الدليل الإرشادي

في ثقافة الجودة والاعتماد

قائمة المحتويات

م	الموضوع	الصفحة
1	قائمة المحتويات	٢
٢	مقدمة	٣
٣	الجودة ، المفهوم – التطور التاريخي – الأسس	٩
٤	مداخل ضمان الجودة بالتعليم	٢٦
٥	الاعتماد وضمان الجودة	٢٨
٦	خصائص الاعتماد بالتعليم	٤٢
٧	أنواع الاعتماد لمؤسسات التعليم	٤٤
٨	أهداف الاعتماد المؤسسي	٥٢
٩	معايير الاعتماد وضمان الجودة	٦٣
١٠	مراحل تطبيق نظام الاعتماد وضمان الجودة	٧١
١١	إجراءات تطبيق نظام الاعتماد وضمان الجودة	٧٩
١٢	مجالات الاعتماد المؤسسي	٨٣
١٣	قائمة المراجع	٨٩

مقدمة

تتحرك الحياة اليوم في ظل شبكة اتصالات وثورة معلومات ديناميكية سريعة الحركة تجعل من العالم وحدة متكاملة من الأفعال وتقف قيم المجتمعات والثقافة الوطنية بمثابة مصفاة للمعارف والمفاهيم والسلوكيات التي يمكن تحويلها ونقلها عبر حدود الدول إلي الوطن.

ومن هنا تثار قضية الأصالة والمعاصرة، وفى مصر تثار قضية تطوير الإنسان والمنظمات والمجتمع وبالتحديد قضايا التعليم على جميع المستويات ومنها التعليم الجامعي.

وتعد الجامعات مؤسسات تعليمية رئيسية بصفتها راعية وناقلة للمعرفة بل وأساس وجودها. وللجامعات عدة مهام يمكن إجمالها في ثلاثة نشاطات رئيسية هي التعليم وإجراء البحوث والدراسات وخدمة المجتمع.

ولقد تزايد الاهتمام بها في الفترة الحالية بعد التغيرات المتسارعة في الاندفاع تجاه الخصخصة والعولمة والتنافسية في السوق المفتوحة ، كما أصبح يقع عليها العبْ الأكبر في تنمية المجتمعات من خلال نقل التقنية إلي الصناعة بواسطة البحوث التي تقدمها ، والخرجين الذين يتخرجون منها للعمل ، مما جعلها تتعرض إلى ضغوط خارجية تتمثل في قدرتها على التكيف لحاجات المجتمع وجعل البرامج المقدمة من خلالها اكثر ارتباطا بمتطلبات السوق ، وكذلك قدرتها على خدمة المجتمع المحلى والتركيز على تطوير العلوم والتكنولوجيا .

ولقد شهد التعليم في الربع الأخير من القرن الماضي تحولا جذريا في أساليب التدريس وأنماط التعليم ومجالاته ، وقد أتي هذا

التطور استجابة لجملة من التحديات التي واجهت التعليم الجامعي والتي تمثلت في تطور تقنيات التعليم.

وزيادة الإقبال علية والانفجار المعرفي الهائل ، وبروز التكتلات الاقتصادية وظاهرة العولمة ونمو صناعات جديدة أدت إلي توجيه الاستثمار في مجالات المعرفة والبحث العلمي إضافة لاعتماد المنافسة الاقتصادية في الأسواق العالمية **Global Market** على مدى قدرة المعرفة البشرية على الإنتاج . ومن هنا فقد اصبح التعليم الجامعي مطالبا اكثر من أي وقت مضى بالعمل على الاستثمار البشرى بأقصى طاقة ممكنة وذلك من خلال تطوير المهارات البشرية Human Skills واستحداث تخصصات جديدة تتناسب ومتطلبات العصر مع الحرص علي تخريج كوادر بشرية تمتلك المهارات اللازمة للتعامل مع كافة المستجدات والمتغيرات التي يشهدها العصر.

وبناء علي ذلك ينظر للتعليم علي أساس الدور المتميز الذي يلبي متطلبات المجتمعات ويحقق تقدمها عن طريق إعداد القيادات الفكرية في مجالات التعليم المختلفة التربوية والعلمية والمهنية.

ومن أبرز تحديات هذا العصر موضوع جودة واعتماد التعليم والذي أصبح يشكل تحديا يواجه مؤسسات البحث العلمي منذ التسعينات من القرن العشرين وحتى الآن ، حيث استخدمت معظم الدول نظم وإجراءات لضمان الجودة في التعليم مقارنة بالنظم والإجراءات المستخدمة في الصناعة . ويرجع الاهتمام بضمان الجودة في التعليم الجامعي إلى انخفاض المعايير الأكاديمية نتيجة التوسع الكبير فيه، وكذلك لعدم قدرته علي توفير المخرجات **Out Puts** الكمية والكيفية التي يتطلبها سوق العمل ، وانخفاض التمويل الحكومي للتعليم نتيجة

للأزمات المالية وضغوط البنك الدولي، وتزايد الاتجاه نحو المحاسبية العامة **Public Accountability** للمؤسسات وزيادة التنافس بين مؤسسات التعليم العالي خاصة مع زيادة الاتجاه نحو خصخصته ،ونمو البرامج الأكاديمية Acadamic Programs الموجة للسوق ،مما دعا إلى ضرورة توفير حد أدني من معايير الجودة Quality Standards في مؤسسات التعليم العالي والجامعي لمواجهة هذه التحديات.

ولمواجهة التحديات السابقة الذكر سعت معظم الدول إلى تبني نظام لضمان جودة التعليم العالي من أشهرها آلية الإجازة أو الاعتماد Accreditation السائدة في الولايات المتحدة الأمريكية وثانيها آلية ضمان الجودة Quality Assurance المعمول بها في نظم التعليم الأوربية وخاصة في المملكة المتحدة.

وقد سبقت الولايات المتحدة الأمريكية دول العالم في تأسيس مجالس قومية غير حكومية لوضع معايير الاعتماد لمؤسسات التعليم العالي لضمان جودتها وتقديم برامج التعليم وإجازتها والاعتراف بها .

كما اهتمت بريطانيا بوضع معايير للتعليم العالي ترتبط بالتميز والتفوق ، حيث أنشأت الحكومة عددا من الهيئات المسئولة عن الجودة وتقييمها وتأمينها وتدقيقها.

وقامت العديد من الدول النامية بتطوير نظم اعتماد وضمان جودة مؤسسات التعليم العالي فعلي سبيل المثال خطت المكسيك منذ عام ١٩٥٩م خطوات إيجابية لتقوية وضمان الجودة في التعليم العالي ، وقامت بتأسيس لجنة قومية لتقييم التعليم العالي تضم قادة حكوميين وقادة بالجامعة.

كما قامت المجر بتطوير نظام الاعتماد فيها ، وأنشئت لجنة الاعتماد المجرية بهدف تحسين جودة مؤسسات التعليم الجامعي .

واستجابة لهذه التحديات وتمشيا مع الاتجاهات الحديثة نحو ضمان جودة التعليم العالي أوصى المؤتمر الإقليمي العربي للتعليم العالي الذي عقد في بيروت ١٩٩٨، بان تقوم كل الدول العربية بتأسيس آليات لضمان جودة البرامج والتدريس والنتائج كما ناشد مؤتمر الوزراء العرب المسئولين عن التعليم العالي ٢٠٠٢ بتأسيس آليات قومية للاعتماد وضمان الجودة

ومن الدول العربية التي أخذت بزمام المبادرة في تبني قوانين وتشريعات بخصوص الاعتماد دول الأردن حيث أسست هيئة قومية للاعتماد وضمان الجودة منذ عام ١٩٩٦م .كما قام البعض الأخر من الدول العربية بتبني قوانين وإجراءات للاعتماد وضمان الجودة كما في عمان والمملكة العربية السعودية ودولة الإمارات العربية المتحدة وفلسطين .

وفي جمهورية مصر العربية نلمح الآن تلك الدعوة الملحة والمتكررة التي تدعو إلى الاهتمام بتطبيق نظام الاعتماد ومبدأ المحاسبية **Accountability** في مؤسسات التعليم العالي والجامعي واعتبار ذلك وسيلة لتقدمها ومدخلا لتطويرها ورفع مستويات أدائها وتحسين نظم إدارتها وترشيد موازناتها ،مواكبة في ذلك التطور العلمي والعالي في وقت يتسم بوفرة وتزايد الطلب علي التعليم الجامعي وقلة الموارد المتاحة.

وفي ظل هذا الاهتمام العالمي المتزايد بالجودة ، ليس جودة المنتجات فقط ، بل وجودة العمليات أيضا وبعد أن تأكد للجميع أن

الجودة ليست خيارا وإنما ضرورة لنجاح أي نظام اقتصادي في مختلف القطاعات أصدرت المنظمة العالمية للمعايير **International Organization for Standarization** أول سلسلة في مجال نظم توكيد الجودة في عام ١٩٨٧ ، وكانت مجموعة الأيزو ISO 9000 ومنذ تلك الفترة تم التعديل عليها حتى صدرت بصورتها النهائية عام ١٩٩٤م تتماشى مع المتطلبات والاحتياجات لأنظمة إدارة الجودة المطبقة عالميا .

كما أن بناء المجتمع المصرى الحديث يتطلب منا الاهتمام بالبناء المعرفي للمجتمع والذي يعد التعليم أهم ركائزة الأساسية، ولذا من الضروري أفلا نكرس الجهود والطاقات اللازمة لتحقيق طفرة نوعية في التعليم ولا يقتصر العمل من أجل تحقيقها على جهد المؤسسات الحكومية ، بل تقوم على أسس من اللامركزية والشراكة المجتمعية المتزايدة، والتى تتيح الاستفادة العظمي من إمكانات الذاتية والتنوع في موارد التعليم وتنمية اقتصادياته ولابد أن يواكب ذلك أيضاً تنمية بيئة توظف تكنولوجيا المعلومات للارتقاء بالتعليم، في ظل مجتمع معرفي قادر على توظيف العلوم والمعارف والتكنولوجيا الحديثة لخدمة التنمية الشاملة وقضاياها وعلى التطوير المستمر لأدوات قياس أداء الطالب وجودة أداء المنظومة التعليمية كاملة ومن خلال نظام الاعتماد .

لذا فقد أصبح التعليم بما فيه البحوث والتطوير هو التحدي الرئيسي والوحيد لاجتياز الفجوة العلمية والمعلوماتية بين دول العالم الثالث والدول المتقدمة ، وفي جمهورية مصر العربية فإن عملية التطوير

الشاملة للتعليم تأخذ في اعتبارها رؤية واضحة لطبيعة التحديات والمتغيرات المحلية والإقليمية والدولية في كافة المجالات .

ويشهد التعليم حاليا إقبال لم يسبق له مثيل وتنويعاً كبيراً في مجالاته فضلاً عن تزايد الوعي بأهميته الحيوية بالنسبة للتنمية الاجتماعية التى تتركز في كيفية ملاحقة التطورات والمتغيرات المتسارعة محلياً وإقليميا ودوليا ، ومع دخول سنة ٢٠٠٥ سيبدأ تطبيق الاتفاقية العامة للتجارة والخدمات GATS ، والتى تعني فتح الحدود بين الدول في تصدير الخدمات، الأمر الذي يتطلب أن يكون نظام التعليم قادراً على المنافسة.

وفي هذا الصدر اهتمت مصر بموضوع جودة واعتماد التعليم وبادرت بإنشاء الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد، كما وافق المجلس الأعلي للجامعات على إنشاء وحدات لضمان الجودة والاعتماد في جميع الجامعات المصرية لتصبح ضمن الهيكل التنظيمي للجامعات وذلك لنشر فكرة الاعتماد وضمان الجودة في التعليم .

كما أكدت العديد من الدراسات بضرورة إنشاء هيئة للاعتماد حيث أوصت دراسة الهيتي وغالبا (١٩٩٦) بضرورة إنشاء مؤسسة عربية للاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي، ووضعت دراسة (سلامة والبنوي ١٩٩٧) تصوراً للاعتماد يتفق وظروف المجتمع المصرى .

إن الاعتماد كمدخل أو آلية لتأكيد جودة المؤسسات التعليمية ضرورة تفرضها الكثير من المتغيرات، ويتطلب تطبيق هذه الآلية

التعرف على الوضع الراهن والإمكانات الحالية لهذه المؤسسات وظروف الواقع المحيط بها.

الجودة : المفهوم ، التطور التاريخي ، الأسس

نظرا لارتباط فكر الاعتماد في التعليم ارتباطا وثيقا بمبادئ إدارة الجودة والتي تبدو متداخلة في مضمونها ومخرجاتها، لذلك سوف يتطرق هذا الفصل إلى مفهوم الجودة والتي تعد من العمليات القديمة التي "تعود جذورها إلى سبعة آلاف عام حتى أهتم بها المصري القديم وسجل ذلك الاهتمام على معابده القديمة، فقد أوضح دوج Dague أن عملية بناء ودهان الحوائط في المعابد المصرية القديمة (١٤٥٠ سنة قبل الميلاد) كانت تتضمن عملية فحص ورقابة على الأداء ، أي أن الحضارة المصرية القديمة كان لها السبق في مجال الاهتمام بالجودة مثلها كان لها دورها الريادي في العديد من المجالات الأخرى.

أما في العصور الوسطي فقد " شهدت أوربا قيام أصحاب الورش المختلفة بالرقابة على جودة أداء العاملين لديهم بأنفسهم"، وما زالت هذه هي الصورة الرقابة على جودة الأداء في الورش الصغيرة لكثير من الصناعات اليدوية والحرفية في مصر وفي كثير من دول العالم المختلفة.

أما في القرن الـ الثامن عشر فقد كان لظهور المصانع الكبيرة فترة الثورة الصناعية أثر واضح في ضرورة الحاجة إلى ممارسات جديدة لإدارة المصانع بصفة عامة، ولوظيفة الرقابة على الجودة بشكل

خاص، فعندما قدم ويتني Eli Whitney فكرة الأجزاء الممكن استبدالها في المنتج بعد استخدامه لفترة كان ذلك في صناعة الأسلحة، كانت هناك حاجة ملحة إلى إنتاج تلك الأجزاء بشكل نمطي يضمن التطابق التام بين المواصفات المحددة للمنتج والصورة التي يخرج عليها من عملية الإنتاج، ولذلك أهتم Eli Whitney بكيفية التأكد من تلك المطابقة من خلال وظيفة الرقابة على الجود.

كذلك فقد كانت لكتابات الإدارة العلمية وأهمية التخصص وتقسيم العمل أثر واضح في ضرورة الفصل بين كل من وظيفة الإنتاج ووظيفة الرقابة على الإنتاج، مما أدي إلى ظهور قسم مستقل يتولى الرقابة على الجودة في الشركات الصناعية.

أما خلال القرن العشرين فقد قام الجيش الأمريكي لأول مرة أثناء الحرب العالمية الثانية باستخدام إجراءات اختبار العينات الإحصائية، ووضع حدودا دقيقة للمواصفات النمطية لكل الإمدادات التي يستخدمها الجيش، ومن هنا ذاعت شهرة أساليب الرقابة الإحصائية على الجودة، ويمكن القول أن عام ١٩٤٤ قد شهد بداية النشر في مجال الرقابة على الجودة في الصناعة Control Industrial Quality كما قد شهدت الخمسينيات من القرن العشرين تقديم فكرة استخدام الأساليب الإحصائية في الرقابة على الجودة في اليابان.

أما عام ١٩٧٠ فقد شهد تحولا في مجال الجودة من مجرد التركيز فقط على الأساليب الإحصائية في الرقابة على الجودة والنواحي الفنية المرتبطة بذلك، تحولا إلى اعتبار الجودة فلسفة إدارية ترتبط بجوانب عديدة، وأصبحت كلا من الجودة المتميزة والإنتاجية المرتفعة

سلاحا تنافسيا حادا بين الشركات المختلفة، وقد ظهر المدخل المتكامل لتحسين وإدارة الجودة الشاملة Total Quality Management كفلسفة ونظام يهدف إلى تقليل التكاليف الخاصة بالإنتاج وزيادة الإنتاجية وتحسين الجودة في ذات الوقت، وذلك بالإضافة إلى تقليل خطر المسؤولية عن الأداء السئ للمنتج عند الاستخدام الفعلي، وقد لاقت إجراءاتها نجاحا باهرا وبدأت منذ عام ١٩٨٦ تتداول ويجري عليها دراسات جدوى وكفاءة أفرزت نتائج إيجابية مما أدي إلى اعتبارها من الأساليب الإدارية المميزة.

ونظرا لما حققه مفهوم الجودة من نجاح في مجال إدارة الأعمال ثم الصناعة والتجارة فقد حاول بعض التربويين والمسئولين عن الإصلاحات التعليمية تطبيقه في التعليم بصفة عامة والتعليم الجامعي بصفة خاصة، باعتباره الحل المأمول للمشكلات التعليمية والتي تزايدت وبخاصة في الثمانينيات.

لذلك فقد كانت هناك العديد من المحاولات العالمية والمحلية تمثلت في عقد المؤتمرات والندوات وتكوين لجان عليا، وكان من أهم ما توصلت إليه تلك المؤتمرات وضع وتحديد مؤشرات ومعايير لقياس الجودة في المؤسسات التعليمية الجامعية بهدف العمل على تحسين الجودة داخل هذه المؤسسات وتطويرها، ومن تلك المؤتمرات على المستوي العالمي مؤتمر هونج كونج ، الذي عقد عام ١٩٩١ والذي أعلن فيه قيام شبكة دولية لهيئات أو وكالات ضمان الجودة في التعليم العالي The International Network for Quality Assurance In Higher Education ، أيضا مؤتمر باريس الذي عقد في ديسمبر ١٩٩٥ بعنوان International

Responses Quality Assurance والـــذي نظمـــه برنـــامج الإدارة المؤسسية للتعليم العالي Management in HE التـــابع لمنظمـــة التنميـــة والتعاون الاقتصادي (OESD) كذلك المؤتمرات اللذان عقدا في لنـــدن، الأول في فبراير سنة ١٩٩٦ بعنوان Changing Conception of Academic والذي نظمة مركز تدعيم الجودة في الجامعة المفتوحـــة، والثاني في يونيو سنة ١٩٩٧ بعنـــوان Quality Assurance and Enhancement Network.

أما على المستوي المحلي فلقد أصدر المجلس الأعلـــى للجامعـــات قرارين في ٢٤ مايو ١٩٨٩ الأول بإنشاء لجنة عليـــا لتطـــوير الأداء الجامعي تختص بوضع معايير ومقاييس للأداء الجامعي على مســـتوي الجامعة والكلية والقسم والوحـــدات ذات الطـــابع الخـــاص والمقـــرر والامتحان، أما القرار الثاني فينص على دعوة لجان القطاعـــات لعقـــد اجتماعات للكليات المتناظرة لتطوير مناهج التعليم الجامعي فـــي كـــل التخصصات.

