أن عدد الجامعات في الدول العربية بلغ 385 جامعة في العام 2008م مقارنة بـ 233 جامعة في عام 2003 بنسبة زيادة بلغت 65.2% وبواقع 152 جامعة ، حيث ارتفع عدد الجامعات الخاصة خلال نفس الفترة من (77) جامعة ليصل إلى (192) جامعة وبفارق زيادة (115) جامعة عن عام 2003، ليتساوى عددها مع عدد الجامعات الحكومية في الدول العربية بفارق جامعة واحدة لصالح الجامعات الحكومية.

وتحتل تونس المركز الأول بين مجموعة الدول العربية حيث تضاعفت فيها عدد الجامعات بمعدل 100% ليرتفع العدد من 22 جامعة ليصل إلى 44 جامعة منها 31 جامعة خاصة ، كما تزايد عدد الجامعات في الجزائر من 26 جامعة إلى 34 جامعة حكومية. وفي مصر تزايد عدد الجامعات بواقع (11) جامعة منها 7 جامعات خاصة ليصل العدد إلى 30 جامعة ، وفي الأردن تزايد بواقع (8) جامعات منها 6 خاصة ليبلغ 26 جامعة ، سوريا تزايد بواقع (4) جامعات خاصة ليصل إلى 9 جامعات ، واليمن تزايد بواقع (12) جامعات خاصة ليصل إلى 27 جامعة ، والسودان تزايد بواقع (7) جامعات ، منها 6 خاصة ليبلغ 35 جامعة ، وفي لبنان توجد جامعة رسمية واحدة و37 جامعة خاصة. وفي ليبيا تم إضافة جامعة خاصة (هانبيال) ليصل عدد الجامعات إلى 15 جامعة ، أما المغرب فقد ارتفع عدد الجامعات فيه من 14 إلى 19 جامعة منها جامعتان تنتميان إلى القطاع الخاص.

أما على مستوى دول مجلس التعاون الخليجي ، فقد تزايد عدد الجامعات في الكويت بواقع 3 جامعات خاصة ليصل عدد الجامعات فيها إلى 6 جامعات ، وفي قطر تم تأسيس «المدينة التعليمية» التي توجد فيها 4 فروع للجامعات الأميركية الرائدة في مجال الطب والإدارة والتصميم ، وفي البحرين زاد عدد الجامعات الخاصة بنحو 13 جامعة ليصل عدد الجامعات لديها إلى 15 جامعة ، وفي الإمارات تزايد عدد الجامعات خلال الفترة 2003-2008 بواقع 11 جامعة خاصة ليصل عدد الجامعات فيها إلى 18 جامعة (منها 16 جامعة خاصة) ، وفي سلطنة عمان تم إنشاء 3 جامعات خاصة خلال نفس الفترة ليصل عدد الجامعات في السلطنة إلى 5 جامعات ، وفي المملكة العربية السعودية زاد نصيبها من الجامعات الحكومية بنحو 13 جامعة لتصل إلى 21 جامعة حكومية، في حين تم استحداث 7 جامعات خاصة ليصل رصيدها الإجمالي إلى 28 جامعة.

ويلاحظ من خلال البيانات ظهور العديد من الجامعات والكليات الخاصة في كل الدول العربية باستثناء العراق والجزائر وجيبوتي وموريتانيا، رغم أن هناك توجهها جادا في تلك الدول لإنشاء جامعات خاصة ، كما يلاحظ ظهور جامعات حكومية جديدة في كل من مصر والأردن والسعودية وليبيا وتونس والمغرب ، في حين ظل عدد الجامعات كما هو عليه في كل من العراق وفلسطين وجيبوتي وموريتانيا والصومال بعدد [(15) ، (11) ، (1) ، (8) ، (7)]²¹ جامعة لكل دولة على التوالي .

وحسب البيانات المشار إليها بلغ إجمالي عدد الطلاب الدارسين في الجامعات العربية بحسب البيانات المتوفرة لـ 9 دول عربية (الجزائر ، جبوتي ، مصر ، الأردن ، ليبيا ، لبنان ، السودان ، تونس ، اليمن) 4.3 مليون طالب في عام 2008 منهم 3.7 مليون طالب في مرحلة البكالوريوس شكلوا ما نسبته 87%، بينما بلغت نسبة طلاب الدراسات العليا 3% لكل من برامج دبلوم الدراسات

العليا وبرنامج الماجستير وما نسبته 2% لبرامج الدكتوراه ، فيما استحوذت المعاهد الفنية على نسبة 5% من أعداد الدارسين في هذه الدول ، وتشير البيانات إلى أن النصيب الأكبر من الطلاب المتحقين هو في الكليات والتخصصات الأدبية والإنسانية ، حيث لم تتجاوز نسبة الطلاب المتحقين في الكليات العلمية والتقنية سوى 31% من الإجمالي للدول مجتمعة.

وتشير البيانات التي توفرت عن 12 دولة عربية هي (الجزائر ، البحرين ، العراق ، الأردن ، لبنان ، موريتانيا ، المغرب ، عمان ، فلسطين ، قطر ، السعودية ، الإمارات) إلى تركيز معظم الخريجين العرب من مرحلة التعليم العالي في تخصصات (علوم الاجتماع والقانون وإدارة الأعمال)، (الآداب والعلوم الإنسانية) و(التربية والتعليم) بما نسبته 32.6% و 18.8% و 8.5% على التوالي وبإجمالي 60%، تليها العلوم العلمية بنسبة 13.9%، فالهندسة بفروعها بنسبة 12.3%، ثم العلوم الطبية بنسبة 7.3%، وأخيراً علوم الزراعة بنسبة 1.4%.

وفيما يتعلق بالإنفاق على التعليم العالي تشير أحدث الدراسات للبنك الدولي إلى أنه على الرغم من تأخر المنطقة العربية عن الأقاليم الاقتصادية الأخرى في الاستثمار في رأس المال البشري ، إلا أنها تميزت بارتفاع إنفاقها على التعليم كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي ، فعلى مدى السنوات الأربعين الماضية خصصت هذه البلدان في المتوسط ما نسبته 5% من إجمالي الناتج المحلي وما نسبته 20% من النفقات الحكومية للتعليم ، وهو أكثر مما خصصته البلدان النامية الأخرى التي لديها مستويات مماثلة لمتوسط دخل الفرد.

مدى موازنة مخرجات التعليم العالي العربي لمتطلبات سوق العمل وحاجات المجتمع

على الرغم من الجهود التي بذلت من أجل تطوير وتحسين وزيادة كفايات التعليم العالي في الدول العربية لتحقيق الأهداف المرجوة وعلى الرغم من الزيادة الكبيرة في عدد الجامعات ، إلا أن فعالية نظام التعليم العالي العربي لا تزال محدودة نتيجة لارتفاع الرسوم الدراسية إلى مستويات باهظة في الجامعات الخاصة ، هجرة العقول العربية إلى الخارج ، ضعف مستوى محتويات المكتبات الجامعية وتدني مستوى الخريجين وعدم موازمتهم لمتطلبات سوق العمل وحاجات المجتمع.

ويشير دليل إدارة الجودة الشاملة للتعليم العالي في الوطن العربي²² في مستوى المخرجات الذي تتطلبه إدارة الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي أن تكون مخرجاتها ، أي محصلة اشتغالها ، متوائمة مع غاية التعليم وأهدافه ، وأن ضمان جودة المخرج منه يقتضي التركيز على المتعلم في ملامحه المعرفية والسيكولوجية والاجتماعية والثقافية ، وأن الاهتمام بتلك الملامح قبل انخراط الطالب في الوسط الجامعي ، وأن تحقيق الجودة بالتعليم العالي ليس بمعزل عن ضرورة تحقيقها في مستوى المرحلة الثانوية ، نظراً للترباط الوثيق بين مخرجات التعليم العام ومخرجات التعليم العالي .

إلا أن النظر في مستوى المخرجات يحيلنا بالضرورة إلى الأهداف والغايات المتوقعة من منظومة التعليم العالي في صلتها بالمتعلم (أي أن الطالب هو أهم زبائن المؤسسة على الإطلاق) وبالمعرفة وبالمجتمع.

والمخرجات ذات الصلة بالمتعلم تتعلق أساساً بنوعية الخريج باعتباره منتجاً لا بد أن يستجيب لخصائص معينة مثل :

- أن يكون مزوداً بالمعارف والمهارات والكفايات التي تساعد في الاندماج في عالم العمل وتحقيق الذات ، كمهارات البحث عن عمل ، وروح المبادرة والقدرة على اتخاذ القرار المناسب .
- أن يكتسب خبرة تجعله قادراً على اكتساب المعارف والبحث عنها وإتقانها والوسائل والأدوات الموصلة إليها حتى يتحقق لديه التعليم مدى الحياة .
- أن يكون قادراً على التكيف مع ما يستجد من أحداث وتغيرات في عالم العمل .
- أن تقوى لديه الدافعية للتعلم وتطور معارفه وكفايته باستمرار بحيث لا يعتبر تخرجه من الجامعة خاتمة المطاف بل بداية مرحلة للتكفل بالذات في جميع المجالات .
- أن يتحلى بالانفتاح على الآخر وعلى العمل الجماعي مما يجعله يفيد ويستفيد ويحقق نموه الذاتي الذي لا ينتهي مدى الحياة .
- أن ينمي لديه الفكر الناقد المساعد على الإبداع .

والمخرجات في صلتها بالمعرفة والتي يتوقع من المؤسسة الجامعية القيام بالتالي :

- أن تلعب الدور المنوط بها في إنتاج المعرفة عن طريق البحث العلمي في المجالات ذات الأولوية بالنسبة إلى النمو الاقتصادي والاجتماعي محلياً وعالمياً وخاصة في المجالات التي تعتبر إستراتيجية .

- أن يتناول البحث العلمي مجالات تتيح الاستباق وتقوي القدرة على المنافسة ، وتشكل إسهاماً في إنماء الثقافة الإنسانية .

- وينبغي ألا يتوقف ذلك على العلوم " الصحيحة " المتفق على دورها في تطوير مجالات الحياة بكل مظاهرها ، بل أن تنال العلوم الإنسانية والاجتماعية حظها من الاهتمام لإضافتها المتميزة لجعل الإنسان واعياً بالموقع الذي يحتله في هذا الكون وحتى تتحقق الاستفادة الرشيدة من المعارف المنتجة وتسخيرها لخدمة الإنسان لا لأن تكون وباءً عليه .

والمخرجات في صلتها بالمجتمع تتمثل أساساً في الاستجابة المثلى لحاجات المجتمع الحقيقية وفي توظيف قدرات كل فرد في تحقيق النماء الاقتصادي والاجتماعي ، حتى لا يكون خريجو المؤسسات الجامعية عبئاً على الفئات المنتجة في المجتمع ، وهذا ما شكل أحد عناصر الرؤية المستقبلية للتعليم في الوطن العربي والمتمثل فيه " إعداد أفراد قابلين للتعلم الذاتي والمستمر ، وقادرين عليه عوضاً عن مجرد متعلمين ، لذلك يتعين أن يكتسب التعليم العالي مقومين أساسيين: التنوع والمرونة ، خاصة في الاستجابة لمقتضيات التغيرات السريعة محلياً وعالمياً .

ولهذه الاستجابة وجهان : كمي ونوعي ، كما أنها تدخل في إطار الوظيفة التقليدية للتعليم العالي ، إلا أن مسألة ضمان الجودة تتطلب من الخريجين الاتصاف بخصال أساسية كالكفاءة وروح المسؤولية والتشعب بأخلاقيات المهنة التي ينخرطون فيها ، إلى جانب القدرة على التكيف مع المستجدات التي تتمثل في بعض مظاهرها في القدرة على تغيير النشاط المهني كلما تطلب الظرف ذلك ، دون شعور باختلال التوازن الذاتي أو بعدم الاستقرار ، وتبنى مبدأ التكوين المستمر باعتباره ضرورة ومصدر إنماء ذاتي وليس ترفاً يمكن تجاوزه.

ولا يفوتنا أن نشير هنا ، إلى أن مخرجات التعليم العالي الدالة على جودته ومساهمته بصورة غير مباشرة في تحسين تلك الجودة ، تزويد المدرسة الثانوية بالمدرسين الأكفاء القادرين على تخريج طلبه تتوفر لديهم المعارف والكفايات والمهارات التي تيسر اندماجهم في منظومة التعليم العالي .

"وترجع الدراسات والأبحاث ضعف المواءمة ما بين مخرجات التعليم العالي واحتياجات سوق العمل والمجتمع إلى:

1. انخفاض الكفاءة الداخلية النوعية لمؤسسات التعليم العالي التي من مؤشراتنا (تدني التحصيل المعرفي والتأهيل التخصصي وضعف القدرات التحليلية والابتكارية والتطبيقية ، والقصور في تعزيز القيم والاتجاهات الإنتاجية).

