مجلة جامعة الرازي

للعلوم الإدارية والإنسانية

RUHMS

علمية محكمة تصدر عن مركز البحث العلمي، وكلية العلوم الإدارية والإنسانية – جامعة الرازي

Print ISSN: 2791-3287& Online ISSN: 2791-3295

جامعة الرازي

Al-Razi University

جامعة الرازي

كلية العلوم الإدارية والإنسانية

يونيو ٢٠٢٤م

المجلد الخامس

العدد العاشر

الهيئة الاستشارية

الرقم	الاسم	التخصص	الجامعة	الدولة
١	أ. د / عبدالله عبدالله السنفي	إدارة أعمال	جامعة صنعاء	اليمن
٢	أ. د / صالح حسن الحرير	إدارة أعمال	جامعة عدن	اليمن
٣	أ. د / طلعت اسعد عبد الحميد	إدارة أعمال	جامعة المنصورة	مصر
٤	أ. د / حسن عبد الوهاب حسن	إدارة أعمال	جامعة القران الكريم	السودان
٥	أ. د / نجاة محمد جمعان	إدارة أعمال	جامعة صنعاء	اليمن
٦	أ. د / احمد علي الحاج	تخطيط تربوي	جامعة صنعاء	اليمن
٧	أ. د / محمد احمد الجلال	طرائق التدريس	جامعة ذمار	اليمن

الإشـــراف العـــام

د / طـارق علي النهمي
رئيس مجلس الأمناء
أ.د/خليل الوجيه
رئيس الجامعة

رئيس التحرير

د / عبد الفتاح القرص
عميد كلية العلوم الإدارية والإنسانية

مدير التحرير

د / نجيب علي إسكندر
رئيس قسم الإدارة الصحية

هيئة التحرير

أ.د/ نـبـيـل الـربـيـعـي
د/ تركـــــي يحيـــى القبانـــي
د/ عـبـد الـفـتـاح عـلـى الـقـرص
أ. د/ مـحـمـد مـحـمـد الـقـطـيـبـي
د/ مـحـمـد حســيـنـي الـحســيـنـي
أ. م. د/ صالـــح علي النهـــاري
د/ أحـمـد مـحـمـد الـحـجـوري

رقم الإيداع في دار الكتب الوطنية – صنعاء ( ) لسنة 2020م

مجلة جامعة الرازي – مجلة علمية محكمة – تهدف إلى إتاحة الفرصة للباحثين لنشر بحوثهم العلمية باللغتين العربية والإنجليزية في مختلف العلوم الإدارية والإنسانية

مجلة جامعة الرازي للعلوم الإدارية والإنسانية

مجلة علمية محكمة تعنى بنشر البحوث في مجال العلوم الإدارية والإنسانية

تصدر عن مركز البحث العلمي، وكلية العلوم الإدارية والإنسانية – جامعة الرازي – اليمن

توجه المراسلات إلى رئيس التحرير على العنوان الآتي:
مجلة جامعة الرازي للعلوم الإدارية والإنسانية

ص.ب:.....، الرمز البريدي..... اليمن

هاتف : ٢١٦٩٢٣ _ ٧٧٤٤٤٠٠١٢

فاكس : ٤٠٦٧٦٠

البريد الإلكتروني: ruahms@alraziuni.edu.ye

صفحة الإنترنت: www.alraziuni.edu

مجلة جامعة الرازي للعلوم الإدارية والإنسانية. المجلد (٥)، العدد (١٠)، صفحة من ١٧٦ إلى ١٩٦

علاقة القياس والتقويم بنظام ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي في الجمهورية اليمنية

حازم يحي رزق ناجي – أستاذ مساعد – تخصص قياس وتقويم – عميد مركز التطوير وضمان الجودة – جامعة اليمن والخليج للعلوم والتكنولوجيا – اليمن – hazmyahya@gmail.com // ٧٧٧٠١٢٦١٨

الملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى تحديد علاقة القياس والتقويم بنظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجمهورية اليمنية. وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، تناول تحليل واستخلاص لمحورين القياس والتقويم ونظام ضمان الجودة، وقد توصل إلى عدد من الاستنتاجات منها: يساعد القياس والتقويم في تحديد أهداف نظام ضمان الجودة بحيث تكون واضحة وقابلة للقياس، والتعرف على مدى تحققها. كما تبين أن هناك علاقة تكاملية بين نظام ضمان الجودة والقياس والتقويم تتمثل في: التغذية الراجعة: حيث يعتمد نظام ضمان الجودة بشكل كبير على نتائج القياس والتقويم لتحديد مستوى توافق الأداء مع المعايير الموضوعية. وكذلك تحسين الأداء ودقة التقييم.*كما أوصى الباحث بعدد من التوصيات منها: توفير أدوات القياس والتقويم الشاملة والموضوعية لتحقيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بالجمهورية اليمنية.*

الكلمات المفتاحية: *القياس، التقييم، التقويم، مؤسسات التعليم العالي. نظام ضمان الجودة.*

Abstract:

The present study aimed to determine the relationship between measurement and Evaluation to ensure Quality in the field of higher education in the republic of Yemen. I have looked at many examples of analytical prescriptions, which must be analyzed and contributed to the two axes of measurement and evaluation to ensure quality. A number of steps have been reached, including: measurement and evaluation help in defining the goals of the quality assurance system so that they are customized and measurable, and identifying the extent of their achievement. I also noticed there is a complementary relationship between the quality assurance system, measurement, and evaluation these include: feedback: the quality assurance system relies heavily on the results of measurement and evaluation to determine the level of compliance of performance with objective standards. As well as improving performance and evaluation accuracy. The researcher also made a number of recommendations, including: preparing a study to analyze the characteristics of the measurement and evaluation tools used to evaluate academic accreditation standards in higher education institutions in the republic of Yemen. Providing comprehensive and objective measurement and evaluation tools to achieve the quality assurance system in higher education institutions in the republic of Yemen.

Keywords*: Measurement, Assessment, Evaluation, Higher Education, quality assurance System.*

مقدمة:

لا يكاد يختلف اثنان على أن العلم والتعليم أساس التقدم والتطور في شتى نواحي الحياة الانسانية، إلا أنه لا يمكن للتعلم أن يحدث مالم يصاحبه توجيه ووضع أهداف وتقويم حتى يحقق التعلم الفائدة المرجوة تعود على الفرد والمجتمعات. (العجيلي،٢٠٠٨: ٥). تقويماً يستند على أسس علمية بعيداً عن الملاحظة الذاتية والآراء الشخصية التي تتسم بعدم الاتساق والموضوعية، وذلك تلافياً للهدر في الجهد والوقت والمال. إذ يعد القياس امراً على جانب كبير من الاهمية في أي علم من العلوم، وحيث ان العلم يعد نظام مفتوح له نتائج متداولة مما يستدعي أن تكون الاجراءات والنتائج العلمية منعدمة من الغموض ولا يتأتى ذلك إلا بالاستناد إلى أساليب قياس موضوعية (علام،٢٠٠٢: ١٢-١٣). كما أن نواتج عملية القياس والتقويم هي الموجه لكل من له علاقة بعملية التعلم (ملحم،٢٠٠٠: ٢٦). والتوجيه الصحيح المعتمد على استخدام أدوات القياس الموضوعية يؤدي إلى تحقيق قدر كبير من الفائدة نتيجة لما يتم بذله في العمليات التعليمية في المجتمع من جهد ومال، ولأنه من المفترض ان التعليم استثمار لا تحديث خدمات تقدم للمجتمع دون انتظار عوائد، الا انه ينبغي ان يؤدي إلى تخريج المواطنين الطالحين، والذين يضيفون إلى حلقة الإنتاج الوطني ويسهمون في بناء البلد (عيسوي،١٩٩٩: ١٩).

كما تؤكد النظرة الحديثة على أن العملية التعليمية منظومة شاملة، والتقويم كأحد هذه المكونات الأساسية للمنظومة التعليمية فان له ارتباط وثيق بمختلف الجوانب التعليمية، لما يقدم من تشخيص وعلاج وتعزيز يوجه مسار العملية التعليمية ويزيد من فاعليتها في سبيل تحقيق الغايات المرجوة، ومن هنا يتضح أهمية تطبيق منظومة التقويم في المؤسسات التعليمية (أبو شعيرة واخرون،٢٠١٠: ٧٥٥) وقد تم الاهتمام بالقياس والتقويم لأنه يعد رافداً للجهات المنوطة باتخاذ القرارات في مؤسسات التعليم العالي والمدرسين في الكليات والجامعات بمعلومات هامة، للوقوف على مدى فاعلية الإجراءات التي تتخذ بمؤسسات التعليم. فهو يساعد المؤسسات التعليمية على التأكد من مدى تقدمها في تحقيق غاياتها ومخرجاتها التعليمية (خولة،٢٠١٥: ٢٤) ويرتبط القياس والتقويم بضمان جودة النظام التعليمي والاعتماد الاكاديمية نظراً لارتباطه الوثيق بكل أنشطة مؤسسات التعليم العالي ويعد التقويم والقياس أبرز عناصر ضمان الجودة في التعليم أحد أهم العناصر المطلوبة لضمان الجودة في التعليم (الحكمي، ١٤٢٨: ٣). والدراسة الحالية محاولة لتبيين مكانة القياس والتقويم كأحد أهم العناصر المطلوبة كأساس لنظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي.