ولقد تزامن القرار السابق للمجلس الأعلي للجامعات المصرية مـــع المؤتمر القومي الذي عقد في جامعة كاليفورنيا بولاية لوس أنجلـــوس والذي ألقي الضوء على استخدام وتطوير مؤسسات الجـــودة التربويـــة على مستوي الولاية والمستوي القومي، ولقد عقد هذا المؤتمر في الفترة من ٢٧ – ٢٨ ديسمبر ١٩٨٩ وتركزت موضوعات المـــؤتمر حـــول تحديد مؤشرات الجودة القومية في التعليم، أيضا على المستوي المحلي المؤتمر الذي عقد في ١٣ – ١٤ فبراير ٢٠٠٠ بمركز القاهرة الدولي

للمؤتمرات بعنوان (المؤتمر القومي للتعليم العالي) والذي كان من أهم توصياته إنشاء وحدات بالجامعات المصرية لتوكيد الجودة والاعتماد.

مفهوم الجودة:

لقد تعددت وتباينت الآراء والتعريفات التي أوردها الكتاب والمهتمين بموضوع الجودة في وضع تعريف محدد لمعني ومضمون الجودة وأبعادها المختلفة، لذلك فمن الصعب أن نجد تعريفا بسيطا يصفها ويعرفها تعريفا شاملا قاطعا بسبب تعدد جوانبها.

وقبل عرض بعض تلك الآراء المتعددة التي تناولت مفهوم الجودة قد يكون من المناسب الإشارة إلى معني الجودة كما ورد في بعض المعاجم العربية، حيث يشير المعجم الوسيط إلى أن الجودة تعني كون الشئ جيدا وفعلها "جاد" والكيفية مصدر من لفظ "كيف" وكيفية الشئ تعني حاله وصفته ، كما يذكر لسان العرب أن الجيد في اللغة نقيض الردئ – جاد الشئ جوده، وجوده أي صار جيدا ويقال أجاد فلان في عمله، وأجود، وجاد عمله، وشاعر مجواد أي مجيد وفي الحديث "تجودتها لك" أي تخيرت الأجود منها، قال أبو سيعد: سمعت أعرابيا يقول كنت أجلس إلى قوم يتجاودون فقلت له ما يتجاودون فقال ينظرون أيهم أجود حجة.

أما على مستوي المعاجم الإنجليزية فيكثر التعدد لمعاني الجودة والمصطلحات التي تتداخل معه، فقد تعني درجة الامتياز، أو قد تعني سمة متأصلة، أو مميزة للشئ، أو تعني بشكل عام بعض العلاقات Marks أو المؤشرات التي يمكن من خلالها تحديد الشئ أو فهم بنيته Constitution.

كما أن هناك الكثير من المصطلحات التي قد تترادف أو تتداخل مع مصطلح الجودة منها صفة Character وخاصة Attribute وغيرها من المصطلحات الأخرى مع وجود فروق لغوية دقيقة بين هذه المصطلحات بعضها البعض، وتضمن الجودة عادة تشكيلة مركبة من النوعيات الفرعية ويتضمن المصطلح عادة رتبة عالية من الامتياز والنقاء وقوة الصفة.

وقد عرف قاموس وبستر Websters New World Dictionary الجودة بأنها صفة أو درجة تفوق يمتلكها شئ ما، كما تغني درجة الامتياز لنوعية معينة من المنتج .

أما بخصوص المعني الاصطلاحي للجودة فقد عرفها كونيل Connel بأنها "المتانة والأداء المتميز للمنتج" بينما يري وليام وهريت William and Herriet أن "الجودة لا تقتصر على جودة المنتج لتشمل جودة الخدمات، وجودة الاتصال، وجودة المعلومات، وجودة الأفراد، وجودة الإجراءات، وجودة الإشراف والإدارة، وجودة المنظمة، ككل" أما المكتب القومي للتنمية الاقتصادية ببريطانيا فيعرفها بأنها "الوفاء بمتطلبات السوق من حيث التصميم والأداء الجيد وخدمات ما بعد البيع".

كما تعرف من قبل المعهد الأمريكي للمعايير بأنها " جملة السمات والخصائص لمنتج والتي تجعله قادر على الوفاء باحتياجات معينة".

أيضا فقد عرفتها المنظمة الأوربية لضبط الجودة بأنها "مجموعة الملامح المتعلقة بالإنتاج أو الخدمات والتي تعتمد على قدرتها الخاصة لتلبي حاجات مقدمة وهي حس في التمييز يمكن الشعور به بدرجة أدق

من قياسه، أما جوزيف جوران Joseph Jouran فير أن الجودة تعني الملاءمة في الاستعمال وأكد أن المهمة الأساسية لما تتركز في تنمية برنامج الإنتاج أو الخدمات التي تقابل احتياجات العملاء.

أما أنمار الكيلاني فتري أن الجودة هي "مناسبة ما يقدم إلى الغرض المطلوب Fitness for purpose وذلك كما يراه المستخدم ، كذلك تعرف بأنها "درجة استيفاء المتطلبات التي يتوقعها العميل (المستفيد من الخدمة) أو تلك المتفق عليها معه طبقا للمعايير المحددة " ، كما تعرف بأنها "تكامل الملامح والخصائص لمنتج أو خدمة ما تمكنه من كسب رضاء المستهلك وتحقق رغباته وتوقعاته، وهي أن تتم العملية الإدارية دون خطأ أو عيب أو نقص مع ضمان الأداء الجيد من أول مرة، ويتطلب ذلك وجود سياسة واضحة ومحددة للجودة تضع متطلبات العملاء في مقدمة عمل المؤسسة، وذلك ما عبر عنه كروسي Crosby حينما **لخص ثوابت الجودة في أربع نقاط هي:**

أ – أن تعريف الجودة هو التطابق مع متطلبات العملاء.

ب – أن نظام الجودة هو المنع والوقاية وليس مجرد اكتشاف الأخطاء.

ج – أن معيار الجودة هو الاخطأ أو ما يطلق عليه Zero Defect.

د – أن مقياس الجودة هو التكلفة الناشئة عن الأخطاء والتكلفة المترتبة على إعادة إصلاحها ومنع حدوث الخطأ مرة أخري.

من خلال التعريفات السابقة نستخلص أن هناك ثلاث وجهات نظر مختلفة لمفهوم الجودة، **الأول** يشير إلى قدرة الإدارة على إنتاج سلعة أو تقديم خدمة تكون قادرة على الوفاء بحاجات المستهلكين والعملاء،

ويتفق مع ذلك تعريف جونسون Johnson للجودة بأنها "القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاءه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم إليه".

أما وجهة **النظر الثانية** فتشير إلى أن الجودة هي صفة المنتج Characteristic مثل حجمه أو شكله أو تكوينه وتحديدا هي الصفة التي تحدد قيمة المنتج في السوق وإلي أي مدي من الكفاءة سيؤدي ذلك المنتج الوظيفة والمهمة التي صمم من أجلها ويتفق مع وجهة النظر هذه ما ذكره جيلمور Gilmor من أن الجودة هي "درجة مطابقة منتج لتصميمه أو مواصفاته".

أما وجهة **النظر الثالثة** فتشير إلى أن الجودة أكثر من مجرد عمل منتج جيد ويتفق مع وجهة النظر هذه ما ذكره جوران Joseph Jouran بأن الجودة هي "الملاءمة للاستخدام".

أي أنه يمكن تحليل تعريفات الجودة إلى عدة نوعيات، البعض يعتمد في تعريفها على أساس المستخدم User Based أي أنهم يرون أن الجودة ترقد في عين المشاهد، ويميل إلي الأخذ بهذا المدخل رجال التسويق حيث يرون أن الجودة العالية تعني أداء أفضل، أما رجال الإنتاج فإن الجودة من وجهة نظرهم تقوم على أساس التصنيع Manufacturing Based حيث يرون أن الجودة تعني المطابقة للمعايير والمواصفات وأن يتم أنتاج المنتج بطريقة صحيحة من أول مرة، أما **وجهة النظر الثالثة** والمبنية على أساس المنتج Product Based فإنها تنظر إلى الجودة على أنها المتغير الخاضع للقياس الدقيق.

مفهوم الجودة في التعليم:

أما عن مفهوم الجودة في التعليم فإنه يهتم بقيمة الإنتاج غير الربحية التي تشمل مواصفات معينة تخدم غرض المجتمع وتحقق أهدافه كما تحقق الرضا للمستفيدين والذين هم الطلبة والمجتمعات.

وعلى الرغم من كثرة تداول مصطلح الجودة في التعليم إلا أنه ليس من السهل تعريفه بطريقة مباشرة ودقيقة، الأمر الذي حدا بأحد الباحثين بأن يصفه بأنه مراوغ أو محير Elusive ، ولعل هذا ما عناه بيترز Peters في دراسة له عام ١٩٦٩ عندما تساءل حول جيد بالنسبة لأي شئ؟ وأكد على وجود معايير متعددة للجودة، لذلك فقد تعددت تعريفات الجودة في التعليم وعليه يمكن تصنيفها إلى المحاور الاربعة الآتية:

المحور الاول : الجودة وعلاقتها بالأهداف:

يؤكد بعض التربويين أن الجودة في التعليم يمكن أن تعرف بدلالة الأهداف أو المرامي المنشود تحقيقها، ومن تلك التعريفات ما ذكره البرت Albert بأن مؤسسة ما أو برنامجا تربويا معينا يعد ذا جودة لو حقق المرامي المنشودة بالكامل ليس بكمية مقبولة ،وهذا ما أكده فيليب Philp قرر استحالة مناقشة الجودة في نظم التعليم دون معرفة أهداف النظام التعليمي الذي تقوم علي أساسه الأهداف المجتمعية.

وتوحي التعريفات في هذا المجال بدرجات تشدد متبادلة في تعريف الجودة وفي الحكم عليها، فيري بعض التربويين أن وجود الجودة رهن بتحقيق المرامي كاملة ولا توجد في غير ذلك، في حين يضع لها بعض آخر مستويات ترتبط طرديا بمستويات تحقيق الأهداف، وربما يبدو

أصحاب الرأي الثاني أكثر واقعية لتمشيهم مع بعض مبادئ التربية مثل النسبية والتدرج .

ورغم أهمية ذلك المدخل في الربط بين تحقيق الأهداف أو المخرجات، فإنه يعاب عليه إغفال بعدي المدخلات والعمليات رغم ما لها من أهمية مجتمعية وتربوية كبيرة، فالجودة تحمل طريقة تحقيق الأهداف وليس مجرد الإنجاز فقط، أيضا فإن تحقيق الأهداف يتوقف على العديد من العوامل يأتي في مقدمتها نوعية المدخلات البشرية والمادية المستخدمة، وكذلك طرق استخدام هذه المدخلات واستثمارها، ومن هنا تكتمل النظامية مدخلات – عمليات – مخرجات – تغذية مرتجعه .

المحور الثانى : الجودة وعلاقته بالمدخلات والعمليات:

نظرا لما وجه للتعريفات التي ربطت بين الجودة والأهداف من نقد لإهمالها بعدي العمليات والمدخلات، فقد ظهرت العديد من التعريفات تربط الجودة بالمدخلات والعمليات في مجال التعليم ولاتي تميل إلى استخدامها بطريقة إجرائية Operational ويعني ذلك كما ذكر كينز Kenneth بأن الجودة تعني التحرك بعيدا عن مجرد الاهتمام في نظم التعليم وتخطيط جودته بالمدخلات فقط Input Only أو التركيز على المدخلات والمخرجات Input Output بل تزايد التركيز على العمليات Processes لضمان الجودة، وبالتالي فإن مؤيدي ربط تعريفات الجودة بالمدخلات والعمليات ليم يهملوا الأهداف أو المخرجات إنما ركزوا بشكل أكبر على الأساس في إنجاز هذه الأهداف وبالتالي،

فهم أكثر شمولية وواقعية من مؤيدي تعريفات الجودة بدلالة الأهداف أو المخرجات فقط.

المحور الثالث : المفهوم الاصطلاحى للجودة :

تتضمن الجودة وفقا لتلك التعريفات الإشارة إلى الجيد **Good** والممتاز **Excellent** بالقياس إلى السئ **Bed** ويعامل أصحاب هذا الاتجاه مصطلح الجودة على أنه مصطلح معياري بدلا من معاملته على أنه مصطلح وصفي أو مصطلح يجمع بين الوصفية والمعيارية، وبالطبع لابد من تحديد شئ ما نحكم عليه بأنه جيد أو سئ، ومن ناحية أخري يجب توافر معايير أو خصائص للحكم في ضوئها، ونلاحظ أنه لكي ترتبط الجودة ارتباطا صحيحا بالجيد في مقابل السئ لابد من الاعتماد على معايير أكثر شمولا للجودة ومن تلك التعريفات ما ذكره فيدا **Veda** بأنها " مدي مقابلة النظام التربوي للحاجات الاقتصادية".

المحور الرابع : المفهوم الكمى للجودة :

قد تفهم الجودة بالقياس إلى الكم **Quantity** وذلك على الرغم من الصعوبة وربما من التضليل في الفصل بين الكم والنوع، والتقديرات النوعية في هذا المعني هي تلك التي تحدث حدسيا لأن طبيعة الظاهرة موضع الملاحظة وتعقيدها قد يحدان من تجزئتها إلى أجزاء يمكن قياسها أو تكميمها، ومن تلك التعريفات أنها " مجموعة الخصائص أو السمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التربية وحالتها بما في ذلك كل أبعادها مدخلات وعمليات ومخرجات قريبة وبعيدة وتغذية راجعة، وكذا التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة

والمناسبة لمجتمع معين، وعلى قدر سلامة الجوهر تتفاوت مستويات الجودة". **وقد مر مفهوم الجودة في التعليم بعدة مراحل هي:**

المرحلة الأولي:

تمثل تلك المرحلة الاتجاه التقليدي السائد في التعليم ، ويستخدم في تلك المرحلة مفهوم الجودة مرادفا للامتياز **Excellence** بمعني أن المؤسسة التعليمية التي تحقق مستوي الجودة المطلوبة هي مؤسسة لها ما يميزها وذات طبيعة خاصة أو مستوي عالي، مثل جامعة كامبريدج في المملكة المتحدة أو جامعة السربون في فرنسا فهي جودة متضمنة في طبيعة المؤسسة وأنه ليس هناك حاجة للبرهنة أو التدليل عليها ويطلق على تلك المرحلة أسم مرحلة وجهة النظر النخبوية .

المرحلة الثانية:

استخدم في تلك المرحلة مفهوم الجود بطريقة تبادلية مع مفهوم الامتياز، والتي تعني الوصول إلى معايير عالية أو عدم وجود أخطاء **Zero Defects** فهي تمثل تعظيما وامتيازا للمدخلات والمخرجات .

المرحلة الثالثة:

استخدم في تلك المرحلة مفهوم الجودة ليدل على مدي مناسبة التعليم للغرض المجتمعي المحيط به، فهي تعني قدرة التعليم على تحقيق السبق والامتياز في ظل عمليات التحول والقيود المالية المفروضة على المؤسسة التعليمية .

المرحلة الرابعة:

رفض في تلك المرحلة الأخذ بفكرة الامتياز، وأكد على ضـــرورة وجود تعريف محدد لمنتج الجودة يستلزم وجود معايير واضحة ومحددة تقوم بوضعها هيئات أو جهات، ثم تخضعها للمراقبة والقياس ويطلـــق على هذا المدخل اسم مدخل المستويات، ويستلزم ذلك المدخل وجـــود طرق مختلفة للضبط الخارجي للجودة ووجود معايير ترتفع باســـتمرار لضمان الارتقاء المستمر للجودة وهذا يتطلب ضرورة توافر أســـاليب إدارية حديثة تضمن تحسين أداء المؤسسة وقدرتها على إدارة الجـــودة بنجـــاح، مثـــل أســـلوب إدارة الجـــودة الشـــاملة **Total Quality Management** . بحيث تضمن الحكومات من مؤسساتها أن تكـــون الجودة جزءا من بنيتها أفضل من أن تكون عملية تعتمد على المراقبـــة والتفتيش .

أ – المدخلات:

وتشمل خصائص الطلاب ويرتبط بها نظام القبول بالتعليم الجامعي والعالي، وخصائص البيئة العامة المحيطة بالجامعة وخصائص البيئـــة الخاصة بالجامعة وتشمل المبني – الموارد – أعضاء هيئة التـــدريس ومعاونيهم – الإدارة الجامعية والجهـــاز الإداري – نظـــام الدراســـة والخطط الدراسية – المناخ العام والروح المعنوية.

ب – العمليات:

وتشمل عمليات التعليم والتعلم وتتضمن البرامج والمناهج والمقـــررات والكتب ومواد التعلم وتكنولوجيا التعليم والأجهزة وتجهيزات المعامـــل

والورش والمكتبة ومراكز تكنولوجيا المعلومات وطرق التدريس وأساليب التعلم ورعاية ذوي الاحتياجات الخاصة.

أما عمليات التقويم وتتضمن التقويم المبدئي وطرق التعليم التعريضي والتقويم التكويني وطرق التعليم العلاجي والتعليم الإثرائي والتقويم التجميعي للانتقال من مستوي تعليمي لآخر.

جـ - المخرجات:

وتشمل النواتج التعليمية المقيسة باستخدام الامتحانات وأدوات التقويم والنواتج التعليمية غير المقيسة (معرفية – اجتماعية – أخلاقية) ونواتج عامة أو مهارات الحياة (اقتصادية – ثقافية – مهنية وعمليات التخرج ومنح الشهادات والتقويم البعدي (تتبع الخريجين) وإعادة إنتاج آثار التعليم ونواتجه في الأجيال التالية بالإضافة إلى منظومة التعلم مدي الحياة .

<u>أسس الجودة في التعليم:</u>

قبل التطرق إلى مفهوم ضمان الجودة في التعليم ينبغي الإشارة إلى مفهوم ضبط الجودة والذي هو "جزء من إدارة الجودة يركز على استيفاء متطلبات الجودة كذلك إدارة الجودة تعني إنشاء سياسة وأهداف وتحقيقها لإدارة وضبط المؤسسة فيما يخص الجودة .

وبصفة عامة يبني مفهوم الجودة في التعليم على مجموعة من الأسس التي ينبغي توافرها حتى يتحقق الهدف المرجو منها كما يلي :

- الوعي بمفهوم الجودة في التعليم لدي جميع المستويات الإدارية والعلمية بالجامعة حتى يسهم الجميع عن اقتناع في نجاح تنفيذ الجودة.
- وجود أهداف واضحة ومحددة للمؤسسة يشارك في صنعها جميع العاملين كل على قدر إسهامه بحيث يكون لهذه الأهداف توجه مستقبلي قصير وطويل المدى وتحقق رغبات الطلاب والعاملين والعملاء.
- توافر القيادة الفعالة التي تتمكن من تنمية مفهوم وثقافة الجودة لدي العاملين بالجامعة وتستطيع تحديد الاحتياجات المادية والبشرية اللازمة لتنفيذ العمل بنجاح ولديها القدرة على تحديد الواقع الحالي للجامعة وما هو متوقع في المستقبل والفجوة بين الاثنين وتلتزم بالتحسين المستمر للجودة.
- التزام الإدارة العليا "القيادة" بتنمية ثقافة الجودة والحرص على تنفيذ أسسها.
- تبني فلسفة منع الخطأ وليس مجرد كشفه والتركيز على تصحيح العمليات وليس على لوم الأشخاص وتوبيخهم.
- استخدام مدخل حل المشكلة في تنفيذ الجودة والتغلب على المعوقات التي تواجهها باعتباره المدخل الملائم لتحسين الجودة.
- تصميم البرامج التعليمية والمناهج الدراسية واختيار الأساليب التعليمية في ضوء دراسة احتياجات ومتطلبات سوق العمل والعملاء من حيث الأعداد المطلوبة والمواصفات المتوقعة في المتعلمين ومتابعة التغيرات التي تحدث في هذه التوقعات من آن لآخر.