2. انخفاض الكفاءة الخارجية الكمية والنوعية، ويتمثل ذلك في تخريج أعداداً من الخريجين في تخصصات لا يحتاجها سوق العمل مع وجود عجز وطلب في تخصصات أخرى.²³

وقد أظهرت معظم الدراسات التي أجريت على التعليم العالي في الكثير من البلدان العربية أنه لا يزال يواجه العديد من التحديات والمعوقات وخاصة فيما يتعلق بتحقيق المواءمة بين مخرجاته ومتطلبات سوق العمل والمجتمع وهذه الدراسات تستعرض بصورة موجزة لواقع مخرجات التعليم العالي في الوطن العربي بصورة عامة وكذلك الدراسات التي أجريت على بعض البلدان العربية وذلك على النحو الآتي:

(1). دراسة عبد المجيد (2006م)²⁴ التي أظهرت أبرز التحديات التي تواجه التعليم الجامعي في الوطن العربي عامة، والتي تتمثل في:

- تحدي العولمة والمنافسة العالمية. حيث أدت العولمة إلى تغيير مسار حركة التعليم الجامعي نتيجة للشروط الجديدة التي فرضتها على كل الدول ومنها أهمية إبراز منتج يستطيع المنافسة في السوق العالمي.
 - تحدي النهوض بالتعليم لتحقيق حاجات ومتطلبات المجتمع.
 - تحدي الثورة المعلوماتية وبما قدمته من منجزات علمية وتكنولوجية كان لها أثر كبير في تزايد الفجوة بين دول الشمال والجنوب.
 - سيطرة الثقافة الغربية، ويتطلب هذا التحدي ضرورة الحفاظ على الهوية الثقافية، وتطوير محتوى مقررات الثقافة الوطنية لمواجهة الغزو الثقافي والفكري.
- (2). كما لا تزال الحاجة إلى تطوير وتحسين التعليم العالي بصورة مستمرة بغية الوصول إلى النوعية اللازمة للإسهام في تحقيق الأهداف التنموية في البلاد العربية ولعل ما جاء في تقرير اليونسكو عن التعليم العالي في الدول العربية لخير دليل على ذلك، فقد جاء في هذا التقرير ما يلي:²⁵
- أ - أن التعليم العالي في الدول العربية يواجه ضغوطات شديدة، بالنظر إلى ارتفاع عدد السكان والطلب الاجتماعي المتزايد على هذا المستوى من التعليم ، ويؤدي ذلك إلى لجوء الدول والمؤسسات إلى زيادة عدد الطلبة الملتحقين، دون رصد الموارد المالية المناسبة في غالبية الأحيان.
 - ب - على الرغم من تقارب النسبة العامة لالتحاق الإناث من المعدلات الدولية، إلا أننا نطمح أن تزداد هذه النسبة في جميع الأقطار العربية.
 - ج - إن غياب الروابط الوثيقة بين مؤسسات التعليم العالي والتعليم العام من جهة وبين الجامعات وسائر مؤسسات التعليم العالي من جهة أخرى، بالإضافة إلى الضعف في توجيه الطلبة نحو فروع التعليم العالي المتنوعة بناء على قدراتهم واهتماماتهم ، تساهم جميعها في تضخم أعداد الطلبة في بعض الاختصاصات وتقلصها بشكل واضح في الاختصاصات التطبيقية والتقنية، وفي تدني الفعالية الداخلية ومستوى الخريجين، وتؤدي إلى ضغوطات على المؤسسات لتوفير برامج علاجية بغية تحسين مستوى الطلبة الملتحقين.
 - د - في معظم الحالات، لم تضع مؤسسات التعليم العالي برامج ومشاريع مناسبة لخدمة المجتمعات المحلية والمشاركة في تنميتها.
 - هـ - إن إنشاء الجامعات الخاصة والمفتوحة والمؤسسات غير الجامعية أمر جديد في أغلبية الدول العربية. لذلك، فإن هذه المؤسسات لم تخفف بعد الضغوط على الجامعات الحكومية بالقدر الذي يؤدي إلى تطوير التعليم العالي وتنويعه وتوسيع دائرة انتشاره.
 - و - هناك حاجة إلى تعزيز أنماط جديدة من التعليم والتعلم بحيث تخدم بشكل أفضل تنمية مهارات التفكير العلمي.
 - ز - نتيجة للتطورات الدولية في العلم والتكنولوجيا، برزت متطلبات جديدة ليضعاف أعضاء هيئات التدريس والباحثون تعاونهم مع الصناعة ولتوفير التعلم المستمر لخريجي التعليم العالي.

ح - غالباً ما يرافق النقص في الخريجين المؤهلين في بعض التخصصات بطالة وسوء استخدام لأعداد كبيرة منهم في تخصصات أخرى.

(3). وذكّرت عيسان 2006م في دراستها²⁶ عدداً من التحديات والمعوقات التي تواجه التعليم العالي، ومنها:

- التقليدية وغلبة التخصصات النظرية الإنسانية على برامج الدراسات التطبيقية، وضعف التقويم المستمر لهذه البرامج مما يؤدي إلى ضعف الكفاءة الداخلية وارتفاع نسبة الهدر.
- التشابه والنمطية في النظم وهيكل البرامج والمناهج الدراسية بين الكليات المتشابهة، مما قد يؤدي مستقبلاً إلى تكرار الأخطاء السابقة وتضخم أعداد الخريجين في تخصصات غير مطلوبة أو عدم استيعاب السوق لها.
- نقص في أعضاء هيئة التدريس، وعلى الأخص في بعض التخصصات وذلك لندرة حملة الشهادات العليا في بعض التخصصات، ونقص الحوافز مثل الاستقرار الوظيفي، وتدني الرواتب والحوافز.

(4). دراسة المنيع (1420هـ)²⁷ والتي أوضحت نتائجها أن الجامعات السعودية مازالت تخرج أعداداً كبيرة في تخصصات لا يحتاجها المجتمع حيث أن معظم خريجي التعليم العالي، هم من ذوي التخصصات الأدبية والتي تشمل التربية والتعليم والعلوم الإنسانية، والاقتصاد والإدارة، ونسبة الخريجين في هذه التخصصات 85%، بينما لم يتخرج من الجامعات السعودية في نفس فترة الدراسة سوى 15% في التخصصات العلمية التي تشمل العلوم الطبية والعلوم الطبيعية والزراعية، حيث يوجد فائضاً كبيراً في أعداد الخريجين الذين يعانون من البطالة المقنعة والسفارة في بعض التخصصات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي، في الوقت الذي يوجد فيه نقص واضح في مجالات أخرى تحتاج إليها مؤسسات المجتمع بفرعها العام والخاص، كما توصلت نتائج هذه الدراسة إلى ما يلي:

- إن العوامل التي تساهم في عدم توافق مخرجات التعليم مع متطلبات سوق العمل تتمثل في عدم توزيع الطلاب بين التخصصات حسب متطلبات السوق، وعدم إشراك قطاع العمل في تحديد سياسة القبول وعدم تطوير المناهج حسب حاجة سوق العمل.
- عدم إمام خريجي الجامعات باستخدامات الحاسب الآلي وضعف لغتهم الإنجليزية وافتقارهم إلى الخبرة.
- أن أهم التخصصات التي يحتاجها سوق العمل بشكل أكبر في السنوات القادمة هي علوم الاقتصاد والمحاسبة، وإدارة الأعمال، وعلوم الحاسب والعلوم والتقنية.
- محدودية مساهمة المرأة السعودية في التنمية الشاملة في المملكة لأن برامج تعليم الفتاة السعودية لا تهين الطالبات لاحتياجات التنمية إلا في نطاق التعليم والخدمات الصحية وبعض المجالات الأخرى، في حين أنه يمكن أن تساهم في عدد من المجالات بما يتفق وتعاليم الشريعة الإسلامية السمة.
- ضعف التنسيق بين مؤسسات التعليم العالي من حيث البرامج والتخصصات وسياسات القبول والتخطيط وتوحيد الجهود للمساهمة في تنمية المجتمع، وضعف التنسيق بين الجامعات وبين جهات التخطيط للعمالة مثل مجلس القوى العاملة والغرف التجارية الصناعية، وديوان الخدمة المدنية. وضعف التنسيق بين الجامعات والجهات المستفيدة من

الخريجين مثل الشركات والمؤسسات الخاصة والشركات المساهمة والمؤسسات الخاضعة لإشراف الدولة.

(5). وقد توصلت دراسة العتيبي²⁸ إلى وجود ثلاثة أوجه للخلل في السياسة التعليمية وعدم موازنة مخرجات التعليم العالي لسوق العمل بالمملكة العربية السعودية والتي أدت إلى النقص الهائل في عدد المشتغلين في الوظائف التي تحتاج لتأهيل علمي وتنذر بالحاجة الكبيرة للعمالة الأجنبية وتؤصل لحالة عدم الموازنة للمخرجات ، في الوقت الذي تزيد فيه البطالة في السعودية عن 20% من السعوديين الذين بلغوا سن العمل ، وتمثل أوجه الخلل فيما يلي:

1. ارتفاع نسبة الجامعيين لأكثر من ثلاث أرباع الطلبة المستجدين حيث بلغت نسبتهم (75.8%) ، أما المستجدون في مرحلة دبلوم متوسط فقد بلغت نسبتهم (21.9%) ، وينبغي أن تكون النسبة الأكبر لصالح فئة الدبلومات المتوسطة التي تشكل القاعدة العريضة للقوى العاملة بأي اقتصاد.

2. الزيادة الكبيرة في عدد الطلبة المتخرجين من التخصصات النظرية والعلوم التجارية حيث بلغت نسبتهم (81.97%) ، أما نسب المتخرجين من الكليات العلمية فلم يزد عن (18.02%) من إجمالي المتخرجين.

3. أما الوجه الثالث لعدم الموازنة بين مخرجات التعليم العالي من ناحية واحتياجات السوق من ناحية أخرى فهو القيود الاجتماعية والقانونية الهائلة والخاصة بعمل المرأة بالمملكة التي تجعل من ناتج العملية التعليمية غير ذي جدوى على القطاعات الإنتاجية بالمملكة ، حيث تركز أكبر عدد من الطالبات الخريجات في مجال إعداد المعلمات وبنسبة (39.3%).

(6). وأشار الترتوري 2009²⁹ إلى ضرورة ربط التعليم العالي بمتطلبات سوق العمل في الأردن والاستجابة لمتطلبات خطط التنمية الوطنية عن العمالة المادية والبشرية وتوفير الكفاية والفعالية لذلك بحيث تكون مخرجات التعليم العالي ضمن خطط مسبقة تلبي احتياجات المجتمع الأردني من الأيدي العاملة الماهرة والمدربة.

(7). دراسة محمود وناس (2006)³⁰ التي أشارت إلى معاناة مصر من مشكلة البطالة بين خريجي جامعاتها؛ لذلك تبنت برامج التصحيح الهيكلي مما جعل الحكومة تسيطر على قطاع التعليم العالي وسمحت بزيادة الرسوم الدراسية وفق مبدأ العرض والطلب ، وكان من أحد توصياتها تغيير النظرة المجانية. وبحثت هذه الدراسة عن تحديات المستقبل ومتطلباته من التعليم العالي، وتحديات التوتر بين التعليم العالي والنظم المحيطة ، وكذلك عن مقومات التعليم المستقبلي من حيث أنماط التعليم ونظمه وسياسة القبول ، والوظائف والأهداف، والبرامج والمناهج والمقررات، وطرائق التدريس ، واستخدام تكنولوجيا التعليم والتقويم، وتحديث إدارة التعليم العالي وتطويره.

(8). ومن خلال تقرير الدخول الجامعي³¹ للعام 2008/2007 في المغرب العربي الذي وصف الوضع العام لمؤسسات التعليم العالي في المغرب بما يلي:

- التحاق أعداد كبيرة من الطلبة بالتخصصات الإنسانية والاجتماعية، حيث لا تزيد نسبة الملحقين بالكليات العلمية عن 10% ، وهو مؤشر يوضح عدم ارتكاز التعليم الجامعي الوطني على سياسات واضحة وخطط إستراتيجية واضحة تحكم العملية التعليمية وتوجهها توجيهاً علمياً مدروساً.

- نقص أعضاء هيئة التدريس في بعض التخصصات كالاقتصاد والقانون والمعلومات والاتصالات ، مما نتج عنه تدني التحصيل المعرفي لدى الطلاب في كثير من المواضيع والوحدات بل وحتى في بعض التخصصات ، ويرجع السبب الأساسي إلى قلة الموارد البشرية المتخصصة.
 - التوسع الكمي في نشر التعليم العالي على حساب نوعية التعليم وجودته بإنشاء مؤسسات وجامعات جديدة في غياب المباني الخاصة بها.
 - غلبة الجانب النظري في العملية التعليمية وعدم الإهتمام بالمهارات التطبيقية والعملية لتدريس العلوم التطبيقية بأسلوب علمي حديث.
 - ظهور بوادر فشل الربط بين البرامج الدراسية واحتياجات التنمية من خلال بطالة الخريجين لهذه المؤسسات.
- (9). وفي دراسة الحوات 2007³² أشار إلى أن التعليم الليبي يتصف بخصائص ومظاهر من أهمها ما يلي :

1. تغطي عليه ملامح وطبيعة التعليم التقليدي ، بمعنى أنه يعتمد على بناء صورة ذهنية تاريخية مثالية في ذهن الطالب وغالباً هذه الصورة مثالية ولكنها في التاريخ الماضي ولا وجود لها في الواقع ، وهذا ينسحب على كل مواد العلوم الإنسانية والثقافية . فالتعليم بعيد عن الحياة والواقع وحقيقته ، وكأن التعليم يعمل على بناء الوهم والسراب في أفق وعقلية الطالب والمجتمع والأسر جميعاً .
2. المناهج والكتب المدرسية ، تمثل عناوين جديدة لمحتويات قديمة وتقليدية - والحديث هنا عن مناهج العلوم الإنسانية والآداب - وبالتالي تنتج خريجين عاجزين عن التعامل مع العالم الصناعي التقني تفكيراً وعملاً.
3. ضعف ارتباط مخرجاته بمتطلبات سوق العمل ، وعدم توفر خبرات محلية أساسية وضرورية ، أدى إلى تزايد عدد الباحثين عن العمل من الخريجين ، وبالتالي ارتفاع معدلات البطالة بشكل واضح .
4. ضعف تركيز النظام التعليمي على مجالات وميادين ذات أهمية في الاقتصاد المعاصر في جميع أنحاء العالم ، مثل تقنية المعلومات ، والتقنيات الصناعية والإلكترونية ، مما جعل مساهمة العناصر الوطنية في هذه الميادين محدودة للعمل داخل وخارج ليبيا .
5. ضعف قدرة التعليم ، وتواضع مساهمته في بناء مجتمع المعرفة ، واقتصاد المعرفة الذي هو في الحقيقة مجتمع القرن الحادي والعشرين ، أي بناء رأس المال الفكري والعقلي "الذكاء" المحرك للحضارة المعاصرة.