مشكلة الدراسة:

يأتي التعليم كأحد مقومات التنمية المستدامة، وضمانة لأمن الامة، مما يستدي تظافر الجهود في سبيل تقديم تعليم متسماً بالجودة العالية يحقق اعلى المعايير القياسية، وأنظمة حاكمة ومستمرة لتقويم وقياس الإجراءات الفعلية لمؤسسات التعليم، وفي العصر الحديث يتسم التعليم المتميز بتشجيع الطلبة على الابتكار والابداع واستخدام التقنيات الحديثة، وكذا التعلم الذاتي، وبالتالي فانه ينبغي الارتقاء بالمؤسسات التعليمية من خلال النهوض بقدراتها وفاعليتها التعليمية، وتوجيه برامجها ومقرراتها الدراسية لتنمية معارف ومهارات منتسبيها، والتي تلبي وتتناسب مع حاجات سوق العمل، واكساب خريجيها المرونة الكافية لمواكبة تغيرات المستقبل. (الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، مصر، ٢٠١٨: ٣) والتي تواكب المعايير القياسية الدولية لإعادة تنظيم وهيكلة مؤسسات التعليم والارتقاء بجودة عملياتها ومخرجاتها على النحو

الذي يؤدي إلى كسب ثقة المجتمع فيها، وزيادة الميزة التنافسية إقليمياً ووطنياً، ورفد أهداف التنمية المستدامة. من أجل ذلك ينبغي إعداد نظام متكامل لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي في اليمن اعتماداً على القياس والتقويم كأساس لهذا النظام.

ويمكن تحديد مشكلة الدراسة في السؤال التالي:

ما علاقة القياس والتقويم بنظام ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي في الجمهورية اليمنية؟

أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية: من حيث أهمية القياس والتقويم حيث: يعد القياس والتقويم الوجه الذي يعكس فلسفة وقيم واسس واصول وأهداف وأساليب وممارسات ونواتج النظام التعليمي. وأهمية التقويم باعتباره عنصراً اساسياً ومدخلاً مهماً لضمان جودة مؤسسات التعليم العالي. ومن حيث استخلاص الأفكار الأساسية لنظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي.

الأهمية العملية: وتتمثل في مدى الإفادة من القياس التقويم بتقنياته وادواته بشكل موضوعي كأساس لأنظمة ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي في الجمهورية اليمنية.

أهداف الدراسة:

- التعرف على أهمية التقويم والقياس في التعليم العالي.
- التعرف على مفهوم وأهمية نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي.
- استخلاص للعلاقة بين القياس والتقويم ونظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي.

مصطلحات الدراسة:

سيحدد الباحث أهم المصطلحات التي وردت في الدراسة الحالية وهي:

مفهوم القياس: يشير القياس إلى تحديد وصفاً كمياً أو كيفياً لسمة أو خاصية اعتماداً على أدوات القياس المبنية وفق أسس علمية دقيقة، وهذا الوصف الكيفي أو الكمي هو الذي يعطي القياس طبيعته الخاصة التي يختلف بها عن غيرة من الوسائل (ابو علام،٢٠٠٤: ٢١)، ويعني ايضاً قواعد استخدام الأعداد بحيث تدل على الأشياء بطريقة تشير إلى كميات من صفة أو سمة أو خاصية (أبو حطب واخرون،٢٠٠٨: ٢٠)

التعريف الاجرائي للقياس: هو التقدير والتحديد النوعي أو الكمي لأي خاصية أو سمة، من خلال استخدام أداة خاصة بتلك الخاصية أو السمة المراد قياسها.

مفهوم التقييم: "يعرف ساندبرج مفهوم التقييم بأنه من العمليات التي تستخدم بواسطة اخصائيين متمرسين للتوصل إلى تصورات وانطباعات واتخاذ قرارات واختيار فروض تتعلق بنمط خصائص فرد معين يحدد سلوكه أو تفاعله مع بيئته" (فتيحه ونجاة،٢٠١٦: ٥)

التعريف الاجرائي للتقييم: هو تقدير نوعية أو قيمة أي صفة أو خاصية أو سمة أو عمل أو أداء أو غير ذلك والحكم عليها دون اتخاذ القرارات التالية بناء على نتائج الحكم.

مفهوم التقويم: هو عملية تسعى إلى اصدار حكم مبني على حقائق ومشاهدات اسفرت عنها نتائج عملية القياس (يعقوب،٢٠١٦: ٤٧)

التعريف الاجرائي للتقويم: ويعني اصدار حكم نهائي على أي صفة أو أداء أو شخص أو نظام أو مؤسسة أو غير ذلك اعتماداً على أدوات قياس موضوعية، ومن ثم اتخاذ القرارات المناسبة بناءً على النتائج التي توصل اليها القائم بعملية القياس.

مفهوم ضمان الجودة: تعرف بأنها العملية الخاصة بالتحقق من ان المعايير الاكاديمية والقياسية المتوافقة مع رؤية ورسالة المؤسسات التعليمية قد تم تحديدها وتعريفها وتحقيقها على النحو الذي يتوافق مع معايير مناظرة لها سواء إقليمية أو وطنية، وان مستوى جودة فرص التعلم والتعليم والبحث العلمي والمشاركة المجتمعية تعد ملائمة أو تفوق توقعات المستفيدين من الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي (العولقي،٢٠١٨: ١٢١).

مفهوم نظام ضمان الجودة: عرفه لعكيكزة ورقاد (٢٠١٦) بأنه "مجموعة من الآليات التي تستخدم بانتظام على مستوى المؤسسة أو البرنامج للتأكد من احترامها للمعايير، مما يسمح بالاستجابة لمطالب المتعاملين مع مؤسسة التعليم العالي بالشكل الذي يلبي احتياجاتهم بأعلى مستوى من الجودة" (تواتي وطيب، ٢٠٢٢: ٤٠٤).

مفهوم ضمان الجودة في التعليم العالي: يشير إلى عملية الحفاظ على المعايير بشكل موثوق ومتسق من خلال تطبيق معايير النجاح في دورة أو برنامج أو مؤسسة، ويشير ايضاً إلى الإجراءات أو العمليات أو الأنظمة التي تستخدمها مؤسسات التعليم العالي لحماية وتحسين جودة التعليم والأنشطة الاخرى (Kahveci.T, Uugun.O, Yurtsever.U, Ilyas.S. , 2012:162)

مفهوم نظام ضمان الجودة في التعليم العالي: يعني جودة اركان العملية التعليمية المتمثلة بالطلبة والكادر التدريسي والمواد التعليمية بما تتضمنه من برامج ومقررات جامعية واستراتيجيات تدريس وبنية تحتية بجميع مكوناتها القانونية والتنظيمية والمادية، واخيراً جودة التقييم الذي يلبي متطلبات سوق العمل (الطاهر وبن عامر، ٢٠١٤: ١٤٦).

التعريف الاجرائي لنظام ضمان الجودة: هو إطار عمل شامل أو هو مجموعة من القوانين والمقاييس والمؤشرات والبنود التي تُلزم مؤسسات التعليم العالي في اتباعها وتقدم حماية وضمان لتحقيق الأهداف وسلامة الإجراءات وجودة الأداء، كما تكفل للمؤسسة تحقيق الميزة التنافسية.

مفهوم مؤسسات التعليم العالي:

المؤسسة: كل مؤسسة تعليم عالي (جامعة / كلية جامعية / معهد) تتولى التعليم العالي في الجمهورية اليمنية.

التعليم العالي: كل دراسة أكاديمية في مؤسسة تعليمية معترف بها لا تقل مدتها عن سنتين دراسيتين كاملتين أو أربعة فصول دراسية متتالية بعد الحصول على شهادة الثانوية العامة أو ما يعادلها. (دليل نظام الجودة والاعتماد الأكاديمي، ٢٠٢٢: ٧)

التعريف الاجرائي لمؤسسات التعليم العالي: هي كل مؤسسة تقدم خدمة التعليم لخريجي الثانوية العامة، سواءً كانت جامعة أو كلية أو اكاديمية او معهد.

