

معايير الجودة الشاملة في الجامعات العربية

اعداد

الاستاذة الدكتورة سوسن شاكر الجلبي / جامعة بغداد

بحث مقدم الى

مؤتمر جامعة اليرموك

(العلوم التربوية والنفسية تجديديات وتطبيقات مستقبلية)

المنعقد للمدة من 22-24/ تشرين الثاني / 2005

الفصل الاول

اهمية الدراسة والحاجة اليها :

من المهم لأية أمة تخطط لمستقبلها او تعمل على تحقيق أهدافها وفق منظور علمي مستقبلي ، ان تفهم الحاضر بأفق شامل يعي إبعاد التغيير كافة ، لان المستقبل سيكون مختلفا اختلافا كبيرا عما هو عليه في الوقت الحاضر ، ولكي يتحقق ذلك فإن أولى الخطوات العملية تتمثل في الاهتمام بالتعليم العالي باعتباره العامل الاستراتيجي الهام الذي يقوم بتأكيد هوية أي مجتمع والحفاظ على مستقبله من خلال اعداد القوى العاملة المؤهلة والقادرة على التعامل مع ذلك المستقبل وخوض غماره باعتباره هدف التنمية واداتها .

ويظل التعليم العالي عنصرا اساسيا في بناء الامم وتحقيق اهدافها وطموحها نحو التقدم والنماء ، كما يظل ايضا مصدرا رئيسا لبناء الثروة البشرية واعدادها وتاهيلها لمواجهة التحديات الحضارية والثقافية وسد احتياجات سوق العمل من الكوادر المؤهلة المتخصصة في شتى المجالات .

وتزداد قناعة المخططين يوما بعد يوم باهمية التعليم العالي الجيد وحيويته للفرد والمجتمع فالتعليم العالي يعد الافراد ليكونوا عناصر منتجة اذ يساعدهم على زيادة مستوى الانتاجية المستقبلية وتحسين مستوى الاداء عن طريق تطوير مهاراتهم المختلفة كما يؤدي التعليم العالي ممثلا بالجامعات والكليات دورا مهما في تحريك عملية التنمية ويسهم بفاعلية في اثراء المعرفة من خلال مراكز البحوث العلمية التطبيقية (وزارة التعليم العالي ، ص 10- 11)

وجامعات اليوم لم تعد مجرد مكان لتلقي العلم وانما غدت مصنعا للرجال والنساء ولقادة الفكر والسياسة والادب ولكل الذين يمكن ان يشاركوا في خدمة المجتمع كما انها تعد المعلمين والباحثين والكوادر العليا في مجالات العمل المختلفة ، وتوظف استقلالها الذاتي في خدمة الحوار والنقاش الذي يتناول المسائل الاخلاقية والعملية التي تواجه مجتمع المستقبل (المنظمة الاسلامية ، ص 1) . واتسع دور الجامعات ليشمل استيعاب الثقافة ونشرها بتبادل المعرفة واستخدامها في تنمية المجتمع وتنشيط مؤسساته الاقتصادية والاجتماعية بما تخرجه من كفاءة قادرة على تطوير وسائل العمل والانتاج .

ورغم اهمية الجامعات في دفع مسيرة التنمية الاقتصادية والاجتماعية ودورها في تحديث المجتمعات وتطويرها الا ان العديد من الدراسات تشير الى ان التعليم العالي لم يصل الى المستوى المطلوب الذي يكون فيه مؤشرا و متفاعلا مع التطلعات التنموية في المجالات كافة .

اذ يشير واقع الحال الى ان التعليم العالي فشلت في انتاج نوع الخريجين المطلوبين لتحديات عالم العمل كما ان زيادة الالتحاق بمؤسسات التعليم العالي مع تدني الجودة والموارد ادى الى انخفاض مستوى السمعة العلمية للعديد من الجامعات العربية . وانخفضت الثقة لمعظم الجامعات العربية نتيجة بطالة الخريجين وهجرة العقول والتحيز الشديد للعلوم الاجتماعية ، وعدم التوازن بين فئات الخريجين الذين يصلون الى سوق العمل وادى هذا الى عدم الرضا عما تقدمه هذه المؤسسات (المنظمة الاسلامية ، ص 1) .

