مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: معايير تحديد جودة الخدمة التعليمية وتقويم 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: 2026/06/06 03:21 +03

الموسوعة السياسيّة 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 السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة 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 السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (29) العدد (3)2007
Tishreen University Journal for Studies and Scientific Research- Economic and Legal Sciences Series Vol. (29) No. (3) 2007

معايير تحديد جودة الخدمة التعليمية وتقويم الأداء الجامعي في الجامعات السورية

الدكتور محمد جودت ناصر *
شيراز محمد عشير طرابلسية**

(تاريخ الإيداع 29 / 3 / 2007. قُبِل للنشر في 2007/9/6)

□ الملخّص □

تتمحور هذه الدراسة حول تحديد جودة الخدمة التعليمية المقدمة في مؤسسات التعليم العالي السورية، وذلك بالتطرق 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 القادر على مواكبة احتياجات المجتمع ومتطلبات العولمة.

ومتوصلة الى مجموعة من النتائج مفادها: عدم استخدام مؤسسات التعليم العالي السورية لمعايير الجودة العالمية نتج عنه انخفاض في جودة الخدمة التعليمية المقدمة من قبلها.

وُتختتم 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 يتوافق مع رؤى ورسالة هذه الجامعات وينسجم مع استراتيجية التعليم فيها، الأمر الذي ينعكس بكل تأكيد على جودة الخدمة التعليمية المقدمة وإمكانية 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.

مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (29) العدد (3)2007
Tishreen University Journal for Studies and Scientific Research- Economic and Legal Sciences Series Vol. (29) No. (3) 2007

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 توجّه صناع القرار في وزارات التربية والتعليم العربية نحو تحسين أداء أعضاء هيئة التدريس، وتجويد 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 فعلا في إنشاء لجان خاصة بالاعتماد وضمان الجودة في بعض كلياتها أملاً في تجويد مخرجات التعليم العالي فيها.

وقد واكب التطورات سالفة 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 الى الاهتمام بالكم على حساب النوع في التعليم الجامعي للوصول الى تنمية تربوية مشبوهة، تمثلت في عدم المواءمة بين تحقيق ديمقراطية التعليم الجامعي وتطبيق مبدأ تكافؤ الفرص في ميدانه من جهة، وتحقيق معايير ضمان الجودة العالية في التعليم، من جهة أخرى، وهذا ما حفزنا للتصدي لهذه الدراسة.

مشكلة البحث:

إن المشكلة التي يحاول البحث الكشف عنها وسبر أغوارها تتجلى 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 والتعليمية؟
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 الى صياغة معايير وطنية واضحة لتقويم أداء الجامعات تعمل على ضبط وضمان جودة أدوات

العملية التعليمية وتطوير جودة الخدمة المقدمة في مؤسساتنا التعليمية.

أهمية البحث وتطبيقاته العملية:

تنبع 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 يتوافق 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 يُمكّن الجامعات العربية وكلياتها من توظيفه – بحسب الظروف المحلية الخاصة بكل منها– في إجراء مراجعة شاملة لبرامجها ومقرراتها، ومجمل جوانب أدائها، وصولاً الى تطوير فاعلية المؤسسة الجامعية.

فرضيات البحث:

1. لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين اعتماد معايير الجودة في الجامعات السورية وبين درجة الارتقاء 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 (2002) QAA for Higher edcation . تجربة جامعة St Georges Hospital Medical School Medicine كلية الطب: لقد قامت وكالة الجودة للتعليم بمراجعة وتقييم تعليم الطب في جامعة 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 المعّد جيدا على تلبية طلبات المهنيين وتطوير مهارات الطلاب التعليمية.
- ُعّزز المنهاج بالأبحاث والممارسة السريرية للكوادر التعليمية.
- يمكن تحسين نوعية التعليم الطبي من خلال تطبيق حازم ومنظم لإدارة الجودة وتحسين الإجراءات المتعلقة بذلك كافةً.

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

أما بالنسبة لهذا البحث فهو يتصدى لمشكلة بناء معايير لتقويم الأداء الجامعي في الجامعات السورية التي لم يسبق لدراسة أخرى أن تناولت هذا الموضوع وهذا ما يميِّزه عن غيره من الدراسات والأبحاث.