الدراسات السابقة:

دراسة Kahveci.T, Uugun.O, Yurtsever.U, Ilyas.S. (2012) هدفت الدراسة إلى اقتراح إطار لضمان الجودة مدعم بنظام المعلومات الاستراتيجية لمؤسسات التعليم العالي، استخدم الباحث المنهج الوصف، مشيراً إلى أن ضمان الجودة هو نهج شامل يغطي جميع العمليات في مؤسسات التعليم العالي من أجل خدمة الطلاب وأصحاب المصلحة، وأن نجاح نظام ضمان الجودة يعتمد على دعم الإدارة. وأشار الباحث في نتائج الدراسة إلى أن المقترح المقدم يراعي دمج نظام المعلومات الاستراتيجية مع الإدارة الاستراتيجية وإدارة العمليات وأنظمة القياس والرقابة، كما يأخذ في الاعتبار العوامل الخارجية المحلية والإقليمية والدولية.

دراسة رقاد (٢٠١٤م): هدفت الدراسة إلى دراسة معوقات وآفاق تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائري، دراسة ميدانية شملت مؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، وقد توصلت الباحثة من خلال نتائج الدراسة إلى وجود مجموعة من المعوقات التي تحد من تطبيق نظام ضمان الجودة والمتعلقة بالجانب القيادي على مستوى الوزارة الوصية والجانب الإداري والتنظيمي على مستوى المؤسسة والجانب السلوكي للأطراف المعنية بتطبيقه، كما توصلت الدراسة إلى وجود جملة من عوامل النجاح ذات أهمية متفاوتة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة، مما يتوجب على صناع القرار الاخذ بها لإنجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائري.

دراسة Sreeramana.A, (2015) هدفت الدراسة إلى التعرف على مكونات نظام ضمان الجودة الداخلية في معهد سيرينفاس للدراسات، اعتمد الباحث على دراسة الحالة، من خلال تحديد تفاصيل النظام الداخلي للمؤسسة وتكوينه وسياسة المؤسسة فيما يتعلق بضمان الجودة وكيف ساهم في إضفاء الطابع المؤسسي على عمليات ضمان الجودة، ومساهمة الإدارة والأعضاء الخارجيين الطلبة والخريجين وما إلى ذلك، والتكامل المؤسسي في إطار ضمان جودة الأنشطة والإدارة والتدريب والية المراجعة المستمرة للأداء وعملية التدريس والتعلم. وتوصل الباحث إلى خلاصة لاهم المزايا التي يقدمها نظام ضمان الجودة الداخلية في تحسين جودة التعليم العالي في المعهد.

دراسة بن حميدة وعرابي (٢٠١٥م): هدفت الدراسة إلى التعرف على الأساليب المستخدمة من قبل مؤسسات التعليم العالي لتحقيق جودة التعليم، وقد توصل الباحثان إلى أن عملية ضمان الجودة تعمل على تطبيق أساليب متقدمة لتحسين مستوى التعليم العالي وتفعيل الممارسات الموجودة وتطويرها بشكل مستمر، وتحقيق اعلى المستويات الممكنة في مخرجات مؤسسات التعليم العالي لكي تتلاءم مع الاحتياجات الوطنية والإقليمية والعالمية.

دراسة العتل (٢٠١٧م): هدفت الدراسة إلى الإفادة من نظم ضمان الجودة والاعتماد في الجامعات الإنجليزية في تحسين نظام ضمان الجودة والاعتماد بدولة الكويت، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، استخدمت الباحثة الاستبانة تطبيقها على عينة من القيادات الاكاديمية

والإدارية تكونت من (١٢٨ فرد)، وقد توصلت الدراسة إلى تقديم آلية مقترحة لتطوير نظم ضمان الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي بدولة الكويت، والمتطلبات اللازمة لتنفيذ هذه الآلية.

دراسة غانية واخرون (٢٠١٨م): هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على نظام ضمان جودة التعليم العالي، وقد توصل الباحثون إلى أهمية موضوع الدراسة كونه يعد مدخلاً معاصراً في ادبيات التعليم العالي، والحاجة الملحة إلى تطبيق النظام في مؤسسات التعليم العالي الجزائري، وكذلك الاطلاع على التجربة البريطانية كونها انموذج رائد في مجال ضمان جودة التعليم العالي، للاستفادة من خبراتها وتجربتها، والتعرف على أسباب النجاح للاستفادة منها وتبنيها في مؤسسات التعليم العالي الجزائري.

دراسة العولقي (٢٠١٨م): هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى تطبيق نظام ضمان الجودة والاعتماد الاكاديمي باستخدام مؤشرات اركان العملية التعليمية التي أوردتها لجنة التعليم العالي البريطاني لضمان جودة التعليم في الجامعات، وقد اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة للدراسة طبقها على عينة مكونة من ١٥٥ طالباً من طلبة جامعة اب، وقد بينت نتائج الدراسة وجود ضعف في إيجابية ابعاد ضمان الجودة والاعتماد الاكاديمي، كما قدم الباحث خطة عمل تنفيذية لدعم وتعزيز قدرة جامعة اب اليمنية على تحسين مستوى رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية من خلال التطبيق الفعال لنظام ضمان الجودة والاعتماد الاكاديمي.

دراسة ناجي والحدأ (٢٠٢٢): هدفت الدراسة إلى تناول وإبراز كلاً من: دور القياس والتقويم في تحسين جودة التعليم، وكذلك التقويم وضمان الجودة في التعليم. وتوصلا إلى عدد من الاستنتاجات أهمها أن القياس والتقويم يعد محور جودة العملية التعليمية والركن الأساس في تحسين جودة التعليم، والعملية التعليمية بشكل عام (بتميزها، دقتها، تحسنها، وشمولها) . فجودة التعليم تتضمن كل مكونات العملية التعليمية من أهداف، خطط، برامج، متعلمين، كوادر إدارية وتعليمية، مناهج، أساليب، وسائل، طرائق تعليم، مباني...إلخ. والتعرف على جودة كل ذلك وفق معايير الجودة، ويعتمد على أدوات ومقاييس يتم بناؤها وإعدادها من أجل هذا الغرض حيث تكون شاملة لكل تفاصيل التعليم التي تبين وتظهر جودته.

دراسة: Kayyali, M. (2023) هدفت الدراسة إلى تناول المفاهيم والهياكل والإجراءات الأساسية المرتبطة بضمان الجودة في التعليم العالي بشكل موسع، من أجل تحسين نتائج تعلم الطلاب وسمعة المؤسسة والمساءلة الشاملة، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي وقد تناول أبعاد الجودة واهميتها ومبادئها، كما تناول مناهج مراقبة الجودة الداخلية، كما تناول وجهات النظر الدولية بشان ضمان الجودة في التعليم العالي والتركيز على المبادرات الإقليمية والعالمية، كما هدفت الورقة إلى تزويد العلماء وصانعي السياسات والإداريين والممارسين لفهم المفاهيم والنظريات والتقنيات المرتبطة بضمان الجودة في التعليم العالي، وتوصل الباحث إلى ان الدراسة تعد أداة مفيدة لتعزيز الجودة في مؤسسات التعليم العالي حول العالم، وتشجيع المنافسة والتأثير على عمليات صنع القرار.

منهج الدراسة: من خلال طبيعة الدراسة فقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي.

الإطار النظري:

المحور الأول: القياس والتقويم

تمهيد: قياس وتقويم الفرد أو المؤسسة يعتمد بشكل أساسي على الأهداف التي يرسمها ومن ثم القياس والتقويم لمسيرة الإجراءات التي اتخذها من أجل تحقيق تلك الأهداف وبالتالي النتائج التي توصل اليها والحكم على جودة تحقيق الأهداف من عدمه لاتخاذ القرارات المناسبة اعتمادا على النتائج التي توصل اليها عبر أدوات القياس والتقويم.

