كلية التربية

كلية معتمدة من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم

إدارة: البحوث والنشر العلمي (المجلة العلمية)

=======

معايير التميز في مؤسسات التعليم العالي

إعــداد

فاطمة علي محسن واصلي

محاضر بكلية العلوم والآداب ، جامعة جازان

﴿ المجلد الرابع والثلاثون– العدد الثامن – أغسطس ٢٠١٨م ﴾

http://www.aun.edu.eg/faculty_education/arabic

مقدمة:

يعد التميز الجامعي من أبرز وأهم الاتجاهات الحديثة التي تسعى لتحقيقها الجامعات لما له من مكاسب وفوائد تنعكس على البيئة الجامعة والتي من أبرزها تحقيق التنافسية وجذب الطلاب الدوليين وتفعيل الشراكات المجتمعية المتميزة وجذب مساهمات القطاع الخاص ورجال الأعمال ومن الأوقاف والاستمارات وغيرها.

ويرى علماء الإدارة والممارسون أن التحول إلى الأداء المتميز في المنظمات المعاصرة ولا سيما التعليمية، مرتبط بإيمان قياداتها العليا بجدوى الجهود المكثفة التي يبذلها العاملون في إطار التميز، وأن عملية التميز في الأداء لا تحدث بصفة عشوائية أو بالصدفة، وإنما تتطلب التغيير في النفوس والممارسات قبل التغيير في اللوائح واكتساب مهارات اتقان العمل من خلال التعلم والتدريب (خوقير، ٢٠١٧).

ونتيجة لهذه التحديات المتزايدة والمطالبات بالتحول إلى الأداء المتميز في التعليم والسعي إلى التطوير المستمر للوصول إلى التميز في الأداء، فقد تغيرت المواصفات التي ينشدها المستفيدون من الخدمات التعليمية، وظهرت معايير متعددة لقياس التميز في الأداء وتحقيق التحسن المستمر في المؤسسات التعليمية. (خوقير، ٢٠١٧).

وفي هذه الورقة نتطرق لتناول مفهوم التميز في التعليم الجامعي مع عرض أبرز وأهم معايير التميز في مؤسسات التعليم العالي بالإضافة إلى عرض أبزر التجارب العالمية في تحقيق التميز والاعتماد.

أولاً: مفهوم التميز:

نشأ مفهوم التميز للتعبير عن الحاجة إلى مدخل شامل يجمع عناصر ومقومات المنظمة على أسس متفوقة تحقق لها قدرات عالية في مواجهة المتغيرات الخارجية المحيطة بها من ناحية، كما يكفل لها تحقيق الترابط والتناسق بين عناصرها ومكوناتها الذاتية من ناحية أخرى (خوقير، ٢٠١٧).

وعرفت المنظمة الأوربية للجودة التميز بأنه: تميز في الأداء وخدمة العملاء وتحقيق المنافع لأصحاب المصلحة من العاملين وغيرهم والمجتمع بأسره ويتحقق ذلك من خلال القيادة التي تقوم بصياغة وتوجيه السياسات والاستراتيجية والموارد البشرية وتدير العمليات بالمنظمة (EFQM, 2003) كما يُعرّف التميز نقلًا عن درويش (٢٠٠٦) بأنه: التفرد والتفوق الإيجابي في الأداء والممارسات والخدمات المتقدمة وهو مرحلة متقدمة من الاجادة في العمل الفعال

القائم على مفاهيم إدارية تتضمن التركيز على الأداء والنتائج وخدمة المتعاملين والقيادة الفعالة واشراك الموارد البشرية والابتكار، والتحسن المستمر وبناء شراكات ناجحة (خوقير، ٢٠١٧).

ثانيًا: مفهوم التميز في مؤسسات التعليم العالي (الجامعات):

لقد أجمع الباحثون على أن مؤسسات التعليم العالي يجب أن تسعى إلى تحقيق عدة أهداف من أهمها: إعداد جيل مثقف يؤمن بالعلم ويعتمده أساسًا لإحداث تغييرات جذرية في جوانب المعرفة وتدعيمها وتنمية العمل بروح الفريق والارتقاء بمستوى التفكير والابداع وتقديم حلول جذرية للمشكلات الحالية والمستقبلية بالإضافة إلى توظيف البحث العلمي في استثمار موارد المجتمع وتنمية الاتجاهات الإيجابية نحو العمل والإتقان وتحقيق الجودة في التدريس والبحث العلمي.