- تحقيق التكامل بين البرامج التعليمية للأقسام المختلفة على مدي سنوات الدراسة في مرحلتي البكالوريوس والدراسات العليا باعتبار أن حسن إعداد الطالب في مرحلة معينة يسهم في تأهيله للمرحلة التالية.

- تبني إستراتيجيات وطرق جديدة لتنفيذ الأعمال المختلفة، ورؤية كل عملية من العمليات التعليمية أو الإدارية في ضوء النظام ككل.

- الاستخدام الذكي لتكنولوجيا المعلومات ووجود قاعدة بيانات متكاملة يتم استخدامها بصفة دورية بالشكل الذي يضمن سلامة ما يتخذ من قرارات، مع مراعاة أن تكون تلك البيانات ممكنة لاعتبارات السرعة والدقة وسهولة الاسترجاع، وقد تتعلق هذه البيانات بسياسات وشروط القبول أو تعكس احتياجات سوق العمل، أو تتعلق بتقييم البرامج والأفراد المشاركين في العملية التعليمية.

- تبني على أساس أن التعليم يوجد في بيئة تنافسية كبيرة وعلى النظم التعليمية أن تقوم بإكساب طلابها مهارات جديدة مناسبة للوظائف الموجودة ولمتطلبات سوق العمل.

- انفتاح الجامعة على البيئة المحيطة بمؤسساتها المختلفة.

- تطبيق مبادئ التعليم المستمر، والتدريب المتواصل للعاملين على عمليات الجودة ، وعلي كل جديد مع التأكيد على أن يكون التدريب مرتبط مباشرة بتحسين الجودة، ومن أمثلة ذلك تدريب أعضاء هيئة التدريس على الكمبيوتر، وتشجيعهم على المشاركة في الندوات والمؤتمرات المحلية والعالمية.

- إدراك أهمية الوقت كمورد رئيسي.
- التركيز على العمل الجماعي وليس على العمل الفـــردي، وتحقيـــق الترابط والتعاون بين الأقسام والنظم الفرعية، وبين الجهات الإدارية والعاملين ووضع جميع الأفراد في مجموعات عمل بهـــدف إنجـــاز العمليات.
- تقليل التكلفة مع الحرص على أداء العمل بشكل جيد وتحقيق الأهداف المتوقعة.
- التخلص من الخوف لأنه يقلـــل مـــن عمليـــات المبـــادأة والتجديـــد والإنتاجية.
- الاعتماد على الرقابة الذاتية والتقويم الـــذاتي، بـــدلا مـــن الرقابـــة الخارجية فقط.
- التقييم والتحسين المستمر، بمعني أن يكون على مســـتوي الجامعـــة جهاز متخصص وعلى مستوي عالم من الكفاءة العلميـــة والعمليـــة يتولي مهمة القياس والتقييم المستمر لجودة البرامج التعليمية، ويعمل على تحديث تلك البرامج وتطويرها بالشـــكل الـــذي يتناســـب مـــع احتياجات سوق العمل من جهة، ومع التطورات العالمية والتكنولوجية من جهة أخرى.
- وجود آلية للتقويم الخارجي للجودة.

مفهوم ضمان الجودة:

يعرف ضمان الجودة بأنه مجموعة الإجراءات التي مـــن شـــأنها التأكد من أن عملية الرقابة على الجودة تتم طبقا لخطة مســـبقة علـــى

خدمة قد استوفت الشروط والمواصفات الفنية، ويعبر نظام ضمان الجودة عن التقييم المستمر بالطرق والأساليب العلمية للعمليات والخدمات التي تقدمها المؤسسة مع تحليل جميع الأعمال والنتائج وتسجيلها ومقارنتها بالوثائق المرجعية لمطالب الجودة بهدف التأكد من أن هذه المطالب نتيجة لتحقيقها، أو بأنه الإجراءات المخططة والمنهجية اللازمة لإعطاء ثقة كافية بأن المنتج التعليمي أو العملية التعليمية تستوفي مطالب الجودة المعطاة ، ويتألف نظام ضمان الجودة من مجموعة من العناصر هي:

أ – تخطيط الجودة:

ويعرف بأنه الهيكل التنظيمي والإجراءات والعمليات والموارد اللازمة لتطبيق إدارة الجودة، ويجب أن تكون هذه النظم شاملة نظرا لأهميتها في تحقيق الجودة، ويتم تصميم نظم الجودة بصفة أساسية بهدف إشباع الحاجات الداخلية للعملاء الداخليين والخارجيين، ويحتاج ذلك إلى مزيد من التدريب وجود التصميم، وجود المخرجات .

ب – تحسين الجودة:

يشير مصطلح تحسين الجودة إلى الطرق والمقاييس التي تستعين بها المؤسسة بهدف تحقيق الكفاءة والفعالية للأنشطة والعمليات وتحسين الإنتاجية، ومستوي رضا العملاء والمؤسسة نفسها، ويستند تحسين الجودة على تقييم الأفراد العاملين ومنظماتهم، بالإضافة إلى جماعات العمل، وكتابة تقارير عن كل وحدة إدارية داخل المؤسسة، ويمكن تحسين الجودة عن طريق تحسين العمليات، ويجب أن يتم توجيه المحددات الهادفة إلى تحسين الجودة إلى إيجاد الفرص المختلفة

للتحسين، وليس الانتظار لاحتواء المشكلات التي تحـــول دون تحقيـــق هذا.

جـــ – ضبط الجودة:

إن ضبط الجودة تسير إلى العمليات والأساليب التي يتم استخدامها داخل المؤسسات لضمان التزامها بمعايير الجودة وتحقيق مستوي عال من التحسين المستمر في معدل الأداء، ويهدف ضبط الجودة إلى تحديد مدي الوفاء بالمعايير المحددة للجودة ضمن عمليات الأداء ومـــن ثـــم تحسين جودة المنتج التعليمي.

مداخل ضمان الجودة بالتعليم :

١– الاعتماد :

ويشير إلى العملية التي يتم من خلالها تحديد ما إذا كانت المؤسســـة تطبق معايي الجودة الموضوعة، ومن ثم يمكن اعتمادها ومنحها شهادة تفيد بتوافر المعايير داخلها.

٢– التقييم:

وهى العملية التي تهدف إلى تقييم جودة بعض الأنشطة مثل جـــودة البحث العملي وجودة الوحدات الأكاديمية، وهي تتضمن التقييم الـــذاتي والتقييم الخارجي للخبراء وتتخطي عملية التقييم الاعتماد حيـــث يـــتم اتخاذ بعض القرارات، والأحكام عن مستويات الجودة الأكاديمية أكثـــر من الأحكام المرتبطة بالمعايير، ويتم توجيه التقييم بحيث يشمل المـــواد والمقررات والبرامج وتقييم الأداء الفعلي، ويستخدم التقييم للربط بـــين مؤشرات الأداء والدراسة الذاتية، وتقييم الأقران، ويمكن إداراته عـــن

طريق وكالة خارجية مثل مجلس اعتماد التعليم، أو المؤسسات التعليمية نفسها.

٣- المراجعة الأكاديمية:

وهي العملية لا تركز على قياس الجودة فقط، ولكنها تركز على العمليات التي يعتقد أنها تؤدي إلى الجودة وتستند على مبدأ مفاده أن الأفراد العاملين بقدر ما يتوافر من المواد والعمليات الجيدة سوف ينتجون مخرجات جيدة ولكن هذه العمليات سوف تمنع الأفراد من إنتاج مخرجات سيئة.

وتؤثر عملية مراجعة الجودة التعليمية على مستوي المؤسسة، وتركز على أساسيات ضمان الجودة وسياسة الجودة والقواعد والإجراءات وعملية التوجيه والإرشاد ولكنها لا تركز على المعايير الأكاديمية أو تحديد جودة عملية التدريس والتعليم ومخرجاتها، ولكنها تركز على كيفية إشباع قيم المؤسسة لحاجاتها التي تحققها هذه المعايير.

٤- المحاسبية ومؤشرات الأداء :

ويقصد بمؤشرات الأداء البيانات الكمية في أي جانب من أداء المؤسسة أو البرامج والتي تسمح لها بتحقيق المحاسبية.

يتضح من هذه المداخل وجود فروق بينها تكمن في كيفية المشاركة في نظم ضمان الجودة وهل هي تطوعية أو إجبارية.

مفهوم الاعتماد وضمان الجودة

يعد مصطلحي الاعتماد وضمان الجودة من المصطلحات الحديثة نسبياً، وقد بدأ استخدامها في الكتابات العربية مع بداية عقد التسعينات من القرن العشرين نتيجة لظهور العديد من المتغيرات الدولة وشيوع استخدام مفاهيم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، مما يوجه الأنظار إلى ضرورة الأخذ بنظام الاعتماد وضمان الجودة كأحد المداخل المناسبة لتحقيق الجودة في التعليم.

وقد تطور نظام الاعتماد الجامعي خلال السنوات القليلة الماضية من مجرد الاعتراف الرسمي بالمؤسسات التعليمية وبرامجها الأكاديمية إلى التركيز على التقييم والتطوير المستمر للجودة النوعية، وأصبح بذلك عملية يتم من خلالها العمل على التحسين المستمر لمؤسسات وبرامج التعليم، وذلك من خلال عمليتي التقييم الذاتي والتقييم الخارجي للمؤسسة وبرامجها التعليمية .

والاعتماد Accreditation لغة يعني: الثقة، واعتمد الشئ أي "وافق عليه، ويعني المصطلح باللغة الإنجليزية Accreditation إقرار، أو قبول بمعني الموافقة لجهة أو مؤسسة تعليمية بالقيام بنشاطات تعليمية، بعد أن توفرت لها المعايير الواجب توفرها للقيام بمثل هذه المهمات، أو نمعن "إعطاء تقييم للمؤسسة مما يترتب عليه إعطاء حكم حول أهلية وكفاءة هذه المؤسسة .

ويعرف معجم المصطلحات التربوية الاعتماد بأنه عملية نظامية تعليمية للتأكد من أن المؤسسة أو العاملين بها يمتلكون حد أدني من الكفاءة وكل دولة تحدد معاييرها الخاصة بالاعتماد، وتقترح أن يكون

لدى المتقدمين للتدريس بها معلومات عن المتطلبات العامة للاعتماد، وكيفية الحصول على المعلومات المرتبطة بذلك .

ويعرف الاعتماد بأنه الاعتراف العلني لمؤسسة ما أو معهد أو كلية أو جامعة أو برنامج دراسي متخصص تتوافر فيه مؤهلات ومعايير تعليمية معنية معتف بها رسمياً ويتضمن الاعتراف تقييم علمي مقبول لجودة مؤسسات التعليم، أو البرامج بهدف التشجيع والتطوير نحو الأفضل لهذه البرامج باستمرار، ويعد ذلك ضرورياً لسببين هما: أن تتحمل المؤسسات الأكاديمية المسئولية أمام بعضها لتحقيق أهداف واضحة ومحددة من خلال برامج تعليمية مناسبة والتأكد من مدى التزام هذه المؤسسات ببرامج ذات معايير محددة ومقبولة سلفاً.

ويعرف بأنه "الاعتراف بالمؤسسات التعليمية والبرامج أو الشهادات العلمية أو الترخيص لمزاولة المهن المختلفة في ضوء معايير تحددها المنظمات والهيئات المختصة .

ويعرف أيضاً بأنه مجموعة الإجراءات والعمليات التى تقوم بها هيئة الاعتماد من أجل أن تتأكد من أن المؤسسة قد تحققت فيها شروط ومواصفات الجودة النوعية المعتمدة لدى مؤسسات التقويم بينما تذكر لجنة التعليم العالي Commission on Higher Education أن المصطلح يشير إلى ممارسات تقوم بها هيئة خارجية، وهي مؤسسة الاعتماد لمساعدة المؤسسات الشبيهة لها، والتى لها خدمة في المجال ممن يتقدم إليها للحصول على الاعتماد في عملية التقويم، وتحسين أهدافها التعليمية، إنها إحدى الوسائل التى يتبناها المجتمع التعليمي بغية التنظيم الذاتي والمراجعة المثلية من أجل تقويم ودعم نوعية وكفاءة

التعليم بصورة تجعله موضع ثقة الناس والتقليل من مدى تحكم الأجهزة الخارجية .

وتعرف الأدبيات الاعتماد من أبعاد مختلفة كل حسب وجهة نظرة فمن الناحية المهنية فيرى البعض أن الاعتماد هو: "موافقة هيئة متخصصة (مهنية) لجزء من المقرر الدراسي لدرجة علمية، أو لجانب من جوانب المؤسسة التعليمية أو الجامعة، ومن ناحية إجراءات الاعتماد يرى البعض أن الاعتماد عملية تبدأ بالتقييم الذاتي للمؤسسة ككل، أو في جزء من أجزائها، ومن ثم مطابقة هذا التقييم بتقييم خارجي تقوم به لجان خارجية، يعمل بها متخصصون ومدربون على التقويم الموضوعي، وتتم هذه العملية في ضوء معايير موضوعة سلفا .

ويلاحظ أن مفهوم الاعتماد قد يختلف من دولة إلى أخرى، ففي الولايات المتحدة الأمريكية يقصد بالاعتماد تلك العملية الخاصة بالكليات للدراسة الذاتية Self-study ومراجعة النظير الخارجي External peer review لتوكيد الجود، والمساءلة، وتحسين جودة المؤسسات الأكاديمية، وكذلك البرامج التعليمية التى تقابل أو تتجاوز المعايير المعلنة لمنظمات الاعتماد، وأنها تحقق رسالتها وأهدافها المعلنة.

أما في جنوب أفريقيا، فالاعتماد يشير إلى المؤسسات الأكاديمية وسلطاتها في تقويم برامج معينة، وفي أوربا الغربية، يقصد بالاعتماد تقويم وتقييم المؤسسة أو برامجها فيما يتعلق بأهدافها وغاياتها، ومعاييرها المميزة كما يشير الاعتماد في دول أوربا الغربية إلى السلطة

الحكومية الرسمية المعطاة للمؤسسات لمنح الدراجات العلمية، فمثلاً في ألمانيا، يشير الاعتماد إلى التقويم والتقييم التى تقوم به وكالات الاعتماد التى تعتمد فقط البرامج المؤدية إلى درجات البكالوريوس والماجستير، بينما في المملكة المتحدة، فالاعتماد هو العملية التى من خلالها يمكن للمؤسسة التى لا تمتلك سلطات منح الدراسات العلمية، أن تعطي لها سلطة واسعة بواسطة جامعة مؤسسة مانحة لممارسة السلطات والمسؤوليات للمنح الأكاديمي، على أن تكون هذه المؤسسة المانحة هي المسئول النهائي عن جودة ومعايير المؤهل النهائي .

وبالرغم من هذا الاختلاف إلا أن هناك نقاط كثيرة للاتفاق، فالاعتماد هو عملية تقييم للمؤسسات التعليمية والبرامج بشكل كلي أو جزئي، بغرض التعرف على مدى إيفاء المؤسسات أو البرامج للمعايير التى تضعها هيئات أو تنظيمات الاعتماد على أن يتم ذلك بشكل دوري وطرق منظمة وبإجراءات معينة، وإذا حدث لجان المؤسسات أو البرنامج يمنح الاعتماد .

أما بخصوص المعني الاصطلاحي للاعتماد فقد اختلفت وتعددت وجهات النظر في توضيح مفهومه، ونستطيع أن نقسم وجهات النظر المختلفة إلى الأقسام التالية:

القسم الأول:

ينظر إليه على أنه نوع من الاعتراف أو الشهادة، وذلك كما ورد في قاموس التربية **Dictionary of Education** بأنه "الاعتراف بالمؤسسات التعليمية من قبل الروابط أو التنظيمات المهنية في ضوء الوفاء بتحقيق متطلبات ذلك الاعتراف.

وهذا التعريف يؤكد على أن الاعتماد الجامعي يعد نوعا من الاعتراف بالمؤسسات التعليمية يتم من خلال منظمات مهنية إذا حققت تلك المؤسسات الشروط اللازمة لهذا الاعتراف، كما ورد ف الموسوعة الدولية للتعليم العالي بأنه "نوع من الاعتراف أو الشهادة يمنح لبعض المؤسسات التعليمية لوفائها بمطالب أو معايير مقبولة تضعها وكالة أو جمعية رسمية متخصصة" . وهذا التعريف يؤكد على أن الاعتماد الجامعي يعد نوعا من الاعتراف أو الشهادة، وأن هذا الاعتراف أو هذه الشهادة يتم منحها من قبل المجتمع للمؤسسة التعليمية التي تنطبق عليها معايير هذه الجمعية أو الوكالة.

كذلك من التعريفات التي تندرج تحت هذا القسم أيضا ما ذكره المؤتمر القومي للتعليم العالي بأنه "قبول المستوي التعليمي والعلمي للمؤسسة التعليمية والاعتراف بها من قبل هيئة خارجية مسئولة عن ذلك وشهادة لهذه المؤسسة بأنها استوفت الشروط اللازمة لذلك"، وهذا التعريف يؤكد على أن الاعتماد الجامعي هو اعتراف بالمستويين التعليمي والعلمي للمؤسسات التعليمية ويتم هذا الاعتراف من خلال هيئات خارجية مخصصة للقيام بذلك" ، كما حاولت وزارة التعليم العالي تعريف الاعتماد على "أنه نشاط مؤسسي علمي موجه نحو النهوض والارتقاء بمستوي مؤسسات التعليم والبرامج الدراسية وهو أداة فعالة ومؤثرة لضمان جودة العملية التعليمية ومخرجاتها واستمرارية تطويرها" ، كما عرف في مجال التعليم على أنه " الاعتراف بأن برنامج تعليمي معين أو مؤسسة تعليمية يصل إلى مستوي معياري محدد".

القسم الثاني:

ينظر إليه على أنه نوع من العمليات ولكن اختلفوا في توضيح الإجراءات التي تتم داخل تلك العمليات، حيث يذكر خليفة أنه "العملية التي يشارك في إتمامها المسئولون عن المؤسسة أو الروابط التي تمنح الاعتراف العام بها وتسعي هذه العملية إلى مطابقة أداء المؤسسة بمتطلبات المؤهلات، والمستويات التعليمية المطلوبة".

