

بحث بعنوان

مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي الفلسطيني

إعداد

د. سهيل رزق دياب

جامعة القدس المفتوحة - منطقة غزة التعليمية

ملخص الدراسة

تتناول هذه الدراسة موضوعاً نال اهتمام الكثير من التربويين والقائمين على مؤسسات التعليم بشكل عام، ومؤسسات التعليم الجامعي بشكل خاص، حيث استهدفت هذه الدراسة إلى تحديد مفهوم جودة المؤسسة التعليمية، ومن ثم تحديد معايير ومؤشرات للجودة، يمكن من خلالها الحكم على مستوى جودة المؤسسة.

وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لمناسبته لموضوع البحث وهدفه، حيث اعتمد على الأدب التربوي، لقلّة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع. وقد توصل الباحث في دراسته إلى تحليل لمعايير الجودة، ثم قام بإعداد قائمة رصد تتضمن معايير الجودة ومؤشراتها، بحيث يمكن توظيفها للحكم على جودة مؤسسات التعليم العالي، بهدف تحسينه وتجويده وتطويره، كما أوصت الدراسة وضع هذه المعايير موضع التطبيق الفعلي، والاستفادة منها في تقييم جودة المؤسسات التعليمية الفلسطينية.

Abstract

This study is dealing with a subject, which attained more interest from educational specialists. It aimed at identifying “Quality concept” of the educational institutions, and determining criteria and indicators of quality to be used in assessing the quality of the institution.

The researcher applied in this study the analytical and descriptive method, and depends on the educational literature.

The study resulted in analysing the criteria of quality and prepared checklist, which includes indicators of quality to be used functionally in evaluating the Institution’s quality.

It recommended adopting this checklist in evaluation process to improve and promote the Palestinian high education institutions.

مقدمة :

تتناول هذه الدراسة موضوعاً واسعاً نال اهتمام العاملين التربويين في الماضي والحاضر، ولا يزال في بؤرة اهتمام العديد من كبار المربين وقادة المجتمع، وهو موضوع "الجودة في التعليم الجامعي".

ولقد اهتمت الدول المتقدمة بهذا الموضوع وكانت قد وجهت العديد من هذه الدول إلى نظمها التعليمية نقداً وعدم رضا لانخفاض مستوى الجودة فيها، كما ركزت على دراسة الجوانب المرتبطة بالجودة على أثر اكتشافها انخفاض مستوى التعليم فيها، وخير دليل على ذلك ما حدث في الولايات المتحدة الأمريكية، وفرنسا وغيرها من دول العالم في الخمسينات من القرن العشرين. (عابدين، 1998:85)

وقد تزايد هذا الاهتمام بجودة التعليم الجامعي في النصف الأخير من القرن العشرين وبخاصة في عقد الثمانينات، وذلك بسبب الانفجار العلمي والتكنولوجي، وما صحبه من تغيرات اقتصادية وتوسع تعليمي، وضغوط اجتماعية جديدة على مؤسسات التعليم العالي، وزيادة الدافعية للتعليم الأكاديمي، حتى صار السعي وراء تحقيق الجودة في المؤسسات التعليمية مطلباً ضرورياً، يستلزم وضع مؤشرات ومعايير لها، يمكن استخدامها في الحكم على مستوى الجودة في هذا النمط من التعليم من أجل تحسينه وتطويره.

وحيث إن معظم مؤسساتنا التربوية لم تصل بعد إلى المستوى المطلوب من الجودة التي يطمحها القائمون على هذه المؤسسات، فإن هذه الدراسة تهدف إلى إثارة الاهتمام بموضوع الجودة، والإسهام في بناء معايير ومؤشرات لها بهدف تطوير آلية عمل يمكن من خلالها زيادة جودة مؤسسات التعليم العالي، إيماناً من الباحث أن هذه المؤسسات هي الوحدة الأساسية التي بدونها يستحيل إحداث الإصلاح التربوي المنشود.