ويقول astin 1985 ان السمعة والجودة التعليمية اليوم تتحدد دائما على اساس المخرجات ويميل ترتيب المؤسسات الممتازة وفقا لانخفاض معدلات الرسوب والمستويات العالية لنجاح الخريجين والتحاقهم ببرامج الدراسات العليا ونجاحهم الوظيفي . (Harvey & Brows 1993)

اما saunders 1992 الذي يعد احد المدافعين عن ادارة الجودة الشاملة فقد اشار بان الجودة هي مطابقة تخصيص الرسالة وتحقيق الهدف وتنوع نمط المؤسسة واستجابتها لتغير القيم والاحتياجات الاجتماعية . وترتبط الجودة بالتوسع في الالتحاق ويمكن قياس جودة ادائها بروية اوسع للمخرجات ويمدى مساهمة خريجها في المجتمع (سليمان ، ص 5) (Green,1998)

ومما تقدم نجد ان مفهوم الجودة الشاملة اكتسب اهتماما متزايدا على كافة المستويات الادارية والتربوية والتعليمية . ووجدت في كثير من الدول مؤسسات ومراكز خاصة بالجودة تهدف الى مساندة النظام التعليمي من خلال اصدار معايير الجودة وتطبيقها في مؤسسات التعليم ومتابعة نتائجها في فترات متعاقبة . ففي بريطانيا على سبيل المثال هناك مكتب خاص بالمعايير التربوية office for standards in education ويقوم المكتب بالتفتيش على عينة مختارة من المدارس البريطانية لمقارنة تحصيل الطلبة وتقويم كفاءة التدريس وسلوك المعلمين والطلاب وغير ذلك . (الرشيدى ، ص3) (Robinson B .1994) . وعقد في ديسمبر 1989 المؤتمر القومي لاستخدام وتطوير مؤسسات الجودة التربوية في الولايات المتحدة الامريكية / جامعة كاليفورنيا، وتركزت موضوعات المؤتمر على تحديد مؤشرات الجودة القومية في التعليم وضم المؤتمر مجموعة من صانعي القرار والممارسين للمهنة والباحثين . (Clair , 1997)

وفي المؤتمر الثامن للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي الذي عقد في القاهرة 24-27 ديسمبر 2001 تحت شعار الجودة النوعية للتعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي لمواجهة التحديات المستقبلية اتخذ المؤتمر العديد من التوصيات ومن اهمها دعوة الدول العربية الى وضع معايير عربية للجودة والامتياز الاكاديمي وانشاء هيئات وطنية ومجالس لضبط وضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي ودعوة المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم بالتعاون مع اتحاد الجامعات العربية الى انشاء نظام عربي لتقويم الاداء وضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي وتحديد متطلبات تطبيقه (المؤتمر الثامن للتعليم العالي ، ص7)

و في اجتماع خبراء تقييم واعتماد مؤسسات التعليم الذي نظمه اليونسكو بالتعاون مع وزارة التعليم العالي في سلطنة عمان 2001 اقرت العديد من التوصيات التي تتعلق بالنهوض بالجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي . (Doyle & prmente 1993)

ومن هنا تبرز الحاجة الى ضرورة تحقيق الجودة الشاملة في اداء الجامعات العربية

اهداف البحث :

يهدف البحث التعرف على مايتي :

1. ماهي الادوار التي تقع على عاتق الجامعات العربية لتحقيق الجودة الشاملة ؟
2. مامؤشرات الجودة الشاملة التي ينبغي توافرها في الجامعات العربية في ضوء تجارب الدول المتقدمة في هذا المجال ؟.

حدود البحث :

تحدد الدراسة الحالية باجراء تحليل لتجارب بعض الدول المتقدمة والعربية المطبقة للجودة الشاملة وتحديد المؤشرات المطبقة فيها من اجل استنباط المؤشرات التي تتواءم وطبيعة الجامعات العربية.

تحديد المصطلحات:

هناك مجموعة من المصطلحات والمفاهيم المرتبطة بعنوان هذه الدراسة او موضوعها يمكن تحديدها في الاتي:

اولا: الجودة :

وعرفها كل من :

أ. ف. كروسبي crosby
وتعني مطابقة المتطلبات . conformance to requirement

ب. ج. جوران juran
ملائمة الاستخدام fitness for use

ج. أ. فيجينباوم feigenbaum
ملاقة وتحقيق توقعات العملاء . meeting customer expectations .
د. أ. ديمينج deming

انها الوفاء بحاجات المستفيد حاليا ومستقبلا و تخفيض الاختلافات reduction in variation
والجودة المحسنة تؤدي لتكلفة مخفضة حيث تقل الاخطاء والاعمال التي يتكرر اداؤها ويقل
التاخير ويحسن استخدام الوقت والموارد والنتيجة انتاجية اعلى ورضا الطلاب والمستفيدين .
(العمري ، 2002) (مصطفى وآخرون ، ص 27)
هـ . اما ايشكاوا فيعرف الجودة بانه (المنتج الجيد هو المنتج الاكثر اقتصادية والاكثر فائدة
ومايرضي المستفيد دوما)

وتؤكد هذه التعريفات جميعا على اهمية رضا المستفيد وعلى استمرارية محاولات تحسين المنتج
(مصطفى وآخرون ، ص 27)

ثالثا : الجودة في التعليم :

- وتعني هي جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين في مجال التعليم لرفع وتحسين وحدة
المنتج التعليمي وبما يتناسب مع رغبات المستفيد ومع قدرات وسمات وخصائص وحدة
المنتج التعليمي .
- او هي مجمل السمات والخصائص التي تتعلق بالخدمة التعليمية وهي التي تستطيع ان تفي
باحياجات الطلاب . (مصطفى وآخرون ، ص 27) .

