



مجلة جامعة تشرين - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: معايير تحديد جودة الخدمة التعليمية وتقدير الأداء الجامعي في الجامعات السورية

اسم الكاتب: د. محمد جودت ناصر، شيراز محمد عشير طرابلسية

رابط ثابت: <https://political-encyclopedia.org/library/4063>

تاريخ الاسترداد: 2025/05/15 15:51 +03

الموسوعة السياسية هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.

لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسية – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسية – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المنشورة على الموقع <https://political-encyclopedia.org/terms-of-use>

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية - ورفده في مكتبة الموسوعة السياسية مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكرية ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.



معايير تحديد جودة الخدمة التعليمية وتقدير الأداء الجامعي في الجامعات السورية

* الدكتور محمد جودت ناصر
شيراز محمد عشير طرابلسية **

(تاريخ الإبداع 29 / 3 / 2007. قبل للنشر في 2007/9/6)

□ الملخص

تتمحور هذه الدراسة حول تحديد جودة الخدمة التعليمية المقدمة في مؤسسات التعليم العالي السورية، وذلك بالطرق لبعض المعايير المهنية المستخدمة في تقييم أداء المؤسسات التعليمية استناداً لمتطلبات منظمات وهيئات الاعتماد.

مشيرة إلى أنجع الأساليب الممكنة لتطوير أداء الجامعات كمؤسسات تربوية تعليمية رائدة ومنظومات ديناميكية فاعلة في خلق الكادر قادر على مواكبة احتياجات المجتمع ومتطلبات العولمة. ومتوصلة إلى مجموعة من النتائج مفادها: عدم استخدام مؤسسات التعليم العالي السورية لمعايير الجودة العالمية نتج عنه انخفاض في جودة الخدمة التعليمية المقدمة من قبلها. وُختتم الدراسة بمجموعة من التوصيات كان من أهمها اقتراح بعض معايير تقويم الأداء الجامعي في إطار المجالات التي تمت دراستها مع ضرورة التفكير بإيجاد آلية مناسبة لتطبيق هذه المعايير في الواقع العملي بما يتواافق مع رؤى ورسالة هذه الجامعات وينسجم مع استراتيجية التعليم فيها، الأمر الذي ينعكس بكل تأكيد على جودة الخدمة التعليمية المقدمة وأمكانية ضبطها وتحسينها بشكل دائم.

كلمات مفتاحية: هيئة الاعتماد . الاعتماد . معايير تقويم الأداء الجامعي . رؤية الجامعة . رسالة الجامعة.

* أستاذ في قسم إدارة الأعمال . كلية الاقتصاد . جامعة دمشق . دمشق . سورية.

** طالبة دكتوراه في قسم إدارة الأعمال . كلية الاقتصاد . جامعة دمشق . دمشق . سورية.

Standards of Identifying the Quality of Educational Service and Evaluating University Performance in Syrian Universities

Dr. Mohamad Jawdat Nasser*

Shiraz M. A. Tarabulsiyyah**

(Received 29 / 3 / 2007. Accepted 6/9/2007)

□ ABSTRACT □

The present study focuses on identifying the quality of educational service provided in Syrian higher education institutions in relation to some professional standards used in evaluating the performance of educational institutions fulfilling the requirements of the academic accreditation agencies.

Pointing to the most appropriate practices for improving the performance of universities to become pioneer educational institutions and active dynamic organizations contributing to human resource development, the study reaches various results leading to the conclusion that Syrian higher education institutions provide poor quality of educational and research services due to their nonconformity to international standards.

The study concludes with some recommendations, the most important of which is the suggestion of some standards for evaluating the university performance in the context of studied areas, together with the necessity of finding the appropriate mechanism for the application of those standards on the ground taking into consideration the vision, mission and strategy of the university. This will certainly be reflected on the quality of educational service and the possibility of controlling and improving it continually.

Keywords: Accreditation agency, Accreditation, Standards for evaluating university performance, University vision, University mission.

*Professor, Business Administration Department, Faculty of Economics, Damascus University, Damascus, Syria.

** Ph.D. Student, Department of Business Administration, Faculty of Economics, Damascus University, Damascus, Syria.

المقدمة:

يشهد التعليم الجامعي اهتماماً كبيراً من جانب الدول والمنظمات والمؤسسات المختصة على المستوى الدولي والإقليمي، وفي سبيل ذلك نشطت هيئات عالمية عديدة على غرار هيئات الاعتماد الأكاديمي (Academic Accreditation)، ومنظمات توكيد الجودة (Quality Assurance)، للبحث عن أنجع الأساليب الممكنة لتطوير أداء الجامعة . كمؤسسة تربوية رائدة ومنظومة ديناميكية فاعلة. في اتجاه يواكب حاجات المجتمع، ويتماشى مع متطلبات العولمة، ويسهم في تحقيق الوظائف الأساسية للجامعة: التدريس الفعال، البحث العلمي وخدمة المجتمع وتنميته.

وفي السنوات الأخيرة، ترافق الاهتمام بتطوير التعليم العالي مع توجه صناع القرار في وزارات التربية والتعليم العربية نحو تحسين أداء أعضاء هيئة التدريس، وتوجيد مخرجات التعليم الجامعي في بلدانهم، استناداً إلى معايير الاعتماد المعتمدة في عدد كبير من الجامعات الأمريكية والأوروبية. وقد أثمرت هذه الجهود في حصول بعض الجامعات العربية، كجامعة الإمارات العربية المتحدة، على شهادة الاعتماد الأكاديمي لبرامجها ومقرراتها، وهو ما انعكس إيجابياً على سمعتها الإقليمية والدولية. كما قطعت هيئات الاعتماد في مصر والأردن شوطاً كبيراً في تحسين نوعية التعليم العالي في بلديهما، فضلاً عن أن جامعات عربية كثيرة، مثل جامعة البحرين، شرعت فعلاً في إنشاء لجان خاصة بالاعتماد وضمان الجودة في بعض كلياتها أملأاً في توجيد مخرجات التعليم العالي فيها.

وقد واكب التطورات سالف الذكر تزايد الطلب الاجتماعي على الالتحاق بمؤسسات التعليم العالي في الدول العربية، مما عزّز وضع الجامعات الخاصة التي باتت تستقطب أعداداً غفيرة من الطلبة بهدف تنمية أرباحها المالية، دون الأخذ بعين الاعتبار حاجات سوق العمل العربي، وهذا ما أدى إلى الاهتمام بالكم على حساب النوع في التعليم الجامعي للوصول إلى تربية مشبوهة، تتمثل في عدم المواجهة بين تحقيق ديمقراطية التعليم الجامعي وتطبيق مبدأ تكافؤ الفرص في ميدانه من جهة، وتحقيق معايير ضمان الجودة العالمية في التعليم، من جهة أخرى، وهذا ما حفزنا للتصدي لهذه الدراسة.

مشكلة البحث:

إن المشكلة التي يحاول البحث الكشف عنها وسبر أغوارها تتجلّى في الإجابة على التساؤلات الآتية:

1. هل جودة التعليم العالي في جامعاتنا السورية بالمستوى المطلوب؟
2. هل هناك معايير معينة تتبعها جامعاتنا لضمان تحقيق الجودة في خدماتها التعليمية؟
3. ما الوسائل والسبل التي تتبعها هذه الجامعات لتحقيق الجودة في خدماتها العلمية والعلمية؟
4. هل تتوفر الأدوات الفنية والعلمية لدى جامعاتنا لضمان تحقيق الجودة المطلوبة عالمياً؟

أهداف البحث:

1. تحديد المعايير المستخدمة في جامعاتنا ومؤسساتنا التعليمية والبحثية.
2. تحديد فاعلية هذه المعايير.
3. التوصل إلى صياغة معايير وطنية واضحة لتقدير أداء الجامعات تعمل على ضبط وضمان جودة أدوات

العملية التعليمية وتطوير جودة الخدمة المقدمة في مؤسساتنا التعليمية.