أولا. الدراسة النظرية:

أهمية مؤسسات الجودة ومنظمات الاعتماد في مجال التعليم العالي:

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

من هذا المنطلق، ولضمان جودة العملية التعليمية، التعلّمية بوجه عام، ومخرجات تعلم الطلبة بوجه خاص، يُفترض أن تسعى الجامعة قدماً 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 البحوث العلمية، وإشراك الجامعة بفاعلية في تلبية احتياجات المجتمع المحلي، وتحقيق التنمية المستدامة.

إن زيادة الاستثمارات المالية في التعليم الجامعي من أجل إعداد المعلم وتطويره مهنيا يتطلب أن يكون المعلم الجامعي قادراً على تدريس محتوى أكثر غنى وثراء لمجاميع متباينة 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 الى 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 يتناغم 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 "ألبرت" في التربية مؤشرات الجودة التربوية على النحو الآتي: الهيكل التنظيمي، البيئة المحيطة، المدخلات، العمليات، المسؤولية، التمويل التربوي، الإصلاح التربوي، العوامل الاقتصادية والاجتماعية للأسرة، فاعلية الإدارة، كفاءة عضو هيئة التدريس، الإنجاز ونتائج الاختبارات المعرفية والتحصيلية[3].

وتشيرالجلبي[4] الى أن الجامعات الأمريكية التي تمنح شهادة البكالوريوس لطلبتها تستخدم في الغالب مؤشرات الجودة الآتية:

. نسبة الالتحاق بالجامعة والتخرج منها. . نسبة التخرج المتوقعة.

. نسبة التخرج الفعلية. . مستوى الأداء العام للمؤسسة.

. النسبة المئوية لعدد الصفوف التي يوجد بها أقل من (20) طالباً. . نسبة الأساتذة الى الطلبة.

. النسبة المئوية لعدد الصفوف التي يوجد بها (50) طالباً فأكثر. . نسبة الأساتذة المتفرغين.

. نسبة طلبة السنة الأولى الذين كانوا في العشر الأعلى(10%) من خريجي الثانوية العامة.

. نسبة القبول. . الموارد المالية للجامعة الأم.

. 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:

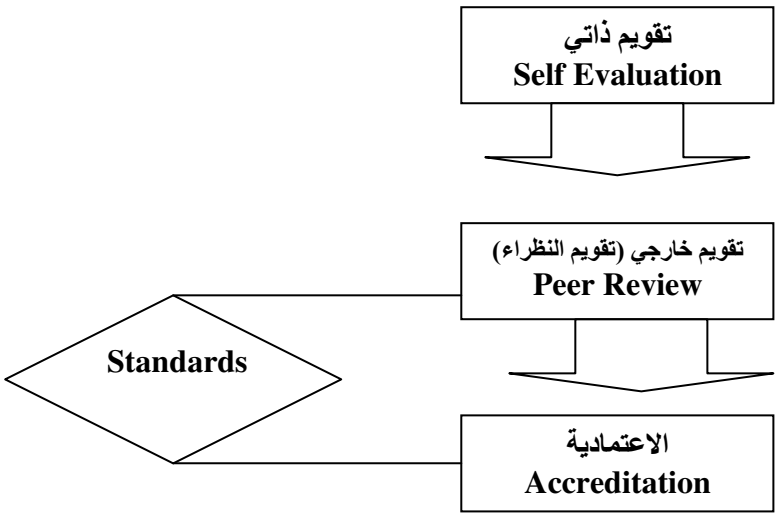
ُيعرّف الاعتماد في مؤسسات التعليم العالي الحكومية والخاصة بأنه "العملية التي تقوم عبرها المؤسسة أو الوحدة التعليمية داخل المؤسسة بإجراء تقييم دوري لأدائها للحصول على حكم من قبل نظراء مستقلين بأن هذه المؤسسة أو الوحدة تحقق الأهداف التعليمية التي وضعتها لنفسها، وتحقق في ذات الوقت المعايير المعتمدة من الهيئة 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، ص7.