رابعا : ادارة الجودة الشاملة :

وهي نمط اداري جديد ويمثل مدخلا لتطوير شامل للمجالات كافة ومراحل الاداء ويشكل مسؤولية
تضامنية للادارة العليا وكافة الادارات والاقسام وفرق العمل والافراد ويشمل كافة مراحل ومجالات
التشغيل منذ التعامل مع المورد ومرورا بعمليات التشغيل وحتى التعامل مع المستفيد النهائي)
مصطفى وآخرون ، ص 11) .

الفصل الثاني

دور الجامعات العربية في تحقيق الجودة الشاملة في ادائها

تزايد الاهتمام بنظام الجودة بشكل مفاجيء في منتصف السبعينات من القرن العشرين للعديد من
العوامل التي فرضتها هذه الفترة ومن اهمها التغيرات الاقتصادية المصاحبة للانفجار العلمي
والتكنولوجي والتوسع في التعليم وزيادة الاقبال عليه في جميع المراحل بما في ذلك التعليم
الجامعي والعالي والضغوط الاجتماعية الجديدة التي فرضتها ظروف العصر من زيادة وسائل
الاتصال والانفجار المعرفي وزيادة الرغبة الاكاديمية على المستوى العالمي في تنمية المعارف
الجديدة عن الجودة على المستوى النظري والعملية . (زيدان ، ص 5-6)

ويشغل التعليم العالي اهتماما كبيرا من قبل الحكومات والمؤسسات والافراد نظرا لاهميته في رسم
المسارات المستقبلية للدول والمجتمعات وازدادت اهميته في ظل ماتطرحة العولمة من مفاهيم
وتطبيقات تعززها التطورات المتسارعة لانظمة الاتصال والمعلوماتية . ولقد نجم عن ذلك تحولات
محورية باتجاه التكيف مع مايسمى بمجتمع المعلومات والنظام العالمي وانتقل التنافس الذي
تشهده الاسواق العالمية بين الشركات الى مؤسسات التعليم العالي تنافس من نوع جديد محوره
الابداع والتطوير كوسيلة للحصول على اعلى المردودات المادية .

ان مثل هذا التحول في طبيعة المنافسة بين مؤسسات التعليم العالي يحتم على اية جامعة ترغب
التنافس عالميا اعادة التفكير في استراتيجياتها ونظمها بل وفي فلسفاتها وكل ما من شأنه التأثير

على قدراتها لتمكنها من الدخول الى المنافسة العالمية . وهي بذلك امام مهام جديدة تتخذ ثلاثة محاور :

الاول : يتركز على تقويم لذاتها لتحديد قدراتها التنافسية

الثاني : تقويم المنافسين لتحديد امكاناتهم وقدراتهم

الثالث : تحديد سلسلة الانشطة والممارسات التي ينبغي العمل بها على وفق تحليل المحورين الاول والثاني لكي تدخل المنافسة وتتمكن من البقاء والنمو . (المنتدى الفكري ، ص 1)
وتتمكن الجامعات العربية من تحقيق الجودة الشاملة في ادائها من خلال :

1. توضيح الرسالة والقيم والاهداف : ان الجامعة التي تبحث عن الجودة ينبغي ان تكون واضحة في اهدافها ورسالتها ويجب ان يعرف اعضاء هيئة التدريس ورجال الادارة العاملين ومجلس الجامعة او الكلية لماذا الجودة وماهي الاولويات التي ستكون سائدة لفترة من الوقت . ان تحديد اهداف المؤسسة تعد المظلة الاساسية للتخطيط الاستراتيجي الذي تمارسه الادارة العليا في اية مؤسسة خاصة ويمكن ان تكون في شكل مجموعة من الاهداف وتتضمن : التحسين المتواصل في جودة المخرجات ، المرونة الواسعة في تعديل اتجاهات الخطة وتخفيض التكاليف من خلال تحسين النوعية مما يتطلب من المؤسسات الجامعية السعي الى تغيير الجذري في فلسفتها الادارية والقيادية . (الامارة ، ص 1-4)

2. التعزيز او منح القوة لمجلس الجامعة : ان كل الاعضاء المساهمين في مجلس الجامعة يجب ان يتدخلوا في صنع قراراتها وحل مشكلاتها وتخطيط انشطتها اذا كان عليهم تحقيق الجودة

3. تطوير الموارد البشرية والتنظيمية : ان الجامعات التي تطبق الجودة الشاملة لابد ان تتبعه ببرنامج تطويري لتحسين جودة الموارد البشرية والتنظيمية داخلها . فالبرنامج التطويري يدخل معارف ومهارات واتجاهات جديدة ويوسع المهارات والمعارف الموجودة بالفعل . ويجب ربط نظام المكافآت والترقي في الوظائف في هذه المؤسسات بتطبيق هذه المعارف والمهارات والاتجاهات من خلال التفكير الناقد .