وهذا التعريف يؤكد على أن الاعتماد الجامعي هو عملية يشارك فيها المسئولون عن المؤسسة والروابط التي تمنح الاعتراف العام بها وهدف تلك العملية هو مطابقة أداء المؤسسة بمتطلبات المؤهلات والمستويات التعليمية المطلوبة.

أما بيرد وهارتلي **Bird & Hartly** فيشيرا إلى أنه "عملية التدقيق في خطة مقترحة لدرجة علمية وتقرير الموافقة عليها على أساس أنها ذات مستوي مناسب لمنح الدرجة التي تؤدي للحصول عليها وإذا ثبت أنها كذلك فتشمل تحديد الشروط التي يتعين تحقيقها إذا أريد تنفيذ البرنامج الدراسي بالفعل ، وهذا التعريف يؤكد على أن الاعتماد هو عملية يتم فيها فحص خطة مقترحة بغرض الحصول على درجة علمية.

كما يري عبد المنعم حمودة أنه "العملية التي يتم خلالها وضع معايير ثابتة لتقويم كفاءة المؤسسات سواء كانت مستقلة أو جزء من جهة حكومية أو غير حكومية وذلك من أجل التأكد من جدارة وكمال أداء الخدمات المتاحة في المؤسسات المعتمدة، وكذلك في الوصول إلى التطبيق الأمثل لعلامة الجودة وشهادة المطابقة واعتماد المؤسسات

وهذا التعريف يؤكد على أنه عمليه يتم خلالها وضع معايير ثابتة لتقويم كفاءة المؤسسات وذلك بهدف التأكد من جدارتها في أداء الخدمات المتاحة.

كذلك عرف من قبل كولر **Kolar** أنه "العملية المنظمة التي تستخدم من أجل معرفة إلى أي مدي حققت المؤسسة الأهداف التعليمية المتفق عليها، ومعني ذلك أنه يؤكد على النتائج النهائية التي تتجسد لدي الطلاب.

كما عرفه سلامه وعبد الرازق على أنه "عملية الاعتراف بالبرامج الدراسية وتماشيها مع معايير جودة الأداء الموضوعة من قبل وكالات خارجية"، أيضا عرفه بوند **Pond** على أنه "العملية التي تتحمل مسئولياتها الهيئة ويتم من خلالها الاعتراف بالمؤسسة أو البرامج التي تطرحها هذه المؤسسات على اعتبار أن الأنشطة التي تمارسها تقع ضمن معايير ومؤشرات سبق تحديدها.

القسم الثالث:

قد جمع هذا القسم في تعريفه للاعتماد بين كونه من الاعتراف ونوع من العمليات ومن تلك التعريفات ما ذكره آدلمان **Adelman** في تعريفه للاعتماد بأنه "عملية تقويم واعتراف وإجازة لبرنامج دراسي تقوم به منظمة أو هيئة علمية متخصصة وتقرر من خلاله أن البرنامج يحقق أو يصل إلي الحد الأدنى الضروري من معايير الكفاءة والجودة الموضوعة سلفا من قبل هذه الهيئة أو المنظمة، وهذا التعريف يؤكد على أن الاعتماد الجامعي هو عملية يتم فيها الاعتراف بكل من المستويين العلمي والتعليمي للمؤسسات التعليمية وذلك من خلال هيئات

خارجية مخصصة للقيام بذلك، وقد عرفه لين ومارجورى **Lenn & Marjory** على أنه "عملية مشتركة لتقويم المادة التعليمية، وتعزيز التحسين في التعليم ما بعد الثانوي، ويقوم به أكثر من جهاز فني أو مؤسسة غير حكومية تمنح اعترافا لمؤسسات أو برامج باستخدام مستويات معيارية متفق عليها، ويقوم بمراجعة دورية للمستويات الموضوعية والعمليات المستخدمة من الأجهزة المتخصصة والمتنوعة للمؤسسات المانحة للتصديق، وهو عمل تطوعي غير حكومي يمول عن طريق المؤسسة التي تمنح الاعتماد .

وقد عرفه **محمود عز الدين عبد الهادي** على أنه "عملية تقييم للمؤسسات التعليمية أو البرامج بشكل كلي أو بغرض التعرف على مدى إيفاء المؤسسات أو البرامج للمعايير التي تضعها هيئات أو تنظيمات الاعتماد على أن يتم ذلك بشكل دوري وطريقة منظمة وبإجراءات معينة إذا حدث ذلك فإن المؤسسات أو البرنامج يمنح الاعتماد .

أما فيما يتعلق بتعريف الاعتماد على مستوى الدول فإنه يختلف من دولة إلي أخرى ففي الولايات المتحدة الأمريكية يقصد بالاعتماد "تلك العملية الخاصة بالكليات للدراسة الذاتية ومراجعة النظير الخارجي لتوكيد الجودة والمساءلة وتحسين جودة المؤسسات الأكاديمية وكذلك البرامج التعليمية التي تقابل أو تتجاوز المعايير المعلنة لمنظمات الاعتماد وأنها تحقق رسالتها وأهدافها المعلنة"، أما في جنوب أفريقيا فالاعتماد يشير إلي "تقييم المؤسسات الأكاديمية وسلطاتها في تقديم برامج معينة" وفي أوربا الغربية يقصد بالاعتماد "تقويم المؤسسة أو

برامجها فيما يتعلق بأهدافها وغاياتها ومعاييرهـــا المميـــزة، وينظـــر القائمون بالاعتماد إلي مدى نجاح المؤسسة بشكل أولي من حيث تحقيق أهدافها"، كما يشير الاعتماد في دول أوروبا الغربيـــة إلـــي "الســـلطة الحكومة الرسمية المعطاة للمؤسسات لمنح الدرجات العلمية فمثلا فـــي ألمانيا يشير الاعتماد إلى "التقويم والتقييم الذي تقوم به وكالات الاعتماد التي تعتمد فقط البرامج المؤدية إلى درجات البكالوريوس والماجستير"، بينما في المملكة المتحدة فالاعتماد هو "العملية التي من خلالها يمكـــن للمؤسسة التي لا تمتلك سلطات منح الدرجات العلمية، أن تعطـــي لهـــا سلطة واسعة بواسطة جامعة مؤسســـة مانحـــة لممارســـة الســـلطات والمسؤوليات للمنح الأكاديمي، على أن تكون هذه المؤسسة المانحة هي المسئول النهائي عن جودة ومعايير المؤهل النهائي.

أما على مستوي المنظمات فيعرف مجلس اعتماد التعليم العـــالي **CHEA** الاعتماد بأنه "عملية مراجعة للجـــودة الخارجيـــة تســـتخدم بواسطة التعليم العالي لمراقبة الكليات والجامعات والبـــرامج التعليميـــة لضمان الجودة وتحسينها ، أما وكالة ضمان الجودة **QAA** فتري أنـــه شكل من أشكال اتخاذ القرار بصورة رسمية وذلك فيما يتعلق بتقـــويم البرامج أو المؤسسات التعليمية.

من خلال تحليل التعريفات السابقة التي تناولت مفهوم الاعتمـــاد يتضح أن هناك مجموعة من الاستنتاجات التي توضح مفهوم الاعتماد ومن هذه الاستنتاجات ما يلي :

- يشمل الاعتماد عمليات التقويم الذاتي والاعتراف والإجازة.

- تطبيق عمليات الاعتماد على البرامج الدراسية والمؤسسات التعليمية كاملة.

- تضمن عملية الاعتماد درجة معقولة من الجودة في أداء المؤسسات.

- يشارك في عمليات الاعتماد كل من المسئولين عن المؤسسات والروابط التي تمنح الاعتراف العام بها.

- يتم تحديد المستويات المطلوبة للجودة سلفا قبل بدء عملية الاعتماد.

- يشترك في هيئات الاعتماد أن تكون عملية متخصصة.

في ضوء ما تم التوصل إليه من استنتاجات يمكن تحديد **تعريف الاعتماد الجامعي في الدراسة الحالية** بأنه عملية تقويم واعتراف وإجازة للبرامج الدراسية أو المؤسسات التعليمية الجامعية يصدر من خلال هيئات علمية متخصصة على المستوي المحلي أو الإقليمي أو الدولي، ويشارك فيها المسئولون عن المؤسسة والهيئات التي تمنح الاعتراف العام بها، وتسعي هذه العملية إلى التأكد من أن البرامج الدراسية أو المؤسسات التعليمية قد استوفت الشروط اللازمة للجودة التي حددت سلفا.

وطبقا لهذا التعريف يمكن النظر لنظام الاعتماد الجامعي على أنه منظومة لها مدخلاتها ومخرجاتها وعملياتها ويمكن الاستفادة فيها من التغذية المترتدة في تحسين المخرجات وذلك عند استخدام نفس المدخلات وكذلك الجهود المبذولة في العمليات.

الفرق بين الاعتماد وبعض المصطلحات الأخرى:

هناك فرق اصطلاحي بين كلمة الاعتماد وبعض الكلمات الأخرى على الرغم من أن الكثيرين قد يخلط تلك المفاهيم، وعملا على توضيح مصطلح الاعتماد تحاول الباحثة توضيح الفرق بينه وبين بعض تلك المصطلحات الأخرى قريبة الصلة به مثل المطابقة والمعيار والمصادقة والتدقيق والتقويم والكفاية والفعالية والجودة والجدارة والإجازة والأهلية والتأهيل.

يعرف الاعتماد على أنه "موافقة هيئة متخصصة مهنية لنواحي من المقرر الدراسي لدرجة عملية وهو بالإضافة إلي أنه تأهيل أكاديمي فإنه تصريح للممارسة من نوع ما ، كذلك هناك اختلاف بين اعتماد مؤسسة أو برنامج ما وبين الترخيص والاعتماد الذي يمنح للأفراد لمزاولة مهنة معينة، فاعتماد التخصص أو برنامج لا يضمن جودة كل خريج على حدة أو يضمن جودة مقررات فردية تدرس في المؤسسة أو ضمن البرنامج المعتمد، ولكن الاعتماد يعطي ضمانا معقولا لمحتوى ونوعية التعليم الذي تقدمه المؤسسة أو البرنامج ، أما الاعتماد الذي يمنح للأفراد المزاولة مهنة معينة نوع من الاعتماد المتخصص للشهادة الأكاديمية والمهنية كالعلوم الطبية والهندسية والمحاماة وإدارة الأعمال وغيرها من قبل مؤسسات اعتمادية تقوم بها النقابات والاتحادات أو الروابط المهنية الخاصة بكل مهنة، وفي العديد من الدول المتطورة في المجال التعليمية المهني يتوجب على الطالب الذي حصل على شهادة البكالوريوس في الهندسة على سبيل المثال اجتياز امتحان أو عدد من

الامتحانات المهنية الخاصة للحصول على رخصة الممارسة في حقل الاختصاص.

وفي العديد من الحالات تعقد ترتيبات واتفاقيات خاصة بين المؤسسات المهنية والمؤسسات التعليمية لوضع الضوابط والمستلزمات الأكاديمية والتدريب العملي الكفيلة بمنح هذه البرامج الأكاديمية نوعا من التأهيل يترتب عليه إعفاء الخريج من عدد من هذه الاختبارات أو جميعها.

أما **المصادقة** فهي مجرد موافقة الجامعة على برنامج دراسي من أجل الحصول على درجة علمية ، والإجازة هي واقع المصادقة، أو الوسيلة المستخدمة في التصديق أو هي "العملية التي بواستطها تمنح الوكالات غير الحكومية التصريح للفرد أو المؤسسة التي تتفق مع معايير ومتطلبات محددة وعادة ما تكون هذه المتطلبات صغيرة، وهدفها هو التأكيد على أن الفرد أو المؤسسة المصرح لها على قدر كبير من الكفاءة.

أما **المعيار** فهو " استخدام مقياس للمصادقة ، أو هو "بيان بالمستوى المتوقع الذي وضعته هيئة مسؤولة أو معترف بها بشأن درجة أو هدف معين يراد الوصول إليه ويحقق قدراً منشوداً من الجودة أو التميز، وهو في اللغة ما أتخذ أساسا للتقدير والمقارنة وورد في معجم المصطلحات التربوية أن المعيار هو "آراء محصلة لكثير من الأبعاد السيكولوجية والاجتماعية والعلمية والتربوية يمكن من خلال تطبيقها معرفة الصورة الحقيقية للموضوع المراد تقويمه أو الوصول إلي أحكام على الشيء الذي تقدمه، والمعايرة وتعني وضع معايير تحدد

شروط القبول ونسبة الطلاب إلي أعضاء هيئة التدريس وعدد الطلاب في قاعات الدرس، أما مصطلح الأهلية فهو يعني كون الشـــيء لائـــق للاختيار أو المشاركة .

كذلك هناك اختلاف بين **مصطلح الاعتماد وبين مصطلح الجـــدارة** الذي يعني قدرة المنتج النهائي فقط على القيام بالوظيفة المتوقعة منـــه، والمختلف عن مصطلح الجودة في أنها تعني قدرة المؤسسة الجامعيـــة ككل على تحقيق رضا عملائها وتحقيق أهـــدافها كاملـــة فـــي ضـــوء مجموعة من المؤشرات والمعايير التي توضع من أجل ذلك .

أما **مصطلح الكفاية Efficiency** فهو يعني الاســـتخدام الأمثـــل للإمكانات التعليمية المتاحة – المدخلات – من أجل الحصـــول علـــى نواتج ومخرجات تعليمية معينة أو الحصول على مقـــدار محـــدد مـــن المخرجات التعليمية باستخدام أدنى مقدار من المدخلات التعليمية – أقل – تكلفة ممكنة – وهي فن الأداء الصحيح للأشياء ، والمختلـــف عـــن مصطلح الفعالية **Effectiveness** في أنها تعني تحقيق الأهـــداف أو المخرجات المنشودة أو العلاقة بين المخرجات والأهداف وهي فن أداء الأشياء الصحيحة أما مصطلح المطابقة فهو يعني العملية التي يتم فيها قياس مدى مطابقة الأشياء والموضوعات لبعضها البعض، ومصـــطلح التدقيق الذي يعني درجة التكرير والتهـــذيب التـــي تحـــدث للعمليـــات المختلفة من أجل الحصول على أفضل إنجاز ممكن لها .

أما مصطلح **التأهيل** فهو يشير إلي العملية التي بواســـتطها تمـــنح الوكالات أو الاتحادات غير الحكومية المعرفة المتخصصـــة للأفـــراد الذين يواجهون مواصفات محددة مسبقا بواسطة الاتحـــادات، وتعتبـــر

درجات التأهيل لكفاءة المؤسسة من اجتياز كل المعارف الخاصة بالتعليم والتعلم، ويختلف معناها تبعا لاختلال مطالب الحصول على الترخيص .

وبذلك يهدف التأهيل إلى وضع معايير محددة وعالية المستوي يجب أن تدركها المؤسسة والعاملون بها، وأن تكون لديهم القدرة على إنجازها لتحقيق هدف الاعتماد وهو تحسين تعلم الطلاب في المؤسسات التعليمية، ومعني ذلك أن التأهيل بمثابة إعطاء صلاحية من المنظمات والوكالات العالمية لأية مؤسسة تتوافر فيها المعايير الموضوعة من قبلها.

ويتضح مما سبق أن مفهوم الاعتماد يتداخل كثيرا مع مفاهيم ومصطلحات أخري، وتهدف جميعا إلى تطوير مؤسسة التعليم، ومن ثم فإن هناك علاقة وطيدة بين هذه المصطلحات ولا يمكن معاملتهم على أنهم في عزلة عن بعضهم البعض.

خصائص الاعتماد بالتعليم

من أهم الخصائص التي يتميز بها نظام الاعتماد بالتعليم ما يلي:

١- الاعتماد عملية اختيارية فالمؤسسة التعليمية التي تطلب اعتمادها تطبق عليها خطوات الاعتماد ونظمه وقواعده أما المؤسسة التعليمية التي لا ترغب في اعتمادها فلا يفرض عليها النظام.

٢ – الاعتماد المتخصص تقوم به مجموعة مشابهة تماما للعاملين بالمؤسسة التعليمية وفي نفس درجات الأكاديمية والمهنية والاجتماعية.

٣ – الجهة المنوطة بالاعتماد المتخصص هي منظمة غير حكومية والعاملون بها متطوعون.

٤ – لا يتعارض بل ويتعاون الاعتماد المتخصص مع طرق الاعتماد المحلي والمؤسسي Regional and Institutional.

٥ – يعتمد نظام الاعتماد على تقرير دراسة ذاتية يقوم بها جميع المشاركين في نشاط المؤسسة التعليمية (أعضاء هيئة التدريس – الإداريين – الطلبة – الفنيين).

٦ – في خلال تحضير المادة اللازمة لكتابة التقرير الذاتي تظهر لجميع العاملين بالمؤسسة التعليمية مظاهر القوة والضعف في مؤسستهم وبرنامجهم ويراجعون الأهداف الخاصة بهم ويقارنونها بأهداف المؤسسة أو النظام التعليمي ويراجعون المقررات وطرق التدريس ويتلمسون مزاياها وأين يمكن أن يحدث التغير كما يكتشفون من

أين تأتي وكيف تنفق الأموال ويراجعون النتائج ويكتشفون العائد النهائي لجهودهم .

٧ – تعتمد المؤشرات والسياسات والخطوات التنفيذية لبرامج الاعتماد على قواعد علمية مقبولة على النطاق التعليمي والمهني، ويجب أن يكون كل المشاركين في هذه البرامج على دراية بالتطورات التي تجرى في المجال التعليمي والمهني، وأن يتأكدوا من فاعلية وقدرة المؤشرات والسياسات والخطوات التنفيذية على تحقيق الهدف منها، وتحديد ما إذا كانت تحتاج إلي تعديل أو تغيير أو إضافة أو حذف، فلابد من وجود نظام للتقييم المستمر لجميع مكونات برنامج الاعتماد لكي يكون عصرياً وصالحا للتطبيق.

يتضح مما سبق أن عملية الاعتماد من أهم خصائصها أنها عملية اختيارية تطوعية، ولكن تتطلب بصورة كبيرة التعاون بين جميع المشاركين فيها، شاملة معايير توضع إما على المستوى المحلي أو الدولي.

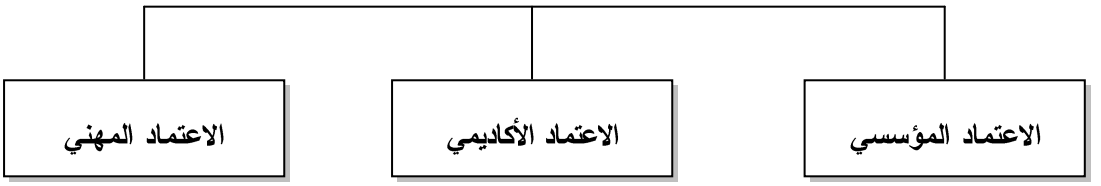
ويرى البعض أن الاعتماد هو نوع خاصة من ضمان الجودة في التعليم يؤدي إلى اعتراف هيئة شرعية رسمياً بالمؤسسة التعليمية وبرامجها الأكاديمية وأنها تفي بالمعايير التى تم تحديدها والاتفاق عليها من قبل الهيئة وهو ما ينتج عنه منحها صفة "معتمد، ويهدف الاعتماد إلى تحسين جودة مؤسسات التعليم العالي وبرامجها الأكاديمية بصفة مستمرة، ويتميز نظام الاعتماد بمجموعة من السمات هي :

- التأكد من توافر حد أدني من المعايير المحددة للجودة في المقررات والبرامج الدراسية ومؤسسات التعليم العالي.