مؤشرات الاعتماد وهيئاته الدولية في التعليم العالي:

يقوم الاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي على ثلاثة مبادئ رئيسة[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، وتشرك المتعلمين في التعلّم بما يؤهلهم للنجاح وفقاً لمعايير التقويم المعتمدة في المؤسسة التربوية.

المبدأ الثالث: يتبع أسلوب تقويم الأداء في أثناء 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 لتقويم 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 لتقويم المعلمين الجدد (INTASC STANDARDS):

أنشئ مجلس الولايات (INTASC)، في عام 1987م، ويضم في عضويته (33) ولاية أمريكية، ويختص 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 تجسدها (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، وبنى (هياكل) 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 متعلمين 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 إلماماً بالمساقات التي يدرسونها، وبأساليب تدريسها للطلبة.
- يتحمل المعلمون مسؤولية إدارة ومراقبة تعلم الطلبة.
- يفكر المعلمون بطريقة منظمة 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 (المتلقي)، والمادة الدراسية المعنية. وحتى نوفمبر من عام 2001، تم منح الشهادات لنحو /61/ ألف معلم متميّز، وقد تركت هذه الشهادات أثراً إيجابياً على ممارسات هؤلاء المعلمين في الميدان[9]. وفي الآونة الأخيرة، أصدر المجلس القومي (NBPTO) كتيّباً يتضمن طائفة واسعة من التساؤلات التي تدور في خلد المعلمين بشأن معايير وآليات إعطاء الشهادات، وكذلك حول مجمل 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 جلّ اهتمامها على أداء المعلم وليس المؤسسة التربوية الجامعية ككل. فالتقويم المؤسسي يهتم بالتوصل الى إجابات عن تساؤلات تتعلق بماهية المؤسسة، جودة الأداء وفاعليته، كما أنه لا يقتصر على الجوانب الفنية، وإنما يهتم أيضاً بالجوانب الأخلاقية[10]، من هنا تنبع الحاجة الى معايير شاملة لتقويم أداء الجامعة، وهذا ما ستعمل هذه الدراسة على تحقيقه.

ثانيا. الدراسة الميدانية:

مجتمع وعينة البحث:

يشمل مجتمع البحث على الجامعات الحكومية الخمس: دمشق، حلب، تشرين، البعث والفرات بكلياتها كافة، وبحسب جدول سيكاران نجد أن عينة البحث تتمثل بجامعة دمشق المؤلفة من /20/ كلية ممثلة بعمدائها 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 قيمية 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. 1.99) رفض بشكل عال. (2. 2.49) رفض بشكل جيد. (2.5. 2.99) رفض بشكل متدن.

(3. 3.49) قبول بشكل متدن. (3.5. 3.99) 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 الأول: رسالة الجامعة. المجال الثاني: فاعلية الجامعة.

المجال الثالث:البرامج الأكاديمية. المجال الرابع: أنظمة القبول والتقويم.

المجال الخامس: خدمات التنمية الطلابية. المجال السادس: المكتبة وخدمات مساندة التعلم.

المجال السابع: القيادة والسلطة الإدارية. المجال الثامن: الأساتذة والموظفون.

المجال التاسع: موارد الجامعة. المجال العاشر: أخلاقيات 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 التقيّد بهذه المعايير سيساعد على الارتقاء بجودة الخدمة التعليمية المقدمة.

الجدول رقم (1) . أسئلة متعلقة بالفرضية الأولى.

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

من الجدول السابق، واستناداً إلى قيم الوسط الحسابي، خاصةً بالنسبة للسؤال الأخير، حيث كانت قيمة الوسط الحسابي 4.28، فقد تم إثبات السؤال بشكل عال 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، يعبّر عن أكثر من متغير من المتغيرات الموجودة (الأسئلة المعبّرة عن الفرضية)، إذ يظهر الجدول الآتي رقم (2) الإحصائيات الخاصة بالمتغير الجديد المعبّر 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 أننا 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 الارتقاء 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 التقيّد بهذه المعايير سيساعد على الارتقاء بجودة الخدمة التعليمية المقدمة.

الجدول رقم (3) . أسئلة متعلقة بالفرضية الثانية.