- (10). ودراسة سويلم 2005³³ التي استعرض فيها الملامح الرئيسية لنظام التعليم وعلاقته بسوق العمل الفلسطيني ، ووصف سمات العمالة الفلسطينية في سوق العمل. وأوضح أن البطالة بلغت في صفوف الخريجين حوالي 24.5 ، بواقع 54% في الضفة الغربية و46% في قطاع غزة . كما لاحظ تركيز البطالة على الفئة العمرية 20-30 سنة ، وهو ما يؤشر بشكل واضح على أن المعدلات الأعلى للبطالة إنما يعاني منها الخريجون الجدد والتي بلغت أكثر من 63% في الضفة وغزه . كما وجد أن نسبة العاطلين عن العمل من خريجي العلوم الإنسانية والإدارية

والتجارية تزيد عن 56% في الضفة الغربية ، فيما تبلغ هذه النسبة 78% في قطاع غزة ، علماً بان نسبة البطالة لا تتجاوز الـ 10% في التخصصات الهندسية والطبية والصحية والثقافة والإعلام والدراسات الإسلامية .

(11). دراسة العبيدي 2006³⁴ ، والتي توصلت نتائجها إلى أن الجامعات اليمنية تعاني من خلل يعيق قدرتها ، على تحقيق التنمية العلمية بالصورة المرضية ، التي تجعل خريجها في المستوى الذي يؤهلهم لحمل شهادتها بثقة واقتدار ، إضافة إلى انقطاع الصلة التي تربطها بقطاعات النشاطات الاقتصادية ومع سوق العمل الأمر الذي يعد غاية الخطورة لما يسبب ذلك من أزمات وكوارث اجتماعية واقتصادية وسياسية أقلها شأناً تراكم البطالة بين الخريجين ، حيث ترتفع أعداد خريجها من كليات التجارة والاقتصاد والآداب والشريعة والقانون والتربية ، وجميعها تخصصات غير ملائمة مع احتياجات سوق العمل المحلية والإقليمية والدولية .

كما بينت الدراسة أن سوق العمل اليمني يواجه عوائق عدة تحد من مساهمته في تعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية والتي تتمثل في تدني الإنتاجية وضعف التأهيل والتدريب وارتفاع معدل البطالة .

وقد أوصت الدراسة أن على الجامعات الالتزام بالدراسة الدائمة لحاجات التنمية ومطالب سوق العمل ورفض ما من شأنه أن يؤدي إلى مضاعفات البطالة بين الخريجين. إضافة إلى الالتزام بالمعايير العلمية في كل نشاط يُتخذ داخل الحرم الجامعي باحثاً بصورة دائمة عن كل الوسائل التي تساعد على تطويرها لخدمة التنمية والتطور في الميادين الصناعية.

ويلاحظ من خلال الإطلاع على الدراسات التي تناولت مدى مواءمة مخرجات التعليم العالي العربي بشكل عام وكذلك الدراسات التي تناولت مخرجات التعليم العالي لكل قطر عربي على حدة ، أن هناك جهوداً كبيرة قد بذلت بهدف تحسين مواءمة مخرجات التعليم العالي مع متطلبات سوق العمل والمجتمع ، إلا أن علامات الضعف بهذه المواءمة مازالت قائمة وتظهر جلياً في ارتفاع نسب البطالة بين الخريجين ، وفي نقص القوى العاملة الكفوة في عدد من التخصصات ، بالإضافة إلى أن مؤسسات التعليم العالي العربي قد ركزت على تزايد أعداد الطلاب خلال السنوات الماضية أي أنها ركزت على الكم وعلى الإتاحة في التعليم العالي الذي جاء على حساب الجودة والنوعية . ولهذا كان لابد لمؤسسات التعليم العالي العربي أن تطبق نظام ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي حتى تضمن تطوير برامجها التعليمية لتواكب تقدم العصر ومتطلباته بإنشاء هيئات وطنية لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي تكون مسؤولة عن وضع المعايير والمفاهيم لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي للتعليم العالي ليأبى حاجة المجتمع واحتياجات السوق (المحلي ، الإقليمي ، العالمي) .

ثالثاً: هيئات ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي للتعليم العالي في البلدان العربية

لقد دفعت ظاهرة العولمة وسياسة الانفتاح الاقتصادي العديد من الدول العربية للتركيز على تطبيق مفاهيم الجودة والتميز في مؤسساتها التعليمية التي طغت عليها ملامح وطبيعة التعليم التقليدي وأصبحت تعاني من الخلل الذي يعيق قدرتها على تحقيق التنمية العلمية بالصورة المرضية ، إضافة إلى ضعف موازنة مخرجاتها مع احتياجات ومتطلبات سوق العمل والمجتمع ، بالإضافة إلى ظهور التعليم العالي الخاص في العقد الأخير من القرن الماضي والتهاقت والتسابق بين مؤسساته على جني الأرباح دون النظر إلى جودة ونوعية البرامج التعليمية التي تقدمها.

ولأن جودة التعليم العالي تتمثل في المنتج المتولد بواسطة مؤسساته ، حيث أن التعليم يلعب دوراً هاماً ورئيسياً في عملية التنمية ورفقي الشعوب وتطورها، ويعد من أهم الاستثمارات المستدامة والذي لا يمكن أن يتحقق إلا بتضافر جهود جميع العاملين في مؤسسات التعليم العالي ومشاركة فاعلة من جانب الطلبة ومن جانب الخريجين وسوق العمل والمجتمع .

كل ذلك دفع معظم وزارات التعليم العالي العربية إلى إصدار قوانين وتشريعات خاصة بمعايير الاعتماد العام والخاص للجامعات الخاصة ، إلا أن هذه المعايير لا ترتقي إلى الحد الأدنى لمعايير الجودة العالمية ، حيث أنها معايير كمية بحتة تهدف إلى الوصول إلى قرار بإعطاء الترخيص لإنشاء جامعة أو إجازة البرامج الأكاديمية فيها³⁵. تاركة قضية اعتماد الجامعات وبرامجها الأكاديمية وتقويم مستوى الجودة فيها مرتبطة بتوجهات الجامعة نفسها .

وهناك توجهات إيجابية في معظم البلدان العربية نحو إنشاء هيئات مستقلة للاعتماد وضمان الجودة في التعليم ، حيث تم استحداث حتى الآن حوالي (13) هيئة أو مجلس مستقل للاعتماد وضمان الجودة في بعض البلدان العربية مثل الأردن ، مصر ، البحرين ، السودان ، فلسطين ، عُمان ، الإمارات العربية ، السعودية ، ليبيا ، تونس واليمن وسوف يتم تناول هيئات الاعتماد وضمان الجودة في كل بلد على حدة.

1. مجلس ضمان الجودة والاعتماد - اتحاد الجامعات العربية

تم إنشاء مجلس ضمان الجودة والاعتماد وإقرار نظامه الأساسي وهيكله التنظيمي وتحديد مهام ووحدات المكتب التنفيذي له في العام 2007.³⁶ ووضع مجلس ضمان الجودة والاعتماد في اتحاد الجامعات العربية أدلة تسترشد بها الجامعات لتقويم جودة أداؤها ، أو التقدم إلى مجلس ضمان الجودة والاعتماد للحصول على شهادة ضمان الجودة ومن هذه الأدلة:

- أ - دليل التقويم الذاتي والخارجي للجامعات العربية أعضاء الاتحاد.
 - ب - دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد.
 - ج - دليل المؤشرات الكمية والمقاييس النوعية لقياس جودة أداء الجامعات العربية أعضاء الاتحاد.
 - د - دليل معايير جودة أداء الجامعات العربية .
 - هـ - دليل ضمان الجودة والاعتماد للبرامج الأكاديمية.
 - و - إنشاء قاعدة البيانات والمعلومات للمؤشرات الكمية والنوعية .
- إن الغرض من إعداد هذه الأدلة هي :

1. التقويم الذاتي للجامعات : وهي عملية تقوم بها وحدة ضمان الجودة في الجامعة في ضوء الضوابط والمعايير المحددة في دليل التقويم الذاتي والخارجي المعد من قبل الأمانة العامة

للاتحاد ويمكن أن يكون التقويم الذاتي للجامعة ، القسم الدراسي ، المنهج ، أعضاء هيئة التدريس وغيرها. ويتكون الدليل من المحاور التالية:

- رسالة الجامعة وأهدافها وبرامجها .
- الموارد المالية والمادية .
- الإدارة .
- البرامج والتخصصات الأكاديمية وتقويم الطلبة .
- أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم .
- الطلبة .
- البحث العلمي .
- خدمة المجتمع .
- المكتبات ومصادر المعلومات .
- العلاقات الثقافية والعلاقات العامة وشؤون الخريجين.

2. **أسلوب التقويم الخارجي** : وهي عملية تقوم بها جهة خارجية يكلفها المكتب التنفيذي لضمان الجودة والاعتماد في الاتحاد أو وزارة التعليم العالي أو أية جهة أخرى وتعمل على تقويم الجامعة في ضوء ضوابط ومعايير تحدد من قبل الجهات الخارجية ويمكن ان يكون التقويم الخارجي للجامعة أو الوحدة أو القسم الدراسي أو منهج دراسي معين.

3. **أسلوب المقارنات المرجعية** : وهي عملية مستمرة ومنتظمة تجرى لمقارنة نتائج أداء عمل المؤسسة مع نتائج العمل نفسه في مؤسسة أخرى من الاختصاص نفسه مع الأخذ بالاعتبار الأنشطة والعمليات الداخلية والوظائف التي تقوم بها المؤسسة.

4. **تقويم الاقران** : ويعني عملية مشاركة ومساهمة أساتذة الجامعات والباحثين والممارسين المهنيين في إصدار الأحكام أو إعطاء النصائح أو إصدار القرارات بشأن اقتراح برامج أكاديمية جديدة أو الاستمرار في القائم منها أو تعديلها .

5. **ضمان الجودة الشاملة للجامعة**: ويقصد بها تقويم جودة الجامعة كمنظومة متكاملة شاملة كل مكوناتها وإبعادها ومجالاتها . وهي عملية مراقبة مستمرة لمدخلات وعمليات ومخرجات المؤسسة ومستوى الجودة الذي حققته او تعمل على تحقيقه مقارنة بالمستويات الوطنية أو العربية أو الدولية وغالبا ما يستخدم أسلوب معالجة النظم كنموذج تقويمي يتميز بالتفصيل والحساب الدقيق لجميع العناصر والمتغيرات المكونة للنظام من مدخلات **Input** وعمليات **Process** ومخرجات **Output** .

6. **الاعتماد Accreditation**: هو رتبة أكاديمية أو وضع أكاديمي علمي يمنح للمؤسسة أو البرنامج الأكاديمي مقابل استيفاء المؤسسة معايير الجودة الوطنية أو العربية أو الدولية وفق ما يتفق عليه من مؤسسات التقويم التربوية ويعد الاعتماد خطوة أساسية للمؤسسة للسير نحو التميز في إطار توافقها وانسجامها مع أفضل المعايير العالمية المعروفة وتيسير سبل الاعتراف بها من قبل الأوساط الأكاديمية والمهنية الدولية والقدرة على التنافس مع زميلاتها.

2. هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي - الأردن: ³⁷

أنشأت هيئة اعتماد وضمان جودة مؤسسات التعليم العالي في الأردن بموجب قانون التعليم العالي والبحث العلمي رقم (4) لسنة 2005 م ، حيث تأسست كمجلس اعتماد لمؤسسات التعليم العالي يتبع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، إلا أن الطموح لتحسين نوعية التعليم وضمان جودته دفع نحو تحويل المجلس إلى (هيئة اعتماد مستقلة) عن الوزارة ، وإكسابها الصفة

المؤسسية لضمان الاستقلالية والمرونة الإدارية ، حيث كانت الأهداف الكبرى لمجلس الاعتماد تتمثل في:

1. التحقق من انسجام أهداف البرامج الأكاديمية المختلفة مع مهارات الطلبة المكتسبة.
 2. تعزيز شفافية ومصداقية الشهادات الممنوحة في عالم بلا حواجز.
 3. انسجام العملية التعليمية مع متطلبات السوق وخطط التنمية الاقتصادية.
 4. استمرارية الارتقاء بنوعية التعليم العالي.
 5. تعزيز مقررات مؤسسات التعليم العالي على مواجهة تحديات المعرفة على مستوى عالمي.
- بينما تنقسم أنواع الاعتماد لمجلس اعتماد مؤسسات التعليم العالي في الأردن إلى:
- أولاً: الاعتماد العام للجامعات، ويحدد الطاقة الاستيعابية العامة للجامعة.
- ثانياً: الاعتماد الخاص للبرامج الأكاديمية، ويحدد الطاقة الاستيعابية للتخصص الأكاديمي.
- ثالثاً: تخضع الجامعة لإجراءات متابعة الاعتماد العام مرة كل ثلاث سنوات كحد أقصى ومتابعة الاعتماد الخاص للبرامج الأكاديمية مرة كل سنتين كحد أقصى، بدءاً من تاريخ آخر قرار للاعتماد العام أو الخاص.