أهمية البحث وتطبيقاته العملية:

تبغ أهمية الدراسة الحالية من الاعتبارات الآتية:

1. الحاجة الى بناء مجتمع المعرفة، الذي يتطلب من مؤسسات التعليم العالي السورية ضرورة تصميم معايير واضحة ومحددة يمكن أن تستخدم لرفع مستوى أداء المؤسسة، واتخاذ القرارات اللازمة لتحسين أداء أعضاء هيئة التدريس، وتطوير مجمل الأداء الجامعي بما يتواافق مع متطلبات الجودة الشاملة والاعتماد، ويتناغم مع مستلزمات التنمية البشرية المستدامة.
2. إمكانية الاستفادة من المعايير التي تم اقتراحها في هذا البحث واعتمادها كدليل مرجعي يمكن الجامعات العربية وكلياتها من توظيفه - بحسب الظروف المحلية الخاصة بكل منها - في إجراء مراجعة شاملة لبرامجها ومقرراتها، ومجمل جوانب أدائها، وصولاً إلى تطوير فاعلية المؤسسة الجامعية.

فرضيات البحث:

1. لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين اعتماد معايير الجودة في الجامعات السورية وبين درجة الارقاء بجودة الخدمة التعليمية المقدمة.
2. لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الوسائل والسبل التي تتبعها الجامعة في تقديم الخدمة التعليمية وبين جودة هذه الخدمات.
3. لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين درجة توافر الأدوات الفنية والعلمية المناسبة في الجامعات وبين درجة تحقيق جودة الخدمة التعليمية المقدمة.

أسلوب البحث:

سيتم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على الفحص والتحليل المرتكز على معلومات دقيقة، إضافة الى الدراسة الميدانية المعتمدة على المنهج التطبيقي في الحصول على المعلومات المساعدة في إثبات فرضيات البحث.

الدراسات السابقة:

ظهرت خلال الفترة القليلة الماضية دراسات وأبحاث كثيرة أجنبية وعربية تصدّت لمفهوم تقويم الأداء الجامعي وجودة الخدمة التعليمية المقدمة في مؤسسات التعليم العالي نذكر أهمها باختصار:

1. تقرير مراجعة مستشفى كلية الطب سانت جورج QAA for Higher edcation (2002) . تجربة جامعة St Georges Hospital Medical School Medicine Southampton وخلصت الى أن نوعية التعليم الطبي في كلية الطب المدروسة أسهمت في تحقيق الأهداف الموضوعة، وقد توصل المراجعون الى هذه النتائج استناداً إلى زيارة المراجعة مع تقرير التقييم الذاتي

- والبيانات الأخرى التي قدمتها الكلية لفريق المراجعة. وكان من النتائج الإيجابية للتعليم الطبي ما يأتي:
- ساعد المنهاج المعد جيدا على تلبية طلبات المهنيين وتطوير مهارات الطلاب التعليمية.
 - عَزَّزَ المنهاج بالابحاث والممارسة السريرية للكوادر التعليمية.
 - يمكن تحسين نوعية التعليم الطبي من خلال تطبيق حازم ومنظم لإدارة الجودة وتحسين الإجراءات المتعلقة بذلك كافياً.

2. دراسة محمود حبوب . عبد الله مثني (2003) . تقويم الأداء الإداري والتعليمي لكليات الإدارة والتجارة في الجامعات اليمنية: هدفت الدراسة الى تقويم الأداء التعليمي والإداري لكليه الاقتصاد والإدارة . جامعة عدن . من خلال تقويم مدى تحقيق الكلية للأهداف العامة والخاصة بالكمية والنوعية المناسبة، ومستوى تنفيذ الأقسام والإدارات المختلفة في الكلية للمهام المناظنة بها والمحددة في اللائحة التنظيمية لكليه الاقتصاد والإدارة. توصلت الدراسة الى جملة من المعوقات التي تعرقل سير العملية التعليمية. واقتصرت الدراسة نموذجاً لتقويم الأداء ليطبق على جميع الأطر والإدارات والأقسام كل نصف سنة.

أما بالنسبة لهذا البحث فهو يتضمن مشكلة بناء معايير لتقويم الأداء الجامعي في الجامعات السورية التي لم يسبق لدراسة أخرى أن تناولت هذا الموضوع وهذا ما يميّزه عن غيره من الدراسات والابحاث.

أولاً. الدراسة النظرية:

أهمية مؤسسات الجودة ومنظمات الاعتماد في مجال التعليم العالي:

على أساس الرؤية والرسالة، يفترض أن ترسم الجامعة سياستها، وُتعد خططها الرامية إلى تحقيق مضمون هاتين الوثائقين على صعيد الممارسة العملية، وذلك عن طريق تهيئة الظروف الملائمة، واتخاذ الإجراءات المناسبة لتحسين فاعلية المؤسسة.

من هذا المنطلق، ولضمان جودة العملية التعليمية، التعليمية بوجه عام، ومخرجات تعلم الطلبة بوجه خاص، يفترض أن تسعى الجامعة قدرًا نحو التحسين المستمر لخدماتها التعليمية والبحثية والمجتمعية، وذلك من خلال اختيار أعضاء هيئة التدريس الأكفاء، وإعادة تأهيلهم علمياً وميدانياً لمواجهة متطلبات التدريس الفعال في العصر الراهن، ورفع كفاءة البحث العلمي، وإشراك الجامعة بفاعلية في تلبية احتياجات المجتمع المحلي، وتحقيق التنمية المستدامة.

إن زيادة الاستثمارات المالية في التعليم الجامعي من أجل إعداد المعلم وتطويره مهنياً يتطلب أن يكون المعلم الجامعي قادرًا على تدريس محتوى أكثر غنى وثراء لمجاميع متباعدة من الطلبة.

ويرى بعض المربين والمختصين في شؤون التعليم الجامعي[1] أن هذا الواقع أبرز ضرورة المراجعة الشاملة لبرامج إعداد المعلمين، ووضع معايير جديدة يمكن على أساسها الوصول إلى اتفاق بين المختصين بشأن ما يعرفه المعلم، وما يستطيع أن يقدمه من تعليم عالي الجودة للطالب.

ويعتقد بعض صناع القرار التربوي[2] أن إحدى الاستراتيجيات المهمة لتحسين التدريس والتعلم بما يتtagم مع متطلبات القرن الحادي والعشرين تتجسد في تمهين التدريس(Professionalization of Teaching)، ومنح المعلمين الفرصة كي يصوغوا بأنفسهم معايير جودة عالية المستوى مشفوعة بتوقعات صارمة، ثم يلزموا أنفسهم وزملاءهم باستيفاء هذه المعايير، وتجسيد التوقعات على أرض الواقع.

وتأسيساً على ذلك، تحركت الدول العربية باتجاه تطبيق معايير مدخل إدارة الجودة الشاملة (TQM) في الجامعات والمعاهد العربية، أسوة بالتطبيقات القائمة في المجال الصناعي، وقامت لهذا الغرض بتدشين مؤسسات الجودة. فقد تم تأسيس المجلس الأعلى للجودة في كل من جمهورية مصر العربية والمملكة العربية السعودية، وكلية إدارة الجودة الشاملة في دولة الإمارات العربية المتحدة، فضلاً عن وجود بعض الهيئات واللجان العليا للجودة في الأقطار العربية الأخرى، ومنها الجمهورية العراقية، ومملكة البحرين.

وفي الغالب، تركز مؤسسات الجودة عند منحها شهادة الآيزو (ISO). التي تعكس مستوى الجودة . على أربعة معايير أساسية: تهيئة متطلبات الجودة في التعليم العالي، متابعة عمليات التعليم والتعلم وتطويرها، تطوير القوى البشرية واتخاذ القرار وخدمة المجتمع، بينما حددت منظمة "أبلرت" في التربية مؤشرات الجودة التربوية على النحو الآتي: الهيكل التنظيمي، البيئة المحيطة، المدخلات، العمليات، المسؤلية، التمويل التربوي، الإصلاح التربوي، العوامل الاقتصادية والاجتماعية للأسرة، فاعلية الإدارة، كفاءة عضو هيئة التدريس، الإنجاز ونتائج الاختبارات المعرفية والتحصيلية[3].