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

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

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 والتأكد فقد تم استخدام تقنية Comput التي تسمح بإيجاد متغير جديد، يعبّر عن أكثر من متغير من المتغيرات الموجودة (الأسئلة المعبّرة عن الفرضية)، إذ يظهر الجدول التالي رقم (4) الإحصائيات الخاصة بالمتغير الجديد المعبّر 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 واثقون 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 التقيّد بهذه المعايير سيساعد على الارتقاء بجودة الخدمة التعليمية المقدمة .

الجدول رقم (5) . أسئلة متعلقة بالفرضية الثالثة.

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

											والفعاليات الهادفة 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 دليلا مفصّلا يتضمن كامل المعلومات الإدارية والأكاديمية عنها.
3	**2.25**	**17.5**	**7**	**55.0**	**22**	**12.5**	**5**	**15.0**	**6**	**0**	**0**	تحدد الجامعة، بناء على نتائج البحث العلمي، احتياجات التعلم لدى طلبتها، وتوفر 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 بيئة 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، وتضمن أمنها 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، ممّا يدل على متانة 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، يعبّر 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	2.95

يظهر من خلال الجدول أننا واثقون بمقدار خمس وتسعين 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 الى النتائج الآتية:

- غياب وجود رسالة واضحة للجامعةُ تحدد فيها أهدافها التربوية العامة وُتبرز التزامها بتحقيق التعلّم المستمر لطلبتها.
- لا تصمم إدارة الجامعة برامجها وخدماتها التعليمية بما يتوافق مع رؤيتها ورسالتها.
- لا تقوم إدارة الجامعة بالفحص الدوري لنشاطاتها والقياس المستمر لفاعلية الآليات المستخدمة في عملياتها التعليمية لتحديد مدى تحقيقها لأهدافها وتنفيذها لخططها.
- 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 الأكاديمية، وكذلك لا تلتزم بالتخطيط العلمي في تحديد المقررات المنهجية.
- إن المعايير المستخدمة في تحديد أسس القبول الجامعي أضحت متقادمة وغير متوافقة مع أسس القبول العالمية الناجحة والمعمول بها حالياً في جامعات كثيرة أجنبية وعربية..
- عدم استخدام إدارة الجامعة للوسائل والسبل العلمية المتطورة المتبعة 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 الى 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 وتنوعهم.
- عدم استخدام إدارة الجامعة للأدوات الفنية والعلمية المناسبة أدى بشكل مباشر الى انخفاض جودة الخدمة التعليمية المقدمة من قبلها.

التوصيات:

من خلال النتائج التي تم التوصل إليها الواردة سابقا، 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 الى تقديم مجموعة من المعايير لتقويم الأداء الجامعي مع الإشارة الى أنه تم الاكتفاء باقتراح المعايير التالية فقط، ولا شك أن ثمة معايير كثيرة يمكن اشتقاقها وتوصيفها للمجالات الأخرى غير المدروسة، لكن المساحة المخصصة للبحث لا تسمح بالتوسع في تناول 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 التعلّم لدى الطلبة، وتقوم بإبلاغ تلك الرسالة للجهات المختصة داخل البلاد وخارجها.	1. تحمل الجامعة رسالة تحدد فيها الأهداف التربوية العامة للمؤسسة، ونوعية الطلبة التي تنوي المؤسسة تقديم الخدمات التعليمية لهم، وتبرز التزامها بتحقيق التعلم لدى الطلبة.	1.1 تُصمم إدارة الجامعة البرامج والخدمات ذات الصلة بتعلّم 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. تُصمم الجامعة الأدوات المناسبة لقياس مدى تحقق التعلم لدى طلبتها، وتحديد درجة جودة عمليات التعلم، وتُجري التغيرات المطلوبة لتحسين مخرجات تعلم الطلبة.	1.1 تدعم الجامعة الحوارات المستمرة المفعمة بالتأمل الذاتي بين أعضاء هيئة التدريس في كلياتها بشأن التحسين المتواصل لتعلم الطلبة وعمليات المؤسسة.