ولما كان التوسع في التعليم وزيادة الإقبال عليه في جميع مراحلها بما في ذلك التعليم الجامعي والعالي سمة هذا العصر، فإن ذلك ما دفع التربويين للاهتمام بالجودة، وقد نجم عن هذا التوسع في نشر التعليم زيادة في الكثافة الطلابية بالجامعات، صاحبها أوجه قصور تمثلت في عدم التناسب بين أعضاء هيئة التدريس فيها وأعداد الطلبة، كما ترتب عن ذلك أشياء تقلل وتخفف من مستوى جودة التعليم في هذه المؤسسات.

وبطبيعة الحال فإن جودة التعليم في جامعاتنا الفلسطينية، لا تختلف كثيراً عن مثيلاتها في الجامعات العربية، فهي في تدهور مستمر منذ سنين طويلة وخاصة عند اتباع سياسة التوسع في قبول الطلبة في هذه الجامعات دون أن يكون هناك استعداد كاف لذلك، لا من ناحية الأماكن والمعامل، ولا من ناحية التمويل اللازم، وتحول التدريس في كثير من الكليات إلى ممارسة شكلية قليلة الجدوى لا تقوم على فعالية الطالب ودوره كباحث ومستقصي للمعرفة.

وفي مجال التربية بدأ البحث عن مؤشرات للجودة في التعليم العالي في الجامعات والكليات وذلك أثناء العقد الماضي، وظهرت العديد من الجهود المتنوعة في أوروبا وأستراليا وأمريكا الشمالية، وازداد الطلب على الجودة في إدارة التعليم العالي رغم الضغوط الاقتصادية في تلك الدول لعام 1995.

وكانت هناك محاولات عديدة محلية وعالمية، تمثلت في عقد مؤتمرات وندوات، وتكوين لجان عليا، لوضع وتحديد مؤشرات ومعايير للجودة في المؤسسات التعليمية، وذلك بهدف العمل على تحسين الجودة داخل مؤسسات التعليم العالي، وعلى سبيل المثال لا الحصر، عقدت ندوة لعمل مؤشرات ومعايير تقويم جودة مؤسسات التعليم العالي في مصر عام 1989، وسعياً نحو تطوير الأداء في هذه المؤسسات فقد أصدر المجلس الأعلى للجامعات قرارين في العام 1989، في مجال تقويم العمل الجماعي، الأول: بإنشاء لجنة عليا لتطوير الأداء الجامعي تختص بوضع معايير للأداء، والثاني: دعوة لجان القطاعات لعقد اجتماعات للكليات المتناظرة في الجامعات لتطوير مناهج التعليم الجامعي. (وزارة التعليم العالي، 1989: 4).

وعقد مؤتمر قومي في جامعة كاليفورنيا بولاية لوس أنجلوس في ديسمبر 1989، تركزت موضوعاته حول تحديد مؤشرات الجودة في التعليم، وضم المؤتمر مجموعة من صانعي القرار، وفي ضوء ذلك كله يتبين ندرة الدراسات والبحوث العربية التي أجريت عن مؤشرات الجودة في التعليم العالي وبشكل خاص في التعليم الجامعي الفلسطيني، ولذا تبرز الحاجة إلى إجراء بحوث عن هذا الموضوع، وهذا ما دفع الباحث إلى القيام بهذه الدراسة من أجل تحديد مفهوم الجودة، وتحديد مؤشرات لها في التعليم العالي، لتعين المسؤولين عن هذا التعليم على قياس الجودة والعمل على تحسينه وتطويره.

مشكلة البحث:

في ضوء ما سبق يمكن تحديد مشكلة البحث في السؤالين التاليين :

- (1) ما مفهوم الجودة في التربية؟
- (2) ما مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي الفلسطيني؟

هدف البحث:

تهدف الدراسة تحقيق ما يلي :

التعرف إلى مفهوم الجودة في التربية والوصول إلى تحديد للمقصود بالجودة في التعليم الجامعي وما يستلزمه هذا المصطلح من وضع مؤشرات ومعايير للحكم بها على جودة مؤسسات التعليم الجامعي في فلسطين.