وتشير الجابي [4] إلى أن الجامعات الأمريكية التي تمنح شهادة البكالوريوس لطلبتها تستخدم في الغالب مؤشرات الجودة الآتية:

- . نسبة الالتحاق بالجامعة والتخرج منها.
- . نسبة التخرج الفعلية.
- . مستوى الأداء العام للمؤسسة.
- . النسبة المئوية لعدد الصنفوف التي يوجد بها أقل من (20) طالباً . نسبة الأساتذة إلى الطلبة.
- . النسبة المئوية لعدد الصنفوف التي يوجد بها (50) طالباً فأكثر . نسبة الأساتذة المتفرغين.
- . نسبة طلبة السنة الأولى الذين كانوا في العشر الأعلى (10%) من خريجي الثانوية العامة.
- . الموارد المالية للجامعة الأم.
- . نسبة القبول.
- . رتبة تبرع الخريجين.
- . معدل نسبة تبرع الخريجين للجامعة الأم.

ولا تختلف مؤشرات الجامعات السعودية والمصرية كثيراً عن المؤشرات المبينة أعلاه، رغم أنها أكثر عدداً، وتركز على أعضاء هيئة التدريس، الطلبة والإدارة [5].

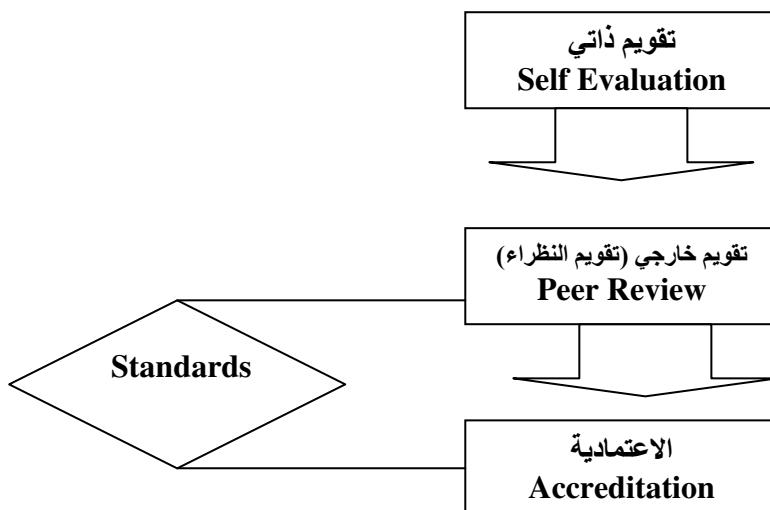
خطوات حصول مؤسسات التعليم العالي على الاعتماد:

يعُرف الاعتماد في مؤسسات التعليم العالي الحكومية والخاصة بأنه " العملية التي تقوم عبرها المؤسسة أو الوحدة التعليمية داخل المؤسسة بإجراء تقييم دوري لأدائها للحصول على حكم من قبل نظراء مستقلين بأن هذه المؤسسة أو الوحدة تحقق الأهداف التعليمية التي وضعتها لنفسها، وتحقق في ذات الوقت المعايير المعتمدة من الهيئة المكلفة بمنح الاعتماد لهذه المؤسسة".

تتضمن عملية الاعتماد بشكلها النموذجي المراحل الأساسية التالية[6]:

1. عملية تقويم ذاتي تقوم بها المؤسسة أو الوحدة.
2. مراجعة ميدانية يقوم بها فريق من المفتشين الخارجيين (المستقلين) (تقويم خارجي) وهي عادة ترتكز على المرحلة الأولى.

3. الاعتماد وهي المحاكمة التي يقوم بها فريق مختص من الهيئة المكلفة بمنح الاعتماد تؤدي الى اتخاذ قرار بمنح الاعتماد أو حجبه، ويوضح الشكل رقم (1) مراحل الاعتماد:



الشكل رقم (1) مراحل الاعتماد

المصدر: دليل التقويم الذاتي السوري، 2004، ص.7.

مؤشرات الاعتماد وهيئاته الدولية في التعليم العالي:

يقوم الاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي على ثلاثة مبادئ رئيسية [7]:

المبدأ الأول: يتم تصميم البرامج الأكاديمية للمؤسسة الجامعية بحيث تلبي احتياجات المعلمين على المدى البعيد من خلال تطوير أهداف ومخرجات تعليمية واضحة وقوية تستند إلى معايير المنظمات المهنية المختصة، وإلى أفضل الممارسات التربوية في الميدان.

المبدأ الثاني: يتم توظيف طرق التدريس الحديثة التي تقترب من طرائق المدرسة البنائية، وتشترك المتعلمين في التعلم بما يؤهلهم للنجاح وفقاً لمعايير التقويم المعتمدة في المؤسسة التربوية.

المبدأ الثالث: يتبع أسلوب تقويم الأداء في إنشاء تقويم المعلم، ويتم إصدار الحكم على مستوى المعلم بناء على معايير التقويم.

ولغرض توجيه المؤسسات الجامعية، وتعريفها بالأساليب والإجراءات الواجب اتخاذها لغرض توظيف المبادئ السابقة في الميدان التربوي، أخذت العديد من المنظمات التربوية في الولايات المتحدة الأمريكية على عاتقها مهمة وضع معايير مناسبة لتقويم الأداء الجامعي. وأكثر المنظمات التربوية شهرة وانتشاراً في الأوساط الأكاديمية والمهنية:

1. مجلس الولايات لنقاش المعلمين الجدد ودعمهم (INCATE).

2. المجلس القومي للاعتماد الأكاديمي لبرامج إعداد المعلمين (NCATE).

3. المجلس القومي للمعايير المهنية للتدريس (NBPTS). 4. مجلس اعتماد إعداد المعلمين (TAEC).

سنقوم بتوضيح بعضها على سبيل المثال:

1. معايير مجلس الولايات لنقاش المعلمين الجدد (INTASC STANDARDS)

أنشئ مجلس الولايات (INTASC)، في عام 1987م، ويضم في عضويته (33) ولاية أمريكية، وبختص المجلس بترخيص (Licensing) المعلمين الجدد، أي منحهم الفرصة لمزاولة التدريس شريطة أن ينجحوا في اختبارات الترخيص. ويتم إعداد هذه الاختبارات من أجل تقويم معرفة المعلم بالمادة وبأساليب التدريس والتعلم، وعلى أساس معايير أداء تجسدتها (10) مبادئ محورية للمجلس . وفيما يلي نعرض بعض هذه المبادئ لترخيص التدريس للمعلمين الجدد وتطويرهم مهنياً:

المبدأ الأول: أن يستوعب المعلم المفاهيم الأساسية، وأدوات الاستقصاء، وبني (هيكل) المساق الدراسي الذي يدرسه، ويستطيع خلق خبرات تعلم، تجعل هذه الجوانب من المادة الدراسية ذات مغزى أكبر بالنسبة للطلبة.

المبدأ الثاني: أن يستوعب المعلم كيف يختلف الطلبة في مداخلهم للتعلم، ويخلق الفرص التعليمية التي تم تعديلها بحيث تناسب المتعلمين من جنسيات مختلفة.

المبدأ الثالث: أن يستوعب المعلم مجموعة من استراتيجيات التدريس ويستخدمها لتشجيع نمو التفكير الناقد، وحل المشكلات، وصقل المهارات الأدائية لدى الطلبة.

لقد صيغت هذه المعايير على أساس أن فن التدريس يتطلب معايير قائمة على الأداء (Performance-based Standards)، واستراتيجيات التقييم القادرة على احتواء الأحكام المنطقية للمعلمين، وتقويم ما يستطيعون أن يفعلوه حقاً في غرفة التدريس[8]. ووفقاً لهذا التصور، تم اشتقاق مجموعة من المعايير لكل مبدأ، وتصنيفها في ثلاثة مجالات أساسية هي: المعرفة، الاتجاهات، الأداء.