- أنه يتبي على أساس عملية مراجعة (تقييم خارجي)، بواسطة هيئة أو منظمة متخصصة ذات أهلية.
- المعيار قد يكون إما حد أدني أو معيار للتمييز.
- يستخدم الأعضاء عنصر ثنائي وهو دائماً إما "نعم" وإما "لا".
- تستخدم المعايير كأداة للحكم.
- تبني قرارات الاعتماد فقط على مقاييس الجودة وليس على اعتبارات سياسية.
- قرارات الاعتماد محددة بمدة زمنية.

أنواع الاعتماد لمؤسسات التعليم:

هناك ثلاثة أنواع من الاعتماد تتضح من خلال الشكل التالي:



أ – الاعتماد المؤسسي Institutional Accreditation:

وهو عملية تقويم جودة المستوى التعليمي للمؤسسة، ويتم من خلالها منح المؤسسة التعليمية الاعتراف بأنها قد حققت الشروط والمواصفات المطلوبة شريطة أن يتم ذلك وفق معايير محددة سلفاً ومن جهة خارجية

ويقوم هذا النوع من الاعتماد على مبدأ أساس مفاده : أن كل جزء من أجزاء المؤسسة يسهم في تحقيق الأهداف التعليمية العامة لها، ويمثل الحصول على هذا النوع من الاعتماد الخطوة الضرورية الأولي للبدء في العمل، والتأكد من أن المؤسسة التعليمية ككل قد استوفت الشروط والمعايير والمرجعيات أو المستويات العامة ومنها :

- معايير تخطيطية ومعيارية تختص بالمبني الجامعي ومساحته.
- معايير أكاديمية تختص بالبرامج التعليمية، الأساتذة، الطلاب وغيرهم.
- معايير إدارية تختص بالهيكل الإداري والموظفون والعاملون.

- معايير مالية تختص بالهيكل والموارد المالية والموازنة.
- معايير الموارد والخدمات تختص بالمختبرات، والمكتبة، والخدمات العامة.
- معايير الانشطة اللاصفية.

وهذا النوع من الاعتماد يتضمن اعتراف بالكيان الشامل للمؤسسة، فإذا ما تم التأكد من توافر هذه المعايير يتم الانتقال إلى الاعتماد الأكاديمي أو البرنامجي كجزء مكمل للاعتماد العام للمؤسسة.

ب – الاعتماد الأكاديمي Academic Accreditation:

يقصد بالاعتماد الأكاديمي الاعتراف بالكفاءة الأكاديمية لأي مؤسسة أو برنامج تعليمي في ضوء اعتماد معايير الجودة النوعية المعتمدة التى تصدرها هيئات ومؤسسات أكاديمية متخصصة، ويمنح هذا النوع من الاعتماد عادة للبرامج الأكاديمية المتخصصة كالبرنامج الطبي، أو الهندسي وخلافة، وذلك بعد حصول المؤسسة التعليمية على الاعتماد المؤسسي، وبعد تخرج أول دفعة على الأقل لضمان عملية تقويم متكاملة من خلال فحص لكل ما يتعلق بالبرامج الدراسية في كافة مراحلها، وأعضاء هيئة التدريس ومؤهلاتهم وخبراتهم ونشاطاتهم البحثية، وعدد الطلاب وأدائهم في الامتحانات والشهرية والنهائية وسجلاتهم الأكاديمية، وتوافر مصادر التعليم كالمكتبة والمختبرات وكافة التجهيزات والمستلزمات المؤسسية الأخرى.

ج – الاعتماد المهني Professional Accreditation:

ويقصد به الاعتراف بالكيفية لممارسة مهنة معينة في ضوء معايير تصدرها هيئات ومنظمات متخصصة على المستوى المحلي والإقليمي والدولي، مثل اشتراك الحصول على ترخيص بمزاولة مهنة التدريس .

ويختص الاعتماد المهني بالاعتراف بجودة وأهلية الأشخاص لممارسة المهني المختلفة، ويمنح هذا النوع من الاعتماد من قبل مؤسسات اعتمادية أعدت لهذا الغرض كالنقابات والاتحادات أو الروابط المهنية الخاصة بكل مهنة، وفي جميع المهن ينبغي أن يتخرج طلاب المهنة من كلية معتمدة حتى يمكنهم التقدم لامتحانات الإجازة أو الترخيص للمهنية، فعلي سبيل المثال يجب على الطالب الذي حصل على شهادة البكالوريوس في مجال الهندسة اجتياز عدد من الامتحانات المهنية الخاصة للحصول على رخصة الممارسة في مجال الهندسة .

وفي جميع المهن غير التدريس ينبغي أن يتخرج طلاب المهنة من كلية مهنية معتمدة حتى يتقدموا لامتحانات والإجازة والتصريح بالعمل والتى تختبر معرفتهم المهنية ومهاراتهم، وعملية تستهدف ضمان أن توفر جميع برامج الإعداد قدراً مشتركاً من المعرفة المهنية، وخبرات تدريس واضحة البنية بحيث تكون هذه المعرفة والخبرة شاملة ومتابعة للجديد وبسبب هذه العملية يمكن أن يطمئن المستفيدون من أن طبيعتهم درس التشريح والفسيولوجيا وعلم الأمراض وموضوعات أخرى كثيرة، وأن المحامي الذي يستعينون به درس القانون المدني والقانون الجنائي والعقود، وأن المهندس المعماري يعرف المتطلبات الفيزيقية لإقامة مبان أمنة ويلم كذلك بالملامح الجمالية للتصميم .

وفي العديد من الدول المتقدمة، تعقد اتفاقيات خاصة بين المؤسسات المهنية والمؤسسات التعليمية لوضع الضوابط والمتطلبات الأكاديمية والتدريبات الكفيلة تمنح هذه البرامج الأكاديمية نوعاً من التأهيل يترتب عليه إعفاء الخريج من عدد من هذه الاختبارات أو جميعها، وهذا يعني أن البرامج الأكاديمية تحتاج إلى إعتمادين أحدهما من الجهة المسئولة عن الاعتماد الأكاديمي المتخصص والأخر من الجهة المسئولة عن الاعتماد المهني المتخصص.

إن المتأمل لأنواع الاعتماد الثلاثة يجد أن هناك ارتباطاً وثيقاً بينهم، فالاعتماد المؤسسي يعني أنها أصبحت قادرة على تحقيقي أهدافها بالجودة المطلوبة في كافة برامجها الأكاديمية المتخصصة، فالاعتماد المؤسسي والبرنامجي مطلب أساسي وضروري لتطبيق الاعتماد المهني، وعليه يصعب تطبيق نظام الاعتماد المهني في غياب الاعتماد المؤسسي أو البرنامجي، فلا يجوز مطالبة الشخص بالجودة في ممارسة مهنته دون إعداده الإعداد الجيد في مؤسسة متخصصة تم اعتمادها والاعتراف بقدرتها على إعداد خريجيها وتأهيلهم طبقاً للمستويات والمعايير الموضوعة لها.

يخلص الكاتب مما سبق إلى أن هناك تداخل بين الأنواع الثلاثة فاعتماد المؤسسة يعني ضمنياً أن برامجها على مستوى معين من الجودة لأنه من الصعب اعتماد مؤسسة برامجها ضعيفة وليست على المستوى المأمول، كما أن الاعتماد المؤسسي والبرنامج ضرورة للاعتماد المهني وبهذا فالأنواع الثلاثة بينهم تكامل ومن الصعب الفصل بينهم.

ولقد دعا هذا التداخل بين الأنماط الثلاثة للاعتماد إلى تقسيم الباحثين لها إلى نوعين فقط هما: الاعتماد المؤسسي، والاعتماد المهني، على اعتبار أن البرامج جزء من المؤسسة، وأن الاعتماد المؤسسي يعني ضمناً اعتماد البرامج التعليمية التى تقدمها لطلابها، لذا يميل بعض الباحثين إلى عدم الفصل بين الاعتماد الأكاديمي والاعتماد المؤسسي.

أهداف الاعتماد المؤسسي

يسعي نظام الاعتماد إلي تحقيق أهداف محددة، حيث يعمل على التحسين والتطوير النوعي لمؤسسات التعليم العالي والبرامج التعليمية بها، كما يساعد على توفير المعلومات المتعلقة بنوعية البرامج المقدمة للجمهور للإطلاع عليها، وتدعيم مصداقية تلك المؤسسات والبرامج، حتى تمكنها من استخدام المصادر المتاحة لها لتقديم أفضل الخدمات، ويهدف نظام الاعتماد وضمان الجودة إلى تحقيق الجودة والتميز والوصول إلى المستويات العالمية، وذلك من طريق وضع معايير وقواعد عامة لتقييم فعالية التعليم الجامعي، وتشجيع إصلاحه وتحسينه من خلال الدراسة الذاتية والتخطيط المستمر، وبصفة عامة فهو وسيلة لتطوير أو لمجاراة الأحداث الجارية أو ربما لحل مشكلات المنظمة والوصول إلى المستويات العالمية، بالإضافة إلى عدد من الأهداف يمكن إيجازها فيما يلي :

١- مساعدة الجامعات والمؤسسات التعليمية على تحديد أهدافها من خلال عملية التقييم الذاتي، ووضع خطط لتنفيذ وتحقيق ما لم يتحقق منه بعد ذلك.

٢- منح الجامعات والبرامج المعتمدة مكانة متميزة في مجتمعها وبين الجامعات الأخرى، ويشجع على التعاون والتشارك بين أفراد الجامعات والانفتاح وتبادل الخبرات.

٣- تغذية سوق العمل بأفضل الخريجين بل يجعل قدرة الطالب على التوظيف عالية لأنه يزيد من ثقة أصحاب الأعمال في خريجي الجامعات المعتمدة وأيضاً يرقي بالمهن ويطورها.

٤- مساعدة الجامعات في الحصول على التمويل الكافي والضروري من الحكومة ويضمن للطلاب جودة الجامعات أو البرامج التي يرغبون الالتحاق بها.

وأشار بيلنج (Billing, David, 2004) من خلال تحليله للدراسات المقارنة العالمية إلى أن أهداف ضمان الجودة والاعتماد لمؤسسات التعليم العالي تتمثل فيما يلي:

- تحسين الجودة القومية.
- نشر المعلومات عن الجودة والمعايير.
- المحاسبة العلنية من جانب الحكومة.
- المساهمة في تخطيط التعليم العالي.

كما أشار فريزر (Frazer M, 1997) من خلال دراسته لنماذج التقييم الخارجي لضمان الجودة في دول أوربا إلى أن أهداف ضمان الجودة تتمثل فيما يلي:

- مساعدة مؤسسات التعليم العالي على إجراء التحسينات.
- المحاسبة من قبل الممولين.
- التغيرات في القوانين وأصحاب الأعمال بالمعايير المتوافرة في مؤسسات التعليم العالي.
- مساعدة الحكومة على صنع قرارات التمويل.

ويهدف الاعتماد إلى تنمية وضمان جودة المؤسسات التعليمية من خلال مراجعة ومراقبة جودة برامجها وتقييمها بصورة مستمرة حيث يؤكد

على أن خريجي هذه البرامج ذوو كفاءة عالية، وتقييم برامج تعلم الطلاب صحيحة وثابتة، والتحسين مستمر للبرامج، تتمثل أهداف الاعتماد في الأتي :

- ضمان جودة البرامج الأكاديمية، وذلك من خلال قيام وكالات الاعتماد بالتأكد من أن المؤسسات الأكاديمية يتوفر فيها الحد الأدنى من الشروط والمواصفات التى تقع على قمتها الأهداف المحددة، ومن ثم مطالبتها بإظهار ما يؤكد أنها تعمل فعلاً على تحقيق هذه الأهداف وأنها تمتلك الظروف والإمكانات المادية والتنظيمية الكفيلة بالاستمرار.
- التأكد من رصانة المستوى العلمي للمؤسسات التعليم العالي، وذلك بتحقيق مستوى جيد من الأداء الأكاديمي والمهني في البرامج المقدمة من قبل المؤسسة، وبالتالي مدى قدرتها على تحقيق رسالتها التربوية ومصداقيتها من خلال التزامها بالمعايير والضوابط مما يساهم في اتخاذ القرارات والإجراءات التنظيمية المختلفة للوصول إلى مستوى عالي من الجودة والكفاءة.
- إن فكرة إيجاد معايير وضوابط لمؤسسات التعليم العالي بكافة أنواعها يحثها على القيام بالتقييم الذاتي بصورة دورية لبرامجها العلمية وقدراتها المعنوية مما يساهم في تطور مستواها إلى الأفضل، حيث يوضح الاعتماد الأكاديمي للمؤسسات التعليمية الجوانب السلبية والإيجابية التى توجد في برامجها ويعزز ما هو إيجابي ويساهم في مساعدة المؤسسة على تلافي ما هو سلبي.

- خدمة المجتمع، وذلك لتشجيع التنافس المشروع بين مؤسسات التعليم، وذلك من خلال منح الاعتماد وإعلان درجة التصنيف في الجودة في وسائل الإعلام المختلفة، تحقيقاً للتنافس وتحفيزاً للمؤسسات التى حصلت على مستوى أقل بتطوير برامجها.
- توفير الحد الأدنى من الوقاية ضد تزويد الشهادات والتجارة بالشهادات العلمية والخوض في الممارسات غير الشرعية التى تضر بالسمعة التربوية لمؤسسات التعليم العالي.
- يساعد الاعتماد على اقتراح الطرق والأساليب التى تمكن من تقديم معايير للتميز تشجع المؤسسات التعليمية على تحسين برامجها.
- طمأنة الرأي العام على أن البرامج التعليمية ذات كفاءة مهارة، وتحقيق تطلعات وطموحات المؤسسة في الحصول على منتج تعليمي جيد.
- يضمن للمؤسسات التعليم العالي والأفراد والوكالات والمؤسسات الأخرى أن البرامج المعتم له أهداف ملائمة ومحددة تحديداً واضحاً، وأن الأوضاع القائمة فيه تبشر بتحقيق هذه الأهداف، وأنه يعمل بالفعل على تحقيقها بشكل جوهرى، وأنه من المتوقع أن يستمر في تحقيقها.
- كما أن الاعتماد الأكاديمي يعرف أبناء المجتمع ومؤسساته وجهاته الرسمية بواقع المؤسسات التعليمية ومستواها العلمي، علاوة على إعلام مختلف الجهات التى تتعامل مع الخريجين وإعدادهم وقوة برامجها وطبيعة المؤسسات التى تخرجوا منها.

- يسهم استخدام معايير الاعتماد الأكاديمي والمهني في فعالية استخدام وسائل التعليم والتدريب المتاحة في المؤسسات التعليمية، وكذلك في تنمية الموارد البشرية وزيادة فعاليتها.

وتشير إحدى الدراسات إلى أهداف أخرى للاعتماد متضمنة توكيد الجودة، وتوفير الدعم المالي، وتسهيل عملية التحويل، ودعم الثقة لدى أصحاب العمل وجهات التوظيف والتى يمكن توضيحها فيما يلي :

أ – توكيد الجودة:

فالاعتماد هو الوسيلة الأساسية التى يمكن من خلالها توكيد الجودة للدارسين والجمهور، حيث إن حالة الاعتماد تعتبر مؤشراً للدارسين والجماهير على أن المؤسسة أو البرامج التعليمي يفي بالحدود الدنيا من المعايير الموضوعة لكل من أعضاء هيئات التدريس والمناهج والدارسين والخدمات المقدمة لهم والمكتبات.

ب – إتاحة الفرصة للحصول على الدعم المالي من الدولة:

فالاعتماد يمنح فقط للمؤسسات التى تتمتع بحالة من الاستقرار المالي، حيث يعتبر ضرورة من الضرورات اللازمة لكي تحصل المؤسسة التعليمية على دعم مالي ومنح من الحكومة الفيدرالية – كما في أمريكا – حيث تقدم الأموال في صورة معونات ودعم ومساعدات للدراسيين وغيرها، ولا تقدم إلا للمؤسسات الحاصلة على الاعتماد فقط.

ج – تسهيل عملية التحويل:

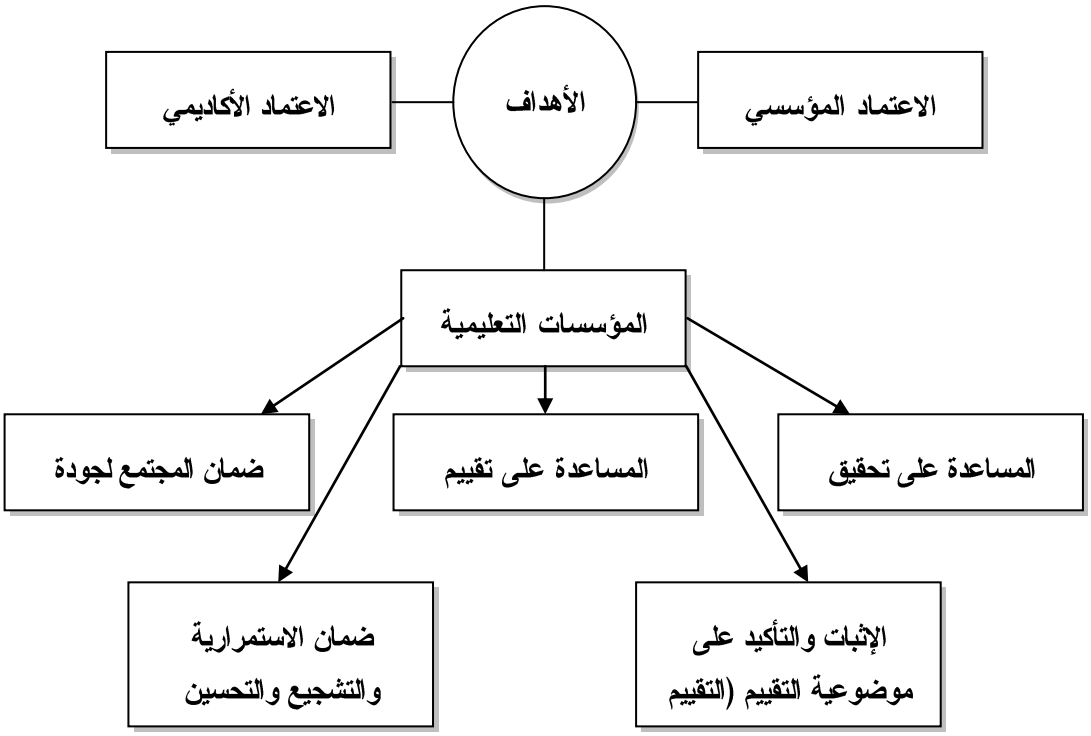
يلعب الاعتماد دورا هاماً في عملية تحويل الدارسين بين المقررات المختلفة، وبين الكليات والجامعات المختلفة، فكون الكلية أو الجامعة

المحول منها الطالب حاصلة على الاعتماد أم لا يعتبر من أحد الشروط الأساسية التى في ضوئها يتم قبول التحويل، باعتبار الاعتماد مؤشـــراً من مؤشرات الجودة.