وتقوم فلسفة التميز على عدة منطلقات من أهمها:

- أن الوظيفتين الأساسية للتعليم العالي هما: تحرير الانسان من كافة القيود التي تحول دون إبداء رأيه وإعمال عقله وإطلاق إبداعاته وتعظيم إسهاماته في المجتمع.
- أن التعليم العالي المتميز يجب أن يواكب التغيرات المعرفية المعاصرة بتقنياتها ويسهم في تطويرها.
- أن تطوير التعليم العالي لتحقيق التميز لابد أن يكون وفق نظرة شمولية تتناول كافة مكوناته ومؤشراته الداخلية والخارجية.
- أن التعليم العالي يجب أن ينطلق من الربط بين الجوانب النظرية والتطبيقية ومن سرعة استجابة المتغيرات.
- أن تحقيق التميز في المؤسسات العلمية يتطلب الأخذ بالمعرفة الكلية بدلاً عن الاختزال والتحول من ثقافة التكرار إلى ثقافة الابداع والابتكار والأخذ بثقافة الترابط والتفاعل بدلاً من التفتيت والانعزال والارتباط بتحسين الأداء وليس بالتقويم والتشجيع على الاختيار وحرية الاختلاف.
- أن تميز التعليم العالي في إعداد القوى البشرية وتأهيلها في مختلف التخصصات لتلبية احتياجات سوق العمل يتطلب تحديد أولويات التنمية وحصر الإمكانات القائمة والاحتياجات المطلوبة والأهداف على المدى البعيد.
- أن الترابط بين التعليم العالي المتميز وسوق العمل والإنتاج يزداد أهمية عامًا بعد عام.

- أن تحقيق التميز في التعليم العالي يتطلب إحداث تغيرات وتعديلات جوهرية في شكل ومضمون اللوائح الجامعية وإعادة صياغتها في إطار مستقبلي يحتوي على سياسات وبرامج بديلة.
- أن تحقيق التميز في التعليم الجامعي لم يعد ترفًا بل ضرورة لكل من الفرد والمجتمع.

ثالثًا: معايير التميز في مؤسسات التعليم العالي.

نتيجة للتغيرات في كافة المجالات فإن معايير التميز الأكاديمي أصبحت ضرورة ومن أهم هذه المعايير:

- **الاستقلالية:** وتعني الاستقلال العلمي والفني والإداري والمالي حيث تنظم الجامعة المتميزة شؤونها الداخلية مع ضمان استقلالها في اختيار برامجها ومناهجها الدراسية وقبول الطلاب وتقويمهم وتعيين أعضاء هيئة التدريس.
- **الحرية الأكاديمية:** وتعني حرية التعليم والمناقشة وتناول القضايا وحرية البحث العلمي مع توافر الضمانات لأعضاء هيئة التدريس في إبداء الرأي والتحليل العلمي والنقد البناء.
- **تكوين مجتمع التعليم:** وتعني النظر في مفهوم التعليم الجامعي بما يساعد على تخطي أسوار الجامعة بدلاً من أن تظل قاصرة عما بداخلها.
- **الإنتاجية:** وتعد من أهم معايير الجامعة المتميزة حيث يركز الاهتمام فيها على جميع العناصر المكونة للجامعة من أساتذة وطلبة وغيرهم ويجب اتباع إجراءات لتطوير الإنتاجية من ساعات تدريسية وأنماط تقويم وأن تكون الجامعة أشد ارتباطًا مع سوق العمل.
- **التعددية في مصادر المعرفة:** وتعني امتلاك الجامعة للقدرة على تطوير ذاتها وبنيتها المعرفية والقدرة على البحث والاستقصاء عن طريق مصادر متنوعة للمعرفة من خلال الاستثمار الأمثل للتكنولوجيا.
- **الجودة التربوية:** وتعني العمل على تأكيد ثقافة الجودة في النظام التعليمي والقيام بعمليات التقويم والتطوير المستمر لكل جوانب البيئة الجامعية.
- **المستقبلية:** وتعني تولي البعد المستقبلي سواء في الفلسفة أو الأهداف أو البرامج أو التنظيمات أو الأساليب الاهتمام الذي تستحقه وهنا تشير التجارب العالمية إلى ثلاثة بدائل في هذا الميدان وهي:

١. جامعة المستقبل وهي صفة جديدة للجامعة تقوم على استشراف المستقبل في المجالات المختلفة في مجتمعها والعالم المحيط بها.
٢. فريق مفكري المستقبل في الجامعة ويضم مجموعة متميزة من أعضاء هيئة التدريس ويكون منهجهم ما يعرف بالوعاء الفكري المستقبلي مع الارتباط باستشراف المستقبل في المدى البعيد والقريب.
٣. اقتراح أساليب ترجمة هذه الرؤى المستقبلية في أهداف الجامعة وبرامجها ومناهجها.

- **الاستمرارية في طرح وتحديد المعارف والخبرات:** حيث تسعى الجامعة إلى انتهاج طريقة تعليمية مناسبة تزود الطلبة بالمعرفة والخبرات والتخصصات المختلفة والتفكير المنطقي ونظرة شاملة للحياة والطبيعة والبيئة.
- **الابتكارية في أساليب التدريس:** وتسعة الجامعة المتميزة هنا إلى ابتكار أساليب تدريس تراعي مختلف القدرات العقلية للطلاب والطالبات وتناسب كل أنواع الذكاء وتخاطب كل حواس الطالب وعواطفه بالصورة والرمز والعبارة وبالأنشطة وبالمكتبة وبالعمل حيث تستفيد من كل موارد المعرفة من كتب وموسوعات وتقنيات.
- **إنتاج وتوظيف وإدارة المعرفة:** مما يساهم في استيعاب المتغيرات العالمية في عصر التكنولوجيا والمعلومات والانترنت للتعرف على الاتجاهات الحديثة مثل الذكاء الصناعي والسوبر كمبيوتر وغيرها والتفاعل معها حيث تقوم الجامعات بتوظيف هذه المعارف وإعادة انتاجها.
- **ديموقراطية الإدارة والجامعة:** مع التغيرات السريعة في البيئة الجامعية زادت الأعباء الإدارية وتعقدت طبيعة المشكلات التي تواجه القيادات الجامعية، لذا تسعى الجامعات إلى تفعيل دور الإدارة الجامعية في ضوء رؤية مستقبلية تستوعب التغيرات المتجددة وتمتلك القدرة على إحداث تغييرات جوهرية في العمليات والبنية الجامعية ويتطلب ذلك وجود قائد جامعي متميز يمتلك الرؤية في الإدارة المستقبلية وترسيخ المبادئ الأساسية للإدارة مثل تفويض السلطة والإدارة التشاركية وتوزيع المسؤوليات والمساءلة.
- **المعالجة التربوية للتوترات الثنائية في بناء الشخصية:** إذ تسعى الجامعة للتمسك بالماضي مع ربطه بالحاضر والمستقبل وتفعيل الأصالة والابتكار لمعالجة الإشكاليات الثنائية وخلق حلول تربوية لمعالجتها والتي تشمل التوتر بين الوضع العالمي والمحلي، والتوتر بين الحداثة والتقليد، والتوتر ببين الروحي والمادي، ومن أهم هذه التوترات الثنائية:

- **التوتر بين العالمي والمحلي:** كيف يصبح الانسان مواطنًا عالميًا دون أن ينفصل عن جذوره وأمته.
- **التوتر بين الكلي والخصوصي:** كيف يواءم الانسان بين عالمية الثقافة وخصوصية الثقافة وكيفية المحافظة على الثقافة ذات الخصوصية المتميزة.
- **التوتر بين الحداثة والتقليد:** كيف يمكن التجاوب مع التغيير دون التنكر للذات وبناء الاستقلال الذاتي.
- **التوتر بين الروحي والمادي:** كيفية إحداث توازن بين القيم الروحية والأخلاقية وسعي الأفراد والمجتمعات للاستحواذ المادي.