2. معايير المجلس القومي للمعايير المهنية للتدريس (NBPTS):

تتلخص رسالة المجلس القومي للمعايير المهنية في "بناء معايير صارمة وعالية المستوى تحدد ما ينبغي أن يعرفه المعلمون البارعون، وما يستطيعون أن يفعلوه، وتطوير منظومة قومية تطوعية لتقييم أداء المعلمين، ومنح الشهادات (Certification) لأولئك المعلمين الذين تمكنوا من بلوغ المستويات المنشودة. ويتم فرز المعلمين المتميزين في التدريس بناء على الافتراضات (Propositions) الخمسة الآتية:

- يكرس المعلمون المتميزون ذواتهم لخدمة الطلبة، ويؤمنون بقدرة جميع الطلبة على التعلم.
- يبرز هؤلاء المعلمون إماماً بالمساقات التي يدرسوها، وبأساليب تدريسها للطلبة.
- يتحمل المعلمون مسؤولية إدارة ومراقبة تعلم الطلبة.
- يفكرون بطريقة منتظمة بشأن ممارساتهم المهنية، ويتعلمون من تجاربهم.
- المعلمون البارعون هم أعضاء في مجتمعات التعلم (Learning Communities).

في ضوء الافتراضات السابقة، طور المجلس معايير المحتوى لكل مجال من مجالات إصدار الشهادات للمعلمين، وعددها 31/ مجالاً تم تحديدها بحسب العمر النمائي للمتعلم (المتلقى)، والمادة الدراسية المعنية. وحتى نوفمبر من عام 2001، تم منح الشهادات لنحو 61/ ألف معلم متميز، وقد تركت هذه الشهادات أثراً إيجابياً على ممارسات هؤلاء المعلمين في الميدان[9]. وفي الآونة الأخيرة، أصدر المجلس القومي (NBPTO) كتيباً يتضمن طائفة واسعة من التساؤلات التي تدور في خلد المعلمين بشأن معايير وأليات إعطاء الشهادات، وكذلك حول مجلمل المسائل المتصلة بمعايير التقويم والمجلس القومي على حد سواء.

إن هذه المعايير ليست أهدافاً نهائية في حد ذاتها، بل أدوات لبلوغ الهدف الأساسي للمؤسسة التعليمية وهو الارتقاء المستمر لجودة خدماتها، ولهذا السبب نشأت هذه الدراسة.

بيد أن المعايير المذكورة تركز جل اهتمامها على أداء المعلم وليس المؤسسة التربوية الجامعية ككل. فالنقويم المؤسسي يهتم بالتوصل إلى إجابات عن تساؤلات تتعلق بماهية المؤسسة، جودة الأداء وفعاليته، كما أنه لا يقتصر على الجوانب الفنية، وإنما يهتم أيضاً بالجوانب الأخلاقية[10]، من هنا تتبع الحاجة إلى معايير شاملة لتقويم أداء الجامعة، وهذا ما ستعمل هذه الدراسة على تحقيقه.

ثانياً. الدراسة الميدانية:

مجتمع وعينة البحث:

يشمل مجتمع البحث على الجامعات الحكومية الخمس: دمشق، حلب، تشرين، البعلة والفرات بكلياتها كافة، وبحسب جدول سيكاران نجد أن عينة البحث تمثل بجامعة دمشق المؤلفة من /20/ كلية ممثلة بعمداتها ونائبيهم العلميين، ويكون حجم العينة /40/ عضو هيئة تدريسية.

أسلوب التحليل الإحصائي:

تمت معالجة أسئلة الدراسة باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS Statistical package for social sciences)، ولتسهيل عملية التحليل قد تم ترميز بيانات الدراسة برموز قيمة كما يأتي: /1/ غير موافق بشدة، /2/ غير موافق، /3/ حيادي، /4/ موافق، /5/ موافق بشدة. وبهدف إثبات أو نفي الفرضيات أو الأسئلة فقد تم مقارنة قيمة المتوسط الحسابي الناتج مع متوسط المقياس /3/ درجة وفقاً للمجالات الآتية: (1.99 .1) رفض بشكل عال. (2.49 2) رفض بشكل جيد. (2.99 2.5) رفض بشكل متدن. (3.49 3) قبول بشكل متدن. (3.99 3.5) قبول بشكل جيد. (4.5) قبول بشكل عال.

مجالات تقويم أداء مؤسسات التعليم العالي السورية:

في ضوء مراجعة الأدب التربوي المتصل بموضوع البحث الحال، أمكن فرز المجالات العشرة الآتية لتقويم أداء جامعات ومؤسسات التعليم العالي السورية:

- | | |
|--|--|
| المجال الثاني: فاعلية الجامعة. | المجال الأول: رسالة الجامعة. |
| المجال الرابع: أنظمة القبول والتقويم. | المجال الثالث: البرامج الأكademie. |
| المجال السادس: المكتبة وخدمات مساندة التعلم. | المجال الخامس: خدمات التنمية الطلابية. |
| المجال الثامن: الأساتذة والموظفو. | المجال السابع: القيادة والسلطة الإدارية. |
| المجال العاشر: أخلاقيات الجامعة. | المجال التاسع: موارد الجامعة. |
- ونظراً لقيود البحث سيتم التركيز على بعض هذه المجالات.

اختبار فرضيات البحث:

الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين اعتماد معايير الجودة في الجامعات السورية وبين درجة الارتقاء بجودة الخدمة التعليمية المقدمة.

سيتم اختبار هذه الفرضية، وذلك بالتركيز على المجالين الأول والثاني على اعتبار أن التقى بهذه المعايير سيساعد على الارتفاع بجودة الخدمة التعليمية المقدمة.

الجدول رقم (1). أسئلة متعلقة بالفرضية الأولى.

متوسط المقاييس المستخدم	الوسط الحسابي	درجة الموافقة										معايير تقييم المجالين الأول والثاني	
		1		2		3		4		5			
		غير موافق بشدة	غير موافق	غير موافق	حيادي	موافق	موافق	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة		
التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة		
3	2.28	17.5	7	52.5	21	15.6	6	15.0	6	0	0	تحمل الجامعة رسالة تحدد فيها الأهداف التربوية العامة للمؤسسة.	
3	2.03	37.5	15	35.0	14	15.0	6	12.5	5	0	0	تبرز رسالة الجامعة التزامها بتقديم التعليم لدى الطلبة.	
3	2.08	37.5	15	32.5	13	15.0	6	15.0	6	0	0	تصمم الجامعة البرامج والخدمات بما يتوافق مع رؤيتها ورسالتها.	
3	2.29	17.5	7	55.0	22	12.5	5	15.0	6	0	0	بصادر مجلس الجامعة على رؤية الجامعة ورسالتها.	
3	1.95	40.0	16	35.0	14	15.0	6	10.0	4	0	0	تراتج إدارة الجامعة القرارات الخاصة برسالة الجامعة بصورة منتظمة.	
3	2.08	35.0	14	35.0	14	17.5	7	12.5	5	0	0	تؤدي رسالة الجامعة دوراً محورياً في التخطيط واتخاذ القرار المؤسسي.	
3	2.40	17.5	7	42.5	17	22.5	9	17.5	7	0	0	تصمم الجامعة الأدوات المناسبة لقياس تحقق أهدافها.	
3	2.13	35.0	14	32.5	13	17.5	7	15.0	6	0	0	تصوغ الجامعة أهدافها بأسلوب قابل للتقبيل.	
3	2.3	32.5	13	32.5	13	15.0	6	12.5	5	7.5	3	تحسن الجامعة جودة مخرجات المؤسسة من خلال التقويم والتخطيط المتكامل والمنتظم.	
3	2.05	32.5	13	40.0	16	17.5	7	10.0	4	0	0	تقين الجامعة دورياً فاعلية الآليات المستخدمة في عملياتها التعليمية.	
3	4.28	0	0	0	0	0	0	72.5	19	27.5	11	إن عدم التزام إدارة الجامعة بالمعايير السابقة أدى إلى تدني جودة الخدمة التعليمية المقدمة.	

من الجدول السابق، واستناداً إلى قيم الوسط الحسابي، خاصةً بالنسبة للسؤال الأخير، حيث كانت قيمة الوسط الحسابي 4.28، فقد تم إثبات السؤال بشكل عالٍ مما يدل على متانة العلاقة ما بين تطبيق الجامعة لمعايير الجودة العالمية وجودة الخدمات التعليمية التي تقدمها. ولتحقيق مزيد من الدقة والتأكد فقد تم استخدام تقنية Comput التي تسمح بإيجاد متغير جديد، يعبر عن أكثر من متغير من المتغيرات الموجودة (الأسئلة المعتبرة عن الفرضية)، إذ يظهر الجدول الآتي رقم (2) الإحصائيات الخاصة بالمتغير الجديد المعبر عن الفرضية.