	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.	1.2 ترسم الجامعة الأهداف الرامية الى تحسين فاعليتها بما يتوافق مع أغراضها المعلنة، وتصوغ الأهداف العامة والفرعية بوضوح وبأسلوب قابل للقياس، بحيث يمكن تحديد درجة تحققها، ومناقشة ذلك على نطاق واسع. ويستوعب أعضاء هيئة التدريس أهداف الجامعة، ويتعاونون في سبيل تنفيذها على أرض الواقع.
تُظهر الجامعة مجهوداً واعياً لتحقيق التعلم لدى الطلبة ودعمه، وتقيس ذلك التعلم، وتقيّم مدى جودة عمليات التعلم، وتجري التغيرات المطلوبة لتحسين التعلم.	3. تخطط الجامعة لتخصيص مواردها البشرية والمادية في رفع جودة أداء المؤسسة، وتستخدم نتائج التقويم والتخطيط المستمر لتحسين فاعليتها.	1.3 تقيّم الجامعة مدى التقدم الذي أحرزته باتجاه تحقيق غاياتها 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.
		2.3 توفر الجامعة أدلة ملموسة تبيّن أن عملية التخطيط تتم على نطاق واسع، وتتاح الفرصة أمام الجهات المختصة للمساهمة فيها، ويتم في أثناء التخطيط تخصيص الموارد المطلوبة، وتؤدي الى تحسين فاعلية المؤسسة الجامعية.
		3.3 تستخدم الجامعة نتائج التقويم الموثقة لإبلاغ المسائل المتصلة بضمان الجودة للجهات ذات العلاقة.
		4.3 تطمئن الجامعة الى 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.
		5.3 تقيّم الجامعة آليات التقويم التي تستخدمها من خلال الفحص الدوري المنظم لمدى فاعلية هذه الآليات في تحسين البرامج الأكاديمية والمقررات التعليمية، والخدمات الطلابية المساندة، والمكتبة، وخدمات مساندة التعلم.

المصدر: إعداد الباحثة.

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

البرامج الأكاديمية	المعايير الأساسية	مؤشرات جودة المعايير
	1. تقدم الجامعة أدلة تثبت فيها أن جميع البرامج الأكاديمية تتسق مع رؤية المؤسسة ورسالتها، وتنسجم مع الموارد البشرية والمادية المطلوبة لدعمها وتأمين سيرورتها، وتؤدي في النهاية الى	1.1 تُحدد الجامعة، وتلبي الاحتياجات التربوية المختلفة للطلبة، من خلال تدشين برامج تتوافق مع إعدادهم التربوي، وتنوعهم الجغرافي، العرقي، الاقتصادي والاجتماعي.
		2.1 تتوسل الجامعة أساليب البحث والتحليل، وتُعد البرامج الإرشادية المناسبة، بهدف تحديد احتياجات تعلم الطلبة،