أهمية البحث:

هناك عدد من الدراسات على حد علم الباحث تناولت جوانب وقضايا متعلقة بالتعليم العالي الفلسطيني، وخاصة بعد تولي السلطة الوطنية مهمة متابعة مؤسسات التعليم العالي من خلال وزارة التعليم العالي، إلا أن هناك قضية واحدة لم تستحوذ على أي دراسة وهي جودة التعليم الجامعي الفلسطيني، ولذا يعتبر موضوع الدراسة من أوائل الدراسات التي تحاول تقييم جودة مؤسسات التعليم العالي في فلسطين. وتتبع أهمية هذه الدراسة، من أنها محاولة لوضع مؤشرات ومعايير للجودة يمكن الاستفادة منها من أجل تحسين وتطوير أداء هذه المؤسسات ودورها، كما أنها قد تسهم في تعريف العاملين في هذه المؤسسات لمعايير الأداء اللازم وتزودهم بأداة يمكن الاستفادة بها في تحقيق تطور كمي ونوعي لعملهم في هذه المؤسسات التعليمية.

منهج البحث:

استخدم الباحث في دراسته هذه المنهج الوصفي التحليلي لمناسبته لمشكلة البحث وهدفها وانسجامه مع طبيعة هذه الدراسة.

مصطلحات البحث:

الجودة: المعنى اللغوي للجودة كما جاء في معجم لسان العرب: بأن أصلها "جود" والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جودة أي صار جيداً، وأجاد أي أتى بالجيد من القول أو الفعل. (ابن منظور، 1984:72).

أما المعنى الاصطلاحي للجودة فقد عرفتها (Sara) بأنها شيء ما يقترب من الكمال، كما عرفتها أيضاً بأنها مجموع الصفات لمنتج ما ترضي حاجات مستخدم هذا المنتج. (Sara,1993:312).

هناك تعريف قياسي وضعته المنظمة الدولية للتوحيد القياسي "ISO": بأنها تكامل الملامح والخصائص لمنتج أو خدمة ما بصورة تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة أو معروفة ضمناً. (الشركة العربية للإعلام العلمي، 1994:6).

أي أنها درجة الامتياز لنوعية معينة من المنتج. ولقد تبني الباحث في هذه الدراسة مفهوماً للجودة في التربية، يركز على انطباعات السمعة والشهرة للمؤسسة التربوية، فالمؤسسة التربوية التي تتسم بالجودة هي التي تحقق الأهداف المنشودة لها بالكامل وليس بكمية مقبولة. وقد تبني هذا المفهوم للجودة حتى يمكن قياسها والحكم عليها من خلال مؤشرات معينة .

التعليم العالي:

يقصد بعبارة تعليم عال: جميع أنواع التعليم الجامعي والمهني والتقني والتربوي الذي يعطى في مؤسسات التعليم العالي (الجامعات والكليات والمعاهد التربوية والتكنولوجية). حيث يقبل المرشحون في هذا النوع من التعليم بعد إنهاء الدراسة الثانوية، ويحصلون في نهاية دراستهم العالية على درجة علمية معينة، وتشرف وزارة التعليم العالي على هذه المؤسسات حيث تتولى اقتراح السياسة التربوية والثقافية والعلمية والتكنولوجية العليا، ووضع الخطط لرفع المستويات العلمية وتطوير المناهج.

التعليم العالي في فلسطين:

تبني الباحث التعريف الإجرائي التالي :
التعليم العالي في فلسطين نظام تعليمي له مدخلاته وعملياته ومخرجاته، وليس مجرد تجمع لمؤسسات (جامعات وكليات ومعاهد) لكل منها برنامجها وأولوياتها واتجاهاتها الخاصة.

المؤشر:

يعرف قاموس أكسفورد المؤشر بأنه يشير أو يوجه الانتباه إلى شيء ما دقته قليلة أو كبيرة، كما يشير إلى حالة الموقف الذي نختبره، (William,1974:695).