أما محاور الاعتماد العام للجامعات في مجلس الاعتماد فتصنف إلى:

1. التنظيم الإداري والأكاديمي.
2. الهيئة التدريسية.
3. المباني والمرافق الأكاديمية.
4. المختبرات.
5. الأجهزة والتجهيزات والوسائل التعليمية.
6. المكتبة.
7. القبول والتسجيل.
8. المرافق العامة والخاصة.

وكان هدف مشروع قانون إنشاء هيئة اعتماد وضمان جودة مؤسسات التعليم العالي لتحقيق ما يلي:

1. تحقيق أهداف الهيئة من خلال مجلس يتألف من أحد عشر عضواً يتم اختيارهم من حملة رتبة الأستاذية ومن أعضاء هيئة التدريس العاملين في مؤسسات التعليم العالي الرسمية والخاصة، ومن قطاعات الإنتاج والخدمات المختلفة.
2. وضع معايير الاعتماد وضمان الجودة بأشكالها المختلفة.
3. اعتماد مؤسسات التعليم العالي في المملكة، واعتماد برامجها الأكاديمية، وتقييم هذه المؤسسات وجودة برامجها والأسس الصادرة عن المجلس والقوانين والأنظمة والتعليمات ذات العلاقة.
4. إشراك مؤسسات التعليم العالي في تحقيق أهداف الهيئة لتطوير التعليم العالي في المملكة وتحسين نوعيته.

وبناء على ذلك تم تحديد المعايير لكل من هيئات التدريس ومشرفي المختبرات والمباني والمرافق الأكاديمية وقاعات التدريس والمدرجات والمختبرات المتخصصة والمشاعر ووحدة القبول والتسجيل والمكتبة والملاعب الرياضية، والعيادات الصحية والمرافق العامة والأجهزة والوسائل التعليمية، كما تم اعتماد تعليمات وأسس رفع الطاقة الاستيعابية لمؤسسات التعليم

واعتماد البرامج الأكاديمية ومحاوِر الاعتماد العام للدراسات العليا وحساب الطاقة الاستيعابية للدراسات العليا.

3. الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد - جمهورية مصر العربية³⁸

تم إنشاء الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد 5 يونيو 2006 بموجب القانون رقم 82 لسنة 2006 وتهدف الهيئة إلى ضمان جودة التعليم وتطويره المستمر من خلال:

1. نشر الوعي بثقافة الجودة .
2. التنسيق مع المؤسسات التعليمية بما يكفل الوصول إلى منظومة متكاملة من المعايير وقواعد مقارنات التطوير وآليات قياس الأداء استرشاداً بالمعايير الدولية وبما لا يتعارض مع هوية الأمة
3. دعم القدرات الذاتية للمؤسسات التعليمية للقيام بالتقويم الذاتي .
4. توكيد الثقة على المستوى المحلى والإقليمي والدولي في جودة مخرجات العملية التعليمية بما لا يتعارض مع هوية الأمة.
5. التقويم الشامل للمؤسسات التعليمية وبرامجها طبقاً للمعايير القياسية والمعتمدة لكل مرحلة تعليمية ولكل نوع من المؤسسات التعليمية.

ومن الأنشطة التي قامت بها الهيئة الانتهاء من إعداد أدلة الاعتماد المؤسسي ، المعايير القومية الأكاديمية القياسية لقطاعات التعليم العالي ، دليل اعتماد البرامج التعليمية ، الأدلة والأدوات المساعدة لتطوير قدرات أعضاء هيئة التدريس والمستويات المعيارية لمعايير المعلم الجامعي ، كما قامت الهيئة بوضع الخطة الإستراتيجية الخمسية للفترة 2008-2012م والتي تضم مجموعة من الأنشطة في ما يخص التعليم العالي منها:

1. إجراء عملية التقويم واعتماد نحو 80% على الأقل من مؤسسات التعليم العالي بنهاية 2012
2. إتمام التدريب والترخيص لقاعدة من المراجعين لا تقل عن 6500 مراجع معتمد بنهاية 2012
3. توقيع اتفاقيات اعتراف متبادل مع مؤسسات دولية مهنية متخصصة في مجال ضمان جودة التعليم والاعتماد وذلك لخمس تخصصات على الأقل بنهاية 2012م.
4. الاشتراك في عدد من الشبكات الإقليمية والدولية لمؤسسات ضمان جودة التعليم والاعتماد .
5. بدء نشاط التقويم والاعتماد لبعض مؤسسات التعليم العالي على المستوى العربي والإفريقي قبل حلول عام 2012م .

4. الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي - المملكة العربية السعودية³⁹

تم إنشاء الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بناءً على الموافقة السامية الكريمة رقم 6024/ب/7 بتاريخ 1424/2/9هـ على قرار مجلس التعليم العالي رقم 1424/28/3هـ في جلسته الثامنة والعشرين المنعقدة بتاريخ 1424/1/15هـ . تتمتع هذه الهيئة بالشخصية المعنوية والاستقلال الإداري والمالي تحت إشراف مجلس التعليم العالي وهي السلطة المسؤولة عن شؤون الاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي فوق الثانوي عدا التعليم العسكري لإمكانية الارتقاء بجودة التعليم العالي الخاص والحكومي ، وضمان الوضوح والشفافية ، وتوفير معايير مقننة للأداء الأكاديمي . وتهدف الهيئة إلى :

1. وضع قواعد ومعايير وشروط التقويم والاعتماد الأكاديمي، وصياغة الضوابط التي تكفل تطبيقها في المؤسسات الأكاديمية المختلفة بعد الثانوية العامة .

2. وضع القواعد والمعايير الإطارية المتعلقة بمزاولة العمل الأكاديمي ، مثل التدريس والتدريب، وصياغة الضوابط التي تكفل تطبيقها في المؤسسات الأكاديمية المختلفة ، وإعداد اللوائح التي تنظم الإشراف على هذه المهن في تلك المؤسسات .
 3. الاعتماد العام للمؤسسات الجامعية الجديدة أو ما يعادلها مثل الكليات والمعاهد ، واعتماد أقسامها وتخصصاتها وخططها الأكاديمية .
 4. المراجعة والتقويم الدوري للأداء الأكاديمي للمؤسسات الجامعية القائمة أو ما يعادلها ، واعتماد أقسامها وخططها الدراسية أكاديميا مثل الكليات والمعاهد وتقويمها بشكل دوري .
 5. التنسيق حيال اعتماد برامج وأقسام مؤسسات التعليم العالي في المملكة أكاديميا من جهات الاعتماد العالمية .
 6. تقويم واعتماد برامج البكالوريوس ، والدبلوم العالي بعد البكالوريوس والماجستير ، والدكتوراه أو ما يعادلها ، والمراجعة الدورية لمتطلباتها .
 7. تقويم واعتماد البرامج التخصصية الأكاديمية ، بعد الثانوية العامة ، مثل برامج الكليات المتوسطة والدبلومات العلمية سواء الحكومية والأهلية .
 8. تقويم واعتماد البرامج ذات الصبغة التدريبية والتعليمية في المؤسسات التعليمية الحكومية والأهلية .
 9. المشاركة في اقتراح الخطط العامة لإعداد وتطوير الأداء الأكاديمي في المجالات المختلفة ، وللهيئة تشكيل لجان أكاديمية دائمة ولجان أخرى مساندة دائمة أو مؤقتة ويكون أعضاء هذه اللجان من بين أعضائها أو من غيرهم .
 10. نشر المعلومات والبيانات الخاصة بالاعتماد لأغراض التوعية والإعلام والبحث العلمي وإتاحتها للجهات والأفراد الراغبين للإطلاع عليها .
- وقد نفذت الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي باعتبارها السلطة المسؤولة عن شؤون الاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم فوق الثانوي عدا التعليم العسكري، ثلاثة مشاريع منذ تأسيسها. وتتمثل هذه المشاريع في مشروع التطبيق التجريبي لنظام الاعتماد وضمان الجودة، ومشروع برنامج المنح الدراسية للمتفوقين من طلبة مؤسسات التعليم العالي الأهلي، ومشروع التقويم التطويري لنظام الاعتماد وضمان الجودة، ويعتبر استكمالاً للجهود المبذولة لتفعيل نظام التقويم والاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة الذي أعدته الهيئة.⁴⁰

5. هيئة ضمان جودة التعليم – البحرين

تم إنشاء هيئة ضمان الجودة بموجب المرسوم الملكي رقم 32 لسنة 2008⁴¹ كهيئة مستقلة لضمان جودة التعليم تكون مهمتها مراقبة أداء جميع المؤسسات التعليمية والتدريبية وتشجيع الجودة والتميز في جميع مراحل النظام التعليمي في مملكة البحرين، وتتركز مسؤولية الهيئة في إجراء عمليات مراجعة منتظمة لأداء المدارس ومؤسسات التعليم الفني والمهني وكذلك مراجعة جودة أداء مؤسسات التعليم العالي وإدارة الامتحانات، وتتكون الهيئة من الأقسام التالية:

1. وحدة مراجعة أداء المدارس.
2. وحدة مراجعة أداء مؤسسات التعليم الفني والمهني.
3. وحدة مراجعة جودة أداء مؤسسات التعليم العالي.
4. وحدة الامتحانات الوطنية.

ومن أبرز النشاطات التي قامت بها الهيئة البدء بالمراجعة المؤسسية لجامعات البحرين حيث باشرت عملها ابتداءً من سبتمبر 2008م، بينما بدأت بالمراجعة البرمجية في يناير 2009م، وفيها بدأت بمراجعة برامج إدارة الأعمال في الجامعات الـ 14 القائمة في المملكة حالياً ومن المتوقع الانتهاء منها في سبتمبر 2010م.

6. الهيئة العليا للاعتماد والتقويم – السودان⁴²

أنشأت الهيئة العليا للتقويم والاعتماد في النصف الثاني من عام 2003م كهيئة مستقلة تعمل على تحسين الأداء وتجويده والارتقاء به وضمان نوعية المخرجات في مؤسسات التعليم العالي. تتكون الهيئة من خمس دوائر رئيسية وتتألف هذه الدوائر من عدد من الوحدات ذات الاختصاص الدقيق:

- دائرة التقويم.
- دائرة التنسيق والاعتماد.
- دائرة التنسيق مع لجان التقويم الذاتي في مؤسسات التعليم العالي.
- دائرة الشؤون المالية والإدارية.
- دائرة التدريب.

تهدف الهيئة العليا للتقويم والاعتماد للتعليم العالي في السودان إلى استحداث هيكليات إدارية عملية نوعية تبنى وفق سياقات موضوعية تمثل معايير كفاءة أداء معتمدة لمؤسسات التعليم العالي السودانية بغية ضمان الجودة وتطوير كفاءتها وأدائها ومساعدتها في تحقيق أهدافها في التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع ضمن سياقات وأعراف المستوى المقبول عالمياً.

7. مجلس الاعتماد – سلطنة عُمان⁴³

تم إنشاء مجلس الاعتماد في العام 2001م ليكون الجهة المسؤولة عن تنظيم عملية الاعتماد والتقويم وضبط الجودة بمؤسسات التعليم العالي بسلطنة عمان.

ومن أهم إنجازات مجلس الاعتماد في عامي 2007/2008 تدقيق جودة مؤسسات التعليم العالي وتم ذلك عن طريق إعداد دليل لتدقيق جودة مؤسسات التعليم العالي ويهدف هذا الدليل إلى مساعدة مؤسسات التعليم العالي كافة للتحضير لعمليات تدقيق الجودة، حيث يتكون النظام الجديد لاعتماد مؤسسات التعليم العالي من مرحلتين: الأولى هي تدقيق الجودة والثانية التقييم مقابل المعايير المؤسسية، ويشمل الدليل على قواعد وإجراءات تدقيق الجودة بالإضافة إلى الطرق والإجراءات المتبعة في مجال ضمان الجودة وتحسين النوعية، حيث تم الانتهاء من إعداد الدليل

واعتماده من قبل مجلس الاعتماد في يناير 2008م وتم توزيعه على جميع مؤسسات التعليم العالي في السلطنة ، كما تم وضع جدول زمني لعمليات التدقيق يهدف إلى مساعدة مؤسسات التعليم العالي للاستعداد لإجراء الدراسة الذاتية والتخطيط لعمليات التدقيق ، كما سيساعد المجلس في التخطيط لعمليات تدقيق الجودة للعامين القادمين بما يتناسب مع استعداد مؤسسات التعليم العالي ، مع العلم بأن خطة المجلس تتضمن الانتهاء من الجولة الأولى لتدقيق جودة مؤسسات التعليم العالي كافة خلال ست سنوات.

8. مركز ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية - ليبيا⁴⁴

تم إنشاء مركز ضمان جودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي بموجب القرار رقم (164) لسنة 2006 ، وهو الجهة المعنية قانوناً بموضوع ضمان الجودة والاعتماد بمؤسسات التعليم العالي بالجمهورية العظمى. يقدم المركز إسهامات فعالة وإبداعية بكل مهنية (احترافية) من أجل التحسين والتطوير المستمر في كافة قطاعات التعليم العالي ، وأن يكون المركز مرجعية قيادية لضمان الجودة في ليبيا وأحد بيوت الخبرة والمراكز المعترف بها عالمياً.