– **القابلية للتغيير والتقويم الذاتي وإعادة الهيكلة:** إذ تقوم الجامعة المتميزة في ضوء رؤيتها للمستقبل المراجعة الدورية للتقويم الذاتي لبرامجها العلمية وقدرتها المادية والمعنوية وإحداث التغييرات الجذرية في بنية النظام التعليمي وإعادة هيكلته واستحداث تخصصات وأساليب علمية تواكب التغيرات.

- **التنافسية:** يشهد العالم منافسة حادة بين كافة القطاعات الاقتصادية والخدمية مما ينعكس على التعليم الجامعي ويتطلب الأمر من الجامعة المتميزة إحداث تغييرات استراتيجية في سياساتها حتى تتمكن من الحصول على الاعتمادات المالية اللازمة التي تمكنها من تحقيق التميز وجذب عدد أكبر من الطلاب.
- **الشراكة المجتمعية:** وهي من السمات المعاصرة للتعليم الجامعي ويتطلب الأمر توسيع المشاركة الشعبية المتميزة في إدارة الأنظمة التربوية والتعليمية ويجب تحقيق التعاون بين القطاع العام والخاص والتوسع في إشراك المجتمع المدني والمحلي وأسر الطلاب ورجالات الأعمال في الحوار الثقافي حول السياسات التعليمية.
- **الافتراضية:** وتعني الوجود الافتراضي للجامعة المتميزة فإلى جانب وجودها المادي الملموس يكون لها وجود افتراضي على شبكة الانترنت كصيغة علمية مستحدثة تقوم بإتاحة الفرص التعليمية الجامعية للطلاب مستخدمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتوصيل خدماتها وبرامجها ومقرراتها التعليمية.

رابعًا: تجارب جامعات عالمية في الاعتماد والتميز.

أ. تجربة جامعة غرب استراليا في التميز.

لقد أخذت الحكومة الأسترالية على عاتقها تطوير القطاع التعليمي ليكون صرحًا له مكانة ودور بارز في ليس على المستوى الأسترالي فحسب بل على المجتمع الدولي أيضًا وذلك بالتأكيد على أن تستجيب الجامعات للتغيرات العالمية العديد والتكيف معها والاهتمام بجودة البحث والتدريس.

ونظرًا لأن الحكومة الأسترالية تنظر للتعليم الجامعي على أنه أبرز الوسائل التي تساهم في دعم القدرة الإنسانية والاجتماعية فقد **تمثلت أبرز أهداف التعليم الجامعي في استراليا كالتالي:**

- حفز الأفراد وتمكينهم من تطوير قدراتهم والوصول بها إلى أقصى درجة خلال حياتهم وذلك فيما يتعلق بالإنجاز والنمو على المستوى الشخصي والمشاركة الفعالة في قوى العمل والإسهام في المجتمع.
- تمكين المعرفة والفهم من أن تكون مفيدة للمجتمع والاقتصاد الوطني.
- تمكين الأفراد من التعليم والتكيف مع متطلبات الاقتصاد القائم على المعرفة والمبني على المستويات المحلية والدولية.
- تمكين الأفراد من الإسهام بفعالية في مجتمع ديموقراطي ومتحضر وتنمية روح التسامح والنشاط.

وتسعى جامعة غرب استراليا إلى تحقيق الامتياز الدولي وأن تكوّن رؤية واضحة لدورها ومكانتها كمؤسسة عالمية لها قيمتها ومسؤولياتها، ولتحقيق رؤيتها قامت الجامعة بمراجعة الخطط والبرامج الأكاديمية مما أدى إلى تكوين أقسام وإلغاء أقسام وتكوين كليات أقل عددًا وأكبر حجمًا، وقد ركزت على عدة مبادئ تتمثل في الحرية الأكاديمية والكفاءة والجودة والتكيف والابتكار والتكامل الفكري والمعايير الأخلاقية والتقويم وصنع القرار والمسؤولية والمبادئ التعليمية والتربوية.