د – إيجاد الثقة لدى أصحاب العمل وجهات التوظيف:

فخريجو البرامج أو المؤسسات التعليمية المعتمدة يجدون فرصـــة أكبر من التعيين وقبولاً لدى أصحاب المهن أكثر مـــن غيـــرهم، مـــن خريجي البرامج والمؤسسات التعليمية غير المعتمدة، كما أن الحكومات أو المؤسسات، أو الشركات إذا أرادت أن تقدم منحا تعليمية لموظفيهـــا للتدريب أو التعلم فلا تقدم تلك المنح إلا لمن يلتحق بمؤسسات أو برامج تعليمية معتمدة.

ويلاحظ مما سبق أن هذه الأهداف تمثـــل فـــي مجملهـــا صـــورة تطويرية تشجع على التحسين المستمر، ولمساعدة الجامعة على تحديـــد أهدافها والحصول على التمويل الكـــافي، وإعطائهـــا مكانـــة متميـــزة بالإضافة إلى الأهداف المجتمعية والمرتبطة بإيجاد الثقة للمجتمع فـــي خريجي تلك الجامعات والتى يوضحها الشكل التالي:



شكل رقم (٢) يوضح أهداف نظام الاعتماد

وبصفة عامة فإن الاعتماد يسعي إلى تحقيق ضمان الحكم علـــى المؤسسات والبرامج التعليمية في ضوء معايير محددة ومنح الاعتراف بها ثم المراجعة المستمرة وبشكل دوري ومنظم حتى تضمن فاعليتهـــا وكفاءتها بشكل دائم ومستمر من أجل مســـاعدة المؤسســـات لتحســـين أدائها، كما يضمن للمجتمع جودة مخرجات تضمها التعليمية فهي عملية تتضمن كلا من الفحص، والاعتراف، وضمان الجودة،

ولتحقيق تلك الأهداف يبني الاعتماد على أساسين مهمين، فهو يبدأ من الجامعة ذاتها أي أنه يتضمن عملية التقييم الذاتي التى تعتبر الخطـــوة الأولي التى تؤدي إلى التقييم الخارجي.

وتختلف أهداف ووظائف اعتماد جودة المؤسسات التعليميـــة مـــن مجتمع إلى أخر، غير أن هناك شبة اتفاق على أن أهداف اعتماد جودة المؤسسة أو البرنامج أو الترخيص لمزاولة المهنية هي:

- حث المؤسسات التعلمية بكافة أنواعها على القيام بمراجعات دورية للتقويم الذاتي لبرامجها العلمية وقدرتها المادية والمالية بما يضـــمن تطويرها.
- تشجيع التنافس المشروع بين المؤسسات التعليمية بكافة أنواعها من خلال منح الاعتماد على مستويات مختلفة.
- تشجيع اتخاذ الإجراءات المختلفة للوصول إلى أقصي درجة مـــن الجودة في البرامج الدراسية.
- التأكد من جودة المستوى العلمي والتعليمـــي للمؤسســـة التعليميـــة وقدرتها على تحقيق رسالتها التربوية ومصداقيتها من خلال فحص التزامها بعدد من الضوابط والمعايير.
- تدعيم المصداقية للمؤسسات التعليمية للتمكن من استخدام المصادر المتاحة لها.
- تقييم النصح والإرشاد للمؤسسات التعليمية ومساعدتها كلمـــا لـــزم الأمر للحفاظ على جودة التعليم فيها وتحسينها.

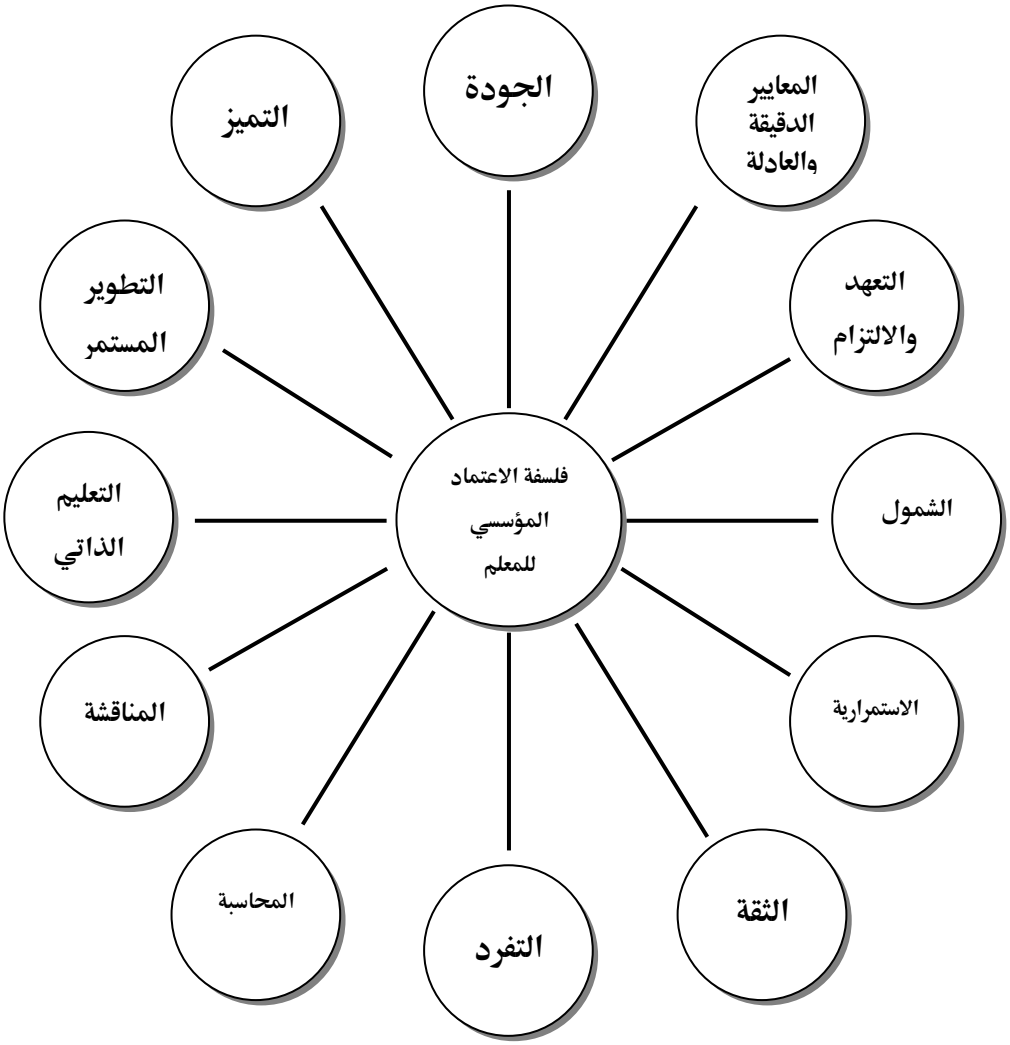
- تطبيق مبدأ المحاسبية للمؤسسة والتأكد من أن أموالها تذهب للأهداف الموضوعة من أجلها.

فلسفة الاعتماد المؤسسى :

تنطلق فكرة الاعتماد من فلسفة الجودة سواء الجودة في برامج الأعداد أو الجودة والتمكن في الأداء وحتمية التحسين والتطوير المستمر إثناء الممارسة المهنية، حيث أن الحصول على الشهادة الأكاديمية أو اجتيار برنامج دراسي معين ليس هو نهاية المطاف، كما إن اكتساب مجموعة من المهارات لم يعد يكفي للأداء الكفء في أي مهنة من المهن وخصوصاً في ظل المتغيرات السريعة والتحديات المتجددة الأمر الذي يفرض ضرورة تجديد وتحديث المعارف وصقل الخبرات والمهارات من خلال التعلم الذاتي والمشاركة في الأنشطة التي من شأنها أن تعزز المدارك والمعارف.

كما أن فلسفة الاعتماد أيضا تلغي فكرة الجمود والاستمرار في الوظيفة بشكل دائم دون تطوير الفرد لمهاراته ومعارفه وزيادة إنتاجيته الأمر الذي يسمح بتطبيق مبدأ المحاسبية ، كذلك فإن الاعتماد عملية مستمرة ومتجددة لا تتوقف عند تحقيق غاية أو هدف معين حيث أنه يهدف باستمرار إلي إصدار الأحكام اللازمة التي تشهد بمستوي عال من الجودة والتميز في الأداء وأنه يسعي باستمرار لمتابعة الجدية .

وأيضا فإن الاعتماد كصيغة لقياس الكفاءة يجب أن تشمل مختلف الجوانب بما في ذلك الجوانب المهنية والثقافية والخلقية وبالطبع يحكم هذه العملية مجموعة من المعايير الدقيقة والعادلة ويمكن إجمال أهم الركائز التي ترتكز عليها فلسفة الاعتماد' كما في الشكل التالي:



شكل رقم (٣)

مرتكزات فلسفة الاعتماد المؤسسى

يتضح من الشكل السابق أن نظام الاعتماد يعتمد على فلسفة متكاملة تتضمن جميع معايير مكونات الاعتماد.

وظائف الاعتماد المؤسسى :

- التحقق من أن المؤسسة أو البرنامج يفي بالمستويات التى وضعت له.
- مساعدة الطلاب في التعرف على المؤسسات المعتمدة والتميزة.
- مساعدة المؤسسات على القيام بمراجعات دورية منتظمة للتقويم الذاتي لبرامجها العلمية.
- مساعدة المؤسسات في توظيف الاعتمادات المالية الحكومية والخاصة.
- حماية المؤسسة ضد أي ضغوط داخلية أو خارجية ضارة وغير مفيدة قد تضر بها أو تسئ إليها.
- خلق أهداف للتحسين الذاتي للبرامج والمؤسسات التعليمية لرفع.
- مستواها.
- إشراك أعضاء هيئة التدريس بشكل مباشر في التخطيط والتقويم المؤسسي.
- وضع معايير محددة للشهادات المهنية، وتراخيص لمزاولة المهنة.
- مد وتزويد المؤسسة ببعض الاعتبارات والشروط التى تحدد أحقيتها في المعونات وميزانيات البحث.

ويتضح من العرض السابق أن الاعتماد أصبح يمثل مطلبا اجتماعيا يسعي المجتمع لتطبيق، كما أنه يسعي لتحقيق أهداف محـــددة تضـــمن جودة المؤسسات التعليمية، وتضمن عدم تحـــول الاعتمـــاد إلـــى أداة تستخدم لتشوية سمعة المؤسسة التربوية، وإظهـــار عيوبهـــا وعيـــوب العاملين فيها، من خلال أنظمة ولوائح وقوانين يسير عليها ويلتزم بها، وإجراءات وخطوات يسير وفقاً لها، حيث أنه يتم مـــن خـــلال جهـــة خارجية، مستقلة في تنظيمها وممارستها ولا تخضع لأي ضغوط سواء داخل الجامعة الخاضعة للتقويم أو من خارجها ضـــماناً للموضـــوعية، والمصداقية في القرارات، مع توفر الإمكانات المادية والبشـــرية لهـــا والتنسيق بينها وبين التقييم الذاتي التى تقوم بها الجامعة.

معايير الاعتماد وضمان الجودة ومؤشراتها

تتباين معايير الاعتماد من دولة إلى أخرى، تبعاً للهدف الذي أنشئت من أجله لجأن الاعتماد، وتبعاً للظروف الاجتماعية والثقافية، فمثلاً في الولايات المتحدة الأمريكية بالرغم من اختلاف معايير بكل ولاية تتضمن ما يلي :

- مدى وضوح أهداف الجامعات والبرنامج التعليمي.
- مدى تحقيق الجامعة أو البرنامج التعليمي لأهدافها التعليمية الخاصة والموضوعة سلفاً.
- مدى ملائمة الأهداف لحاجات سوق العمل، ومتطلباته المتغيرة بشكل مستمر.
- مدى استجابة الجامعات وبرامجها التعليمية للاهتمامات البشرية، ومدى تحقيقها لاحتياجات الدارسين ومتطلباتهم.
- كفاية مصادر التمويل، وتنوعها، وثباتها.
- كفاءة التسهيلات المادية (متضمنة المكتبات) وكفايتها.
- مدى كفاية الخدمات الطلابية المقدمة، وتنوعها.
- معدل الإنجاز الأكاديمي للطلاب.
- فعالية الأساليب الإدارية داخل الكلية أو الجامعة.
- جودة المكتبة، والمصادر التعليمية الأخرى، ومدى كفايتها وكفاءتها وملاءمتها.

- المعاملة العادلة والملائمة للطلاب.
- ملاءمة أعداد الطلاب لأعداد أعضاء هيئة التدريس.
- معدل وجود مراكز مصادر المعلومات داخل الكلية أو الجامعة، ومدى استخدام الطلاب لها.
- مدى تعاون وتشارك أفراد الجامعة مع بعضهم لتحقيق أهدافها، ومعايير الاعتماد.
- عمل تغيرات جوهرية داخل الكلية لتواكب التغيرات العالمية والمحلية.
- مدى ملائمة معايير القبول والحجز داخل الكلية أو الجامعة مع أهدافها، وطبيعتها، وحجمها، ومع توقعات الطلاب، ومؤهلاتهم وقدراتهم.
- مدى توافر البيئة الفنية للتعلم داخل الكلية أو الجامعة.

إلا أن بعض الهيئات وضعت معايير رئيسة تتضمن بداخلها تصنيفات فرعية لكل معيار كما في كوريا الجنوبية، حيث تتمثل معايير الاعتماد في خمس محاور رئيسة، وضعت من قبل المجلس الكوري للاعتماد الجامعي KCVAI، هي كالاتي:

١- **الأهداف:** ويتضمن هذا المعيار تصنيفات فرعية خاصة بصياغة ومضمون وتنفيذ الأهداف.

٢- **الطلاب:** ويتضمن هذا المعيار تصنيفات فرعية خاصة بقبول الطلاب والأنشطة التعليمية والإرشاد والتوجيه وجودة الخريج.

٣- **هيئة التدريس:** ويتضمن هذا المعيار تصنيفات فرعية خاصة بالمؤهلات العملية والسمعة والتميز والبحوث الأكاديمية.

٤- **المنهج الدراسي:** ويتضمن هذا المعيار تصنيفات فرعية خاصة بمحتوى وتدريس وتطوير وتقويم المنهج.

٥- **التسهيلات المادية:** ويتضمن هذا المعيار تصنيفات فرعية أخرى خاصة بمواصفات وتجهيزات المبني معامل كمبيوتر – وسائط متعددة ... إلخ.

وفي ألمانيا يجب الأخذ في الاعتبار حد أدني من المعايير الآتية للارتقاء بالبرامج التعليمية ومنها :

١- متطلبات الجودة وعالمية المنهج مع مراعاة محتوى الدراسية، وتسلسلها وتنظيمها، وضوابط المعرفة، وأساليب الامتحانات ... إلخ.

٢- الكفاءة المهنية لأصحاب المؤهلات، والتى تنتج عن تصور معقول للدراسة وتتمشي مع هدف الدراسة والإعداد للنشاط المهني.

٣- تقييم التطورات المختلفة في المجالات المهنية الممكنة.

٤- ما يبذله الأفراد في الجامعة من جهد.

٥- التجهيزات المحلية من الأجهزة والأدوات.

٦- الربط بين البرامج التقليدية والبرامج ذات المستويات المتعددة.

أما في كندا فيعتبر كل طلب للاعتماد هو عبارة عن التزام مستقبلي، فيجب أن يقدم ما هو موجود وكامن للفريق في شكل برنامج

حقيقي للتفتيش والتطوير على المدى القريب والبعيد (خطة لمدة ثلاث سنوات تصلح لمدة ٥ إلى ١٠ سنوات)، فضلا من ذلك، فإن طلب الاعتماد لا يمكن قبوله إلا إذا كانت مصداقية الفريق يقينية.

وقد وضع المتخصصون نماذج عديدة لتصنيف هذه المعايير فيصنفها Hamalainen إلى خمس فئات هي المعايير والمؤشرات المرتبطة بكل من: (الأهداف – المصادر – البرامج – النتائج – ضمان الجودة الداخلية).

ويقترح Van نموذجاً أخراً مشابها للنموذج المعروف في دراسات التقييم وهو نموذج CIPO والذي يستخدم أربع فئات (المنظومة Context – المدخلات Input – العمليات Process – والمخرجات Output ، إلا أنه يمكن إضافة فئة أخرى وهي التغذية الراجعة Feed back ليصبح النموذج CIPOF ، على أن تتضمن كل فئة الحد الأدني الأساسي لهذه الفئة.

وقد بني هذا النموذج على أساس بيانات شاملة وموسعة، تم تجمعيها من عدد كبير من هيئات ضمان الجودة والاعتماد على مستوى العالم، وهو يعد إستجابة لما أثير عن الشكوى من مبالغات بروتوكولات ضمان الجودة والتى أجبرت المجتمعات على التأكيد على ما هو ضرورى بالفعل، وفيما يلي تفصيل لهذه المعايير والمؤشرات طبقاً لنموذج CIPOF .

أ – المنظومة (البيئة) Context:

حيث يجب أن يؤخذ في الاعتبار في عملية الاعتماد البيئة (المنظومة) التى يعمل فيها البرنامج أو المؤسسة، سواء أكانت بيئة اقتصادية أو سياسة أو اجتماعية أو ثقافية وقد تتضمن الظروف التاريخية، والموقع الجغرافي.

ب – المدخلات In put :

وهناك نوعين أساسيين من المعايير بالنسبة للمدخلات هما:

الإمكانات الفيزيقية والبشرية مثل: التمويل – المباني – تسهيلات التدريس والتعلم – التمهيلات المعضدة (المساعدة) – أعداد وكفاءة أعضاء هيئة التدريس المؤهلين وغيرها .. وتتخذ مؤشرات المدخلات المرتبطة بضمان الجودة في مؤشرين هي:

- وجود مصادر وتسهيلات كافية.
- وجود عدد كاف وكفء من أعضاء هيئة التدريس.
- اختيار الطلاب وانتقائهم باعتبارهم المادة الخام التى ستعمل عليها المؤسسة وتمثل متطلبات الالتحاق وسياسات وإجراءات الاختيار والانتقاء الرسمية وغير الرسمية مؤشرات لهذا المعيار.