ويسعى المركز إلى تصميم وتطوير وتطبيق نظام شامل للتقويم وضمان الجودة والاعتماد بمؤسسات التعليم العالي الوطنية من أجل تطوير العملية التعليمية للوصول إلى أعلى مستويات الجودة والكفاءة والتميز ، بما يمكنها من الارتقاء بمستوى الخريجين والأنشطة البحثية والمعرفية للمساهمة في تحقيق أهداف ومتطلبات التنمية والمنافسة في أسواق العمل المحلية والإقليمية والدولية.

ومن أهم الأنشطة التي قام بها المركز في مجال اعتماد مؤسسات التعليم العالي إجراء عملية التدقيق للجامعة الليبية الدولية للعلوم الطبية في الفترة 4-2008/5/2 لغرض منح الجامعة الاعتماد المبدئي المؤسسي ، كما أجرى عملية التدقيق لجامعة طرابلس الأهلية وتم منحها الإ اعتماد المبدئي المؤسسي ، بينما رفض اعتماد كل من جامعة هانبيال وكلية صقر للحاسبات بعد إجراء عملية تدقيق الجودة لكل منهما.

9. مجلس الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة في التعليم العالي - اليمن:

وهو لا يزال حديث النشأة حيث أنشئ بموجب القرار الجمهوري رقم 210 بتاريخ 2009/8/27 الذي قضى بتشكيل مجلس الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة في التعليم العالي والذي سيكون من مهامه وضع الآلية المتكاملة لعمليات ضمان الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي ، ومنح التراخيص لمؤسسات التعليم العالي الحكومي والأهلي ونشر ثقافة الجودة وأنظمتها ومعاييرها بين مسؤولي الجامعات وأعضاء هيئة التدريس والإداريين .

10. الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة النوعية لمؤسسات التعليم العالي - فلسطين⁴⁵

تم تأسيس الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة والنوعية كهيئة شبه مستقلة في إطار وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في 2002/1/27. والهدف العام من وجود هذه الهيئة هو تحسين نوعية التعليم العالي الفلسطيني وترشيده ليتجاوب مع الأولويات الإستراتيجية الوطنية، وضبط الجودة والنوعية من خلال منهجية وتعليمات واضحة لاعتماد البرامج الجديدة وللتقييم المستمر للبرامج القائمة.

للهيئة نظام داخلي يحدد مسؤولياتها ومهامها، اعتماداً على قانون التعليم العالي الذي أقر عام 1998. تتخذ الهيئة قراراتها في إطار مجلس الهيئة المكوّن من 9 أعضاء من الأكاديميين المهنيين

المستقلين ، وترتكز منهجية عمل الهيئة بالأساس على الاستفادة من الخبرات المهنية ذات النوعية العالية، المتوفرة في فلسطين وخارجها ، تعتمد المنهجية على التدخل التقييمي في ثلاث مراحل :

1. تقييم الطلبات لفتح مؤسسات أو برامج جديدة .
 2. تقييم شمولي لجميع البرامج المعتمدة .
 3. تقييم مرحلي سنوي للبرامج التي حصلت على اعتماد مشروط.
- وقد أنجزت الهيئة مجموعة من الوثائق الأساسية لاعتماد وتقييم البرامج. وهي:
- منهجية الاعتماد والجودة والنوعية .
 - دليل إرشادي لإجراء التقييم وإعداد التقارير.
 - تعليمات بخصوص اعتماد البرامج الأكاديمية" .
 - نموذج طلب اعتماد للبرامج .
 - التقييم الشامل للبرامج الأكاديمية - المرحلة الأولى.
 - وثيقة مشروع للتمويل "تقييم نوعية البرامج الأكاديمية في مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية" (2003/1) بالإنجليزية.

كما أعدت الهيئة خطة شاملة للبدء في تقييم جميع البرامج القائمة في مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية، والتي تتكوّن من خمس مراحل يتوقع أن يتم إنجازها خلال فترة 5 سنوات، وأن تركز كل مرحلة على مجموعة من التخصصات بحيث أن يكون عمر البرامج الخاضعة للتقييم لا يقل عن خمس سنوات، وأن يكون البرنامج قد خرّج فوجاً واحداً على الأقل.

أما المرحلة الأولى من التقييم الشمولي للبرامج تستهدف التخصصات في العلوم الصحية والتي تشمل حوالي 70 برنامجاً ، وقد أرسلت الوثائق ذات العلاقة لجميع المؤسسات، وطلب من المؤسسات تشكيل اللجان التوجيهية للتقييم الذاتي.

11. هيئة الاعتماد الأكاديمي - الإمارات⁴⁶

تم تأسيس هيئة الاعتماد الأكاديمي عام 1999 بهدف الإشراف على معايير الترخيص والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي الخاصة ، والتأكد من التزام هذه المؤسسات بمسؤولياتها في تطبيق المعايير التي تضمن جودة المخرجات التعليمية وكفاءة الخريجين . وقد قامت الهيئة بما يلي:

1. وضع كتيب معايير الترخيص الذي يتضمن الإجراءات والمعايير التفصيلية المطلوبة لترخيص مؤسسات التعليم العالي الخاصة واعتماد برامجها الأكاديمية ، ونشر هذا الكتيب وتوزيعه .
2. وضع معايير الترخيص لمؤسسات الخدمات الأكاديمية وذلك للمؤسسات التي تقدم تسهيل الالتحاق بمؤسسات التعليم العالي خارج الدولة وداخلها .

3. عقد اجتماعات مع كل من المسؤولين الأكاديميين الرئيسيين بمؤسسات التعليم العالي الخاصة المسجلة لدى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، لمناقشة وتوضيح الإجراءات والمعايير الخاصة بترخيص المؤسسات واعتماد برامجها الأكاديمية .

4. في إطار إجراءات ومعايير الترخيص ، القيام بزيارات ميدانية لمواقع عدد من مؤسسات التعليم العالي الخاص ، وقد أسفرت هذه الزيارات عن تسجيل 23 مؤسسة تعليمية كمؤسسات للتعليم العالي معترف بها من قبل الوزارة داخل الدولة .

5. القيام بزيارات ميدانية لتقييم البرامج الأكاديمية بواسطة ممثلي الهيئة ولجان من خبراء عالميين في حقول التخصص المختلفة ، وقد أسفرت هذه الزيارات الميدانية عن اعتراف الوزارة بعدد 84 برنامجاً أكاديمياً من تلك التي تطرحها مؤسسات التعليم العالي الخاص بالدولة .

6. كما أسفرت الزيارات الميدانية عن حصر عدد 26 مؤسسة تعليمية غير مستوفية لمتطلبات ومعايير الترخيص وقد تم إبلاغها بالقرار المناسب لكل منها ، أما بالاعتراف أو الإنذار أو وضعها تحت الاختبار لحين تقدمها مرة أخرى في خلال فترة زمنية محددة للحصول على شهادة الصلاحية بالعمل في مجال التعليم العالي .

12. الهيئة الوطنية للتقييم وضمان الجودة والاعتماد - تونس⁴⁷

تم إنشاء الهيئة الوطنية للتقييم وضمان الجودة والاعتماد بموجب القانون رقم (19) لسنة 2008م كهيئة مستقلة تتولى عملية التقييم وضمان الجودة والاعتماد بالتعليم العالي ، وتتمثل مهامها في:

1. تقييم مؤسسات التعليم العالي وبرامجها عن طريق تدقيق الأداء الأكاديمي والمؤسسي استناداً إلى معايير الجودة المعتمدة بهدف تحديد الإجراءات المناسبة للارتقاء بمستوى أداء المؤسسة والنهوض به بفاعلية وكفاءة ، حيث يشمل التقييم:

- الأقسام والتخصصات .
- البرامج.
- الأداء العلمي والأكاديمي للمدرسين وإنتاجهم العلمي.
- النتائج المسجلة على مستوى التعلم والقدرات الإبداعية للمتخرجين.
- الشراكة مع الجامعات ومؤسسات التعليم العالي الوطنية والأجنبية ومع المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية.
- التصرف الأكاديمي والمالي والإداري.

ويتم التقييم داخلياً عن طريق الوحدات المنشأة لهذا الغرض في الجامعات أو مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي ، حيث تقوم بإعداد تقارير سنوية تحتوي على تحليل لأوضاع المؤسسة كما تقوم بوضع الخطط اللازمة وإقتراح الإجراءات الضرورية لتطوير أداء المؤسسة والرفع من مستواها وتقديمها إلى الهيئة الوطنية للتقييم وضمان الجودة. وتتولى الهيئة الوطنية عملية التقييم الخارجي لمؤسسات التعليم العالي عن طريق فريق من الخبراء الذين يعملون تحت إشراف الهيئة وبحسب الأولويات المحددة من قبل وزارة التعليم العالي.

2. وضع معايير الاعتماد وضمان الجودة المختلفة لمؤسسات التعليم العالي وخاصة على مستوى:

- الإتقان في اكتساب العلوم والمهارات.
 - كفاءة الأداء المهني للخريجين.
 - فاعلية البحث العلمي والتجديد التكنولوجي.
 - مدى ملائمة العملية التعليمية مع متطلبات سوق العمل.
3. اعتماد مؤسسات التعليم العالي وفقاً لمعايير ضمان الجودة المحددة .
13. المنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم⁴⁸
- المنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم (AROQA) (الشبكة العربية لضمان الجودة والإعتماد في التعليم سابقاً) هي جمعية دولية غير ربحية تأسست في بلجيكا في شهر يوليو عام 2007 وغايتها الأساسية النهوض بمستوى جودة التعليم العالي بشكل عام مع التركيز على العالم العربي بشكل خاص ، حيث تقوم المنظمة بما يلي:
1. إنشاء الروابط والعمل على نحو وثيق مع هيئات الاعتماد الدولية لتسهيل وضع المعايير والقياس والتعلم المتبادل ونشر الممارسات الجيدة عبر العالم العربي وفي العالم.
 2. التنسيق مع وكالات الاعتماد المحلية العربية فيما يخص معايير الاعتماد ومقاييسه.
 3. نشر الوعي حول التعليم المتميز في مؤسسات التعليم في العالم العربي.
 4. توفير خدمات الاعتماد لمؤسسات التعليم العالي العربية التي تحظى بالتقدير وترمز إلى التميز في التعليم.
 5. الإشراف على تأسيس نظام تصنيف الجودة للجامعات العربية.
 6. تأسيس شبكة تختص بجودة التعليم تتيح المجال للتفاعل واللقاءات المنتظمة بين النظراء لتبادل الخبرات وتقييمها.
 7. نشر التعلم المتبادل والممارسات الجيدة عبر العالم العربي وفي العالم ككل.

14. الشبكة العربية لضمان الجودة في التعليم العالي⁴⁹

أنشئت الشبكة العربية لضمان الجودة في التعليم العالي في حزيران / يونيو 2007 كمنظمة غير حكومية لا تستهدف الربح ، الهدف من إنشائها هو :

1. تبادل المعلومات حول ضمان الجودة.
 2. بناء هيئات جديدة لضمان الجودة .
 3. وضع معايير جديدة لإنشاء هيئات ضمان الجودة أو دعمه .
 4. نشر الممارسات الجيدة في ضمان الجودة.
 5. تعزيز الاتصال بين هيئات ضمان الجودة في البلدان المختلفة .
- وتنضم في الشبكة كل من هيئات الاعتماد والجودة في الوطن العربي التالية :

1. هيئة الاعتماد لمؤسسات التعليم العالي الأردنية .
2. هيئة ضمان الجودة والاعتماد في فلسطين.
3. هيئة الاعتماد الأكاديمي في دولة الإمارات العربية المتحدة.
4. هيئة التقويم والاعتماد في السودان.
5. الهيئة الوطنية للاعتماد الأكاديمي والتقويم في السعودية.
6. مجلس الاعتماد العماني.
7. مجلس ضمان الجودة في البحرين.
8. مركز ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية - ليبيا.
9. الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في مصر .

آليات التنسيق بين هيئات ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي العربية

إن الحديث عن آليات التنسيق بين مؤسسات وهيئات ومراكز الاعتماد وضمان الجودة في البلدان العربية هو حديث عن الحلقة المفقودة التي لا زالت غائبة رغم إنشاء عدداً كبيراً من الهيئات المختصة بضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي للتعليم العالي العربي إلا أنها تفتقد لجانب التعاون وتبادل الخبرات بين هذه المراكز والهيئات ، وهناك مبادرات لبعض الهيئات والمراكز بتوقيع إتفاقيات تعاون وتبادل الخبرات منها :

- ما قامت به المنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم من توقيع اتفاقية تعاون حصري مع مؤسسة الاعتماد الدولي لبرامج إدارة الأعمال (FIBAA)، إضافة إلى توقيع مذكرة تفاهم مع اتحاد الجامعات العربية (AARU)، كما انضمت المنظمة العربية مؤخراً إلى المؤسسة الأوروبية للتطوير الإداري (EFMD) في بلجيكا كعضو كامل العضوية.
- قامت الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بمصر بتوقيع عدة إتفاقيات مع عدة مؤسسات دولية كالتالي:

- اتفاقية تفاهم مع المؤسسة الأوربي للجودة EFQUEL.
- اتفاقية تفاهم مع (Contract 5 . TVET Reform) . Training Sessions Programmer.
- اتفاقية تفاهم مع المؤسسة الوطنية لمنح الدرجات العلمية والتقييم في جامعة NIAD- UE باليابان.
- اتفاقية تفاهم مع مجلس التعليم الهندسي باليابان (JABEE).
- اتفاقية تفاهم مع رابطة اعتماد الجامعات باليابان (JUAA).
- اتفاقية تفاهم مع هيئة المؤهلات الاسكتلندية SQA.
- اتفاقية تفاهم مع جمعية كليات الطب الأمريكية (LCME).
- اتفاقية تفاهم مع هيئة التعليم التقني والمهني والتدريب (TVET UK) بالمملكة المتحدة.
- اتفاقية تفاهم مع هيئة اعتماد برامج الهندسة وعلوم الحاسب والعلوم والرياضيات الألمانية .
- اتفاقية تفاهم مع الشبكة الأوروبية لاعتماد التعليم الهندسي (ENAE).
- اتفاقية تفاهم مع الهيئة الأمريكية لضمان جودة التعليم الهندسي والتكنولوجي (ABET).
- اتفاقية تفاهم مع نقابة الأطباء.
- اتفاقية تفاهم مع مشروع دعم القدرات في مجال حقوق الإنسان (بناء).