ويتصف المؤشر بعدة سمات منها: أنه لا يعطي تفسيرات مجملة عن حالة أو طبيعة الشيء الذي نختبره ، وأنها قابلة للتكميم ، ويطبق لفترة محددة من الزمن . أما الباحث فقد عرفه إجرائيا كما يلي :

هو معيار يحدد درجة تحقيق هدف معين ، وبالتالي فهو يساعد في بناء تصنيفات صادقة وثابتة للنظام التعليمي وفي توضيح مدى التشابه أو الاختلاف في المجال التربوي.

الإطار النظري والدراسات السابقة :

يتناول هذا الإطار وضع تعريف للجودة وصولاً إلى مؤشرات ومعايير للجودة في التعليم الجامعي الفلسطيني.

إن الجودة مطلب ضروري تسعى معظم المؤسسات إلى تحقيقه، وعلى الرغم من أهمية الجودة لهذه المؤسسات إلا أن معظم الباحثين يجدون أن هذا المفهوم مبهم ومن الصعب تعريفه، كما أن قياسه والحكم عليه يعد أكثر صعوبة، وذلك لأن فكرة الشخص عن الجودة غالباً ما تتعارض مع الآخرين، وهناك قصور في الاتفاق حول ما الذي تعنيه هذه الكلمة. وهكذا فإن عملية وضع تعريف للجودة عملية صعبة وليست سهلة غير أنه لا بد من تحديد واضح لهذا المصطلح، وهذا ما تسعى إليه هذه الدراسة .

فالجودة كما عرفها قاموس (Webster,1992:1161) على أنها: صفة أو درجة تفوق يمتلكها شيء ما، ويرى دونالد كرامب أن الجودة ليست كلاماً يقال، لكن هي ما تفعله، وأن العنصر الرئيس في تعريفها يكمن في خدمة الفئة المستفيدة، فالجودة لا تشتق من حجم المنح والميزانيات ومعدلات أعضاء هيئة التدريس للطلبة وعدد المجلات في المكتبة وروعة الأبنية والمرافق في المؤسسة فحسب، بل من الاهتمام بخدمة حاجات الفئة المستهدفة، سواء كانوا من داخلها أو من خارجها في المجتمع المحيط بها، ولا بد للجودة أن تقاس.

وهناك من يربط بين الجودة وتحقيق الأهداف، فيعرفها (Kathleen,1993:40) بأنها: تطابق الوظائف والأهداف المعلنة، والتي تم إنجازها مع المعايير السليمة المتعارف عليها، فالمؤسسة التربوية التي تتسم بالجودة هي التي تحقق الأهداف المنشودة بالكامل، وأن الجودة في التربية هي المستوى الذي يجب أن تصل إليه ويتطلب ذلك توافر مؤشرات ومعايير للحكم في ضوءها على الجودة.

كما يعرفها (عابدين، 1989:74) بأنها: فعالية النظام التربوي في ترقية وتعزيز الثقافة والقيم والاتجاهات لدى الطلبة وبخاصة اتجاهاتهم نحو مجتمعهم.

وهكذا استطاع الباحث تعريف الجودة بأنها تلبية احتياجات توقعات الآخرين، ولكل إنسان أفكاره الخاصة المتعلقة بالجودة، حيث يستخدم هذه الأفكار لتقرير وتحديد سواء كانت تجاربهم جيدة أو سيئة، ومن ثم يصدرون أحكامهم على جودة شيء معين أو خدمة محددة، كما يمكن مشاركة أطراف متعددة لتقييم الجودة وإصدار الأحكام ومنهم المنتفعون من الخدمات، ثم المنظمة أو المؤسسة التي تساعد على تقديم هذه الخدمات، ثم المهنيون أو مقدمو الخدمات، فهم معنيون بتنمية أفكارهم الخاصة عن مدى جودة الخدمات التي يقدمونها. والجودة غالباً ما تكون لتعزيز التحسين المستمر، كما هي تشجيع مشاركة كافة المعنيين . فالجودة ليست مسؤولية فرد واحد فقط، فشخص واحد وعلى مسؤوليته الخاصة

لا يمكن أن يحقق الجودة لكل المؤسسة، ولكن يمكن التوصل للجودة إذا كانت تتبع من كل إنسان ينظر ويتأمل فيما يفعل، وكيف يفعله ويقدمه ويعمل على إيجاد أطراف من شأنها تحسين الأداء والتنفيذ.