المبادئ والأسس العامة للقياس والتقويم: أصبح القياس والتقويم في مجال التعليم بمختلف مستوياته يعد من الأشياء الأساسية بالنسبة للمؤسسات والعاملين فيها، وله مبادئ وأسس ثابتة ينبغي مراعاتها عند تقييم التعليم بفلسفته الشاملة من اجل تشخيص مدى تحقيق أهدافه المنشودة، وقد أشار ناجي والحدا (٢٠٢٢م) إلى عدد من الأسس والمبادئ أهمها ما يلي:

١- **تعتمد عملية التقويم على الأهداف التي تم تحديدها في البداية:** وبالتالي فإن القائمين بعملية التقويم ينبغي أن تكون إجراءات التشخيص والتقييم واتخاذ القرارات مبنياً في الأساس على الأهداف الاستراتيجية والعامة التي تم تحديدها منذ البداية، ليكون التقويم منصباً على أداء أعضاء هيئة التدريس ومساعديهم، والطلبة، والإدارة، أو على الخطط والمقررات الدراسية وتطويرها.
٢- **التقويم عملية تشخيصية:** وبالتالي فان القرارات التي تكون ذات جدوى وفائدة وصحيحة هي التي يتم اتخاذها اعتماداً على تشخيص سليم ودقيق، بناءً على أدوات ومقاييس موضوعية.
٣- **التقويم عملية شاملة:** أي أن عملية التقويم والقياس ينبغي ان تشمل كل جوانب العمل المؤسسي من أنظمة ونظم وافراد وموارد وغيرها حتى يمكن الوثوق بالنتائج المستخلصة من عملية التقويم.
٤- **التقويم عملية تعاونية:** كون عملية التقويم تسعى إلى الارتقاء بعمل مؤسسات التعليم العالي وهو مبدأ يهم جميع المستفيدين من المؤسسات التعليمية بمختلف مستوياتهم فينبغي أن تتم عملية التقويم بتعاون الجميع في سبيل تحقيق جودة عالية للمؤسسة التعليمية.
٥- **التقويم عملية مستمرة:** التقويم عملية وليس اجراء يتم في وقت محدد ويتوقف دوره على نتيجة ذلك الاجراء، ولا خطوة ختامية تقدم نتيجة فحسب، بل عملية مستمرة تبدأ من صياغة الأهداف وترافق مسيرة التطور لمؤسسات التعليم العالي حتى تحقيق تلك الأهداف.
٦- **التقويم عملية مبنية على أساس علمي:** وحيث أن التقويم بمعناه الموجز إصدار حكم واتخاذ القرارات المناسبة، فإن إصدار الحكم ينبغي أن يكون بناءً على أدوات قياس مبنية بشكل علمي وموضوعية ومتنوعة وشاملة ومتناسبة مع العينات المستهدفة أكانوا افراد أو كانت جوانب إدارية ومادية.
٧- **التقويم عملية اقتصادية:** أي أنه ينبغي أن تقتصد في الجهد والوقت والمال، ولا يتأتى ذلك من خلال سعي المؤسسة التعليمية إلى التوثيق المستمر والمنتظم مما يسهل تقييم العمليات خطوة خطوة حتى تحقيق الأهداف بأقل التكاليف والجهود.

٨- نتائج عملية التقويم أساسية: إذ أن عملية التقويم وما تسفر عنه من نتائج يعقبها حكم على هذه النتائج وبالتالي اتخاذ القرارات المناسبة بناءً على تلك النتائج.

٩- **سلامة آليات التقويم**: فالقائمين على عملية التقويم ينبغي أن يكون لديهم الخبرات الكافية وكذلك أدوات القياس المستخدمة ينبغي أن تكون ذات خصائص سيكومترية عالية حتى تكون هناك ضمانة بموضوعية نتائج عملية التقويم وسلامة آليات التقويم.

١٠- **تنوع آليات التقويم**: على القائمين بعملية التقويم تنويع أدوات القياس ومجالات القياس بأنواع التقويم المختلفة والمستمرة بما يتناسب مع الأهداف الاستراتيجية لمؤسسات التعليم العالي.

وظائف التقويم: التقويم ليس خطوة ختامية كما تم الإشارة إلى ذلك سابقاً بل عملية شاملة ومستمرة وبالتالي تتعدد وظائف التقويم يمكن تلخيصها بالتالي:

أ- وظيفة توجيهية: عملية التقويم تحدد مستوى المكتسبات السابقة وتوجه إلى ما ينبغي الاخذ به من علاج لسد الفجوات الباقية.

ب- وظيفة علاجية: عملية التقويم على امتداد فترة التعليم وتقوم على جمع الشواهد والمعلومات والملاحظات اثناء التعليم والتدريب ومختلف الأنشطة عبر وسائل متعددة لغرض الانتباه إلى الصعوبات وتذليلها بالعلاج المناسب الذي يستغرق لحظات محددة أو اياماً كاملة.

ج- وظيفة إشهاديه: يهدف إلى التأكد من امتلاك الكفاية للحكم بنجاح المؤسسات أو اخفاقها.

د- وظيفة تشخيصية: هو عملية مرتبطة بوضعيات المؤسسة التعليمية، يقصد بها فحص معالم هذه الوضعية وتشخيصها بهدف الوصول إلى معلومات وبيانات تمكن من اتخاذ القرارات حول وضع لاحق (العجرش، ٢٠١٤م).

التقويم وضمان الجودة في التعليم: يعد التقويم والقياس من العناصر المحورية في جميع أنظمة الجودة، فهو يساعد على متابعة التقدم نحو الغايات ويتعرف على فرص التطوير، ومقارنة الأداء بمعايير خارجية أو داخلية، ويلاحظ من الإطار العام محورية التقويم والقياس في تميز الأداء لمؤسسات التعليم، حيث يؤكد على أن استراتيجية التقويم القائم على أسس علمية تم تنفيذها بطريقة سليمة تعد عنصراً محورياً وحاسماً لتحقيق الميزة التنافسية في التعليم، وتشمل استراتيجية التقويم الفاعل في نموذج بالديج ما يلي:

- ارتباط بين ما يتم تقويمه وبين رسالة المؤسسة وأهدافها.
- التركيز على تحسين أداء الطلبة وبناء قدرات العاملين في المؤسسات التعليمية وفاعلية أداء برامج المؤسسات.
- التقويم المستمر للتعليم والتغذية الراجعة الفاعلة.
- شمولية التقويم للمنهج والأهداف ومعايير الأداء.
- وجود إرشادات حول الكيفية التي تستخدم فيها نتائج التقويم.
- التقويم للتقويم للتحقق من بلوغ المستويات المأمولة (كيلانو،٢٠١٢: ٢٦-٢٧).

فالتقويم لنتائج الطلبة تعطي مؤشرات حول مدى الحاجة لتفعيل العملية التعليمية والجوانب التي تحتاج إلى تطوير بداية من الهداف المقرر تحديداً اجرائياً مروراً باستراتيجيات التعليم والوسائل التعليمية وأساليب اختيار أدوات القياس المناسبة التي من خلالها يتم الحكم على مدى تحقق الأهداف. كما أن التقويم الحقيقي يعد عنصراً من العناصر الأساسية في ضمان جودة التعليم. (الطراونة،٢٠١١: ١١)

أهمية القياس والتقويم في مجال التعليم العالي: إن عملية القياس والتقويم ضرورية لكل مكونات العمل المؤسسي فقد يتجاهل البعض لأهمية ودور القياس والتقويم في مجال التعليم العالي، وقد لا يعطون لعملية القياس والتقويم مكانتها. وقد يتساءل الكثير لماذا القياس والتقويم؟ أو ما هي الفوائد أو الأغراض المستفادة من عملية القياس والتقويم، وبالتالي نشير هنا إلى عدد من النقاط التي يمكن أن توضح أهمية التقويم في مجال التعليم العالي كالاتي:

- للتحقق من أن المؤسسة أو الجامعة تحقق معايير التعليم العالي ومعايير الاعتماد الأكاديمي.
- للتحقق من تحقيق رؤية ورسالة وأهداف الجامعة.
- التعرف على مدى تحقيق البرامج التعليمية لأهدافها.
- معالجة نقاط الضعف وتعزيز نقاط القوة في العمل المؤسسي.
- تحديد المستوى النوعي لمخرجات التعليم من القوى البشرية التي تحتاجه اليها الخطط التنموية.
- التعرف على مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها في مجال خدمة المجتمع والتعليم المستمر.
- التعرف على مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها في مجال البحث العلمي.
- التعرف على مستوى أداء أعضاء هيئة التدريس ومساعديهم في مجال خدمة المجتمع.
- اختيار أحسن الكوادر البشرية للعمل في مؤسسات التعليم العالي (العجرش، ٢٠١٤).

قياس الجودة في مؤسسات التعليم العالي: هناك تباين في اراء الخبراء حول كيفية قياس جودة التعليم العالي، ورغم التباين الا انهم مجمعين ومؤكدين على أهمية وضرورة قياس الجودة، ويكن تلخيص وجهات النظر في التالي (بن حميدة وعرابي، ٢٠١٥: ٧-٩):

١- **قياس الجودة بدلالة المدخلات:** يرى أصحاب هذا الراي أن المدخلات هي جوهر التعليم وجودته، والمؤسسات التعليمية التي يتوفر فيها بناء قوي من حيث قوانينها ولوائحها وتجهيزاتها وبنيتها المادية وكوادها الاكاديمية الكفاءة وبرامجها التعليمية ومقرراتها الدراسية والخدمات المساعدة الكافية، فإنه يمكن الحكم على جودة المؤسسة. الا ان زيادة معدلات التكلفة لكل كالب لا يضمن انعكاساً ايجابياً على المدخلات، فقد تهدر النفقات فيما ليس له علاقة بجوهر العملية التعليمية، أو قد لا تستثمر النفقات الإضافية بشكل فعال، وبالتالي يعد هذا قصورا في القياس والتقويم القائم فقط على المدخلات، إذ أن هناك عوامل أخرى مكملة من أهمها طرق تناول المدخلات والتفاعل بينها، والعبرة في كيفية استثمار المدخلات بأفضل طريقة.