4. تقويم البيئة الداخلية والخارجية : ان المؤسسة التي تبحث عن الجودة يجب ان تجمع كل المعلومات الكمية والنوعية عن عملياتها الداخلية الخاصة بها وكذلك عن البيئة المتغيرة التي تقع فيها والمراجعة المستمرة للبرامج التدريسية وتشخيص العوامل التي تؤثر في تحديد الخطة وتقويم مواقع الجامعات بالمقارنة مع الجامعات الاخرى .

5. التغذية الراجعة للاداء : ان الجامعات التي تطبق الجودة الشاملة يجب ان تقدم قنوات اتصال تسمح وتشجع الانتشار السريع للمعلومات الصادقة والمفيدة عن الاداء القديم والحديث لوحدات البرنامج بحيث تصنع قراراتها عند اعلى نقطة تدفق للمعلومات (سليمان ، ص 4) (Evans , 1993)

6. تطوير المناهج الدراسية والبرامج من حيث المستوى والمحتوى والطرائق والاساليب والسعي الى ارتباطها بالبيئة والقيم والمبادئ والاتجاهات والافكار النابعة من اصالة الامة العربية الاسلامية بما يمكنها من تنمية واثراء وتطوير شخصية الطالب الجامعي .

7. تحويل الاستاذ الجامعي من مقدم محتوى الى مساعد للتعلم من خلال ادخال الطلبة في الحوار الناقد وتطوير خبراتهم ومهاراتهم وزيادة وعيهم حول الاراء النظرية المختلفة وتسهيل الوصول الى المصادر المتخصصة واتاحة الفرص امام اعضاء الهيئات التدريسية في المساهمة في خدمة المجتمع والنمو المهني في مجال التخصص وتوفير الفرص التدريبية والارتقاء بمستوى الانتاج الفكري من حيث العمق والابداع والاصالة والتالف مع الزملاء في شبكات عمل غير رسمية والمناقشات التي تتخطى الحواجز لتبادل الاراء والمشاركة في الاهتمامات ، والاتصال

باصحاب الاعمال الذي يساعد التدريسيين على ادراك الصلة الوثيقة بين عالم العمل ومقرراتهم واطهار الصفات والمهارات التي ينميها لطلابهم حتى يقدم لهم اصحاب الاعمال فرص وانشطة ومصادر لتدعيم قدرتهم وبما يعزز الهوية العربية واصالتها . (سليمان ، ص 12) .

8. استخدام الاموال لتشجيع دخول البرامج الجديدة والانشطة لتحقيق القدرة والجودة في التعلم وتخصيص الاموال لتطوير البنية الاساسية لمصدر التعلم مثل نظم تكنولوجيا المعلومات والتعلم بمساعدة الكمبيوتر والمكتبات والروابط الخارجية والمواد الدراسية التي تعمل على تقليل اعتماد الطلبة على التدريسيين وتوسيع مدى الخبرة المتاحة لهم واعدادهم لعلم التكنولوجيا المتزايد (سليمان ، ص 15) .

اما مبادئ الجودة الشاملة في التعليم الجامعي فتتمثل ب:

1. تحقيق رضا المستفيدين خلال :
 - التعرف على المستفيدين واحتياجاته.
 - ترجمة الاحتياجات الى معايير جودة للمخرجات .
 - تصميم العمليات الموصلة لانتاج مخرجات تستوفي شرط المعايير المذكورة
 - تقييم الخطوات السابقة مع التدخل الفوري لتصحيح اية عيوب اوخلل يظهر في التنفيذ .
2. التقييم الذاتي وتحسين الاداء من خلال
 - التزام واشتراك الادارة العليا في تحسين الاداء
 - تكامل الاهداف الاستراتيجية لانشطة التحسين على كل المستويات
 - بناء مقاييس الاداء وانظمة التغذية الراجعة
 - الاحتفاظ بتوثيق كامل لادارة الجودة الشاملة
3. العمل الجماعي وتشكيل فرق العمل
4. الجمع المستمر للبيانات الاحصائية وتوظيفها بشكل مستمر
5. تفويض السلطات والعمل بالمشاركة
6. ايجاد بيئة تساعد على التوحد والتغيير
7. ارساء نظام للعمليات المستمرة
8. القيادة التربوية الفعالة (مصطفى واخرون ، ص 28)