والجودة هي بناء عملية من شأنها تقليل أو منع حدوث المشاكل، فإذا كان المعنيون فعلاً بتقديم خدمات ذات جودة جيدة، فعليهم إيجاد الطرق المختلفة والأفضل لأداء العمل، فالجودة تعني عدم حدوث أخطاء وعدم أداء المهمات بشكل سيء، حيث إن ذلك كله يخلق العديد من المشاكل للمنتفعين والمهنيين.

وتعد الجودة مهمة لتحسين المحصلة النهائية للخدمات، فالجميع يريد تزويد أفضل خدمات ممكنة للمنتفعين من المؤسسة والوصول إلى أحسن النتائج لهم. كما أنها مهمة لزيادة حوافز العاملين في المؤسسة، فكل إنسان بحاجة إلى أن يشعر بأنه يعمل في مؤسسة تتمتع بالسمعة الحسنة، وعليه العمل بجد حتى لا يجعل هذه المؤسسة تخسر سمعتها الحسنة. وكذلك تعد الجودة مهمة لجعل الخدمات التي تقدم أكثر فعالية، فشعور الناس والمنتفعين بالخدمات بالرضا أو عدم الرضا يعتمد كلياً على جودة الخدمات وتجاربه ذات العلاقة. وأخيراً تعد أيضاً مهمة لتقليل الأخطاء والمضاعفات والشكاوي، لأن هذه الشكاوي والمضاعفات تستخدم كمؤشرات لقياس جودة الخدمات سواء كانت جيدة أو سيئة، وبتخفيض نسبة حدوث هذه المشاكل، فهذه يعني استثمار الجهد في تحسين جودة الخدمات المقدمة.

وحتى يكون تقويمنا للجودة شاملاً وفاعلاً لا بد من إدارة الجودة الشاملة التي تهتم بكافة أجزاء النظام (مدخلاته وعملياته ومخرجاته)، والتي من المفترض أن تعمل سوياً، وذلك لتشكيل الخدمات أو المنتجات التي من شأنها تلبية احتياجات المنتفعين.

ومن أجل نجاح الجودة الشاملة لا بد أن يؤخذ في الاعتبار ما يلي:-

- كافة العمليات والإجراءات التي تقوم بها المؤسسة بحيث تكون فاعلة وكافية.
- تنفيذ كافة العمليات والنشاطات بشكل مناسب ودقيق.
- امتلاك كافة العاملين للمهارات والكفايات والخبرة الكافية.

- معرفة المعايير المتوقعة من كل فرد وكذلك المعايير المتوقعة من جميع العاملين . وهكذا فإن البحث عن الجودة عملية لا تنتهي أبداً لأنها بمثابة رحلة شيقة والتي لا يبدو لها نهاية، ويجب أن نميز بأن إدارة الجودة الشاملة يختلف عن الجودة نفسها، فإدارة الجودة الشاملة تهتم لكافة أجزاء النظام، فهي تهتم وتنتظر لكل شيء ولكل إنسان معني، وتنتظر لكافة الأشياء والتي تتطلب التغيير وذلك لضمان نتائج الجودة، أما الجودة فقد تتعامل مع قضية منفردة، وهذا قد يؤدي إلى إهمال التأثير والمساهمات التي تؤثر بها هذه القضية على النتائج الموجودة.

ومما سبق استطاع الباحث أن يتوصل إلى أنه لإدارة الجودة الشاملة في أي مؤسسة فإنه يجب العمل على تحقيق ما يلي:-

- موافقة كافة العاملين على معايير الجودة الشاملة.
- العمل سوياً من قبل جميع العاملين في المؤسسة لإنجاز الجودة، وهذا يتطلب توافر التواصل بين جميع العاملين.
- عمل كل واحد في موقعه على إنجاز الجودة وذلك من خلال قيامه بواجبه ومسؤولياته بشكل صحيح ومن خلال العمل بروح الفريق.