٢- **قياس الجودة بدلالة العمليات:** يركز أصحاب هذا الرأي على العمليات مع تتبعهم وتركيزهم على علاقة السبب والنتيجة، واهتمامهم ينصب على حجم الدفعة الدراسية ونسبة أعضاء هيئة التدريس إلى الطلبة مدة السنة الدراسية، فهم يركزون على مكونات العمليات الأقرب إلى المقررات الدراسية والعمليات التدريسية واغفالهم النسبي لمكونات مهمة كتنظيم أعضاء هيئة التدريس والتنظيمات الإدارية، وكذا اغفال نسبي لمكونات المدخلات في تتبع علاقة السبب والنتيجة، ايضاً تركيزهم على التحصيل الدراسي فقط دون المخرجات الأخرى، واغفال جودة الخريج في سوق العمل واغفال القضايا المتعلقة بالعلاقة بين الجودة ومصداقة التعليم وفائدته للفرد وللمجتمع والعمل والحياة.

٣- **قياس الجودة بدلالة المخرجات:** أصحاب هذا الرأي يعدون المخرجات مقياساً للجودة، ويركزون على أهمية ما تعلمة الطلبة بالفعل بدلاً من تكلفة تعليمهم، معتمدين على التحصيل الدراسي كمقياس للجودة، خاصةً عند المقارنة بين المؤسسات التعليمية، ويهتمون ايضاً بنسبة الملتحقين ببرامج المؤسسة خاصة برامج الدراسات العليا، أو نسبة اسهامات خريجيها في البحث العلمي والنشر للمقالات في مجلات محكمة ذات تصنيف مرتفع، وبالتالي فرغم أهمية المخرجات الا أن أصحاب هذا الرأي اغفلوا التفاعلات السببية بين العمليات والمدخلات والمخرجات، ذلك لان المدخلات هي نتاج لهذا التفاعل هذا من جهة ومن جهة أخرى فان النشر في المجلات العلمية يعتمد على عدة عوامل وبالتالي لا يعد هذا مقياس مباشر لجودة مؤسسات التعليم العالي.

٤- **قياس الجودة بدلالة الخصائص الموضوعية:** يرى أصحاب هذا الرأي أن الجودة في المؤسسات التعليمية يعتمد على اراء الخبراء من أساتذة وعمداء ومسؤولين وباحثين... الخ لاتخاذ القرارات حول جودة البرامج التعليمية مركزين على برامج الدراسات العليا خاصة، الا أن اراء الخبراء لا تخلوا من التحيز وعدم الموضوعية بشكل أو بأخر وقد تتوفر كافة البيانات وقد لا تتوفر، وهذا التوجه من المعايير المحددة جداً.

٥- **قياس الجودة بدلالة الخصائص الموضوعية:** يركز أصحاب هذا الرأي على اشتقاق خصائص أو سمات موضوعية لمكونات العملية التعلمية وتحديدها، وعلى قدر توافر هذه المؤشرات تكون الجودة في التعليم، وقد اسهم هذا الرأي في تحديد العديد من الخصائص والسمات المرتبطة بالتعليم ذو الجودة العالية، وهو يفيد في تقدم النظام التعليمي وكذا المساعدة على تخطيط التعليم المتسم بالجودة، الا ان هذا التوجه اغفل المخرجات نوعاً ما واغفل علاقات السبب والنتيجة، بالإضافة إلى عمومية بعض السمات والخصائص المستنتجة وبعدها إلى حد ما عن الإجرائية.

٦- **قياس الجودة من المنظور الشمولي:** يرى أصحاب هذا الرأي نظرة نظامية مكتملة، آخذين بالاعتبار اغلب مكونات العملية التعلمية وكذا العلاقات بين تلك المكونات بعضها البعض وبينها وبين التعليم والمجتمع، وهذا التوجه يحتاج إلى تضافر الجهود بين الخبراء في مختلف مجالات التعليم العالي.

الخلاصة:

يعد القياس والتقويم من الأدوات أساسية لتحقيق جودة التعليم في مؤسسات التعليم العالي من خلال:

١- تحسين عملية التعلم من خلال: تحديد مستوى الطلاب – تقييم فعالية البرامج ومقرراتها الدراسية – متابعة تقدم الطلبة.

٢- ضمان جودة التعليم من خلال: ضمان معايير جودة ثابتة – تحسين استخدام الموارد وتوفير الوقت والمال من خلال تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين والتركيز على الجوانب المهمة – تحسين كفاءة أعضاء هيئة التدريس ومساعديهم.

٣- مراقبة وإدارة المؤسسة التعليمية من خلال: تحديد احتياجات الطلبة – تقييم البرامج التعليمية – تطوير المؤسسة التعليمية.

ومن خلال استخدام القياس والتقويم بشكل فعال يمكن للمؤسسات تحسين عملية التعلم وضمان جودة التعليم وتحقيق أهدافها في التعليم والتطوير.

المحور الثاني: نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

عملية ضمان الجودة في التعليم العالي تتمثل في مجموعة الأنشطة التي ينبغي القيام بها من اجل الوصول إلى مستوى أداء معين أو الحفاظ عليه أو تطويره من خلال الالتزام بمعايير ومؤشرات تؤدي إلى مخرجات وخدمات تحقق متطلبات الأداء وبما يعزز ثقة المعنين بمؤسسات التعليم العالي ومخرجاتها (الطراونة،٢٠١١: ٦)، ويعرف نظام ضمان جوة التعليم العالي بأنه " الهيكل التنظيمي، والمسؤوليات والإجراءات والعمليات، والموارد اللازمة لتطبيق تحسين الجودة، ويتبع اتجاهات وأهداف المؤسسات التعليمية من القيادة التربوية الفعالة التي تساعد على تحقيق المشاركة الفعالة، والملكية التنظيمية، وتحسين برامج التنمية المهنية، وثمة بعد آخر هو التعلم كأحد ملامح المؤسسات التي تتعلم من خبراتها، وتعتمد رسالتها على مخرجات عملية تعلم الطالب، والتحسين المتمركز حول الخبرات التعليمية، وتوجيه مستقبل المؤسسة من خلال الإدارة الاستراتيجية وتخطيط السيناريوهات، وضمان جودة المخرج التعليمي" (رقاد،٢٠١٤: ٧٣) ونشاط ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي يتم من خلال التقويم والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي في العالم من اجل رصد جملة المفاهيم والإجراءات المتبعة في مؤسسات التعليم العالي على المستوى العالمي والإقليمي (العولقي،٢٠١٨: ١٢١). كما أن تحسين الجودة وتحقيق التميز الأكاديمي يدعو إلى الالتزام المؤسسي بجودة التدريس على مستوى القيادة العليا وعلى مستوى الأقسام العلمية والموظفين إلى تحديد المعايير وتعزيز الممارسات الجيدة وتوسيع نطاقها عبر الأقسام والتفكير في دعم فعال يلبي توقعات أعضاء هيئة التدريس والطلبة. ومراقبة رضاء العاملين ونتائج عملية التعلم والتعلم في المخرجات عالية الجودة (Sreeramana.A, 2015: 71)

مفاهيم أساسية مرتبطة بضمان الجودة في التعليم العالي: أشار (kayyali,2023) إلى أنه لتنفيذ ضمان الجودة في التعليم العالي بشكل فعال فإنه من الضروري التعرف على المفاهيم الأساسية التي تقويم عليها هذه العملية ويمكن تلخيصها فيما يلي:

- **المقارنة المرجعية أو المعيارية:** تعد المقارنة المعيارية مفهوما حاسماً في ضمان الجودة لأنها تمكن المؤسسات من مقارنة أدائها بأفضل الممارسات والمعايير المعمول بها. ويتضمن جمع وتحليل البيانات من مؤسسات مماثلة لتحديد مجالات التحسين ووضع معايير الجودة، ومن خلال مقارنة اداءها مع الاخرين يمكن للمؤسسات الحصول على رؤى حول الممارسات الفعالة وتحديد الثغرات في برامجها، واعتماد استراتيجيات لتعزيز الجودة. ويمكن اجراء المقارنة داخلياً من خلال مقارنة البرامج المختلفة داخل المؤسسة نفسها، أو خارجياً من خلال مقارنة الأداء مع المؤسسات الأخرى إقليمية أو دولية.
- **الاعتماد:** هو عملية رسمية تقوم من خلالها هيئة خارجية بتقييم مؤسسة أو برامج محددة مقابل مؤشرات ومعايير محددة مسبقاً، وهو بمثابة آلية ضمان للتحقق من جودة ومصداقية البرامج التعليمية للمؤسسة، حيث تقوم هيئات الاعتماد بتقييم الجوانب المختلفة للمؤسسة بما في ذلك توصيف البرامج التعليمية وملحقاتها تصميم المناهج الدراسية ومؤهلات أعضاء هيئة التدريس وخدمات الدعم الطلابية والبنية التحتية ونتائج التعلم والبحث العلمي وخدمة المجتمع وغيرها من الجوانب بحيث يوفر الاعتماد التحقق والاعتراف الخارجي ويبني الثقة لدى الطلاب وأصحاب العمل والمجتمع الواسع بتلك المؤسسة.
- **الاستمرارية:** من المفاهيم الأساسية التي يقوم عليه ضمان الجودة في التعليم العالي أنه يعترف بأن الجودة ليست مفهوما ثابتاً ولكنها عملية مستمرة بدأ من التخطيط والتنفيذ والتقييم ومراجعة الإجراءات والبرامج التعليمية واستجابة للمدخلات والتقييم يعد جزء من

التحسين المستمر تجريه المؤسسات للمراجعة الداخلية والخارجية لتحديد نقاط القوة والضعف ومجالات التحسين المتوقعة وتقديم التغذية الراجعة لهذه المؤسسات من اجل اتخاذ قرارات مستنيرة واحداث تحسينات طويلة الأمد في جودة التعليم. (kayyali,2023: 2)

أهداف نظم ضمان جودة التعليم العالي:

- تحقيق الجودة والتميز في الأداء من خلال وضع معايير وقواعد عامة لتقويم فعالية التعليم العالي واصلاحه وتحسينه وتطويره.
- ضبط وتطوير النظام الإداري في مؤسسات التعليم العالي.
- زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى أداء العاملين.
- الوفاء بمتطلبات الطلبة واولياء امورهم والمجتمع والوصول إلى مستوى رضاهم وتمكين المؤسسة من تحليل المشكلات بالطرق العلمية.
- تحقيق التكامل والترابط بين جميع القائمين بالتدريس والاداريين في المؤسسة.
- التأكيد على عمليات التحسين المستمر لمختلف الممارسات التعليمية والإدارية. (العتل، ٢٠١٧: ٤٩١)

مراحل تطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي:

١. **مرحل تشكيل سياسة ضمان الجودة ومتطلبات تطبيقها:** في هذه المرحلة يتم التركز على (تحديد أهداف النظام – اختيار الآليات – نطاق وابعاد النظام) وبالتالي فإن متطلبات تطبيق سياسة ضمان الجودة تتمثل في:

- **متطلبات ضمان جودة التعليم العالي ككل:** ويشمل مجال التأطير (اعتماد السياسات والتشريعات لتأمين تنويع المؤسسات والبرامج حتى تتلاءم مع احتياجات سوق العمل ومع القدرات المتنوعة للراغبين بالالتحاق بالتعليم العالي، بالإضافة إلى تأمين البيئة التمكينية الملائمة لإطلاق قدرات المؤسسات وأعضاء هيئة التدريس في مجالات التكوين وكذلك خدمة المجتمع والبحث العلمي) وفي مجال التيسير (وضع الأنظمة وانشاء الآليات لمتابعة مجريات الأمور في مؤسسات التعليم العالي من خلال انشاء قواعد بيانات واستخدامها لاتخاذ القرارات المبنية على المعرفة).
- **متطلبات ضمان الجودة ومكوناتها الاكاديمية:** وتتمثل في نشر ثقافة الجودة والقرارات والإنتاجية وقبول المساءلة، وتوفير البيئة الملائمة من التشريعات والأنظمة التي تراعي الاستقلالية وتنظم المساءلة (غانية،٢٠١٨: ١٠).

٢. **مرحلة تشكيل سياسة ضمان الجودة الداخلية: وهذا التشكيل يشمل:**

- **إدارة الجودة:** بمعنى أن يكون لكل مؤسسة تعليمية استراتيجية سياسة وإجراءات خاصة بإدارة الجودة وتكون رسمية ومعلنه كما يجب العلم على نشر ثقافة الجودة وادارتها كخطوة أساسية لتحقيق الأهداف المرجوة.
- **اعداد مرجع للجودة:** مجموعة من الأهداف تعد بمثابة دليل لإدارة المؤسسة في ادراجها ضمن مسار الجودة وتحسباً لإجراءات التقييم الذاتي، ووصف النتائج المرتقبة، وعرض الأجهزة المتوفرة، ثم العمليات المنجزة مؤشرات القياس هي العناصر التي ستبرز في عملية التقويم الذاتي.
- **التقويم الذاتي:** وهي عملية اجراء دوري من قبل موظفي مؤسسات التعليم العالي لقياس نتائج مختلف أنشطة المؤسسة وينتهي بتقديم تقرير تسند علية هيئة أو مجلس ضمان الجودة في عملية الاعتماد المؤسسي (رقاد، ٢٠١٤: ٨١-٨٧).

٣. **مرحلة ضمان الجودة الداخلية:** إن ضمان الجودة ليس فقط عملية تحسين داخلية ولكنها ترتبط ايضاً بالمساءلة من قبل المجتمع وقد وضعت الشبكة الأوروبية لضمان الجودة في التعليم العالي معايير وطرق لضمان الجودة الداخلية والتي تتمثل في التالي (نمور،٢٠١٢: ٩٦ – ٩٩):

- **سياسة وعمليات ضمان الجودة:** ويتضمن العلاق بين التدريس والبحث العلمي، الاستراتيجية المتبعة في المؤسسة الخاصة بالجودة والمعايير، التنظيم المعتمد في نظام ضمان الجودة؛ مسؤولية: الكليات، الأقسام، والوحدات التنظيمية الأخرى والافراد في عملية ضمان الجودة، مساهمة أو تدخل الطلبة في ضمان الجودة، وطرق وضع ومراقبة هذه السياسات.
- **المراقبة والمراجعة الدورية للبرامج:** وتتضمن تطوير ونشر الأهداف التعليمية، الحرص والعناية بتصحيح البرامج والمقررات الدراسية ومحتواها ومراجعتها بشكل دوري، الاحتياجات الخاصة والمختلفة لتوصيل الخدمة التعليمية، توفير موارد تعليم ملائمة، تقدم وانجازات الطلبة، التغذية المرتدة لأرباب العمل والمؤسسات الأخرى، مشاركة الطلبة في نشاطات وعمليات ضمان الجودة.
- **تقييم الطلبة:** فهذا الاجراء يوفر المعلومات الأساسية للمؤسسات عن مدى فاعلية التعليم.
- **ضمان جودة أعضاء هيئة التدريس:** من حيث ارتقاءهم الأكاديمي وتمكينهم من فرص الارتقاء بمستوياتهم العلمية والمعرفية وامتلاكهم للمهارات اللازمة للتدريس والتقويم وتقدمهم في البحث العلمية والنشر والمؤتمرات والندوات والورش، والمشاركة الفاعلة في خدمة المجتمع.
- **الموارد التعليمية ودعم الطلبة:** يجب أن تضمن مؤسسات التعليم العالي أن الموارد المتوفرة لديها لخدمة الطلبة كافية وملائمة لكل برنامج معروض، ويعتمد الطلبة على عدة موارد تساعدهم في التعليم والتعلم، من حيث الأجهزة والمكتبات والتجهيزات والاتصالات والدعم والإرشاد الأكاديمي والنفسي وغير ذلك.
- **نظام المعلومات:** حيث من الضروري أن تكون هناك وسائل لجمع وتحليل المعلومات حول نشاط المؤسسة، حتى تعرف التقدم الحسن ونقاط القوة والضعف وما يحتاج إلى اهتمام أكثر، أو نتائج ممارسات جديدة.
- **الاعلام:** يفترض ان تنشر المؤسسات المعلومات وكل المستجدات حول برامجها وتخصصاتها وفعاليتها واسهاماتها وانشطتها وخدماتها لتكتمل وظيفتها امام المجتمع.