اما اهم المعوقات التي تواجه تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات العربية هي :

1. الادارة العليا لا تتبنى القضية فضلا عن ضعف اقتناعها بجدوى التغيير
2. الاعتقاد بان الشعارات تحقق نتائج الجودة .
3. لاتوجد مخصصات كافية لبرنامج الجودة الشاملة
4. العلاقات غير منسجمة بين الادارات ووجود حلقة مفقودة نحو الهدف بين الادارة والعاملين حول ماذا يراد تحقيقه .
5. معايير قياس الجودة غير واضحة ومتجددة لقياس مدى التقدم والانجاز .
6. فرق او حلقات الجودة غير موجودة وفي حالة وجودها فانها تتسم بضعف وقلة نتائج عملها
7. سلسلة الجودة مقطوعة وقلة جهود التوثيق وتسجيل الاجراءات والنتائج
8. فاعلية التدريب محدودة
9. فلسفة التحسين المستمر غائبة وفقدان الثقة في البرنامج بعد فترة زمنية طويلة من بدء التنفيذ (مصطفى واخرون ، ص 46) (العمري ، ص 30)

الفصل الثالث

مامؤشرات الجودة الشاملة الشاملة التي ينبغي توافرها في الجامعات العربية في ضوء تجارب الدول المتقدمة وبعض الدول العربية

ان تحديد مؤشرات الجودة في التعليم يتطلب الرجوع الى معايير الجودة في الصناعة وامكانية تطبيقها في مجال التربية . ويحدد كثير من الافراد في حقل التعليم مصادر الجودة في المباني الجيدة والتدريسيين البارزين والقيم الخلقية العليا ونتائج الخبرات الممتازة والتخصص والتعاون مع اولياء الامور والمجتمع المحلي ومصادر اخرى عديدة منها التطبيق التكنولوجي وقوة هدف القيادة ورعاية شؤون الطلاب والتوازن الجيد للمنهج (Edward's ,p.12) . ويضيف جورج ان من العناصر المهمة في جودة التعليم هي الفصول الصغيرة والاقامة الجيدة للطلاب والتدريس الفعال . وصنفت منظمة البرت في التربية مؤشرات الجودة التربوية ب (البنية (الهيكل التعليمي) ، البيئة المحيطة ، المدخلات ، العمليات ، المسؤولية ، التمويل التربوي ، الاصلاح التربوي ، العوامل الاقتصادية والاجتماعية للاسرة ، وفعالية الادارة ، وفعالية عضو الهيئة التدريسية ، والانجاز ونتائج الاختبارات المعرفية والتحصيلية) . (زيدان ، ص 41)

واوضح سالز متطلبات المعيار البريطاني ونظيره القومي للجودة وترجمتها الى التربية فيما ياتي :

- التزام الادارات بالجودة
- سياسة القبول والاختيار
- تسجيل مدى تقدم الطالب
- تطوير المنهج والاستراتيجيات التعليمية
- اتساق اساليب التقويم
- تحديد الانجازات المتدنية والعمل على تصحيحها والتعامل مع نواحي الضعف
- استمرارية الاجراءات والفحوصات الداخلية للجودة
- تطوير وتدريب الهيئة (ويتضمن ذلك تحديد الاحتياجات التدريبية وتقويم فعالية التدريب
- المراقبة والتقويم

اما في مجال التربية فقد بدا البحث عن مؤشرات للجودة في الجامعات والكليات اثناء العقد الماضي وظهرت العديد من هذه الجهود المتنوعة في اوروبا واستراليا وامريكا الشمالية وازداد الطلب على الجودة في ادارة التعليم العالي رغم الضغوط الاقتصادية .

ولقد قامت وزارة التعليم البريطانية بتشكيل لجنة دائمة لتقييم جودة عناصر العملية التعليمية عام 1992 . كما انشئ مجلس اعلى لتقييم الجودة في مرحلة البكلوريوس في الجامعات الامريكية عام

1995 واتفقت اللجنتان في اجتماع مشترك عقد بين ممثليهم في اكتوبر 1995 في جامعة ستانفورد على المعايير الواجب اتباعها لتقويم جودة التعليم وهي :

***المنهج العلمي**

- درجة تغطية الموضوعات الاساسية
- التناسب مع قدرة استيعاب الطالب في هذه المرحلة
- الارتباط بالواقع العملي
- الالمام بالمعارف الاساسية
- اعداد الطالب لعصر العولمة

***المرجع العلمي**

- درجة المستوى العلمي والموثوقية
- شكل واسلوب اخراج المرجع العلمي
- وقت توافر المرجع العلمي
- سعر المرجع العلمي
- امتداد الاستفادة من المرجع العلمي
- اصالة المادة العلمية
- نوع الاتجاهات التي ينميها المرجع العلمي
- *اعضاء هيئة التدريس