- مجلس ضمان الجودة والاعتماد – اتحاد الجامعات العربية : ضمن مشروع ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في إطار اتحاد الجامعات العربية قام مجلس ضمان الجودة بالتنسيق مع مجموعة من الجامعات العربية من أجل تطبيق أدلة الجودة التي تم إعدادها من قبل المجلس ولغرض التأكد من علمية ومصداقية هذه الأدلة فقد وقع الاختيار على عدد من الجامعات العربية وهي ⁵⁰ :

- الجامعة التكنولوجية
- جامعة النهريين
- جامعة 6 أكتوبر
- جامعة الخرطوم
- العراق
- العراق
- القاهرة
- السودان

- جامعة فيلادلفيا الأردن .
- جامعة القلمون سوريا .
- جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمن .

كما وقع الاختيار على الجامعة التكنولوجية في العراق لبناء قاعدة البيانات والمعلومات لدليل المؤشرات والمقاييس الكمية والنوعية لجودة أداء الجامعات العربية.

ويلاحظ من خلال تحليلنا لواقع هيئات الجودة والاعتماد في البلدان العربية القائمة أنها حديثة العهد والنشأة وأن التنسيق فيما بينها لم يبدأ بعد إلا في الحدود الدنيا ، ونتيجة لحدثة هذه الهيئات المتخصصة فإنها لازالت تتلمس استكمال هياكلها وإمكانياتها وكوادرها المتخصصة وتحتاج إلى وقت للبدء في الانطلاق بممارسة مهامها واختصاصاتها على المستوى المحلي الذي يعاني من الكثير من الإختلالات ، وفي اعتقادنا أن التنسيق مع الهيئات الدولية سيكون أكثر إيجابية لاكتساب الخبرات في هذا المجال الذي يعتبر جديداً على الواقع العربي ومن ثم يأتي التنسيق فيما بين هذه الهيئات عربياً.

وهناك الشبكة الدولية لهيئات ضمان الجودة والاعتماد (TNJAAHE) هي المرجعية التي يتم الرجوع إليها لمواءمة معايير الجودة والاعتماد لجميع هيئات الاعتماد والجودة في العالم لغرض الاعتماد والاعتراف المتبادل بالمؤسسات والبرامج التعليمية ، وهي الجهة المخولة بالتدقيق على ما يتم إتباعه من معايير وآليات عمل ضمان الجودة والاعتماد وفق ممارسات جديدة يتم العمل بها في جميع الدول الأعضاء بالشبكة العالمية ، وتضم الشبكة في عضويتها (205) هيئة ومركز ضمان جودة واعتماد تنتمي إلى (81) دولة في العالم.

رابعاً: التجارب الناجحة لهيئات ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي العربية والأجنبية

تجارب عالمية:

1. التجربة البريطانية⁵¹

إن التجربة البريطانية في مجال توكيد الجودة في مؤسسات التعليم العالي عريقة ومتجذرة وتم نقلها إلى العديد من الدول ، تتركز إجراءات توكيد الجودة المتبعة في بريطانيا على إخضاع مؤسسات التعليم العالي البريطانية والتي تجاوز عددها (180) مؤسسة إلى عمليات التقييم الخارجي التي تركز على الآتي:

أ - تقييم جودة المواضيع الدراسية (Subject-Based Assessments) حيث تقوم لجنة فنية مشكلة من قبل وكالة توكيد الجودة في التعليم العالي (QAA)

Quality Assurance Agency for Higher Education

بزيارة ميدانية للجامعة للتحقق من بنود التقييم الذاتي التي قدمتها الجامعة والتي يشمل عادة تفحص ستة بنود أساسية تضم:

1. تصميم الخطة الدراسية وتنظيم محتوى المنهاج .
2. طرق وأساليب التدريس والتعلم والتقييم .
3. أساليب دعم وإرشاد الطلبة (المساندة الطلابية) .
4. مستويات أداء وتقديم الطلبة .
5. مصادر التعليم والتعلم المتوفرة لتدريس الموضوع مدار التقييم.
6. إدارة الجودة والتحسين وأساليب تطوير الأداء النوعي للبرنامج.

بعد ذلك يتم إعداد التقرير الذي يشمل تقييم الموضوع الدراسي في البنود المشار إليها ووضع علامة لكل بند وتعتبر الجامعة معتمدة بالموضوع المقيم إذا حصلت على مجموع علامات يفوق 21 نقطة من أصل 24 نقطة مقسمة بواقع 4 نقاط على كل بند من البنود الستة.

ب - المراجعة الأكاديمية للجامعة (Institutional Audit) وهذا النوع من التقييم الخارجي يتم على مستوى الجامعة حيث يقوم فريق مراجعة خارجي بزيارة الجامعة عادة لمدة خمسة أيام للتأكد من جودة التعليم في الجامعة بعد إطلاع الفريق على التقييم الذاتي الذي قدمته الجامعة .

وتفحص البيئة التعليمية في الجامعة واستقصاء الحقائق حولها من خلال لقاءات الفريق مع الطلبة والأساتذة ومسؤولي الجودة في الجامعة ثم يقوم فريق المراجعة الأكاديمية بكتابة تقريره الذي يحدد به مدى ثقته في مستوى التعليم في الجامعة ويكون أحد الخيارات الثلاثة التالية: ثقة عالية ، أو ثقة محدودة ، أو عدم الثقة.

وقد طبقت إجراءات التقييم الخارجي على المواضيع الدراسية التي تطرحها الجامعة البريطانية المفتوحة وحقت نتائج ممتازة في العديد منها حيث حصلت على علامة ممتاز 24 من 24 على سبيل المثال في علوم الأرض والموسيقى والهندسة وتفوقت في بعضها على أعرق الجامعات البريطانية مثل أكسفورد.

2. تجربة الولايات المتحدة الأمريكية⁵²:

الولايات المتحدة هي أول من راعى مبدأ توازي "الحرية والجودة"، حيث سمحت لمئات بل آلاف المؤسسات التعليمية أن تنتشر وفي نفس الوقت ومنذ أوائل القرن العشرين أنشأت الآليات المناسبة التي تتابع جودة أداء هذه المؤسسات وتعتمد ما يستحق منها الاعتماد Accreditation

وتجعل نتائج هذه المتابعة متاحة لراغبي التعليم حتى يكونوا على بينة من موقف مؤسسات التعليم المتاح.

مؤسسات التعليم العالي في الولايات المتحدة الأمريكية تشبه إلى حد كبير المؤسسات الخاصة التي تتمتع باستقلالية كبيرة وسلطة تمثل بمجالس إدارة هذه المؤسسات ، ولذلك فإن المسؤولية تقع على مؤسسات التعليم العالي لتنظيم نفسها وإيجاد موارد لها وإلا فقدت هذه المؤسسات مواردها وطلابها الذين يتجهون بالتالي نحو المؤسسات المنافسة ، ويتخذ الاعتماد في الولايات المتحدة الأمريكية شكلين:

أولاً: اعتماد مؤسسي Institutional Accreditation وتقوم به مجالس إقليمية تابعة لمؤسسات التعليم العالي نفسها.

ثانياً: اعتماد تخصصي Program Accreditation للبرامج الدراسية تقوم به لجان متخصصة مثل مجلس اعتماد الهندسة والتكنولوجيا (ABET) والذي يعمل منذ الثلاثينات من القرن الماضي وهيئة اعتماد التعليم الطبي.

وفي عام 1996 تم إنشاء مجلس اعتماد التعليم العالي

The Council for Higher Education Accreditation (CHEA)

والذي يهدف إلى إيجاد مؤسسة تتولى الإشراف على مؤسسات الاعتماد وهي مؤسسات غير حكومية في التعليم العالي ، ويقوم مجلس الاعتماد (CHEA) بالاعتراف بمؤسسات الاعتماد العاملة في مجال التعليم العالي بناءً على معايير محددة يضعها مجلس الاعتماد ، ويتم إعادة اعتماد هذه المؤسسات مرة كل 10 سنوات بناءً على تقرير يقدم كل 5 سنوات ، والعمل الذي تقوم به مؤسسات الاعتماد هو عمل تطوعي ويتم من خلال المهام الآتية:

1. مراجعة عمليات التقييم الذاتي Self-Assessment بواسطة القائمين على المراجعة

. Peer Reviewers

2. زيارة ميدانية للمؤسسة التعليمية مرة كل عام.

3. العمل على جذب متطوعين جدد من المهتمين بالتعليم العالي للانضمام إلى المنظمة.

3. تجربة اليابان⁵³

أخذت اليابان بمواصفات الجودة الشاملة منذ الأربعينات وطورت طرق ومبادئ ديمنج لتلاءم البيئة اليابانية ، وعمل شيكاوا وهو من علماء الجودة في اليابان على تطوير خطة إستراتيجية لتحقيق الجودة الشاملة في اليابان عن طريق دوائر الجودة الشاملة للإنتاج من البداية إلى النهاية واعتمد في ذلك على الارتباط الواسع للمنظمة ككل وتعميم المسؤولية على كل فرد داخل المؤسسة.

ووضع شيكاوا سبعة معايير لعوامل النجاح والتي تعتبر أساساً لنجاح ضبط أو تقويم الجودة الشاملة في اليابان وتتمثل في الآتي :

1. العمل على اشتراك جميع العاملين بالمؤسسة في طرح المشكلات وحلها .

2. التركيز على التعليم والتدريب على جميع أشكال الجودة الشاملة لزيادة مقدرة العاملين على المشاركة الفعالة فغالبا ما يبلغ ذلك (30) يوماً في العام للمتدرب .

3. استخدام دورات الجودة لتحديد الموصفات ورفع المستوى والتنظيم حيث أنها في حاجة مستمرة للتنمية .

4. التوسع في استخدام الطرق الإحصائية والتركيز على تلافى حدوث المشكلات .
5. الاتساع القوي لضبط الجودة والرقى بالأنشطة بالإلزام القومي للحفاظ على الجودة الأولية لليابان في العالم .
6. تقويم عمل المؤسسة بواسطة الرئيس وأعضاء مجلس الجودة (مرتين سنويا).
7. العلاقة بين العمال بعضهم بعضا ودوافعهم تجاه المستهلكين هل يتضمن الترحيب والشكوى أو التشجيع أو المخاطرة .

ويسمى الاعتماد في اليابان وهو مفهوم جديد استحدث في عام 2004 ويعنى تقييم المؤسسات التعليمية بصورة فردية كما يتم وفق معايير الوكالة القومية لضمان الجودة في اليابان وهى هيئة مفوضة من وزارة التعليم والثقافة والرياضة والعلوم والتكنولوجيا وقد تأثرت اليابان كثيراً ولأسباب تاريخية بالنموذج الأمريكي حيث يتم الاعتماد للجامعات اليابانية هيئة اعتماد الجامعات اليابانية من خلال نظامين هما : الاعتماد Accreditation وإعادة الاعتماد Re-Accreditation

النظام الأول الاعتماد : يمنح للجامعات التي تتقدم لأول مرة لطلب العضوية الرسمية في هيئة الاعتماد **والنظام الثاني :** يمنح إعادة الاعتماد بعد مرور خمس سنوات من الحصول على الاعتماد الأول بالنسبة للجامعات التي تحصل لأول مرة على الاعتماد ويمنح كل 7 سنوات للجامعات التي حصلت على إعادة الاعتماد من قبل . ولا بد أن يمر على إنشاء الجامعات أربع سنوات حتى يكون لها الحق في الانضمام لعضوية الهيئة .

4. التجربة الكورية⁵⁴

تتمثل التجربة الكورية في تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي في إنشاء وزارة التعليم والمجلس الكوري للتعليم الجامعي هيئة مستقلة داخل المجلس الكوري للتعليم الجامعي أطلق عليها اسم "المجلس الكوري للاعتماد الجامعي KCUA

The Korean Council for University Accreditation

ويعتبر أعلى سلطة في تقويم أداء الجامعات الكورية ، ويتكون من (16) ستة عشر عضواً ممثلين عن الجامعات والمؤسسات الصناعية والحكومية .

وتتلخص الإجراءات الأساسية لعملية الاعتماد الجامعي في كوريا في الخطوات التالية :

- إجراء دراسة التقويم الذاتي من جانب القسم .
- مراجعة تقرير هذه الدراسة .
- زيارة الفريق للموقع "للجامعة ، للكلية ، للقسم" .
- إعلان النتائج .

وتتضمن مراجعة الدراسة الذاتية قراءة التقرير وإجراء التقييمات من خلال أسئلة محددة لجمع المعلومات الإضافية المطلوبة في أثناء زيارة الموقع بحيث يعد تقرير الفريق الزائر ويرفع إلي المجلس الكوري للاعتماد الجامعي ومن ثم يعد المجلس قائمة بالجامعات والكليات والبرامج الجيدة المعتمدة .

ويعتمد نظام الاعتماد الجامعي الكوري على مجموعة من المعايير يشترط توافرها في الجامعة /الكلية /البرنامج ، تتمثل في الآتي :

1. الأهداف : وتتضمن تصنيفات فرعية خاصة بصياغة الأهداف ومضمونها وتنفيذها .