مكونات نظام المعلومات لإدارة ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي: أشار كلاً من Kahveci.T, Uugun.O, Yurtsever.U, Ilyas.S. (2012: 165) إلى أن نظام المعلومات الاستراتيجية المصمم لإدارة ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي يتكون من ثلاثة مكونات رئيسية مترابطة مع بعضها البعض وهي:

- **وحدة الإدارة الاستراتيجية:** وتهدف إلى ضبط المؤسسة فيما يتعلق بالبيئة الخارجية على الرغم من أن التغيير البيئي أمر لا مفر منه، الا أنه سيؤثر دائماً على المؤسسات في نهاية المطاف، ونظراً للتشريعات، فضلاً عن الضغوط الخارجية مثل الاتجاهات الاقتصادية والاجتماعية والدولية، فإن عملية الإدارة الاستراتيجية هي نقطة محورية للإدارة الناجحة لمؤسسات التعليم العالي.
- **وحدة إدارة العمليات:** في هذه الإدارة يتم تحديد المسؤول عن العمليات ومدخلاتها والعمليات الفرعية والتفاعلات مع العمليات الأخرى ومؤشرات الأداء والمخرجات وتتمثل في: عملية التعليم والتدريب – عملية البحث العلمي والتطوير – عملية تقديم الخدمة

– عملية الإدارة والدعم – العملية الإدارية. ومن ثم سيؤثر التحسين المستمر للعمليات بشكل إيجابي على تحقيق الأهداف المحددة في الإدارة الاستراتيجية.

- **وحدة القياس والرصد:** تصمم هذه الوحدة لقياس ومراقبة تحقيق الأهداف الاستراتيجية والغايات والأهداف الفرعية والأنشطة والمشاريع المحددة في وحدة الإدارة الاستراتيجية، كما تقوم هذه الوحدة بمراقبة الإنجاز للعمليات المحددة في وحدة إدارة العمليات بناءً على مؤشرات الأداء وأدوات القياس والتقويم، وكذلك اعداد التقارير التفصيلية للفترات الزمنية المطلوبة للتنفيذ وتحليل التقارير والاحصائيات لتحليل مدى الإنجاز في تحقيق الأهداف وتسهيل مراقبة أداء المؤسسة.

الخلاصة:

يركز نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي على الاتي:

- المبادئ الأساسية: والمتمثلة في جميع العمليات والقرارات المتعلقة بضمان الجودة واضحة وسهلة الفهم لجميع الأطراف المعنية – تقع مسؤولية ضمان الجودة على عاتق جميع منسوبي المؤسسة إدارة وأعضاء هيئة تدريس وطلبة – يكون نظام ضمان الجودة ديناميكياً ومتطوراً للتكيف مع التغيرات في بيئة التعليم العالي – المشاركة والتعاون بين جميع منسوبي المؤسسة – إجراء التقييم الذاتي لمعرفة جوانب القوة والضعف في أنظمة التعليم والبحث والخدمات.
- مكونات رئيسية: يتكون نظام ضمان الجودة من عناصر أساسية هي: معايير الجودة – التقييم الذاتي والرقابة الداخلية – التقييم الخارجي – جمع البيانات والتحليل – التغذية الراجعة والتحسين المستمر – اشراك الأطراف المعنية –التطوير والتدريب والمهني – التوثيق والمراجعة.
- الفوائد: يمكن الاستفادة من نظام ضمان الجودة في: تحسين جودة مخرجات التعليم والبحث العلمي وتلبية احتياجات المجتمع – زيادة الثقة في المؤسسة من قبل الطلبة وأولياء الأمور والمجتمع –تحسين الميزة التنافسية والسمعة الأكاديمية المحلية والدولية.
- التحديات: لتطبيق نظام ضمان الجودة ينبغي الاخذ بعين الاعتبار عدد من التحديات وهي: التمويل في تكلفة تنفيذ نظام ضمان الجودة – المقاومة للتغيير من قبل بعض منسوبي المؤسسة – نقص التدريب وقلة الخبراء.

وعليه فإن نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي يهدف إلى تحقيق تحسين مستمر وضمان توفير بيئة تعليمية متميزة تسهم في اعداد كوادر مؤهلة لسوق العمل والمجتمع.

الاستنتاجات:

١. يعد القياس والتقويم عنصراً اساسياً في نظام ضمان الجودة إذ أن قياس الأداء وتقويمه هما العمليات الرئيسيات اللتان تضمنان تحقيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي ويمكن سرد عدد من النقاط التي تؤكد ذلك كالتالي:

- يساعد القياس والتقويم في تحديد أهداف نظام ضمان الجودة بحيث تكون واضحة وقابلة للقياس، ومدى تحققها.
- جمع البيانات في نظام ضمان الجودة يتم من خلال مختلف الأدوات والأساليب والمقاييس والاستبانات التي يتم اعدادها بناءً على خصائص القياس الجيد والتي يمكن استخدام تلك الأدوات في تشخيص نقاط القوة والضعف في المؤسسة.

- تحليل البيانات لتلك الأدوات يعتمد بشكل أساسي على أسس القياس والتقويم من أجل التعرف على تحقق أهداف نظام ضمان الجودة وبالتالي استخدام النتائج في وضع خطط التحسين والتطوير للتعليم والتعلم والبحث العلمي والخدمات.
- نظام ضمان الجودة ليس عملية ثابتة بل عملية مستمرة وبالتالي ضرورة التقييم المستمر للبرامج بشكل دوري لتحديد مدى التحسن والمواكبة للتطور.
- للقياس والتقويم دور مهم في تحسين جودة التعليم إذا أن نتائج عملية القياس والتقويم تساهم في تحديد جوانب القوة والضعف في البرامج التعليمية وتطوير وتنفيذ ومتابعة خطط التحسين للبرامج ورفع مستوى أداء أعضاء هيئة التدريس والطلبة.
- من الأدوات المستخدمة في نظام ضمان الجودة والتي تعتمد بشكل أساسي في بنائها على القياس والتقويم ما يلي: مقاييس التقييم الذاتي – تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس – تقييم الاختبارات – تقييم التدريب – تقييم الخدمات – تقييم مرافق التعليم والبنية التحتية – تقييم البرامج التعليمية....الخ.
- هناك علاقة تكاملية بين نظام ضمان الجودة والقياس والتقويم تتمثل في: التغذية الراجعة: حيث يعتمد نظام ضمان الجودة بشكل كبير على نتائج القياس والتقويم لتحديد مستوى توافق الأداء مع المعايير الموضوعية. وكذلك تحسين الأداء ودقة التقييم والتقييم الشامل.
- القياس والتقويم بأدواته وفلسفته المتكاملة يعد اساساً مهما لنظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي وذلك من اللحظات الأولى المتمثلة في تحديد الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة ومتضمناً مكونات النظام التعليمي بالمؤسسة ومستمراً مع كل مراحل الأداء للمؤسسة. كما يعد الأساس في اصدار الحكم النهائي لأداء المؤسسة والذي من خلاله يمكن الاسترشاد به في اتخاذ القرارات المتنوعة والمناسبة من حيث التطوير والاستمرار والتحديث والتنويع والارتقاء والتحسين والتغيير والجودة.
- أي نظام لابد أن يكون سلطة تعتمد على القوانين والمبادئ ومجموعة من المقاييس التي تخضع لها المؤسسة حتى تستقيم في اداءها بشكل مرتب يعكس جودتها وتميزها، وبالتالي فإن مجموعة المقاييس وطريقة التحقق وتقييم الأداء هي جوهر القياس والتقويم.

٢. أدوات القياس والتقويم المستخدمة في تقييم جودة مؤسسات التعليم العالي لابد من تنوعها بما يتناسب مع هدف استخدامها.

٣. لا يوجد مراكز متخصصة للقياس والتقويم في الجامعات الحكومية والخاصة. بالرغم من أهميته لتطوير ومراقبة وتقويم مخرجات التعليم بشكل عام.

٤. تنوع وجهات النظر في قياس الجودة في مؤسسات التعليم العالي وعليه يرى الباحث أن قياس الجودة في مؤسسات التعليم العالي ينبغي ألا يقتصر على الخبراء بل ينبغي اشراك كافة المستفيدين من مؤسسات التعليم العالي سواء جهات حكومية أو خاصة أو قيادات أو أعضاء هيئة التدريس أو موظفين اداريين أو طلبة أو اوليات أمور أو مستثمرين في سوق العمل.....الخ. وذلك لكل من المدخلات والعمليات والمخرجات.

٥. نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي يحقق الميزة الأكاديمية والتنافسية بين المؤسسات.