ويمكن استقراء رؤية جامعة غرب استراليا فيما يلي:

- تغطية واسعة ومتزنة لمجالات العلوم والفنون والمهن طبقًا لأعلى المعايير الدولية.
- التركيز على جودة البحث العلمي والدراسات العليا في مجالات مختارة تمتاز بالقوة والأهمية.
- الطموح نحو جامعة بحثية ممتازة ذات مصدر فكري مبدع وخلّاق.
- الاهتمام بالجودة العلمية في مجالات التدريس والتعلم والمنهج.
- دعم جميع الأنشطة كجزء من الالتزام بالتفوق والجودة.
- التأكيد المستمر لدور الجامعة في خدمة المجتمع.

وتركز الجامعة على عدة مبادئ تتمثل في: الحرية الأكاديمية والكفاءة والجودة والتكيف مع البيئة والابتكار والتكامل الفكري والمعايير الأخلاقية كالأمانة والتسامح والعدل والمسؤولية بالإضافة إلى التقويم وصنع القرار والمسؤولية وأخيرًا الالتزام بالمبادئ التعليمية والتربوية وذلك من خلال إتقان موضوعات الدراسة والمفاهيم والأساليب التعليمية وتطبيق المعارف في مواقف متعددة واكتساب المهارات المطلوبة لمتابعة التغير السريع في التكنولوجيا.

ب. تجربة جامعة مانشستر في التميز.

تسعى جامعة مانشستر في رسالتها التي قدمتها عام ١٩٩٦م إلى مواصلة الامتياز في التعليم عن طريق تطوير البحث والعلاقة بين التعلم والتدريس وفي ضوء ذلك تسعى إلى:

- مواصلة جهودها باستمرار نحو التميز في جميع المجالات ووفق المعايير الأكاديمية لمختلف نشاطاتها وفي إطار خطة خمسية أكثر صرامة ومراقبة عن قرب لمعلومات البرامج المقدمة للطلبة.
- دعم إدارة الجودة ومراقبة التنفيذ والإنتاجية والتعرف على احتياجات وتطوير الموظفين على المستوى المحلي ودعم عمليات التحفيز بصرف مخصصات مالية لدعم التدريس والتعلم.
- تحديد المسؤوليات وخطط الاتصال بين معايير الجامعة ولجان الجودة.

أهم الأهداف الاستراتيجية لجامعة مانشستر:

١. دعم بحوث الجودة العلمية للجامعة وتوجيه جهودها لدعم البحوث المرتبطة بالجودة العالمية والبحوث الخاصة بالسلام والتعاون الدولي ودعم فرص التعاون مع الجامعات الأخرى وتطوير الخريجين.
٢. بناء الجامعة لقاعدة بحوث متطورة تستند إلى مسوح واقعية تغطي مجالات الدراسات الإنسانية والاقتصادية والاجتماعية والفنون والتعليم وإدارة الأعمال والطب والهندسة.
٣. زيادة ميزانية الأبحاث.
٤. دعم استراتيجيات الجامعة المستقبلية في محاولة تحسين مستوى جودتها.

ج. تجربة الجامعات السويسرية في الاعتماد الأكاديمي.

إن مكتب الاعتماد الجامعي في سويسرا يعد هو المكلف من مجمع الجامعات لمنح الاعتماد الذي يهدف إلى:

- التأكد من رفع جودة التدريس والتعلم والبحث الأكاديمي على المستوى الجامعي.
- زيادة الأداء الجامعي إلى المستوى العالمي.
- تكوين قاعدة معلوماتية سليمة تساعد الطلاب وممثلي الجامعات ورجال السياسة في اتخاذ القرارات.
- تحسين الاعتراف الدولي بالدرجات العلمية التي تمنحها الجامعات في سويسرا.

ويقيم الاعتماد الجوانب التالية: إدارة الجودة واستراتيجية المؤسسة التعليمية ومدة البرامج التعليمية والبحث والمشروعات البحثية وهيئة التدريس العلمي والفنيين والإداريين داخل المؤسسة التعليمية مع تقييم الطلاب في المرحلة الأولية ومراحل الدراسات العلية ويقيم الاعتماد التعاون والمشاركة والبناء والتراكيب الداخلية.