الجدول رقم (2). اختبار الفرضية الأولى

VAR1	T	df	Sig(2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence interval of Difference	
					Lower	Upper
	15.416	39	000.	2.27	1.99	2.57

يظهر من خلال الجدول أدناً واثقون بمقدار خمس وتسعين بالمئة بأن الوسط الحسابي لن يقل عن 1.99 ولن يزيد عن 2.57، أي إننا نستطيع القول إن هناك علاقة ذات دلالة معنوية ما بين اعتماد معايير الجودة في الجامعات السورية وبين درجة الارتفاع بجودة الخدمة التعليمية المقدمة.

الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الوسائل والسبل التي تتبعها الجامعة في تقديم الخدمة التعليمية وبين جودة هذه الخدمات.

سيتم اختبار هذه الفرضية وذلك بالتركيز على المجالين الثالث والرابع على اعتبار أن التقى بهذه المعايير سيساعد على الارتفاع بجودة الخدمة التعليمية المقدمة.

الجدول رقم (3). أسللة متعلقة بالفرضية الثانية.

متوسط المقياس المستخدم	الوسط الحسابي	درجة الموافقة										معايير تقييم المجالين الثالث والرابع	
		1 غير موافق بشدة		2 غير موافق		3 حيادي		4 موافق		5 موافق بشدة			
		النسبة	النكرار	النسبة	النكرار	النسبة	النكرار	النسبة	النكرار	النسبة	النكرار		
3	1.83	37.5	15	52.5	21	0	0	10.0	4	0	0	تتوصل الجامعة أسلوب البحث العلمي في إعداد البرامج الأكademie،	
3	1.78	37.5	15	55.0	22	0	0	7.5	3	0	0	تعتمد الجامعة التخطيط العلمي في تحديد المقررات المنهجية.	
3	1.85	35.0	14	47.5	19	15.0	6	2.5	1	0	0	تتوصل الجامعة طرقاً مختلفة لعرض المادة.	
3	1.7	37.5	15	55.0	22	7.5	3	0	0	0	0	تفحص الجامعة وتطور باستمرار معايير القبول.	
3	2.70	25.0	10	30.0	12	2.5	1	35.0	14	7.5	3	تشكل الجامعة لجان مختصة للنظر بصورة حيادية في الطعون المتعلقة بمشاكل واقتراحات الطلبة.	
3	1.68	37.6	15	57.5	23	5.0	2	0	0	0	0	تضمن الجامعة جودة أدائها للقبول الجامعي عن طريق التقويم المستمر لفاعليتها الكلية	
3	1.9	35.0	14	47.5	19	10.0	4	7.5	3	0	0	تستخدم الجامعة أدوات التقويم والمفاهيم الكمية والكيفية المختلفة في قياس تحسين فاعليتها.	
3	2.05	32.5	13	40.0	16	17.5	7	10.0	4	0	0	تضمن الجامعة جودة أدائها	

													لأنظمة القبول بإجراء التقويم الداخلي والخارجي دوريًا.
3	2.38	32.5	13	32.5	13	32.5	13	35.0	14	0	0		تستقيم الجامعة الخبراء والمحضين للاستفادة من أفكارهم التطويرية في تقويم أدائها.
3	4.18	2.5	1	5.0	2	2.6	1	52.5	21	37.5	15		إن عدم التزام ادارة الجامعة بالوسائل السابقة أدى إلى تدني جودة الخدمة التعليمية المقدمة.

من الجدول السابق، واستناداً إلى قيم الوسط الحسابي، خاصة بالنسبة للسؤال الأخير، حيث كانت قيمة الوسط الحسابي 4.18 ، فقد تم إثبات السؤال بشكل عال مما يدل على متانة العلاقة ما بين الوسائل والسبل التي تتبعها الجامعة في تقديم الخدمة التعليمية وجودة هذه الخدمات. ولتحقيق مزيد من الدقة والتتأكد فقد تم استخدام تقنية Comput التي تسمح بإيجاد متغير جديد، يعبر عن أكثر من متغير من المتغيرات الموجودة (الأسئلة المعتبرة عن الفرضية)، إذ يظهر الجدول التالي رقم (4) الإحصائيات الخاصة بالمتغير الجديد المعبر عن الفرضية.

الجدول رقم (4). اختبار الفرضية الثانية

VAR1	T	df	Sig(2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence interval of Difference	
					Lower	Upper
	14.89	39	000.	2.45	2.16	2.84

يظهر من خلال الجدول أننا واقعون بمقدار خمس وتسعين بالمئة بأن الوسط الحسابي لن يقل عن 2.16 ولن يزيد عن 2.84، أي إننا نستطيع القول إن هناك علاقة ذات دلالة معنوية ما بين الوسائل والسبل التي تتبعها الجامعة في تقديم الخدمة التعليمية وبين جودة هذه الخدمات.

الفرضية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين درجة توفر الأدوات الفنية والعلمية المناسبة في الجامعات وبين درجة تحقيق جودة الخدمة التعليمية المقدمة.

سيتم اختبار هذه الفرضية وذلك بالتركيز على المجالين الخامس والسادس على اعتبار أن التقى بهذه المعايير سيساعد على الارتفاع بجودة الخدمة التعليمية المقدمة .

الجدول رقم (5) . أسئلة متعلقة بالفرضية الثالثة.

متوسط المقاييس المستخدم	الوسط الحسابي	درجة الموافقة										معايير تقييم المجالين الثالث والرابع	
		1		2		3		4		5			
		غير موافق بشدة	غير موافق	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق بشدة		
		النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة		
3	2.68	0	0	57.5	23	17.5	7	25.0	10	0	0	توفر الجامعة تشكيلة متکاملة من الأشطة	

													والفعاليات الهدافة إلى صقل شخصية الطالب الجامعي.
3	2.28	22.5	9	45.0	18	15.0	6	17.5	7	0	0		ترفع الجامعة من مستوى التحصيل الأكاديمي للطالب، وتشركه في الحياة الجامعية.
3	2.6	20.0	8	32.5	13	15.0	6	32.5	13	0	0		توفر الجامعة دليلاً مفصلاً يتضمن كامل المعلومات الإدارية والacadémie عنها.
3	2.25	17.5	7	55.0	22	12.5	5	15.0	6	0	0		تحدد الجامعة، بناءً على نتائج البحث العلمي، احتياجات التعلم لدى طلبتها، وتتوفر الخدمات والبرامج المناسبة لدراسة تلك الاحتياجات.
3	2.08	35.0	14	35.0	14	17.5	7	12.5	5	0	0		توفر الجامعة بينة تشجع فيها المسؤولية الشخصية والمدنية لطلبتها.
3	2.38	15.0	6	47.5	19	22.5	9	15.0	6	0	0		تصمم الجامعة برامج وممارسات وخدمات مناسبة لتعزيز استيعاب الطلبة بمختلف مستوياتهم
3	2.25	35.0	14	32.5	13	5.0	2	27.5	11	0	0		تحتفظ الجامعة بسجلات دائمة لطلبتها، وتتخذ الاحتياطات اللازمة عند الإطلاع على سجلات الطلبة، وتتضمن منها وسريتها.
3	4.10	2.5	1	5.0	2	2.5	1	60.0	24	30.0	12		إن عدم استخدام إدارة الجامعة للأدوات السابقة أدى إلى تدني جودة الخدمة التعليمية المقدمة.

من الجدول السابق، واستناداً إلى قيم الوسط الحسابي، خاصة بالنسبة للسؤال الأخير، حيث كانت قيمة الوسط الحسابي 4.10 ، فقد تم إثبات السؤال بشكل عال، مما يدل على م坦ة العلاقة ما بين الأدوات العلمية والفنية التي تستخدمها الجامعة في تقديم الخدمة التعليمية وجودة هذه الخدمات، ولتحقيق مزيد من الدقة والتأكد فقد تم استخدام تقنية Comput التي تسمح بإيجاد متغير جديد، يعبر عن أكثر من متغير من المتغيرات الموجودة (الأسئلة المعبّرة عن الفرضية)، إذ يظهر الجدول الآتي رقم (6) الإحصائيات الخاصة بالمتغير الجديد المعبّر عن الفرضية.