المقترحات:

- ❖ وضع الأهداف العامة والتفصيلية للمؤسسات بوضوح وشمول وتجديد وانفتاح ومواكبة ومرونة وواقعية قادرة على تحديد المسار وتوجيه الجهود وتقدير الإمكانات وإدارة العمليات، وقادرة على المنافسة والتميز والريادة وتلبي احتياجات الطلبة والمجتمع، لان التقويم يعتمد اساساً على مدى تحقق الأهداف.
- ❖ الاستفادة من التجارب والخبرات الدولية عند انشاء وتأسيس آليات تقويم الأداء في مؤسسات التعليم العالي، والاستفادة من المقاييس والمؤشرات والمعايير الناتجة والمستخدمة عن تلك التجارب مع مراعات الخصوصية لمجتمعنا اليمني.
- ❖ استحداث مركز متخصص للقياس والتقويم مرتبطة بالوزارة أو مجلس الاعتماد الأكاديمي وفي مراكز التطوير وضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعات على أن يتم استيعاب المتخصصين في القياس والتقويم فيها وفي كل الأنشطة والمشروعات المتعلقة بالقياس والتقويم، لتحقيق الموضوعية والواقعية والاستفادة القصوى من الجهود التي تبذل ومنع الهدر.
- ❖ إعادة النظر في الأدوات المستخدمة في تقييم معايير الاعتماد الأكاديمي من حيث محتواها وشمولها وأهميتها وجدواها ومتطلباتها وأولوياتها وكل ما يتعلق بها.
- ❖ ينبغي شمول التقويم لجميع جوانب العملية التعليمية واستمراريته.

التوصيات:

ومن خلال ما سبق يوصي الباحث بالآتي:

- إعداد دراسة لتحليل خصائص أدوات القياس والتقويم المستخدمة في تقويم معايير الاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي بالجمهورية ا ليمنية.
- توفير أدوات القياس والتقويم الشاملة والموضوعية لتحقيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بالجمهورية اليمنية.
- تعديل البرامج التعليمية بناءً على نتائج التقويم لتوفر فرص التنمية والتطوير.

المراجع:

١. أبو حطب، فؤاد واخرون (٢٠٠٨) *التقويم النفسي*، الطبعة الرابعة، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة.

٢. أبو شعيرة، خالد واخرون (٢٠١٠) معيقات تطبيق استراتيجية منظومة التقويم الواقعي على تلاميذ الصفوف الأربعة الأولى من مرحلة التعليم الأساسي في محافظة الزرقاء، *مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الانسانية)، مجلد ٢٤، عدد ٣، ص ص ٧٥٣-٧٩٧*

٣. أبو علام، رجاء محمود. (٢٠٠٥م). *تقويم التعلم*، عمان، الأردن: دار المسيرة.

٤. بن حميدة، هشام؛ وعرابي، محفوظ. (٢٠١٥). أساليب ضمان الجودة في أداء مؤسسات التعليم العالي، ورقة بحث مقدمة *لمؤتمر تكنولوجيا وتقنيات التعليم والتعلم الالكتروني*، جامعة الزرقاء، الأردن.

٥. تواتي، خديجة؛ وطيب، سعيدة. (٢٠٢٢). دور التقويم الذاتي لبرامج مؤسسات التعليم العالي في ضمان الجودة – مؤسسات التعليم العالي السعودية نموذجاً، *المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، العدد (١)، المجلد (٧)، ص ص ٤٠١ – ٤٢٣.*

٦. الحكمي، علي بن صديق. (١٤٢٨). التقويم التربوي وضمان الجودة في التعليم، ورقة مقدمة للقاء السنوي الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية.

٧. خولة، عناب. (٢٠١٥). أساليب التقويم التربوي وعلاقتها بالتحصيل الدراسي لدى تلاميذ المرحلة الابتدائية من وجهة نظر الأساتذة، *رسالة ماجستير منشورة*، جامعة العربية بن مهيدي – ام البواقي –، الجزائر.

٨. رقاد، صليحة. (٢٠١٤). تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته، *رسالة ماجستير منشورة* – جامعة سطيف١، الجزائر.

٩. الطراونة، محمد حسن. (٢٠١١). نموذج مقترح لمعايير ضمان جودة التقويم الحقيقي للطلبة في مناهج التعليم العالي، *بحث مقدم للمؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي*، جامعة الزرقاء الخاصة، الأردن.

١٠. العتل، اماني عيد فلاح. (٢٠١٧). تطوير نظم ضمان الجودة والاعتماد بالتعليم الجامعي بدولة الكويت في ضوء خبرة إنجلترا، *مجلة كلية التربية – جامعة الازهر، العدد (١٧٥ الجزء الاول)، ص ص ٤٨١ -٥٢٠.*

١١. العجرش، حيدر حاتم فالح. (٢٠١٤). *التقييم والتقويم وضمان الجودة في التعليم العالي*، كلية التربية الأساسية – جامعة بابل.

١٢. العجيلي، صباح حسين (٢٠٠٨م). *مدخل إلى القياس والتقويم التربوي*، صنعاء، اليمن: مركز التربية للطباعة.

١٣. علام، صلاح الدين محمود. (٢٠٠٢م). *القياس والتقويم التربوي والنفسي أساسياته وتطبيقاته وتوجيهاته المعاصرة*، ط١، القاهرة: دار الفكر العربي.

١٤. عيسوي، عبد الرحمن محمد. (1999م). *القياس والتجريب في التربية وعلم النفس*، الاسكندرية، مصر: دار المعرفة الجامعية.

١٥. العولقي، عبد الله احمد. (٢٠١٨). العلاقة بين تطبيق نظام ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي وتحسين مستوى رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية في جامعة اب اليمنية، *المجلة الدولية لضمان الجودة، العدد٢ ، المجلد الأول، ص ص ١١٨ – ١٣٢.*

١٦. غانية، نذير واخرون. (٢٠١٨). آليات ومداخل تطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي – عرض للتجربة البريطانية كنموذج رائد، الملتقى الدولي حول: الجامعة والانفتاح على المحيط الخارجي الانتظارات والرهانات، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي –جامعة ٠٨ ماي ١٩٤٥ قالمة – الجزائر.

١٧. فتيحة، بن علال ونجاة، لطرش. (٢٠١٦). التقويم التربوي ودوره في العملية التعلمية – اللغة العربية في السنة الثانية أنموذجا – رسالة ماجستير منشورة، المركز الجامعي بلحاج بوشعيب–عين تموشنت–معهد الآداب واللغات، الجزائر.

١٨. كيلانو، طلال فرج. (٢٠١٢): الاستخدام الأمثل لوسائل القياس والتقويم ودورهما في ضمان جودة مخرجات التعليم الجامعي، *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد ٩، المجلد ٥، ص٢١ – ٦٥.*

١٩. المجاهد، سالم امحمد. (٢٠١٣). نحو رؤية جديدة لإصلاح القياس نظام القياس والتقويم التعليمي في ليبيا، قسم التربية وعلم النفس-كلية الآداب-جامعة طرابلس. *المجلة الجامعة – العدد الخامس عشر – المجلد الثاني ص ص ٢٣٢-٢٦٠*

٢٠. ملحم، سامي. (٢٠٠٠). *القياس والتقويم في التربية وعلم النفس*، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

٢١. ناجي، حازم يحيى رزق؛ والحدأ، حليمة علي صالح. (٢٠٢٢). دور القياس والتقويم في تحسين جودة التعليم، *دراسات عربية في التربية وعلم النفس، العدد ١٤٤، ج١، ص ص ١٤١ – ١٦٠.*

٢٢. نمور، نوال. (٢٠١٢). كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي، *رسالة ماجستير منشورة* – جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.

٢٣. المعايير القومية الاكاديمية المرجعية – قطاع كليات الاثار. (٢٠١٨). الإصدار الأول، رئاسة مجلس الوزراء الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، مصر.

٢٤. يعقوب، المسوس. (٢٠١٦). التقويم كمدخل لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، *مجلة التنمية البشرية، العدد (٦)، ص ص ٤٦-٥٩.*

٢٥. *دليل نظام الجودة والاعتماد الاكاديمي. (٢٠٢٢) مجلس الاعتماد الاكاديمي وضمان جودة التعليم العالي، اليمن، صنعاء.*

*26.*Kahveci.T, Uugun.O, Yurtsever.U, Ilyas.S. (2012). Quality assurance in higher education institutions using strategic information systems, International conference on new horizons in education, *Procedia – Social and Behavioral Sciences 55, 161-167.*

27. Kayyali, M. (2023). An Overview of Quality Assurance in Higher Education: Concepts and Frameworks. *International Journal of Management, Sciences, Innovation, and Technology, Vol.4, Issue.2, pp. 01-04.*

*28.*Sreeramana.A, (2015). Internal Quality Assurance cell and its contribution to quality improvement in higher education institutions: A Case of SIMS, GE-*INTERNATIONAL journal of management research, V.3, issue 5 pp70-83*