	الحصول على درجات وشهادات علمية في فترة زمنية معقولة.	وتقييم مدى تقدمهم باتجاه تحقيق مخرجات التعلم المعلنة.
		1ـ3 تضمن الجامعة إنهاء الطالب لجميع المقررات المطلوبة، وحصوله على الدرجة العلمية في حينها، عن طريق التخطيط لتوفير تلك المقررات، وتسهيل التسجيل فيها، وتفعيل الإرشاد الأكاديمي.
		1ـ4 تُحدد الجامعة مخرجات تعلم الطلبة الخاصة بالمقررات، والبرامج والشهادات، والدرجات العلمية، وتُقيّم مدى تحقيق الطلبة لهذه المخرجات، وتستغل نتائج التقييم لإجراء التحسينات المطلوبة.
تطرح الجامعة برامج أكاديمية عالية الجودة في مجالات دراسية قائمة (معترف بها) وجديدة.	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.	2.1 تستخدم الجامعة إجراءات معتمدة في تصميم البرامج والمقررات، وتحديد مخرجات التعلم المطلوبة منها وتصديقها وإدارتها وتقديمها وتقويمها.وتدرك الجامعة الدور المركزي لأعضاء هيئة التدريس في تأمين جودة البرامج والمقررات وتحسينها.
	3. تشترط الجامعة إدراج مقرر في الدراسات العامة يتم تصميمه وفقا لرسالة الجامعة وفلسفتها.	3.1 تعتمد الجامعة على خبرات أعضاء هيئة التدريس ومساندة الهيئات الاستشارية عند الحاجة، في تحديد مستويات الكفاءة ومخرجات التعلم القابلة للقياس بالنسبة للبرامج والمقررات والشهادات. وتُقيّم الجامعة بصورة دورية تقدم الطلبة باتجاه بلوغ هذه المخرجات.
	4. تضمن الجامعة حصول الطلبة الحاليين والجدد على معلومات دقيقة بخصوص المقررات والبرامج التربوية وسياسات التحويل. ويعطى الطالب الخطة الدراسية للمقرر المعني، وتحدد الخطة الدراسية أهداف التعلم المنسجمة مع التوصيف العام للمقرر المعتمد من قبل الجامعة.	4.1 تتصف جميع برامج الجامعة بالجودة العالية لمستوى تدريس المقررات المندرجة ضمنها، وبتوفر العمق المناسب، والسعة الملائمة، وسلامة العرض، وحسن استغلال الزمن في أساليب التدريس والتعلم المعتمدة في الجامعة.
	5. تضمن الجامعة حصول الطلبة الحاليين والجدد على معلومات دقيقة بخصوص المقررات والبرامج	5.1 تتوسل الجامعة طرقا لعرض المادة، ومنهجيات تدريس تعكس الاحتياجات المختلفة للطلبة وأنماط التعلم لديهم.

	التربوية وسياسات التحويل.	
	6ـ تستخدم الجامعة، من أجل سلامة سيرورة العملية التعليمية . التعلمية، سياسات إدارية يصادق عليها مجلس الجامعة.	6.1 تتحقق الجامعة من صدور وفاعلية المقررات والبرامج التي تضعها لقياس تعلم الطلبة، وتقليل تحيز الاختبارات.

المصدر: إعداد الباحثة.

الجدول رقم (10): المعايير المقترحة الخاصة بخدمات التنمية الطلابية ومؤشرات جودتها

خدمات التنمية الطلابية	المعايير الأساسية	مؤشرات جودة المعايير
تدرس إدارة الجامعة احتياجات التنمية الطلابية في الجامعة، وتعزز من إقامة بيئة مساندة للتعلم.	1ـ توفر الجامعة تشكيلة متكاملة من الأنشطة والفعاليات الهادفة الى صقل شخصية الطالب الجامعي، ورفع مستوى تحصيله الأكاديمي، وإشراكه في الحياة الجامعية.	1.1ـ تظهر الجامعة أن هذه الخدمات تدعم تعلم الطالب، وتعزز تحقيق رؤية الجامعة ورسالتها.
	2ـ 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.	2.1 تضمن الجامعة جودة خدمات التنمية الطلابية من خلال المراجعة المستمرة لأدلة الطلبة، وفحص الكتيبات التعريفية، وتمحيص المعلومات الواردة في الأدلة.
	3ـ تحدد الجامعة بناء على نتائج البحث العلمي احتياجات التعلم لدى طلبتها، وتوفر الخدمات والبرامج المناسبة لدراسة تلك الاحتياجات.	3.1 تضمن الجامعة حرية تمتع جميع طلبتها بخدمات التنمية الطلابية، من خلال توفير الخدمات المناسبة والشاملة لجميع الطلبة.
		3.2ـ توفر الجامعة بيئة تشجع المسئولية الشخصية والمدنية، وتعزز النمو الثقافي والجمالي والشخصي لجميع طلبتها.
		3.3ـ تقوّم الجامعة بشكل منتظم أدوات وممارسات القبول والتسكين من أجل التحقق من فاعليتها، وتقليل عناصر التحيز الى الحد الأدنى.
		3.4ـ تحتفظ الجامعة بسجلات دائمة لطلبتها، وتتخذ الاحتياطات اللازمة عند الإطلاع على سجلات الطلبة، وتضمن أمنها وسريتها.
	4ـ تدعم الجامعة جودة برامجها التعليمية عن طريق توفير مكتبة،	4.1ـ تقدم الجامعة، دورات تدريبية وتأهيلية لمرتادي المكتبة وزبائن خدمات مساندة للتعلم، كي يتمكن الطلبة من تطوير

	وتقديم خدمات مساندة من حيث الكم، نسبة القبول، العمق والتنوع وذلك من أجل تسهيل العروض التعليمية.	المهارات اللازمة لتنمية الكفاءة المعلوماتية.
		4.2 تضمن الجامعة لطلبتها 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.