المستوى العلمي والخلفية المعرفية

- ادراك احتياجات الطلاب
- الانتظام في العملية التعليمية
- الالتزام بالمنهج العلمي
- تقبل التغذية العكسية
- العمل على تنمية المهارات الفكرية التنافسية
- * تنمية الحس الوطني والوازع الاخلاقي
- * تنمية الاتجاه التحليلي
- * تنمية النظرة المتعمقة
- * درجة التفاعل الشخصي
- * الوعي بدور القدرة العلمية والخلفية
- * اسلوب التقييم

درجة الموضوعية والاتساق

- درجة الموثوقية والشمول
- عدم التركيز على التلقين
- التركيز على القدرة التحليلية
- التركيز على التفكير الانتقادي

***النظام الاداري**

- توافر المعلومات اللازمة لتشغيل وادارة النظام
- التوجه نحو سوق العمل
- المناخ الجيد لممارسة الانشطة الرياضية والفنية
- كفاءة وفعالية النظام الاداري
- تلقي الشكاوى والتعامل معها

*التسهيلات المادية

- تناسبها مع طبيعة العملية التعليمية
 - تنمية واشباع الناحية الجمالية (شهاب ، 4-6)
 - وفي كندا ارتبطت مطالب الجودة والامتياز في الجامعات والكليات بماياتي :
 - سياسة قبول الطلاب
 - البرامج التعليمية والتربوية
 - هيئة التدريس
 - الاداريين
 - الخدمات المعهدية المساعدة (زيدان ، ص20-23)
- ونص القانون الدولي للتعليم في الولايات المتحدة الامريكية عام 1991 على وضع تسعة مؤشرات للجودة في ولاية فلوريدا وهي :

- التقدم التربوي
 - المردود (النواتج) التربوية
 - البقاء (بقاء المتعلم في البرنامج مدة كافية لتحقيق الاهداف التربوية)
 - انتقاء الطلبة
 - البرنامج التوجيهي
 - تخطيط البرنامج وتقويمه
 - الخدمات التي تقدم للطلبة
 - المنهج والتدريس
 - تنمية هيئة التدريس
- وفي بنسلفانيا تم وضع مؤشرات الجودة من عدة محاور ويندرج تحت كل محور عدة مؤشرات وهي :

- التقدم التربوي
- تخطيط البرنامج
- المسؤولية (التسجيل الفوري للداء)
- المنهج والتدريس
- الخدمات الطلابية
- انتقاء الطلاب
- بقاء الطالب
- تنمية هيئة التدريس

التدريسيون

تنمية مهارات التعامل مع الاخرين (valerie 1998)

اما في التعليم الجامعي المصري فقد حددت دراسة زيدان (29) مؤشرا للجودة وهي :

- * انتقاء الطلاب
- * متوسطة تكلفة الطالب
- * دافعية الطلاب واستعدادهم * نسبة المتخرجين في كلية ما والتحقوا ببرامج الدراسات العليا
- * ارتباط هيكل الطلبة الجامعيين بالهيكل الاقتصادي للدولة * مستوى الخريج الجامعي
- * حجم اعضاء هيئة التدريس وكفايتهم * الكفاية التدريسية لاعضاء هيئة التدريس
- * مساهمة اعضاء هيئة التدريس في المجتمع * مستوى التدريب الاكاديمي لاعضاء هيئة التدريس

* الانتاج العلمي لاعضاء هيئة التدريس * مدى تفرغ اعضاء هيئة التدريس للعمل الجامعي

* مشاركة اعضاء هيئة التدريس في الجمعيات العلمية والمهنية * احترام اعضاء هيئة التدريس لطلابهم * جودة المناهج الدراسية * التزام القيادة العليا بالجودة * العلاقات الانسانية

* اختيار الاداريين وتدريبهم * مرونة المبنى الجامعي * مدى استفادة هيئة التدريس والطلاب من المكتبات * مدى استفادة هيئة التدريس والطلبة من المعامل * حجم الاعتمادات المالية التي تخصص لكل جامعة * ربط التخصصات المختلفة في الجامعات المصرية باحتياجات المجتمع *

ربط البحث العلمي بمشكلات المجتمع المحيط بها * التفاعل بين الجامعة بمواردها البشرية والبحثية وبين المجتمع بقطاعاته الانتاجية والخدمية * التوازن بين مقتضيات الاستقلال الجامعي وبين مقتضيات الاشراف الحكومي * مراعاة الجامعة لاحتياجات المجتمع المحيط بها (زيدان ، ص 1-2)

وفي السعودية فقد حدد المجلس السعودي للجودة مؤشرات الجودة في الاداء الجامعي بما ياتي :

الطلاب (وتشمل اختيار الطلاب ، وكثافة الفصل ، وكلفة الطالب ، والدافعية والاستعداد ، والخدمات التي توفر للطلبة ، ونسبة الرسوب والتسرب ، ومستوى الخريج ، نسبة المسجلين الى المتخرجين)

اعضاء الهيئة التدريسية (حجم التدريسيين وكفايتهم العددية ، مستوى التدريب على مستجدات المناهج مستوى الاعداد والتطوير ، المساهمة في خدمة المجتمع ، مدى الاحترام للطلبة وتقديرهم لإمكاناتهم) .