الجدول رقم (6). اختبار الفرضية الثالثة

VAR1	T	df	Sig(2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence interval of Difference
------	---	----	---------------	-----------------	---------------------------------------

				Lower	Upper
	19.69	39	000.	2.67	2.4

يظهر من خلال الجدول أننا واثقون بمقدار خمس وسبعين بالمئة بأن الوسط الحسابي لن يقل عن 2.4 ولن يزيد عن 2.95، أي أننا نستطيع القول إن هناك علاقة ذات دلالة معنوية ما بين الوسائل والسبل التي تتبعها الجامعة في تقديم الخدمة التعليمية وبين جودة هذه الخدمات.

النتائج:

على ضوء الدراسة الميدانية السابقة ونتائج اختبار فرضيات البحث تم التوصل إلى النتائج الآتية:

- غياب وجود رسالة واضحة للجامعة تحدد فيها أهدافها التربوية العامة وتبذر التزامها بتحقيق التعلم المستمر لطلبتها.
- لا تصمم إدارة الجامعة برامجها وخدماتها التعليمية بما يتواافق مع رؤيتها ورسالتها.
- لا تقوم إدارة الجامعة بالفحص الدوري لنشاطاتها والقياس المستمر لفاعلية الآليات المستخدمة في عملياتها التعليمية لتحديد مدى تحقيقها لأهدافها وتتنفيذها لخطتها.
- عدم التزام إدارة الجامعة بتطبيق معايير الجودة المدروسة، لعب دوراً مهماً في انخفاض جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها.
- لا تعتمد إدارة الجامعة على أساليب البحث العلمي في إعداد البرامج الأكademie، وكذلك لا تلتزم بالتخطيط العلمي في تحديد المقررات المنهجية.
- إن المعايير المستخدمة في تحديد أسس القبول الجامعي أصبحت مقاومة وغير متواقة مع أسس القبول العالمية الناجحة والمعمول بها حالياً في جامعات كثيرة أجنبية وعربية..
- عدم استخدام إدارة الجامعة للوسائل والسبل العلمية المتقدمة في تقديم الخدمة التعليمية ساعد على انخفاض جودة هذه الخدمات التي تقدمها.
- عدم الاهتمام الكافي من قبل إدارة الجامعة بممارسة وإتباع الأنشطة والفعاليات العلمية، مما أدى إلى الإهمال في صقل المسؤولية الشخصية والمدنية لطلبتها وانخفاض مستوى تحصيلهم الأكاديمي.
- لا تصمم إدارة الجامعة البرامج والأنشطة والخدمات المتنوعة والمناسبة لتعزيز استيعاب الطلبة كافة بمختلف مستوياتهم وتتنوعهم.
- عدم استخدام إدارة الجامعة للأدوات الفنية والعلمية المناسبة أدى بشكل مباشر إلى انخفاض جودة الخدمة التعليمية المقدمة من قبلها.

الوصيات:

من خلال النتائج التي تم التوصل إليها الواردة سابقاً، أستطيع كباحثة طرح التوصيات الآتية:

- ينبغي صياغة رسالة واضحة ومحددة تعكس التاريخ العريق للجامعة وتوضح نقاط قوتها ومستقبلها، وتقوم على الرؤيا بعيدة المدى والقيم العليا والأهداف الاستراتيجية.
- ضرورة تصميم واعتماد البرامج والخطط التعليمية والعلمية التي تدعم تنفيذ الأهداف الاستراتيجية لرسالتها.

- العمل على تطوير العمليات الإدارية ومهارات وقدرات الكادر الإداري لديها.
 - وجوب الالتزام بالفحص والتقييم الدوري لفاعلية الآليات المستخدمة في عملياتها التعليمية والبحثية.
 - القيام بتطوير البرامج التعليمية والعلمية لديها عن طريق تعزيز القدرات البحثية المختلفة.
 - العمل على تطوير أساليب التعليم غير التقليدية، وكذلك أسس ومعايير القبول الجامعي.
 - ضرورة توفير الوسائل والأدوات العلمية والفنية المناسبة كافة لتطوير مهارات وقدرات الكادر التدريسي لديها.
 - وجوب تطوير البنية التحتية والمرافق من أجل بيئة تعليمية علمية بحثية مناسبة.
- ولضمان الارتقاء بجودة الخدمة التعليمية المقدمة في الجامعة، وتحقيق العديد من هذه التوصيات فقد عمدت الباحثة إلى تقديم مجموعة من المعايير لتقويم الأداء الجامعي مع الإشارة إلى أنه تم الاكتفاء باقتراح المعايير التالية فقط، ولا شك أن ثمة معايير كثيرة يمكن اشتقاقها وتوصيفها للمجالات الأخرى غير المدرستة، لكن المساحة المخصصة للبحث لا تسمح بالتوسيع فيتناول تلك المعايير.

الجدول رقم (7). المعايير المقترحة الخاصة برسالة الجامعة ومؤشرات جودتها

رسالة الجامعة	المعايير الأساسية	مؤشرات جودة المعايير
تبرز الجامعة التزاماً قوياً برسالتها، تؤكد من خلالها على تحقيق التعلم لدى الطلبة، وتقوم بإبلاغ تلك الرسالة للجهات المختصة داخل البلاد وخارجها.	1. تحمل الجامعة رسالة تحدد فيها الأهداف التربوية العامة للمؤسسة، ونوعية الطلبة التي تتواءل المؤسسة تقديم الخدمات التعليمية لهم، وتبرز التزامها بتحقيق التعلم لدى الطلبة.	1.1 تُتصمم إدارة الجامعة البرامج والخدمات ذات الصلة بتعلم الطلبة بما يتوافق مع رؤيتها ورسالتها، ونوعية الطلبة الذين يدرسون فيها.
		2.1 يُصادق مجلس الجامعة على رؤية الجامعة ورسالتها، وينشرها ضمن مطبوعات الجامعة.
		3.1 تتخذ إدارة الجامعة، بصورة منتظمة، القرارات الخاصة بمراجعة رسالة الجامعة وتنقيحها كلما دعت الحاجة لذلك.
		4.1 تؤدي رسالة الجامعة دوراً محورياً في التخطيط واتخاذ القرار المؤسسي.

المصدر : إعداد الباحثة.

الجدول رقم (8). المعايير المقترحة الخاصة بفاعلية الجامعة ومؤشرات جودتها

فاعلية الجامعة	المعايير الأساسية	مؤشرات جودة المعايير
	1. تُتصمم الجامعة حوارات المستمرة المفعمة بالتأمل الذاتي المناسبة لقياس مدى تحقق التعلم لدى طلبتها، وتحديد درجة جودة عمليات التعلم، وتُجري التغييرات المطلوبة لتحسين مخرجات تعلم الطلبة.	1.1 تدعم الجامعة حوارات المستمرة المفعمة بالتأمل الذاتي بين أعضاء هيئة التدريس في كلياتها بشأن التحسين المتواصل لنعلم الطلبة وعمليات المؤسسة.