ج – العمليات Processes :

وتتضمن كل النواحي المرتبطة بالممارسات المؤسساتية والتى تحكم جودة المخرجات وتعد المعايير التالية الحد الأدني المطلوب في عملية الاعتماد منها :

– الرسالة والأهداف Mission and Objectives:

والمقصود بها رسالة وأهدف المؤسسة أو البرنامج والمبنية على فلسفتها التعليمية وقيمها وإطارها المرجعي، والتي يجب أن تكون محددة وواضحة، كما يجب أن توضح الأهداف في شكل مستويات معيارية من المعرفة والمهارات والكفايات، سواء أكانت على المستوى القومي أم العالمي، ويوجد مؤشرين لهذا المعيار:

- ♦ وجود رسالة إستراتيجية محددة تحديداً واضحاً وكذلك التحديد الواضح لأغراض المؤسسة والأهداف التعليمية متضمنة عمليات التخطيط والتحسين وأن تكون منشورة ومعلنة لكافة المستفيدين.
- ♦ استجابة هذه الأغراض والأهداف التعليمية لتوصيف الكفايا

- **عمليات تعليمية فعالة Effective Learning processes :**

وتعني الظروف الواجب توافرها بخصوص المنهج والمحتويات التى تقدم للطلاب، وإجراءات التقييم المستخدمة في قياس تحصيل الطلاب وبيئات التدريس والمعلم، وتتضمن مؤشرات هذه المعيار:

- ♦ ارتباط المنهج والمحتويات بأهداف البرنامج (Fitness for purpose) لتحسين مخرجات تعليمية مستهدفة محدودة.
- ♦ مدة الدراسة الفعلية والعبء الدراسي، ودعم الطلاب.

د – المخرجات Out put :

وهناك محاولات في العديد من نظم تأكيد الجودة لنقل بؤرة الاهتمام من معايير المدخلات والعمليات إلى معايير المخرجات كما هو الحال في المملكة المتحدة ونيوزيلاندا، فالمهم هو ما حققه البرنامج أو

المؤسسة من نتائج التعليم وتغيير في المستويات المعرفيـــة والمهاريـــة للطلاب، وليس كيفية أداء المهمة نفسها ويرتبط بهذه الفئة معيارين هما:

- إدراك أهداف المؤسسة أو البرنامج، فعلي مستوى البرنامج مـــثلاً يجب أن يقاس إلى أي مدى نتائج التعليم تقابل مستويات المواصفات والكفايات التي سبق تحديدها، وكـــذلك تأثيرهـــا علـــى مهـــارات الخريجين من خلال عمليات التدريب.

وهناك العديد من المؤشرات المرتبطة بهذا المعيار منها التأكيد على سوق العمل، وكذلك التأثيرات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية التـــى تحققها المؤسسة أو البرنامج من خلال خريجيها.

- الفعالية Efficiency : حيث أن الجودة والاعتماد يرتبطان بمـــدى فاعلية استخدام المصادر لتحقيق المخرجات التى يتم قياسها، لذا فإن الاستخدام الأمثل للمصادر يعد مؤشراً لقياس هذا المعيار.

هـــ – التغذية الراجعة Feed baak :

يضع أي نظام اعتماد أو ضمان الجودة في اعتباره قدرة وفاعليـــة الطرق التي تستخدمها المؤسسات أو البرامج لتتعلم من خبراتها وتستفيد منه في عمليات التحسين والتجديد وعليه فـــإن هـــذه الفئـــة تتضـــمن المعيارين التاليين:

إدارة فعالة للجودة الداخلية: ويقصد به الأداء الفعال لإدارة الجودة الداخلية ومدى تكاملها مع الثقافة التنظيمية وما يترتب عليه بالنسبة لتحسين الجودة والتخطيط للتحديد، ويتضمن هذه المعيار مؤشرين هما :

- ♦ وجود إجراءات تقييم داخلية فعالة.
- ♦ الاستفادة من نتائج عملية التقييم الداخلية في عمليات تحسين الجودة والتخطيط للتجديد ومدى تضمينها في ثقافتها التنظيمية.
- ♦ التغذية الراجعة للتخطيط الاستراتيجي: وتعني قدرة المؤسسة على توضيح الطرق التى ستقوم من خلالها بتطوير سياساتها وإستراتيجياتها للتغيير والتحسين، ويرتبط بهذا المعيار مؤشرين:

- القدرة على الاستفادة من التغذية الراجعة في عمليات التحسين والتغيير الاستراتيجي.
- وجود إستراتيجيات تنظيمية فعالة لتحسين مدى تحقق العدالة ومشاركة الطلاب.

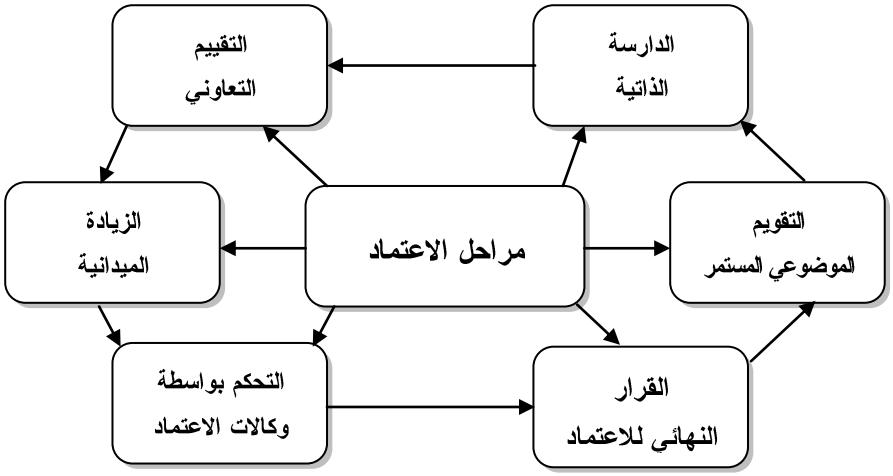
وفي ضوء ما سبق من معايير يلاحظ شموليتها وتكاملها بحيث تتناول كافة مجالات منظومة المؤسسة التعليمية، بصفة عامة إلا أن هناك اختلافاً بين لجان الاعتماد المؤسسية والمهنية وفقاً لطبيعة التخصص أو المهنة ولذا فإن هناك معايير توضع من قبل جميع لجان الاعتماد المتخصصة.

وبالرغم من تفاوت واختلاف معايير الاعتماد في معظم دول العالم، نظراً لحجم الجامعة والتخصص وحسب السلطة التى تضعها، فإن معايير الاعتماد تعتبر وليدة بيئتها الثقافية ويجب النظر

إلى الظروف التعليمية والاجتماعية والاقتصادية التى تطبق فيها قبل اقتباسها من خبرات خارجية، وق لوحظ بصفة إجمالية اهتمامها بالنواحي الرقمية في مدخلاتها بينما تنصب اهتمامها في المخرجات على جوانب كيفية بمستوى الخريجين وعلاقاتهم بسوق العمل .

مراحل تطبيق نظام الاعتماد وضمان الجودة :

تتكون مراحل الحصول على الاعتماد من ستة مراحل يوضحها الشكل التالي:



أ – الدراسة الذاتية Self Study:

تقوم المؤسسة التعليمية في الحصول على الاعتماد بإعداد دراسة تفصيلية وشاملة عن أوضاعها الحالية بشكل متكامل وحسب معايير ومتطلبات الجهة المانحة للاعتماد، وتشتمل هذه الدراسة على:

- كافة المعلومات الخاصة ببرامجها الأكاديمية وهيكلتها الإداري والمالي.
- الخدمات التى تقدمها للمجتمع الأصلي.
- المساهمة في طريق البحوث ومجالات التطوير.

وتدعم هذه الدراسة بكافة الوثائق الضرورية على شكل ملاحق وجداول وبيانات توضح مصداقية الدراسة، وقد تحتوى الدراسة الذاتية على التطورات المستقبلية ذات المدى القريب والمتوسط والتخطيط للتطويرات الهامة للمؤسسة التعليمية كأحد المؤشرات الإيجابية لفعاليتها في تطوير ذاتها، وتقدم هذه الدراسة للجهة المانحة للاعتماد لكي تشكل القاعدة والأساس في عملية التقويم.

ويعد الهدف من الدارسة الذاتية قياس الإنجازات حسب إتباع المؤسسة لأهدافها العلمية والتربوية والفلسفية، ويعتمد على مدى قدرة المؤسسة على ربط أهدافها وإنجازاتها من خلال عدد أعضاء هيئة التدريس، وعدد الطلبة الجدد والخريجين والبحوث المنشورة، والإنجازات التقنية بالأهداف العليا التى رسمتها لنفسها .

وتشمل الدراسة الذاتية كل قطاعات المؤسسة ومدى تحقيقها للأهداف المتفق عليها، وتتضمن وصفاً موضوعياً لما هو قائم بالفعل، ولا ينبغي أن تقوم الإدارة العليا بهذه الدراسة وحدها، كما ينبغي أن تشكل لجنة لهذا الغرض وأن تراعي بكل دقة أن يكون النقد موضوعياً وليس ذاتياً وينطوي على فرصة ثمينة لتحسين الأداء، وهنا تتاح الفرصة للتعبير عن أرائها بمختلف الوسائل: المقابلات والندوات

والنشرات، ومن بين أهداف الدراسة الذاتية إبراز نقاط التميز والتعرف على مواطن الضعف في مختلف برامج وعمليات المؤسسة.

ويشتمل تقرير الدراسة الذاتية على خمسة أجزاء:

- التقييم رسالة المؤسسة حيث يحدد نظام المؤسسة، والأهداف والغايات التى تحدد اتجاه المؤسسة التعليمية.
- البرامج وأوجه النشاط الأكاديمية والمساعدة: وتظهر عادة في الأدلة التى تعدها المؤسسة وفي جداول الفصول الدراسية وكتميات البرامج، حيث لابد أن توضح الدراسة الذاتية الشهادات والدرجات العلمية التى تمنحها المؤسسة والمقررات والأنشطة التعليمية.
- هيئة التدريب والموظفين والمساعدين: بأن أعضاء هيئة التدريس ونوعية الوظيفة بالمؤسسة هم الذين يحددون إلى حد كبير نوعية المؤسسة.
- موارد المؤسسة التعليمية المالية: وتعني الموارد المالية والمادية التى تمكن المؤسسة من السعي لتحقيق أهدافها.
- الوحدات المساعدة مثل المكتبات: يجب أن تدعم هذه بكافة الوثائق الضرورية.

ب – التقويم التعاوني Peer Review:

تعتبر المؤسسة التعليمية والجهاز التنفيذي المسئول عن الاعتماد هم المسئولون عن عملية تقييم الاعتماد، وذلك من خلال تقييم الدراسة الذاتية، حيث يطلب من العاملين بالمؤسسة والقائمين بالتقييم

(الاعتماد)، ملء استبيان خاص بأسلوب الدراسة الذاتية والمعلومات والمؤشرات الواردة بها وصلاحيتها للتقييم وتوصيات أخرى خاصة بهذه العملية، وبعد الانتهاء من إعداد هذا التقرير ترسل نسخة لكل فرد فريق العمل الذي سيقوم بالزيادة الميدانية .

وعلى الرغم من أنكل الهيئات تستخدم نتائج فرق التقييم الخارجية إلا أن هناك اختلافات فيما بينها بخصوص من يقيم، ومن هو الفريق، وماذا يتوقع منهم، وكيف يتم اختيارهم وتعيينهم وكيفيتهم تنظيم الزيادات، والمجالات التى تغطيها الزيادات، وقد يتكون فريق التقييم الخارجي من جماعة متخصصة في موضوع واحد أو قد يكونوا خليطاً فقد يشمل الفريق بالإضافية إلى الجماعة المتخصصة خبراء في التربية، وإداريون، وفريق تقييم عالمية، وخبراء في الصناعة والتجارة والطلاب، ويتم اختيار فريق التقييم الخارجي في كافة الدول بواسطة هيئات ضمان الجودة، وبعض الدول تستخدم فرق تقييم من خارج الدولة، والبعض الأخر يستخدم فرق تقييم من داخل الدولة، أما بالنسبة لفرنسا فلا تستخدم فريق التقييم الخارجي ولكن تستخدم مفتشين من الوزارة، وتقوم فرق التقييم الخارجي بعمل زيارات للمؤسسات التعليمية وعمل ملاحظة مباشرة للتدريس، وأخذ أراء الطلاب وأصحاب الأعمال أثناء التقييم .

ج – الزيارة الميدانية Site Visit :

تقوم الجهة المانحة للاعتماد بتشكيل لجنة أو عدد من اللجان المختصة لدراسة الوثائق التى قامت بتقديمها المؤسسة التعليمية الراغبة في الاعتماد، ثم تقوم اللجنة بزيادة أو عدة زيارات ميدانية لموقع

البرامج والمؤسسات لكي تتأكد من مدى مصداقية وتطـــابق الدراســـة الذاتية المقدمة مع إجراء المقابلات الفعلية مع أعضاء هيئة التـــدريس، والإداريين، والطلبة، والاطلاع مباشرة على كافة الأوضـــاع الحاليـــة، وذلك بهدف تقويم مستوى هذه المؤسسات، وتعـــد اللجنـــة بعـــد ذلـــك تقريرها الذي ترفعه للجهة المسئولة عن منح الاعتماد، وعادة ما تتكون هذه اللجان من عـــدد مناســـب مـــن التربـــويين والأكـــاديميين ذوي الاختصاص والخبرة في مجال الاعتماد، كما تضم في بعض الأحيـــان ممثلين من هيئات حكومية ذوي علاقة بطبيعة البرنامج أو المؤسسة في الدولة نفسها بالإضافة إلى خبراء دوليين.

ولابد أن يتوافر في الزائرين القدرة على :

- فهم تام لمعايير الاعتماد ومعايير المؤسسة الجيدة.
- فهم مؤشرات هذه المعايير.
- القدرة على التعامل مع مختلف المعايير بالطريقة التى تتوافق معها.
- الاحتفاظ بالسرية التامة للمعلومات الخاصة بالمؤسسة.
- الاعتماد على الخبرة الحقيقيـــة للأفـــراد العـــاملين والعمـــل مـــع المؤسسات.
- عقد مقابلات مع هيئة المؤسسة والطلاب والمعلمين.
- تقييم المؤسسة التى تم زيارتها في ضوء معايير واضحة.
- العمل كفريق واحد للحصول على نتائج شاملة ومترابطة.
- تقديم تقرير شفوى مطابق للتقرير المكتوب.

د – تقرير لجان الاعتماد (التحكم بواسطة وكالات الاعتماد):

في نهاية الزيادة يقرأ الخبراء والزائرين تقريرهم في وجود عدد من ممثلي المؤسسات ويشرحون فيه مواقع القوة والضعف في البرنامج، ومظاهر الاتفاق والاختلاف مع تقرير الدارسة الذاتية ويمكن لأعضاء المؤسسة مناقشة ما جاء في هذا التقرير مع الزائرين لمراجعة تصحيحه.

وبعد ذلك تقوم المؤسسة بمراجعة هذا التقرير النهائي لفريق المقيمين ومناقشة ما قد يرديه من مفارقات، وتحديد الخطوات التالية لضمان للثقافية كل جزء من هذه العملية وتفهم كافة الهيئات له، وعقد ورش العمل لمناقشة كافة جوانبه، وإعداد تقرير حوله حتى يتسني اتخاذ القرار الملائم في النهاية.

هـ – القرار النهائي Final Resolution :

وتقوم الجهة المسئولة عن منح الاعتماد بدراسة كل التقارير والملاحظات والتوصيات المقدمة لها من قبل المؤسسة التعليمية المترتبة على الزيارات الميدانية من قبل اللجان المشكلة، ثم تتخذ قرارها في ضوء مدى التزام المؤسسة بالمعايير والمتطلبات المطلوبة، وعادة ما يتم منح الاعتماد لفترة محدودة من الزمن تتراوح عادة ما بين ٢ – ٥ – ١٠ سنوات وذلك تبعاً للمؤسسة التعليمية وتاريخ تأسيسها.

وعلى الجانب الأخر يجوزها للمؤسسة التعليمية عند اتخاذ أي قرار سلبي قد يصدر ضدها من الجهة المسئولة عن منح الاعتماد أن تستأنف من جديد طلب الاعتماد، وذلك حسب شروط معينة ومتعارف عليها،

ومن الممكن تقسيم هذا القرار حسب ما يلي منح الاعتماد دون أية شروط، منح الاعتماد ولكن بشروط، رفض الاعتماد .

ويجوز سحب شهادة الترخيص أو عدم الموافقة على تجديدها إذا كانت هناك أسباب تدعو لذلك كنتيجة لمخالفة أحكام القانون، أو القرارات الصادرة تنفيذاً لأحكامه، أو تقييم المؤسسة لمعلومات خاطئة أو عدم الالتزام بتعليمات الوزارة، أو الإساءة لسلامة الدولة وأمنها أو مخالفة المؤسسة للقوانين والنظم المعمول بها.

و – التقويم الموضوعي المستمر Ongoing external review :

يتم إعادة تقييم المؤسسات والبرامج بمحفة دورية في فترة تتراوح بين عدد قليل من السنوات تصل إلى عشر سنوات، وفي كل مرة يتم إعداد دراسة ذاتية، وتخضع المؤسسات إلى الزيارات الميدانية.

وحصول المؤسسة التعليمية على الترخيص الأولي أو الاعتماد العام هو المرحلة الأولي للحصول على الاعتماد الكامل، وهو بمثابة إعلان بأن المؤسسة قد تهيأت للحصول على الاعتماد الكامل خلال مرحلة زمنية لا تتجاوز فترة ما بين ٣ – ٦ سنوات من الترشيح للاعتماد Condidancy Accreditation ، وأن هذا الترشيح لا يعني بالضرورة أن المؤسسة قد حصلت على الاعتراف الكامل بل فيعنى فقط أنها قد باشرت عملها حسب الأصول المتبعة وإشرفت الشروط المعايير الأولية لأداء وظيفتها.

أما الاعتماد الكامل فيعي الاعتراف الرسمي بأهلية المؤسسة التعليمية لأداء مهامها وأنها استوفت الشروط والمعايير المطلوبة

وأصبحت قادر على تحقيق أهدافها بالجودة والنوعية اللازمة في كافة برامجها الأكاديمية المتخصصة وأنها تستطيع الاستمرار بقدراتها الذاتية على النمو والتطوير.

ومن هنا يصبح لخريجي المؤسسات المعتمدة الأولوية في التعيين مما يضفي على الاعتماد قيمة اقتصادية مهمة لها انعكاسات إيجابية على تلك المؤسسات.