ويتم تقييم البرامج المقدمة في الجامعات وفق المقاييس التالية:

- تطبيق البرامج والأهداف والغايات.
- مقاييس تقييم الجودة والتنظيم الداخلي.
- طرق التدريس والمناهج.
- هيئة التدريس – الطلاب – المصادر المالية.

ويتم نشر معايير الاعتماد في دليل تقويمي يسمى دليل التقويم الذاتي يساعد في الحصول على الاعتماد.

د. تجربة الجامعات الأمريكية في الاعتماد الأكاديمي.

يقوم الاعتماد في الولايات المتحدة الأمريكية بالاعتراف بالكفاءة الأكاديمية للبرامج التعليمية للمؤسسة التعليمية في ضوء معايير تصدرها هيئات ومنظمات اعتماد متخصصة ومستقلة. وتتولى مجالس إقليمية وضع معايير الاعتراف بمؤسسات التعليم العالي وتنظم الإجراءات الخاصة بها. ونظرًا للتنوع الهائل في مؤسسات التعليم العالي في الولايات المتحدة فإن الهيئات المعنية باعتماد هذه المؤسسات تستخدم معايير واسعة ومتعددة في تقويم المؤسسات والبرامج على أن تتضمن المعايير العامة التي ينبغي توفرها في أي مؤسسة تعليمية وهي:

- أهداف وإمكانات لازمة لتحقيق الأهداف.
- البرهنة العلمية للمؤسسة على تحقيق الأهداف.

- مؤشرات ودلائل للاستمرار في تحقيق أهدافها.
- موارد وإمكانات لازمة لتحقيق الأهداف.

وهنالك معايير أخرى مخصصة لمؤسسات التعليم العالي تتمثل في:

- تطوير الجودة الأكاديمية.
- المسؤولية (توضيح الاستعداد للمساءلة العامة).
- تشجيع إحداث التغيير والتطوير المنشود.
- استخدام إجراءات مناسبة لصنع القرار.
- ممارسات إعادة تقييم الاعتماد المستمر حيث تقوم وكالات الاعتماد بالفحص الذاتي المستمر لجوانب عملية الاعتماد.

وهنالك ثلاث أنواع للاعتماد في برامج ومؤسسات التعليم العالي بالولايات المتحدة وهي:

الاعتماد الإقليمي والاعتماد القومي والاعتماد المتخصص.

هـ. تجربة الجامعات الافتراضية الالكترونية.

الجامعة الافتراضية هي مؤسسة أكاديمية تهدف إلى تأمين أعلى مستويات التعليم العالي للطلاب في أماكن إقامتهم بوساطة الشبكة العالمية (الانترنت) وذلك من خلال إنشاء بيئة تعليمية إلكترونية متكاملة تعتمد على شبكة متطورة.

تجربة الجامعات الافتراضية لتكنولوجيا التعليم بكندا:

وتوفر الجامعة الافتراضية بكندا عدد من البرامج للراغبين في الدراسة بها من جميع المستويات ولهذه البرامج مجموعة من الأهداف يمكن حصرها فيما يلي:

- التطوير المهني والتكنولوجي للكادر التدريسي والإداري في حقل التعليم الإلكتروني.
- التطبيق الفعلي والعملي للوسائل والبرامج والأنظمة المستخدمة في التعليم الالكتروني.
- التطبيق الفعلي والعملي لإنشاء المقررات والمناهج الإلكترونية.

المراجع:

إدريس، جعفر عبد الله (٢٠١٥). *الجودة الشاملة، الاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي*، جدة: خوارزم العلمية للنشر والتوزيع.

خوقير ، مها بنت جميل (٢٠١٧). مستوى التميز في أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية للبنات بجامعة الملك عبد العزيز، *مجلة الدراسات العربية في التربية وعلم النفس*، ٨٤، ٣٣١- ٣٦٧.

EFQM (2003). *Linking The EFQM Excellence Model to Other Management Models and Tools*, Sheffield Hallam University. Uk