<p>1.2 ترسم الجامعة الأهداف الرامية إلى تحسين فاعليتها بما يتوافق مع أغراضها المعلنة، وتصوغ الأهداف العامة والفرعية بوضوح وبأسلوب قابل للقياس، بحيث يمكن تحديد درجة تتحققها، ومناقشة ذلك على نطاق واسع. ويستوعب أعضاء هيئة التدريس أهداف الجامعة، ويعاونون في سبيل تنفيذها على أرض الواقع.</p>	<p>2. تتحقق الجامعة من صدق أدوات قياس التعلم، وثباتها، وموضوعيتها، واستيفائها للخصائص المطلوبة في وسيلة التقويم الجيدة، وتعمل على تطوير تلك الأدوات بما يخدم تطوير فاعلية المؤسسة.</p>	<p>تُظهر الجامعة مجهوداً واعياً لتحقيق التعلم لدى الطلبة ودعمه، وتفيس ذلك التعلم، وتقييم مدى جودة عمليات التعلم، وتجري التغيرات المطلوبة لتحسين التعلم.</p>
<p>1.3 تقييم الجامعة مدى التقدم الذي أحرزته باتجاه تحقيق غالياتها المعلنة، وتتخذ القرارات المتصلة بتحسين جودة المؤسسة ضمن دورة منتظمة تشمل التقويم، والتخطيط المتكامل، وتخصيص الموارد، والتنفيذ، ومعاودة التقويم. ويرتكز التقويم على أساس تحليل البيانات الكمية والكيفية.</p>	<p>3. تخطط الجامعة لتخصيص مواردها البشرية والمادية في رفع جودة أداء المؤسسة، وتستخدم نتائج التقويم والتخطيط المستمر لتحسين فاعليتها.</p>	
<p>2.3 توفر الجامعة أدلة ملموسة تبين أن عملية التخطيط تتم على نطاق واسع، وتناول الفرصة أمام الجهات المختصة للمساهمة فيها، ويتم في أثناء التخطيط تخصيص الموارد المطلوبة، وتؤدي إلى تحسين فاعلية المؤسسة الجامعية.</p>		
<p>3.3 تستخدم الجامعة نتائج التقويم الموقعة لإبلاغ المسائل المتعلقة بضمان الجودة للجهات ذات العلاقة.</p>		
<p>4.3 تطمئن الجامعة إلى فاعلية عمليات التخطيط المستمر وتخصيص الموارد عن طريق المراجعة الدورية المنظمة لمجمل أجزاء دورة العمل . ومن ضمنها جهود المؤسسة الخاصة بالبحث العلمي . وتحسينها بالشكل المناسب.</p>		
<p>5.3 تقييم الجامعة آليات التقويم التي تستخدماها من خلال الفحص الدوري المنظم لمدى فاعلية هذه الآليات في تحسين البرامج الأكademية والمقررات التعليمية، والخدمات الطلابية المساندة، والمكتبة، وخدمات مساندة التعلم .</p>		

المصدر : إعداد الباحثة.

الجدول رقم (9). المعايير المقترحة الخاصة بالبرامج الأكademية ومؤشرات جودتها

البرامج الأكademية	المعايير الأساسية	مؤشرات جودة المعايير
		<p>1.1 تُحدد الجامعة، وتلبي الاحتياجات التربوية المختلفة للطلبة، من خلال تدشين برامج تتواافق مع إعدادهم التربوي، وتتنوعهم الجغرافي، العرقي، الاقتصادي، الاجتماعي.</p>
		<p>1. تقدم الجامعة أدلة ثبتت فيها أن جميع البرامج الأكademية تنسق مع رؤية المؤسسة ورسالتها، وتنسجم مع الموارد البشرية والمادية المطلوبة لدعمها وتأمين سيرورتها، وتؤدي في النهاية إلى الإرشادية المناسبة، بهدف تحديد احتياجات تعلم الطلبة،</p>

<p>وتقدير مدى تقدمهم باتجاه تحقيق مخرجات التعلم المعلنة.</p> <p>3-1 تضمن الجامعة إنتهاء الطالب لجميع المقررات المطلوبة، وحصوله على الدرجة العلمية في حينها، عن طريق التخطيط لتوفير تلك المقررات، وتسهيل التسجيل فيها، وتفعيل الإرشاد الأكاديمي.</p> <p>4-1 تُحدد الجامعة مخرجات تعلم الطلبة الخاصة بالمقررات، والبرامج والشهادات، والدرجات العلمية، وتقدير مدى تحقيق الطلبة لهذه المخرجات، وتستغل نتائج التقييم لإجراء التحسينات المطلوبة.</p>	<p>الحصول على درجات وشهادات علمية في فترة زمنية معقولة.</p>	
<p>2.1 تستخدم الجامعة إجراءات معتمدة في تصميم البرامج والمقررات، وتحديد مخرجات التعلم المطلوبة منها وتصديقها وإدارتها وتقديمها ونقويها. وندرك الجامعةدور المركزي لأعضاء هيئة التدريس في تأمين جودة البرامج والمقررات وتحسينها.</p>	<p>2. تتأكد الجامعة من جودة البرامج والمقررات الدراسية المطروحة، ومن تحسينها المستمر. ويشمل ذلك برامج ومقررات البكالوريوس، الماجستير والتعليم المستمر، التدريب المهني وسواها، وذلك بصرف النظر عن عدد الساعات المعتمدة، وطرق التدريس المستخدمة في تقديم هذه البرامج.</p>	<p>طرح الجامعة برامج أكademie عالية الجودة في مجالات دراسية قائمة (معترف بها) جديدة.</p>
<p>3-1 تعتمد الجامعة على خبرات أعضاء هيئة التدريس ومساندة هيئات الاستشارة عند الحاجة، في تحديد مستويات الكفاءة ومخرجات التعلم القابلة لقياس بالنسبة للبرامج والمقررات والشهادات. وتقدير الجامعة بصورة دورية تقدم الطلبة باتجاه بلوغ هذه المخرجات.</p>	<p>3. تشرط الجامعة إدراج مقرر في الدراسات العامة يتم تصميمه وفقاً لرسالة الجامعة وفلسفتها.</p>	
<p>4.1 تتصرف جميع برامج الجامعة بالجودة العالمية لمستوى تدريس المقررات المدرجة ضمنها، ويتوفر العمق المناسب، والسعة الملائمة، وسلامة العرض، وحسن استغلال الزمن في أساليب التدريس والتعلم المعتمدة في الجامعة.</p>	<p>4. تضمن الجامعة حصول الطلبة الحاليين والجدد على معلومات دقيقة بخصوص المقررات والبرامج التربوية وسياسات التحويل. ويعطى الطالب الخطة الدراسية للمقرر المعنى، وتحدد الخطة الدراسية أهداف التعلم المنسجمة مع التوصيف العام للمقرر المعتمد من قبل الجامعة.</p>	
<p>5-1 تتوصل الجامعة طرقاً لعرض المادة، ومنهجيات تدريس تعكس الاحتياجات المختلفة للطلبة وأنماط النعلم لديهم.</p>	<p>5. تضمن الجامعة حصول الطلبة الحاليين والجدد على معلومات دقيقة بخصوص المقررات والبرامج</p>	

	التربيوية وسياسات التحويل.	
6. تتحقق الجامعة من صدور وفاعلية المقررات والبرامج التي تضعها لقياس تعلم الطلبة، وتقليل تحيز الاختبارات.	6- تستخدم الجامعة، من أجل سلامة سيرورة العملية التعليمية . التعليمية، سياسات إدارية يصادق عليها مجلس الجامعة.	

المصدر : إعداد الباحثة.

الجدول رقم (10). المعايير المقترنة الخاصة بخدمات التنمية الطلابية ومؤشرات جودتها

مؤشرات جودة المعايير	المعايير الأساسية	خدمات التنمية الطلابية
1-1 تظهر الجامعة أن هذه الخدمات تدعم تعلم الطالب، وتعزز تحقيق رؤية الجامعة ورسالتها.	1- توفر الجامعة تشكيلة متكاملة من الأنشطة والفعاليات الهدافة إلى صقل شخصية الطالب الجامعي، ورفع مستوى تحصيله الأكاديمي، وإشراكه في الحياة الجامعية.	تدرس إدارة الجامعة احتياجات التنمية الطلابية في الجامعة، وتعزز من إقامة بيئة مساندة للتعلم.
2.1 تضمن الجامعة جودة خدمات التنمية الطلابية من خلال المراجعة المستمرة لأدلة الطلبة، وفحص الكتبيات التعريفية، وتمحیص المعلومات الواردة في الأدلة.	2- توفر خدمات التنمية الطلابية في الجامعة دليلاً خاصاً يتضمن معلومات دقيقة بشأن المؤسسة، والرسالة، والبرامج، والمقررات، والدرجات العلمية، والشهادات، وأسماء الأساتذة والإداريين، وأعضاء مجلس الجامعة.	
3.1 تضمن الجامعة حرية تمتع جميع طلبتها بخدمات التنمية الطلابية، من خلال توفير الخدمات المناسبة والشاملة لجميع الطلبة.	3. تحدد الجامعة بناء على نتائج البحث العلمي احتياجات التعلم لدى طلبتها، وتتوفر الخدمات والبرامج المناسبة لدراسة تلك الاحتياجات.	
3.2 توفر الجامعة بيئة تشجع المسئولية الشخصية والمدنية، وتعزز النمو التفافي والجمالي والشخصي لجميع طلبتها.		
3-3 تقوم الجامعة بشكل منتظم أدوات وممارسات القبول والتسكين من أجل التحقق من فاعليتها، وتقليل عناصر التحيز إلى الحد الأدنى.		
3-4 تتحقق الجامعة بسجلات دائمة لطلبتها، وتتخذ الاحتياطات اللازمة عند الإطلاع على سجلات الطلبة، وتتضمن منها وسريتها.		
4-1 تقدم الجامعة، دورات تدريبية وتأهيلية لمرتادي المكتبة وزبائن خدمات مساندة للتعلم، كي يتمكن الطلبة من تطوير	4- تدعم الجامعة جودة برامجها التعليمية عن طريق توفير مكتبة،	