الادارة (الالتزام بمعايير الجودة ، طرق اختيار الاداريين وتدريبهم ، ممارسات العملية الادارية ، العلاقات الانسانية والروح المعنوية للعاملين ، مشاريع خدمة المجتمع ، صيانة وتطوير المباني ، التفاعل مع افراد المجتمع المحلي والاستفادة من امكانياته)

الامكانيات المادية (مرونة المباني ومراعاة الشروط الهندسية ، مدى استفادة اعضاء الهيئة التدريسية والطلبة من المكتبة والمعامل والورش وخدمات الانترنت وقواعد المعلومات واستخدام التكنولوجيا ، ومدى توافر الملاعب لممارسة الانشطة الرياضية ، وحجم المبنى وقابليته للاستيعاب ، ونصيب الطالب من مساحة المبنى وكثافة الفصل الدراسي)

المناهج الدراسية (مدى ملائمة المناهج لمتطلبات سوق العمل ولبيئة الطالب ، وقدرتها على استيعاب متغيرات العصر وتنميتها للتفكير الناقد العلمي وقدرتها في مساعدة الطلبة على حل مشاكلهم وقدرتها على تنمية روح الولاء والانتماء للوطن)

المجتمع

الاستقلالية (العمري ، 20-24)

وبناء على ماتقدم يمكن ان نستنبط اهم المؤشرات التي يمكن بموجبها قياس الجودة الشاملة للجامعات العربية وبما يضمن المحافظة على هوية واصالة الامة العربية وكما يوضحها الجدول الاتي :

ت	المؤشرات الاساسية للجودة	اهم العناصر
1.	محور الطلبة	انتقاء الطلبة
		نسبة عدد الطلبة الى هيئة التدريس
		دافعية الطلبة واستعداداتهم
		كلفة الطالب
		كثافة الطلبة للفصل الواحد
		مستوى الخريج الجامعي
		الخدمات الطلابية
		نسبة الرسوب والتسرب
		نسبة المسجلين الى المتخرجين
		ارتباط اختصاصات الطلبة بالهيكل الاقتصادي
		بقاء الطلبة في البرنامج
2.	التدريسيين	حجم اعضاء هيئة التدريس ومؤهلاتهم
		الخبرة التدريسية
		مساهمة اعضاء هيئة التدريس في المجتمع
		مستوى التدريب الاكاديمي لاعضاء هيئة التدريس
		البحوث العلمية وبراءات الاختراع
		المشاركة في الجمعيات العلمية
		التأليف والنشر
		تفرغ اعضاء هيئة التدريس للعمل الجامعي
		الانتظام في الدوام
		مدى الاحترام للطلبة وتقدير امكاناتهم واحتياجاتهم
3.	المناهج الدراسية	مدى ملائمة المناهج لمتطلبات سوق العمل
		قدرة المناهج على استيعاب متغيرات العصر
		قدرتها على تنمية التفكير الناقد العلمي
		قدرتها في مساعدة الطلبة على حل مشاكلهم
		قدرتها على تنمية روح الولاء والانتماء للوطن
		تحديد طرائق التدريس

اصالة المادة العلمية		
4. مرونة المباني ومراعاة الشروط الهندسية	الامكانيات المادية	
مدى الاستفادة من المختبرات والورش والمعامل		
توفر خدمات الانترنت وقواعد المعلومات		
استخدام التكنولوجيا في الاعمال الادارية والمكتبية		
مدى توافر الملاعب		
صيانة وتطوير المباني		
حجم المباني وقابليتها للاستيعاب		
نصيب الطالب من مساحة المبنى		
كثافة الفصل الواحد مدى استفادة هيئة التدريس		
والطلبة من المكتبات		
حجم الاعتمادات المالية المخصصة		
5. توافر المعلومات اللازمة لتشغيل وادارة النظام	النظام الاداري	
كفاءة وفعالية النظام الاداري		
تلقي الشكاوى والتعامل معها		
التزام القيادة بمعايير الجودة		
طرق اختيار الاداريين وتدريبهم		
ممارسة العملية الادارية		
العلاقات الانسانية والروح المعنوية للعاملين		
مشاريع خدمة المجتمع		
التفاعل مع افراد المجتمع المحلي والاستفادة من		
امكانياته		
6. البحث العلمي	التفاعل بين الجامعة	والمجتمع
التدريب والتطوير		
المشاريع الانتاجية والخدمية		
المكاتب الاستشارية		
مراعاة الجامعة لاحتياجات المجتمع		
اللجان العلمية والتفرغ العلمي		
7. التوازن بين مقتضيات الاستقلال الجامعي والاشراف	الاستقلال الجامعي	
الحكومي		
8. التزام الادارة الجامعية بعمليات تطوير وتحسين	المسؤولية	
نوعية مخرجاتها		
تحديد الاهداف للدراسات الاولية والعليا والبحث		
العلمي والتعليم المستمر وخدمة المجتمع		
وضع الخطط التفصيلية		
تحديد المسؤوليات والصلاحيات لرؤساء الاقسام		
وجود نظام لامتحانات	التقويم	
9. تقويم العمليات العلمية والتربوية		