إجراءات تطبيق نظام الاعتماد وضمان الجودة

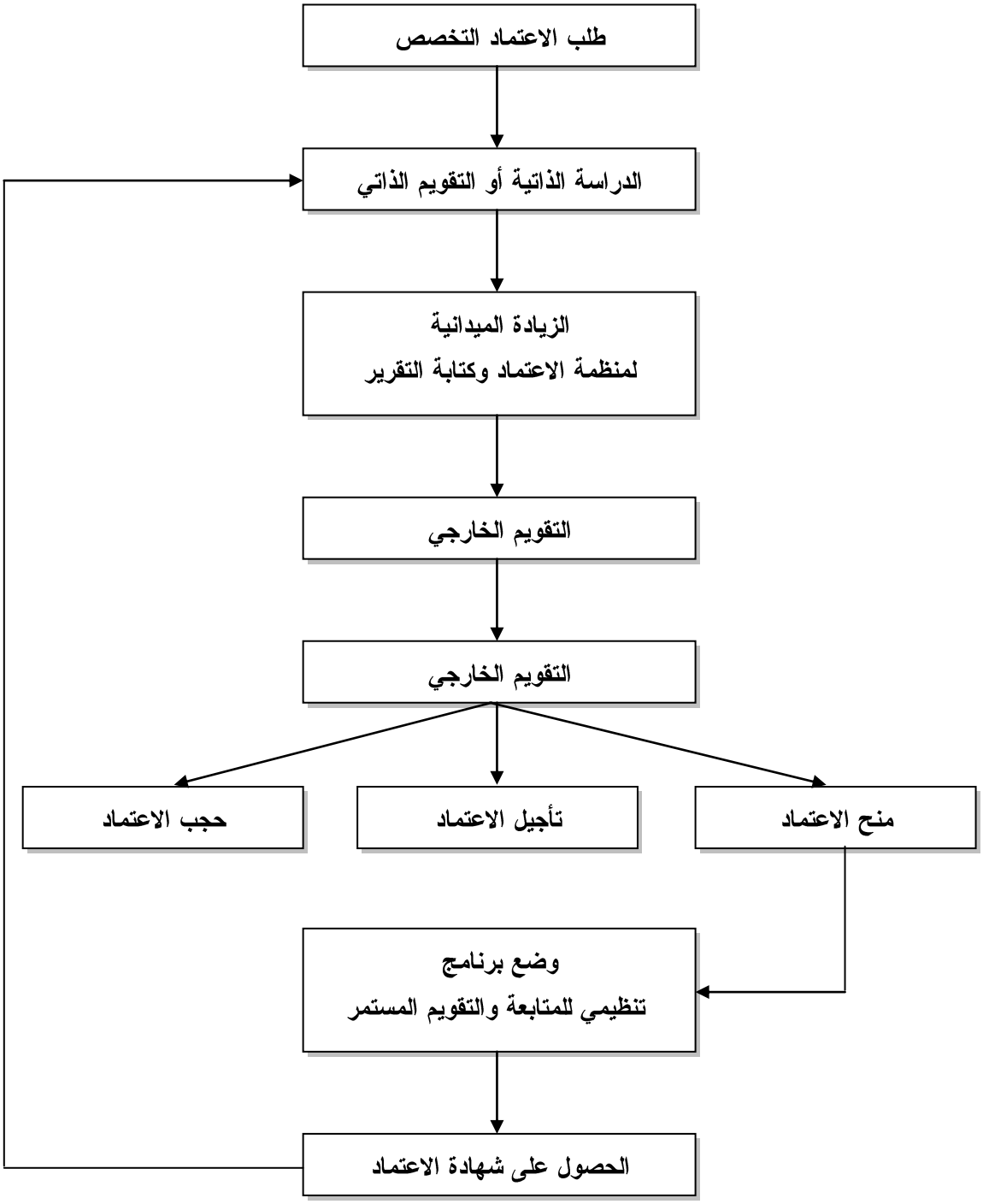
عندما ترغب مؤسسة ما في الحصول على شهادة تحقيق الجودة فإنها تتقدم بطلب على مجلس اعتماد جودة التعليم العالي لأنه يمثل مندوب الربط بين السلطات الرسمية وهيئات الاعتماد بالولاية، وكخدمة استشارية يتولي المجلس إحالة طلب المؤسسة إلى الجهة المختصة في المنظمة التابعة لها على أن يعبر هذا الطلب عن أهداف المؤسسة ورؤيتها التى تعكس شخصيتها الأكاديمية على أن يكون تحديد الأهداف واقعياً حتى وإن كانت طموحات المؤسسة تهدف إلى التميز الشديد وعلى المؤسسة أن تطرح احتياجاتها المادية والثقافية والاجتماعية ومواردها البشرية والطبيعية والمالية وبعد عدة سنوات قد تتقدم لنيل شهادة جديدة بتأكيد الجودة ويمكنها أن تراجع وتعدل من أهدافها وطموحاتها عندما تنشأ تغيرات تدعو لذلك على أن توضح سبب هذا التعديل في كل مرة تتقدم فيها بطلب الاعتماد.

ويمكن كذلك إن تطرح المؤسسة إسهاماتها في محيط خارجي مثل المشاركة في تحقيق أهداف المجتمع بصفة عامة حتى يرتفع ترتيبها بعد الحصول على الموافقة المعتمدة .

وتتمثل إجراءات الاعتماد في الخطوات التالية :

- تتقدم المؤسسة – الجامعة /الكلية/ المدرسة – بطلب رسمي إلى المجلس المهني المتخصص التابعة له للحصول على الإجازة والاعتماد.

- يرسل المجلس التعليمات والنشرات المتعلقة بعملية التقويم والاعتماد إلى الجامعة.
- يطلب المجلس المهني من الجامعة القيام بدراسة تقويمية ذاتية وفق المعايير الموضوعة وكتابة تقرير بذلك.
- يشكل المجلس المهني للاعتماد لجنة فنية تقوم بزيارة الجامعة وترفع تقريرها إلى رئيس المجلس التى في ضوئها يتم اتخاذ القرار بمنح الأجازة والاعتماد من عدمة في مدة أقصاها عامان من طلب التقويم.
- يتم تعيين منسق ما بين الجامعة والمجلس وعادة ما يكون عميد الكلية وفي ضوء ذلك تتجه بعض لجان الاعتماد المتخصصة إلى وضع خطوات خاصة تتلاءم مع طبيعة التخصص يمكن توضيحها في الشكل التالي:


طلب الاعتماد التخصص
الدراسة الذاتية أو التقويم الذاتي
الزيادة الميدانية
لمنظمة الاعتماد وكتابة التقرير
التقويم الخارجي
التقويم الخارجي
حجب الاعتماد
تأجيل الاعتماد
منح الاعتماد
وضع برنامج
تنظيمي للمتابعة والتقويم المستمر
الحصول على شهادة الاعتماد

- ووضع مبررات تغيير أي أسم فيها.
- تقدم المؤسسة تقريراً مكتوباً عن دراستها الذاتية وأي مواد أخرى ذات صلة بوصف وتفسير برامجها ومحتوياتها.
- يرسل التقرير إلى أعضاء الفريق الزائر.
- يقوم رئيس الفريق الزائر بزيارة أولية للمؤسسة طالبة الاعتماد لجمع أية معلومات إضافية أو للتحقق من أي معلومات لديه أو للاستفسار عن أية نقطة.
- يقضي الفريق الزائر عدداً من الأيام في حرم المؤسسة طالبة الاعتماد لدراسة البرامج والتسهيلات المتوفرة بهدف تعميق فهمهم للتقرير المقدم من خلال إجراء الاتصالات المباشرة مع من يشعرون أنهم بحاجة إلى مقابلته على أن يكون لمنطق في ذلك هو المعايير المحددة مسبقاً.
- يتقدم رئيس الفريق الزائر بتقريره الشامل إلى لجنة التقييم والتي تقوم بدورها بدراسته والتعمق في توصياته، ومن ثم يتخذ إجراء بشأن الاعتماد تمهيداً لرفعة إلى مجلس الاعتماد.
- يتولي مجلس الاعتماد دراسة توصية لجنة التقييم في ضوء التقارير المقدمة، ومن ثم يتخذ الإجراء النائي بشأن الاعتماد للمؤسسة أو البرنامج.
- لكل مؤسسة الحق في الاعتراض على القرار الصادر بحقها خلال شهرين من صدوره، ويتم تشكيل لجنة للنظر في ذلك، وهذه

الخطوات تكاد تكون موحدة بين المؤسسة رهن الاعتماد والمؤسسة المعتمدة.

مجالات الاعتماد المؤسسي

تتطرق عملية الاعتماد إلى بعض المجالات المختلفة داخل مؤسسات التعليم العالي، ومنها:

الأهداف:

يجب أن تستنفد أهداف مؤسسات التعليم العالي على أسس واضحة يشترك في وضعها العاملين بالمؤسسة وبعض أفراد المجتمع بحيث يتم مراجعتها بصورة دورية، وتشمل أهداف مؤسسة التعليم العالي ما يلي:

- أن تكون هذه الأهداف واضحة ومحددة.
- أن تحتوى على النتائج الأكاديمية التى يتوقع من الطالب تحقيقها.
- الاستخدام الجيد للموارد والخدمات التى تقدم للطالب.

الإدارة والتنظيم:

تعتمد العملية الإدارية في مؤسسات التعليم العالي على فلسفات تستند على البحث وأهداف وموضوعات واضحة وضعها من قبل إدارة التعليم وممثلين عن المجتمع، وتعمل إدارة المؤسسة على ما يلي [٤٩]:

- تأكيد مشاركة المجتمع في عملية صنع القرارات المتعلقة بالعمل التعليمي.
- وجود لوائح وقوانين مستمدة من المجتمع وتستند على حاجات الطلاب.

- دعم فرص التطوير لكل الأفراد العالمين.
- وجود مشرفين بمثابة قادة أكاديميين وإداريين فعاليين داخل المؤسسة.
- ضمان أن المدير هو قائد إداري وتربوي ناجح يعمل على تنفيذ استراتيجيات تخدم العملية التعليمية وتحقق الأهداف.
- تعاون مدير المؤسسة مع كل من الطالب وأعضاء هيئة التدريس والمجتمع.
- استخدام التكنولوجيا كأداة للتعليم وأداة اتصال، وكأداة إدارية لما لها من دور في التأثير الفعال على محتوى وسياق عمل كل من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.
- ممارسة الأفراد المسئولية المهنية ليصبحوا على علم بالأساليب التكنولوجية، الحديثة وكذلك الأساليب الإدارية التى تفعل من أدائهم داخل المؤسسة التعليمية.
- وضع خطة واضحة عن سر العمل داخل المؤسسة بحيث يشارك في وضعها كل من الطلاب والأفراد العاملين وإدارة المؤسسة.

أعضاء هيئة التدريس والأفراد العاملون:

تتيح مؤسسات التعليم العالي لكل من أعضاء هيئة التدريس المؤهلين والعاملين الفرصة لتحسين مهاراتهم، وذلك لتحقيق مستوى مرتفع من التحصيل الأكاديمي، ويتضمن دورهم ما يلي :

- مساعدة الطلاب على التعلم وإقناعهم بفكرة أن كل فرد قادر على التعلم.
- أن يكونوا قدوة حسنة للطلاب.
- أن يكونوا ملتزمون بالتعليم التعاوني.
- تهيئة المناخ الذي يساعد على عملية التعليم داخل قاعات الدراسة.
- الاستخدام الأمثل لفرص التنمية المهنية المستدامة.
- أن يعتمد نظام التقييم للأفراد العاملين على معايير محددة.

الطلاب:

تدعم مؤسسات التعليم العالي مهارات الطلاب الفردية، وتسعي إلى إشباع حاجاتهم، وكذلك تنمية مسئولية الطلاب بحيث يندمج في عملية التعليم مدى الحياة بهدف إعداده كمواطن صالح، ومن ثم تتصف المؤسسة بما يلي :

- التوقعات العالية للطلاب واعتقادهم أنهم يمتلكون قدرات تساعدهم على التعلم وتنمي مواهبهم.
- تعلم الطالب وفقاً لمجموعة من التوقعات ترتبط بالسلوك والأداء الإيجابي.
- قبول كل الطلاب وإعدادهم لعملية التعلم.
- تعليم الطلاب بغرض تطبيق المعرفة والمهارات الضرورية داخل المؤسسة وخارجها.

التمويل والإدارة المالية:

ينبغي أن تشترك كل المستويات الإدارية داخل الدولة في مسئولية تمويل وتدعمي مؤسسات التعليم العالي، ويتطلب ذلك منهم الدعم المادي لهذه المؤسسات، حيث تسعي إلى:

- استخدام الموارد واستثمار العناصر الرئيسة لبرامج الجودة، وتتضمن: المناهج ، وفرص التنمية المهنية، والمباني الآمنة، والتكنولوجيا والوسائل الهامة، وبرامج رعاية الطلاب، والتسهيلات.
- الحصول على التمويل الكافي للعملية التعليمية وتدعيم الخدمات التي تشجع حاجات كل من الطلاب، وأعضاء هيئة التدريس.
- استخدام المصاعد المحلية المجتمعية في تفعيل البرامج التربوية.
- توفير مباني تعليمية جيدة والوسائل التعليمية اللازمة.
- توفير الدعم المالي اللازم لتطوير المكتبة بصفة مستمرة.

البرامج الأكاديمية:

تتضمن مؤسسات التعليم العالي البرامج الأكاديمية التي تعطي الفرصة لكل الطلاب لتنمية مهاراتهم الأكاديمية، ويجب أن تراعي البرامج الأكاديمية ما يلي:

- أن تكون محددة من خلال عملية تعاونية بحيث تتضمن الأفراد العاملين والطلاب والمجتمع.
- أن تشبع الحاجات التربوية المتنوعية لدى الطلاب.

- أن تتضمن التقييم المنتظم والمستمر للطلاب، وعملية التحصيل الدراسي مع عمل تقارير واضحة عن مستوى الطلاب الأكاديمي.
- أن تؤكد بصورة ملخصة المشكلات التي تعترض تعلم الطلاب.
- أن تعكس فلسفة المؤسسة ورؤيتها ورسالتها.

التقييم:

تستخدم مؤسسات التعليم العالي برامج التقييم التى تحدد كيف يساعد التدريب في تحسين عملية التعليم، ولا تتكون عملية التقييم الجيد من اختبار واحد فقط، وتعمل برامج التقييم علي :

- استخدام الأدوات التى يسهل على الطالب فهم استخدامها.
- قياس ما تم تعلمه.
- استخدم المقاييس المتعددة التى تقيس الأداء وتعكس كلاً من المعرفة والمهارت التى يتوقع أن يكتسبها الطالب.
- اختيار نماذج تقييم جديدة.

الخدمات المدعمة:

توفر مؤسسات التعليم العالي الخدمات التي تشبع حاجات الطالب الوحدانية والذهنية والبدنية والاجتماعية، ويجب أن تستند هذه الخدمات على اللوائح والقوانين داخلها بالتعاون مع الطلاب والتربويين والقيادات المجتمعية.

مناخ البيئة التعليمية:

يعتبر المناخ الجيد داخل المؤسسة التعليمية هاماً جداً لأنه يشجع

الطلاب على التعلم من خلال تشجيع كل من الطلاب، والأفراد العاملين والمجتمع وحثهم على بذل الجهد بهدف تحسين بيئة التعلم، ويتصف هذا المناخ بأنه أمن حيث يساعد على تحقيق أعلي مستوى من التحصيل الأكاديمي للطلاب على الرغم من وجود اختلاف ثقافي بين الطلاب.

وفي ضوء ما سبق يتبين ضرورة الأخذ بنظام الاعتماد وضمان الجودة في مؤسسات التعليم الجامعي، حيث يعمل على التحسين والتطوير النوعي لمؤسسات التعليم العالي والبرامج التى تقدمها ومساعدة الجامعات والمؤسسات التعليمية على تحديد أهدافها، ومنح الجامعات والبرامج المعتمدة مكانة متميزة في مجتمعها وبين الجامعات الأخرى، وتغذية سوق العمل بأفضل الخريجين.

المراجع

سلامة عبد العظيم حسين، ومحمد عبد الرازق، " معايير اعتماد المعلم في مصر في ضوء بعض الاتجاهات العالمية الحديثة "،مجلة مستقبل التربية العربية،المجلد(٨)، العدد (٢٤) ،٢٠٠٢م.

صفاء عبد العزيز وسلامة عبد العظيم، ضمان جودة ومعايير اعتماد مؤسسات التعليم العالي في مصر،المؤتمر العلمي الثالث عشر للتربية المقارنة والإدارة التعليمية:الاعتماد وضمان جودة المؤسسات التعليمية في الفترة (٢٩-٣٠) يناير ٢٠٠٥م.

عادل عبد الفتاح سلامة وأمين محمد البنوى، دراسة مقارنة لنظام الاعتماد الأكاديمي في الولايات المتحدة الأمريكية وكوريا الجنوبية وإمكانية الإفادة منها في ج.م.ع – مجلة كلية التربية – العدد (٢١)، جزء (٤) ١٩٩٧، ص ٤.

وزارة التربية والتعليم بجمهورية مصر العربية ، بحوث ندوة العمل نحو مؤشرات ومعايير تقويم كفاءة مؤسسات التعليم العالي في الفترة من (٣١ مايو –١ يونيو ١٩٨٩م).

وزارة التربية والتعليم، المؤتمر القومي للتعليم العالي بعنوان الارتقاء بمستوي خريج التعليم الجامعي والعالي في إطار مفهوم الجودة الكلية لمواجهة تحديات المستقبل، مرجع سابق، ص ١٣.

وزارة التعليم العالي بجمهورية مصر العربية ، المؤتمر القومي للتعليم العالي ،الإطار الإستراتيجي لتطوير المنظومة القومية للتعليم الجامعي والعالي،١٩٩٩م.

وزارة التعليم العالي بجمهورية مصر العربية ، دليل الاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي بجمهورية مصـــر العربية،مشـــروع ضـــمان الجودة والاعتماد،اللجنة القومية لضمان الجودة والاعتمـــاد ، ديســـمبر ٢٠٠٥م.

وزارة التعليم العالي وحدة إدارة المشروعات، هيئـــة ضـــمان الجـــودة والاعتماد في التعليم "مودة القانون"، اللجنة القومية لضـــمان الجـــودة والاعتماد، إبريل، ٢٠٠٤م.

North Central Association ,Commission On Accreditation and School Improvement , Accreditation Standards for QualitySchools,2007,Online www.ncacasi.org/standard,29/04/2007.

OECD, Schools and Quality: An International Report, Paris: OECO, 1989, pp. 27–29.

Office Of Educational and Improvement, Educational Quality Indicator: Taking Stok, U.S.California, 1989,p. 36.

Omachonu, v. & Ross, J., Principles of Total Quality, 2 Ed, Kogan Page Itd, London, 1995, p. 59.

Peters R.S., Sociological Comments on Concepte of Quality and Quantity in Education, In, C.E. Beeby (ed). Qualitative Aspects of Educational Planning paris: International Institute for Educational Planning, 1996, pp. 149 – 167.

Peters,J, "Educational Accreditation Through ISO 9000" Quality Assurance in Education, Vol, 7, No. 2, 85 – 89, 1999.

Philip . H., The Evaluation of Quality in Education, In C.E. Beeby (ed), Qualitative Aspects of Educational Planning, op. cit., pp. 208- 291.