2. المنهج : وتتضمن تصنيفات فرعية خاصة بصياغة بنية المنهج ، ومحتواه وتطويره ، وتدريبه وتقويمه .
3. الطلاب: وتتضمن تصنيفات فرعية خاصة بالقبول والإرشاد ، والتوجيه ، والأنشطة ، والرعاية ، وجودة الخريج .
4. هيئة التدريس: وتتضمن تصنيفات فرعية خاصة بالتوظيف ، والتنظيم ، والبحث .
5. الإدارة والتمويل: وتتضمن تصنيفات فرعية خاصة بالشئون الإدارية ، والمالية .
6. التسهيلات: وتتضمن تصنيفات فرعية خاصة بالمبنى وتجهيزاته .

ولكل تصنيف فرعي من هذه التصنيفات الرئيسة الستة توجد بعض الأسئلة التقويمية مثل ، هل حدثت تحسينات علي المنهج في الخمس سنوات الأخيرة ؟ ما متوسط العبء التدريسي لعضو هيئة التدريس بالقسم ؟ وهذه الأسئلة منها ما يبحث عن معلومات كيفية ومنها ما يبحث عن معلومات كمية .

5. التجربة الهولندية⁵⁵

وفي هولندا ظهرت حركة تقييم الجودة في التعليم العالي الهولندي على شكل نظامي ونطاق واسع وشامل للدولة كلها في عام 1988 عندما زود "اتحاد الجامعات الهولندية بالأدوات المناسبة لممارسة مسؤولياته الجديدة ويتألف نظام تقييم الجودة من لجنة زيارة خارجية (VC) Visiting Committee لكل فرع من فروع الدراسة وبعد كل زيارة يتم كتابة تقرير يعتمد علي رصد الواقع الفعلي للمؤسسات وعلي التقويم الذاتي وأيضا عن طريق الخبرة لأعضاء اللجان .

وتتلخص التجربة الهولندية في تطبيق الجودة في التعليم الجامعي الهولندي في النقاط التالية :

- وافقت مؤسسات التعليم الجامعي على تحمل مسئولية توكيد جودة التعليم العالي بطلب من وزارة التعليم والبحث العلمي وذلك بالاعتماد على خبراء مهنيين مستقلين يتوفر لهم القدرة علي إصدار الأحكام عن مستوى جودة البحث العلمي والتدريب داخل الجامعات .
- حققت سياسة وزارة التعليم الهولندية بالنسبة لنظام توكيد الجودة في التعليم الجامعي ردا فعليا ايجابيا مما ساعد علي نجاح الكثير من المؤسسات في تشكيل سياسة عامة للتأكيد على الجودة داخليا وشملت حداً أدنى من الشروط للعمل في الأقسام المختلفة فضلا عن تطوير سياسة تقويم ناجحة.
- تم تكوين لجان زائرة من بعض الخبرات من الخارج لكي يقوموا بعملية تقييم الأداء الخاص بكل مؤسسة ونتج عن ذلك بعض المناقشات الداخلية حول التعليم من خلال النقد الذاتي وعلى الرغم من أن هذا النقد والتقويم يتسم بالموضوعية في بعض الأحيان إلا أنه في أحيان أخرى يفتقد إلى الأمان والموضوعية ليأخذ شكل وثيقة العلاقات العامة ، مما يؤثر سلباً على عمل اللجان الزائرة .

6. التجربة الرومانية⁵⁶

يتولى المجلس القومي الروماني للاعتماد والتقييم الأكاديمي RNCAA عملية الاعتماد وضمان الجودة في رومانيا ويشارك هذا المجلس كعضو في بعض الشبكات الدولية لضمان الجودة في التعليم العالي مثل الشبكة الدولية لوكالات ضمان الجودة في التعليم العالي وشبكة وسط وشرق أوروبا لوكالات ضمان الجودة في التعليم العالي ، ولذلك فهو يعمل على الحفاظ على

مستوى تنافسي في نظام التعليم العالي الروماني . كما يعمل على الاندماج في المجتمع الأوروبي من خلال نظام الاعتماد والجودة التي يتبعه الاتحاد الأوروبي – ويميز المجلس الروماني للاعتماد وضمان الجودة بين وظيفتين رئيسيتين للاعتماد هما :

1. رقابة الجودة للحد الأدنى : **Minimal Quality Control** : وتكون في شكل إعطاء الشهادات العلمية ، والتي تخدم كآلية للانتقال من خلال التأكيد على أن المؤسسة التعليمية تحقق الحد الأدنى لمتطلبات الجودة ، وأنها تمتلك الإجراءات المناسبة لمراقبة الجودة ، وهذا التوكيد سوف يضمن الحد الأدنى للجودة في المؤسسات التعليمية – سواء كانت عامة أو خاصة – وبالتالي التقليل من جودة المؤسسات الضعيفة.

2. ضمان جودة **Quality Assurance** : ويشير إلى عملية تقييم المؤسسة التعليمية أو البرنامج ، ومن ثم تحليل نقاط القوة والضعف وإعطاء توصيات بشأن جودتها بما في ذلك وضع إستراتيجية محددة لضمان الجودة ، التقييم في هذه الحالة يكون له بعد داخلي : التقييم الذاتي ، وخارجي : الذي يتم بواسطة خبراء من الخارج ونظراء لهم من الداخل ، والتوصيات تعكس أهداف هذا التقييم الذي يهدف إلى تطوير التحسين المستمر .

التجارب العربية:

1. مشروع تقييم الأداء النوعي ورفع التخطيط المؤسسي في الجامعات العربية:

أطلق من قبل المكتب الإقليمي العربي لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي ويهدف المشروع إلى تفعيل دور التعليم العربي في التنمية ، وذلك من خلال تطوير الأداء النوعي لبرامج التدريس الجامعية لرفع قدرتها التنافسية وتجاربها مع احتياجات التنمية وأسواق العمل وتحديات التطورات الدولية ، وذلك من خلال تعظيم كفاءة التخطيط المؤسسي في الجامعات وإدارات التعليم العالي لتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة.

كما يهدف المشروع إلى تطبيق أنظمة نموذجية حديثة لتقييم برامج التدريس وإنشاء شبكة إقليمية لقواعد المعلومات الجامعية من أجل إبراز نتائج ومردود استخدام هذه النماذج بصورة فعالية وقابليتها للتطبيق على المنطقة ، وبناء الخبرات المحلية اللازمة لمتابعة بناء استخدام هذه النماذج مستقبلاً من قبل الجامعات وتوسيعها وتعميمها على التخصصات والجامعات الأخرى ، ثم الاستفادة من التجارب والنتائج المنبثقة من المشروع لاقتراح آليات مؤسسية دائمة لمتابعة تقديم خدمات المشروع على مستوى المنطقة من خلال التعاون الإقليمي ودعم المؤسسات الدولية والإقليمية.⁵⁷ وأمتد هذا المشروع من 2002 إلى 2008 ، حيث تم تقسيمه إلى ثلاثة جزئيات هي : مراجعة وتقييم برامج ، امتحان دولي ، بناء قواعد بيانات إحصائية وذلك على النحو التالي:

1. تقييم البرامج الجامعية: وشمل أربع دورات تقييم:

- علوم الحاسب (15 جامعة) 2003-2002 . - إدارة الأعمال (16 جامعة) 2004-2003.

- التربية (23 جامعة) 2006-2005 . - الهندسة (19 جامعة) 2008-2007 .

2. تقييم أداء المتخرجين في البرامج المُقيّمة باستخدام اختبارات قياسية دولية MFT-ETS:

- 1800 طالب في علم الحاسوب وإدارة الأعمال (بالعربية والانجليزية والفرنسية) 2003-2004.

- 1200 طالب في التربية (الامتحان المعدّل بالعربية والانجليزية) 2007-2006 .

3. تطوير قاعدة معلومات إحصائية للجامعات وفق تعاريف ومواصفات مشتركة ودولية :

- 27 ممثلاً من 15 جامعة مشاركة 2004-2002 .

- 37 مركز كلفة (31 أكاديمي + 6 إداري).

- القاعدة شملت 15 جامعة بنصف مليون طالب⁵⁸ .

وتم إصدار تقرير خاص بكل جامعة متضمناً نقاط القوة وعناصر الضعف التي تحتاج إلى معالجة ، مع إصدار أحكام حول البرنامج ، وكذلك صدر تقرير إقليمي يبين عناصر القوة والضعف في قطاع التعليم العالي بالمنطقة العربية.

خامساً: النتائج والتوصيات

أ. نتائج الدراسة

1. أجمعت الدراسات لواقع مخرجات مؤسسات التعليم العالي العربي بشكل عام أنها لازالت تعاني من :

أ. انخفاض الكفاءة الداخلية النوعية والتي من مؤشراتنا (تدني التحصيل المعرفي والتأهيل المتخصص وضعف القدرات التحليلية والإبتكارية والتطبيقية والقصور في تعزيز القيم والاتجاهات الحديثة).

ب. انخفاض الكفاءة الخارجية الكمية والنوعية وتتمثل في تخريج أعداداً من الخريجين في تخصصات لا يحتاجها سوق العمل والمجتمع مع وجود عجز وطلب في تخصصات أخرى.

2. الدراسات التي تناولت واقع مخرجات مؤسسات التعليم العالي على مستوى البلدان العربية والتي بلغ عددها أكثر من (11) دولة عربية فقد أجمعت على أن مخرجات مؤسسات التعليم العالي لهذه الدول تعاني من الإختلالات الكبيرة والمتمثلة في تخريج أعداداً كبيرة من تخصصات لا يحتاجها المجتمع حيث أن معظم المخرجات في تخصصات الدراسات الإنسانية والاجتماعية النظرية والتي تمثل أكثر من 80% من إجمالي المخرجات التي تعاني من البطالة وتشبع سوق العمل من هذه التخصصات التي لم يعد المجتمع في حاجة لها . وأن 20% من هذه المخرجات في التخصصات العلمية التطبيقية تتخرج بنوعية متدنية وتعاني من نقص في التدريب والتأهيل.

3. معظم مؤسسات التعليم العالي في البلدان العربية تعاني من ضعف وتخلف نظمها وعدم تطوير برامجها التعليمية لمواكبة التحديات ومنها تحديات العولمة والمنافسة العالمية التي فرضت شروط جديدة ومنها إبراز منتج أو خريج يستطيع المنافسة في السوق العالمي.

4. إن التوسع في إتاحة التعليم العالي الذي يعتبر انجازاً مهماً حققته البلدان العربية في العقد الماضي أدى في بعض الدول إلى التدهور في مستوى الجودة، بسبب عدم قدرة مؤسسات التعليم العالي على توفير الشروط اللازمة لتأمين تعليم عال جيد يتماشى مع معدل الزيادة في الالتحاق ، ويتجلى هذا التفاوت بين الكم والنوع في أمور مثل الكثافة الطلابية والنقص في عناصر البنية التحتية، والنقص في الهيئة التعليمية الكفوة وفي الموارد المالية .

5. هناك جهود متواضعة في معظم الدول العربية للارتقاء بجودة التعليم العالي، وقد ظهر ذلك في السعي لتطوير مؤسسات التعليم العالي، وهناك إحدى عشر دولة عربية أنشأت لجان وهيئات وطنية لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، وبقية البلدان بصدد إنشاء مثل هذه الهيئات أو تقوم على نشر ثقافة الجودة وعلى تأسيس مكاتب وبرامج للجودة في الجامعات ، ووضع تشريعات جديدة وخطط واستراتيجيات يساهم تنفيذها في تحسين جودة التعليم العالي في تلك الدول .

6. حصول عدد قليل من الجامعات العربية على الاعتماد المؤسسي لعدد محدود من برامجها من قبل هيئات دولية معروفة ومتخصصة في الجودة والاعتماد الأكاديمي.