المصدر: اعداد الباحثة.

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

أنظمة القبول والتقويم	المعايير الأساسية	مؤشرات جودة المعايير
أولا: أنظمة قبول الطلبة. **تضمن الممارسات الخاصة بقبول الطلبة في الجامعة توفير فرص معقولة لكل طالب للنجاح في إنجاز الأهداف التربوية للمؤسسة.**	1ـ تضمن الجامعة قبول الطلبة الذين تتوافق اهتماماتهم وأهدافهم الشخصية وقدراتهم مع رؤية الجامعة ورسالتها وأهدافها.	1.1 تضمن الجامعة جودة إجراءات قبول الطلبة وتوزيعهم على التخصصات الأكاديمية 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 دوليا.
	2ـ تطور الجامعة وتنفذ سياسات لقبول الطلبة تدعم وتعكس رؤيتها ورسالتها، وتعرف الطلبة بمخرجات التعلم، ومعايير القبول المعتمدة في المؤسسة، وذلك لمساعدتهم في اتخاذ القرارات السليمة.	1ـ2 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 المتوافقة مع رسالة المؤسسة وأهدافها.
	3ـ توفر الجامعة معلومات دقيقة وشاملة بشأن البرامج الأكاديمية، وتشمل تلك المعلومات ذات الصلة باختبارات التسكين والتشخيص، والمنح الدراسية، والمساعدات المالية، والتحويل بين البرامج، وغيرها من المعلومات ذات الصلة.	1ـ3 تضمن الجامعة جودة اختبارات القبول عن طريق تأمين سريتها، والتأكد من سلامة إجراءات بنائها وتطبيقها وتصحيحها، وتفسير نتائجها، وتوزيع الطلبة توزيعا عادلا على التخصصات بناء على نتائجهم فيها.
ثانيا: تقويم أداء الطالب. **تُطوّر الجامعة وتنفذ أنظمة تقويم شاملة لمختلف العمليات والبرامج للتحقق من مدى انسجامها مع رسالة المؤسسة.**	1ـ تنفذ الجامعة إجراءات تقويم المخرجات لأغراض المساءلة والتحسين. ولضمان ذلك، يفترض أن يتعاضد الموظفون والإداريون في تنفيذ برامج تقويم مخرجات التعلم لدى الطلبة، وأن تبرز	1ـ1 تضمن الجامعة جودة أدائها عن طريق التقويم المستمر لفاعليتها الكلية في تحقيق رؤيتها ورسالتها، وتنفيذ عمليات التخطيط وتخصيص الموارد بشكل سليم، والاستخدام الأمثل لمواردها البشرية والمادية والمالية، وإدارة المؤسسة، وتوفير الهياكل والخدمات الإدارية، وإبراز استقامة المؤسسة.

	المؤسسة فاعليتها لدى طلبتها، وموظفيها، وأفراد المجتمع.	
	2- يتم ربط تقويم المخرجات مع التقويم المستمر لعمليات التخطيط وتخصيص الموارد والبرامج الأكاديمية.	2.1 تضمن الجامعة التحسين المتواصل لفاعليتها من خلال استخدام أدوات التقويم المتعددة، والمقاييس الكمية والكيفية التي تسهم في استثمار البيانات والمعلومات الى أقصى حد ممكن، واستغلال نتائج التقويم في اتخاذ القرارات التطويرية، وتحسين سمعتها الأكاديمية بين جامعات دول العالم.
	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.	3.1 تضمن الجامعة جودة أدائها عن طريق إجراء التقويم الداخلي والخارجي بصورة دورية، واستقدام الخبراء والمختصين للاستفادة من أفكارهم التطويرية.

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، 2003، 175.

4- الجلبي، سوسن. *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 الى اجتماع الخبراء الاقليمي 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.