تحليل اسباب الرسوب	
استمرارية اجراء الفحوصات الداخلية للجودة	

التوصيات

1. بالنظر لاهمية الجودة الشاملة للجامعات العربية نقترح انشاء مركز عربي للجودة خاص بالجامعات العربية ومنحه الصلاحيات لضبط عملية الجودة في الجامعات.
كما يتولى المركز اصدار التقارير ومنح الشهادات للجامعات العربية. ومن خلاله يمكن التعرف على مستوى اداء جامعاتنا وجودتها مقارنة بمعايير علمية محددة او مقارنة بجامعات الدول المماثلة لنا فضلا عن ان المركز سيكون بمثابة القناة الرسمية الاساسية للحكم على مستوى التعليم الجامعي بمستوياته كافة ويمكن للجهات العليا الاعتماد على نتائجه واتخاذ القرارات والتوصيات المناسبة للتطوير .
2. تشجيع الجامعات العربية في انشاء اقسام برامج الجودة الشاملة في جامعاتها تتولى وضع المؤشرات التقويمية للجامعة واعداد الدراسات الخاصة في هذا المجال .
3. اعداد الدورات التدريبية في اطار الجودة الشاملة لتدريب واعداد المتخصصين في هذا المجال

المصادر

1. شهاب واخرون ، تقييم جودة العملية التعليمية في كلية التجارة / جامعة القاهرة (الانترنت زيدان ، مراد صالح مراد مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي المصري / كلية التربية / الفيوم
3. العمري ، هاني ، منظور الجودة في قطاع التعليم (المنهجية والتطبيق) ن المجلس السعودي للجودة 2002
4. الامارة ، وسام جميل ، ادارة الجودة الشاملة والتخطيط الاستراتيجي في المؤسسات ، جريدة البيان ، دبي ، 2002
5. سليمان ، نجدة ابراهيم ، رؤية مستقبلية لتكامل الجودة والالتحاق وتحقيق جودة التعليم في التعليم العالي في ضوء تجارب بعض الدول المتقدمة / معهد الدراسات والبحوث التربوية 2002/
6. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، منظور شمولي لتوكيد جودة التعليم العالي وتبادل الشهادات في الجامعات العربية ، خطوة وحدوية في ضمان النوعية ، اعداد لجنة خاصة ، العراق .
7. المنظمة الاسلامية للتربية والعلوم والثقافة ، التعليم في الدول الاسلامية ومتطلبات التنمية الشاملة

8. المؤتمر الثامن للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي (التقرير النهائي) 2001 .

9. مصطفى ومصيلحي ، احمد سيد ومحمد ، برنامج ادارة الجودة الشاملة وتطبيقها في المجال التربوي ، الدوحة - قطر 2002 .

10. الرشيدى تقييم الجامعات ، 2002 .

1.Chafee,E.(1992). TQM for Student Outcomes Assessment. Association of Governing Board of Universities and Colleges. 34 (1), 26-30

2- Doyle, D. and Pimentel,S. (1993). A Study in Change: Transforming the Schools. Phi Delta Kappan, 74(7), 534-93.

3- Green, D. (1998).What is Quality in Higher Education? Concepts, Policy, and Practice. Society for Research in Higher Education. Open Learning press: Buckingham, UK.

4- Harvey, L. Green, D., and Burrows, A. (1993). Assessing Quality in Higher education: A transbinary research project. Assessment and Education in higher Education, 18(2), 143-148..

5- Robinson, B. (1994). Assuring Quality in Open and Distance Learning. Inf. Lockwood (ed.), materials production in open and distance learning. New York: Chapman.

6. Clair, Cay, Total Quality Management in information Services (London: Bowker Saur, 1997).

7- Evans, James R., Applied Production And Operations Management (New York: West Publishing Company, 1993).

8. edwards sallis , total quality mangement in education , kogean limited , london .

9. valerie c. brygan. Diagnostic and prescriptive instrument of quality indicators in quality higher education u.s.a. vol.4.1998.