7. إن ضمان الجودة والاعتماد كما توصل إليه المؤتمر الإقليمي العربي⁵⁹ يؤكد أن الجهود في هذا الميدان تراوح مكانها في حيز الأطر العامة أو التنظيمية، ولم تتمكن بعد من الولوج إلى

مناطق الحرج في الجامعات، أي إلى قاعات التدريس والمعامل والمختبرات حيث يحدث التعليم والبحث، وحيث تواجه مسائل الجودة التحديات الحقيقية وقد يعزى ذلك إلى :

- أ - الاعتماد على الأنظمة البيروقراطية في إدارة وضمان الجودة .
- ب - الاقتباس المباشر من الأنظمة الموضوعة لبلدان أو منظمات أجنبية، والنقل عنها، بدون الاهتمام الجدي باستنباط الأطر والقواعد الخاصة بالمنطقة العربية والملائم لها

ب. التوصيات

- تفعيل هيئات ضمان الجودة والإعتماد الأكاديمي القائمة في البلدان العربية وتشجيع إنشاء هذه الهيئات في البلدان العربية التي لم يسبق لها إنشائها. وعمل اتفاقيات مشتركة بين الهيئات المماثلة إقليمياً ودولياً لضمان الجودة والاعتماد والأخذ ببعض التجارب الناجحة وتعميمها على الجامعات الخاصة والحكومية.
- الأخذ بمنهج إدارة الجودة الشاملة في إدارة مؤسسات التعليم العالي ومن ثم تحقيق رفع كفاءة الأداء بهذه المؤسسات والقيام بوظائفها (إعداد القوى البشرية، البحث العلمي، التنشيط الثقافي والفكري العام) بصورة مرضية وإنشاء وحدة الجودة الشاملة وتأسيسها في الأقسام والكليات التابعة لكل مؤسسة تعليم عالي.
- وضع التشريعات الضرورية لعملية الاعتماد وضمان الجودة للمؤسسات الجامعية وإعطاء الاستقلالية الكاملة للجامعات لوضع السياسات الخاصة بها في مجال ضمان الجودة.
- التأكيد على ضرورة توافر شروط ومعايير محددة قبل إنشاء جامعات حكومية جديدة، أو الترخيص لجامعات خاصة تضمن توافر مواصفات الجودة التعليمية فيها و لبرامجها التعليمية التي ستقدمها .
- توطيد العلاقة والشراكة بين مؤسسات التعليم العالي والقطاع الخاص في العديد من المجالات المشتركة وإيجاد آليات أكثر مرونة للتنسيق في ضمان الجودة لمخرجات التعليم العالي.
- الاستفادة من خبرات الدول المتقدمة في مجال الاعتماد وضمان جودة المؤسسات التعليمية الجامعية.
- مراجعة برامج الجامعات والكليات ومناهجها وتحسينها وتطويرها وإعادة هيكلتها لتصبح أكثر التصاقاً بحاجات الطلاب واحتياجات المجتمع، ولتسهم في تنمية مهارات الطلاب وتنمية قدراتهم الإبداعية الابتكارية وتقوية ثقتهم بأنفسهم وإعدادهم للعمل المنتج.
- تنفيذ عملية تقويم دورية لتلك المؤسسات للتأكد من أن الأسس التي وضعت على أساسها الأهداف والاستراتيجيات والبرامج لتتواءم ومتطلبات التنمية وحاجات المجتمع والعمل على تحسين الأداء ومتطلبات التطوير.
- دراسة احتياجات ومتطلبات سوق العمل من المتخرجين في الاختصاصات المختلفة وبناء آلية للتعرف على احتياجاته لاستيعابها في خطط التعليم العالي مع إنشاء قاعدة بيانات تقي بالغرض.
- تعزيز التنسيق والتكامل بين الوزارات العربية المعنية بالتعليم العالي بكل مستوياته وإقرار سياسة عربية موحدة لإعداد الموارد البشرية وتفعيل الإستراتيجية العربية الموحدة للتعليم العالي.
- مراجعة سياسات التعليم العالي بحيث تكون منظومة التعليم العالي مرنة تستجيب لاحتياجات سوق العمل وحاجات المجتمع المتجددة بما يسهم في طرح برامج غير تقليدية يحتاجها سوق العمل مع الحرص على إكساب الخريجين مهارات التوظيف الأساسية مثل : التفكير الناقد والإبداعي ، ومهارات اللغات الأجنبية ، والقدرة على حل المشكلات بشكل مبتكر ، والقدرة على العمل في فريق جماعي ، والقدرة على التعلم مدى الحياة.
- تحديث المقررات الدراسية بصورة دورية (لا تزيد عن خمس سنوات) بما يمكن الطلاب من اكتساب المعارف والمهارات المناسبة لاحتياجات السوق المتجددة ، وتوفير التدريب

-
- المهني المناسب لأعضاء هيئة التدريس الذي يمكنهم من تطوير البرامج والمقررات الدراسية بما يلبي احتياجات سوق العمل.
 - استحداث مكون خاص بالتدريب العملي (التطبيقي) في كل برنامج دراسي يربط ما يدرسه الطالب في الجامعة مع متطلبات العمل.
 - ضرورة قيام الجامعة بقياس رضا المستفيدين عن أداء خريجها والتقصي عن مواصفات واحتياجات سوق العمل من الخريجين
 - دعم التخصصات الحديثة التي تحقق التوافق بين التعليم وحاجات المجتمع ممثلاً في قطاعات الأعمال والمؤسسات الإنتاجية ، و سد الفجوة بين عدد المشتغلين في الوظائف التي تحتاج لتأهيل علمي والخريجين من الجامعات
 - تدريب الهيئات التدريسية والإدارية على المهارات اللازمة لتطبيق نظام الجودة والاعتماد في الجامعات.

المصادر والمراجع

- 1 . الملتقى الأول للحوار حول قضايا الجودة والاعتمادية في التعليم العالي 2005/6/1م جامعة تشرين سوريا
- 2 . فتحي درويش عشبية ، الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري – دراسة تحليلية كلية التربية جامعة حلوان المؤتمر العلمي السنوي السابع .. تطوير نظم إعداد المعلم العربي وتدريبه مع مطلع الألفية الثالثة 27/26 مايو 1999م
- 3 . الحارث عبد الحميد .. : الجودة في التعليم والمعرفة... www.almuallem.net
- 4 . أ.د/ مصطفى السايح محمد ، الجودة – جودة التعليم – إدارة الجودة الشاملة رؤية حول المفهوم والأهمية 200/7/23
- 5 . الملتقى الأول للحوار حول قضايا الجودة والاعتمادية في التعليم العالي ، مرجع سابق
- 6 . المرجع السابق
- 7 . المرجع السابق
- 8 . المرجع السابق
- 9 . أبو فارة ، يوسف أحمد - دراسة تحليلية لواقع ضمان جودة التعليم في جامعة القدس ، ورقة علمية أعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني . الذي عقده برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية في جامعة القدس المفتوحة في مدينة رام الله في الفترة الواقعة 3-5/7/2004
- 10 . السلطي ، مأمون وإلياس ، سهيلة (1999). دليل عملي لتطبيق أنظمة إدارة الجودة الأيزو 9000. دار الفكر، دمشق.
- 11 . Abernathy ,P,E and serfass R, W,1992, " One District's Quality Improvement Story Educational Leadership", So (3) 14-17
- 12 . الترتوري، محمد؛ جويخان ، أغادير: إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكاتب ومراكز المعلومات 2009م ص80
- 13 . النجار ، فريد راغب.. إدارة الجامعات بالجودة الشاملة ..روي التنمية المتواصلة القاهرة ..إيتراك للنشر والتوزيع 1999ص86
- 14 . حمادات ، محمد حسن محمد..وظائف وقضايا معاصرة في الإدارة التربوية 2007م ص 278
- 15 . الترتوي 2009 مرجع سابق ص 141 و142
- 16 . د. جميل نشوان - تطوير كفايات للمشرفين الأكاديميين في التعليم الجامعي في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة ، ورقة علمية أعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني الذي عقده برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية في جامعة القدس المفتوحة في مدينة رام الله في الفترة الواقعة 3-5/7/2004
- 17 . مصطفى أحمد ، محمد الأنصاري ، برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المجال التربوي ، قطر ، المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج ، 2002م.
- 18 . العقيلي ، عمر وصفي ، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة ، عمان : دار وائل ، 2001 م .
- 19 . مرجع سابق
- 20 . حسب بيانات التقرير السنوي لمناخ الاستثمار لعام 2008 - المؤسسة العربية لضمان الاستثمار وانتzman الصادرات
- 21 . العبيدي ، سيلان: الجامعات الخاصة في الوطن العربي - رهانات وتحديات ورقة عمل مقدمة لورشة العمل الدولية " عولمة التعليم العالي والتعاون العربي الألماني " تنظمها المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم بالتعاون مع مؤسسة كولراد اديناور تونس (8-9) ديسمبر 2007م
- 22 . أ.د/ محمد بن فاطمة و أ.د نور الدين بن ساسي ، دليل إدارة الجودة الشاملة للتعليم العالي في الوطن العربي ، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، تونس 2005م

23. العتيبي، منير بن مطنى ، تحليل ملائمة مخرجات التعليم العالي لاحتياجات سوق العمل السعودي بدون تاريخ
24. عبد المجيد، محمد سعيد، قانون تنظيم الجامعات وجودة التعليم، دراسة ميدانية مقدمة للمؤتمر الدولي الثاني لقسم علم النفس، جامعة المنيا، كلية الآداب، 2006م .
25. د. يعقوب نشوان - نوعية التعليم العالي الفلسطيني : ورقة علمية أعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني الذي عقده برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية في جامعة القدس المفتوحة في مدينة رام الله في الفترة الواقعة 3-2004/7/5
26. عيسان، صالحه عبد الله، التوافق بين مخرجات التعليم العالي ومتطلبات التنمية، ورقة مقدمة للورشة الإقليمية حول استجابة التعليم لمتطلبات التنمية الاجتماعية، المنظمة الإسلامية للتربية والعلوم والثقافة، مسقط، 2006م.
27. المنيع ، محمد عبد الله - توضيح وتقويم العلاقة بين منجزات التعليم الجامعي والتنمية الشاملة في المملكة العربية السعودية ندوة الجامعة الكبرى المحور التربوي المنعقدة 7-18/7/1420
28. العتيبي ، منير بن مطنى ، مرجع سابق
29. الترتوري 2009م مرجع سابق ص138
30. محمود، سعيد طه ؛ ناس، السيد محمد. قضايا في التعليم العالي والجامعي. دراسات تربوية. القاهرة - مكتبة النهضة المصرية. 2006
31. محمد إدمار: تقرير الدخول الجامعي 2008/2007: المنتدى الوطني للتعليم العالي والبحث العلمي WW.FNESRSc.com ، الرابط 23 شوال 1428
32. الحوات ، علي: العلاقة بين مخرجات التعليم وسوق العمل: دراسة في المجتمع الليبي، الهيئة الوطنية للمعلومات، طرابلس 2007/12/24
33. سويلم ، عبد المجيد : مشكلات المواءمة بين مخرجات التعليم والتدريب المهني ومتطلبات سوق العمل الفلسطيني 2005
34. العبيدي ، سيلان جبران - التعليم العالي وسوق العمل في الجمهورية اليمنية ورقة مقدمة لندوة حول منجزات الوحدة اليمنية التي تنظمها جامعة الحديدة 2006
35. غيث ، عبد السلام، "معايير الاعتماد العام والخاص في الجامعات الأردنية الخاصة" مؤتمر التعليم العالي بين الواقع والطموح، جامعة الزرقاء الأهلية، الأردن، ص 269-302، 2000
36. أ.د/ سوسن شاكر مجيد، محاضرة بعنوان مشروع ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في إطار اتحاد الجامعات العربية ، أقيمت في ندوة ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي الخميس 2 / 4 / 2009 التي تقيمها الجامعة التكنولوجية - العراق بالتنسيق مع اتحاد الجامعات العربية
37. أبو الشعر ، هند غسان ، معايير الجودة المعتمدة في مؤسسات التعليم العالي - جامعة آل البيت في الأردن نموذجاً
38. موقع الهيئة القومية على الإنترنت (مصر) WWW.NAQAAE.ORG
39. موقع الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد على الإنترنت (السعودية) www.ncaaa.org.sa
40. www.asharqalawsat.com الجمعة 13 ذو القعدة 1428 هـ 23 نوفمبر 2007 العدد 10587
41. صفحة على الإنترنت بعنوان: http://www.mohamoon-bh.com
42. موقع الهيئة العليا للاعتماد والتقويم على الإنترنت (السودان) www.evac.edu.sd/
43. موقع مجلس الاعتماد على الإنترنت (عمان) http://www.oac.gov.om
44. موقع مركز ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية على الإنترنت (ليبيا) http://www.qaa.ly
45. الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة والنوعية لمؤسسات التعليم العالي : نظام لضمان وتحسين الجودة والأداء النوعي لمؤسسات التعليم العالي في فلسطين ورقة مقدمة " لورشة العمل المتخصصة

- الأولى حول تقييم الجودة والأداء النوعي لمؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي " المنعقدة في
جامعة حلب سورية 22-23 شباط 2003
46. موقع وزارة التعليم العالي الإمارات http://www.moheer.ae/arabic/department_caa.html
47. قانون التعليم العالي رقم (19) لسنة 2008: الرائد الرسمي للجمهورية التونسية 4/مارس/2008
48. موقع المنظمة العربية للجودة على الإنترنت www.aroqa.org
49. موقع الشبكة العربية لضمان جودة التعليم العالي على الإنترنت <http://arabic.anqahe.org>
50. أ.د/ سوسن شاكر مجيد مرجع سابق
51. الحنيطي ، عبدالرحيم : معايير الجودة والنوعية في التعلم المفتوح والتعلم عن بعد : الشبكة العربية
للتعليم المفتوح والتعليم عن بعد ، عمان 2004
52. هيئة ضمان الجودة والاعتماد في التعليم "مسودة القانون" : اللجنة القومية لضمان الجودة والاعتماد
جمهورية مصر العربية إبريل 2004
- 53 الأخوان عامر ، طارق وربيح عبدالرؤوف محمد : ضمان الجودة ونظام الاعتماد الأكاديمي للتعليم
الجامعي في ضوء التوجهات الحديثة "تصور مقترح" ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الثالث للتعليم
العالي في اليمن تحديات جودة التعليم العالي والاعتماد الأكاديمي في دول العالم الثالث خلال الفترة
من 10-12 أكتوبر 2009م -صنعاء
54. المرجع سابق
55. المرجع سابق
56. المرجع سابق
57. العايدي ، حاتم : تقييم برامج هندسة الحاسوب وعلوم الحاسوب في الجامعة الإسلامية : ورقة علمية
أعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني الذي عقده برنامج التربية ودائرة ضبط
النوعية في جامعة القدس المفتوحة رام الله في الفترة 3-5/7/2004
58. د/ علي ياغي : تقييم برامج إدارة الأعمال في الجامعات العربية تجربة مشروع التعليم العالي
ببرنامج الأمم المتحدة الإنمائي
59. المؤتمر الإقليمي العربي حول التعليم العالي المنعقد في القاهرة، من 31 مايو إلى 2 يونيو 2009