المهارات الالزمة لتنمية الكفاءة المعلوماتية. 4.2 تضمن الجامعة طلبتها وموظفيها حرية استغلال المكتبة. 4.3 توفر الجامعة الصيانة والأمن لخدمات مساندة التعلم. 4.4 توثق الجامعة اتفاقيات التعاون مع المؤسسات الأخرى في مجال استغلال المكتبات وخدمات مساندة التعلم، وتقيم تلك الخدمات.	وتقديم خدمات مساندة من حيث الكم، نسبة القبول، العمق والتنوع وذلك من أجل تسهيل العروض التعليمية.
---	---

المصدر : اعداد الباحثة.

الجدول رقم (11) المعايير المقترحة الخاصة بأنظمة القبول والتقويم ومؤشرات جودتها

مؤشرات جودة المعايير	المعايير الأساسية	أنظمة القبول والتقويم
1.1 تضمن الجامعة جودة إجراءات قبول الطلبة وتوزيعهم على التخصصات الأكademie عن طريق الفحص المستمر لأنظمة ومعايير وشروط القبول وتنقيحها بما ينسجم مع التطورات المستجدة في المؤسسة، ويتوافق مع المعايير القائمة في الجامعات العربية والأجنبية المعتمدة دولياً.	1- تضمن الجامعة قبول الطلبة الذين تتوافق اهتماماتهم وأهدافهم الشخصية وقدراتهم مع رؤية الجامعة ورسالتها وأهدافها.	أولاً: أنظمة قبول الطلبة. تضمن الممارسات الخاصة بقبول الطلبة في الجامعة توفير فرص معقولة لكل طالب للنجاح في إنجاز الأهداف التربوية للمؤسسة.
2-1 تضمن الجامعة جودة معايير القبول من خلال توضيحها للرأي العام، وتشكيل اللجان المختصة للنظر بصورة حيادية في الطعون المقدمة من قبل الطلبة، وفي المساعدات المالية، والمنح الدراسية، واتخاذ القرارات المتواقة مع رسالة المؤسسة وأهدافها.	2- تطور الجامعة وتتفذ سياسات قبول الطلبة تدعم وتعكس رؤيتها ورسالتها، وتعرف الطلبة بمخريجات التعلم، ومعايير القبول المعتمدة في المؤسسة، وذلك لمساعدتهم في اتخاذ القرارات السليمة.	
3-1 تضمن الجامعة جودة اختبارات القبول عن طريق تأمين سريتها، والتأكد من سلامة إجراءات بنائها وتطبيقاتها وتصحيحها، وتقدير نتائجها، وتوزيع الطلبة توزيعاً عادلاً على التخصصات بناءً على نتائجهم فيها.	3- توفر الجامعة معلومات دقيقة وشاملة بشأن البرامج الأكademie، وتشمل تلك المعلومات ذات الصلة باختبارات التسجيل والتشخيص، والمنح الدراسية، والمساعدات المالية، والتحويل بين البرامج، وغيرها من المعلومات ذات الصلة.	ثانياً: تقويم أداء الطالب. تطور الجامعة وتتفذ أنظمة تقويم شاملة لمختلف العمليات والبرامج للتحقق من مدى انسجامها مع رسالة المؤسسة.
1-1 تضمن الجامعة جودة أدائها عن طريق التقويم المستمر لفاعليتها الكلية في تحقيق رؤيتها ورسالتها، وتتنفيذ عمليات التخطيط وتحصيص الموارد بشكل سليم، والاستخدام الأمثل لمواردها البشرية والمادية والمالية، وإدارة المؤسسة، وتوفير الهياكل والخدمات الإدارية، وإبراز استقامة المؤسسة.	1- تتفذ الجامعة إجراءات تقويم المخرجات لأغراض المساعدة والتحسين. ولضمان ذلك، يفترض أن يتعاون الموظفون والإداريون في تنفيذ برامج تقويم مخرجات التعلم لدى الطلبة، وأن تبرز	

	المؤسسة فاعليتها لدى طلبتها، وموظفيها، وأفراد المجتمع.
2.1 تضمن الجامعة التحسين المتواصل لفاعليتها من خلال استخدام أدوات التقويم المتعددة، والمقاييس الكمية والكيفية التي تسهم في استثمار البيانات والمعلومات إلى أقصى حد ممكن، واستغلال نتائج التقويم في اتخاذ القرارات التطويرية، وتحسين سمعتها الأكademie بين جامعات دول العالم.	2- يتم ربط تقويم المخرجات مع التقويم المستمر لعمليات التخطيط وتخصيص الموارد والبرامج الأكademie.
3-1 تضمن الجامعة جودة أدائها عن طريق إجراء التقويم الداخلي والخارجي بصورة دورية، واستقدام الخبراء والمخصصين للاستفادة من أفكارهم التطويرية.	3- تجري الجامعة تقييماً مستمراً لمستويات الأداء التحصيلي لطلبتها من خلال قياس درجة التوافق بين مخرجات تعلم الطلبة من جهة، وبرامج المؤسسة ورؤيتها ورسالتها، من جهة أخرى، وتقويم نتائج القياس.

المصدر : إعداد الباحثة.

المراجع:

- 1- DARLING , H. L . *Reshaping teaching policy, preparation, and practice, Influences of the National Board for professional Teaching Standards*, Washington, 1999,155.
- 2- KRAFT, N. P. *Standards in teacher education: Acritical analysis of NCATE, INTASC, and NBPTS, and NBPTS (A conceptual paper /review of the research)*, Paper presented at the Annual Meeting of the American National Research Association (Seattle, WA, April 10- 14,2001), ERIC Document Reproduction Service No.ED462378), 2001,73.
- 3- الموسوي، نعمان. جودة التعليم بين الاعتماد الأكاديمي وإدارة الجودة الشاملة، النشرة الإخبارية، جامعة البحرين، 175.,2003
- 4- الجبلي، سومن. *معايير الجودة الشاملة في الجامعات العربية*، إصدارات المؤتمر التربوي الخامس لكلية التربية بجامعة البحرين، المجلد الأول، 2005 ، 33 .
- 5- العمري، هاني. *منظور الجودة في قطاع التعليم: المنهجية والتطبيق*، المملكة العربية السعودية، الرياض، المجلس السعودي للجودة، 2002 ، 176.
6. دليل التقويم الذاتي السوري، 2004 ، 2

7. الموسوي، نعمان. مشروع تقويم أداء كلية التربية بجامعة البحرين في ضوء معايير الاعتماد الأكاديمي، ورقة غير منشورة، مملكة البحرين، جامعة البحرين، كلية التربية، 2002، 98.
- 8- الموسوي، نعمان. معايير تقويم الأداء وتحسين الجودة في التعليم الجامعي، وثائق مقدمة إلى اجتماع الخبراء الأقليمي لوضع معايير لتقويم الأداء وتحسين الجودة في التعليم الجامعي،الأردن، عمان، 2006، 250.
- 9- HARMAN, A . ENational Board for professional Teaching Standards National teaching certification, Eric Digest, ERIC Document Reproduction Service No. ED460126, 2001,45.
10. علام، صلاح الدين. *التقويم التربوي المؤسسي: أسسه ومنهجياته وتطبيقاته في تقويم المدارس*، الطبعة الأولى، دار الفكر العربي، القاهرة، 2003، 93.
11. العلي، إبراهيم. *مبادئ الإحصاء*، اللاذقية، منشورات جامعة تشرين، 1989، 250.