- التزام كل فرد بتحقيق نتائج الجودة، لأنها ليست مسؤولية شخص ما، بل أن كل فرد يجب أن ينظر للطرق التي بموجبها يجب أداء العمل من أجل تحسين النتائج.
- تدريب وتعليم مقدمي الخدمات لما يجب عمله وكيفية عمله لمواجهة وتحقق المعايير المطلوبة.
- جمع البيانات التي تتعلق بنتائج الجودة ومراقبتها ومتابعتها لتحديد معدل التحسن.

وفي ضوء ما سبق توضح الدراسة الحالية مفهوم الجودة في التعليم الجامعي بأنها "المؤسسة الجامعية التي تحقق رضا عملائها، وتحقق أهدافها كاملة في ضوء مجموعة من المؤشرات والمعايير التي توضع لها. ولذلك إذا أردنا تحقيق الجودة في تعليمنا الجامعي الفلسطيني، فإن ذلك يستلزم أولاً وضع مجموعة من المؤشرات والمعايير التي يمكن من خلالها تحديد مدى تحقيق الجودة في جامعاتنا الفلسطينية.

مؤشرات الجودة في التعليم العالي:

إن مؤشرات الجودة إذا ما أحسن فهمها وتوظيفها تلعب دوراً مهماً في تطوير التعليم الجامعي، وقد يحدث تبني "مؤشرات الجودة" أساساً للتقويم والتطوير ثورة حقيقية في مجالات التربية والتعليم، ولا تنحصر أهميتها على مستوى معين أو شخص معين، بل تمتد لتشمل كبار المربين وخبراء التربية والتعليم والمعلمين والطلبة. وتتناول مؤشرات الجودة جوانب المواقف التعليمية/التعلمية المختلفة، ولذا يحدد الكثير من الباحثين في حقل التعليم مصادر الجودة في المباني الجيدة، والمعلمين البارزين، والقيم الخلقية العليا ونتائج الخبرات الممتازة، والتخصص، وتعاون كل من أولياء الأمور ورجال الأعمال والمجتمع المحلي ومصادر أخرى عديدة منها:

التطبيق التكنولوجي وقوة هدف القيادة ورعاية شؤون الطلاب والتوازن الجيد للمناهج أو دمج بعض هذه المصادر. (Edward,1990:12).

ولقد صنفت منظمة ألبرت في التربية ABERTA DEOT OF EDUC مؤشرات الجودة التربوية وأوردتها في مقالة خاصة بالعناصر التالية :

الهيكل التعليمي، البيئة المحيطة، المدخلات، العمليات، المسؤولية، التمويل التربوي، الإصلاح التربوي، العوامل الاقتصادية والاجتماعية للأسرة، فعالية الإدارة الدراسية، فعالية تدريس المعلم، والإنجاز ويتضمن نتائج الاختبارات المعرفية والتحصيلية (Alberta,1990).

كما أوضح إدوارد وسالز (Edward & Sallis) متطلبات المعيار البريطاني والقومي للجودة في التربية في النقاط التالية :

- * التزام الإدارة في الجودة.
- * سياسة القبول والاختيار.
- * تسجيل مدى تقدم الطالب.
- * تطوير المنهاج والاستراتيجيات التعليمية التدريسية.

- * اتساق أساليب التقويم.
- * تحديد الإنجازات المتدنية والعمل على تصحيحها والتعامل مع نواحي الضعف.
- * تحديد الاحتياجات التدريبية وتطويرها.
- * تقويم فعالية التدريب.
- * المراقبة والتقويم .

وظهرت بحوث بيركي وسميث (Purkey & Smith, 1990) والتي أدت إلى تغيير قائمة مواصفات المؤسسة التربوية الفاعلة، وكشفت هذه الدراسات النقاب على أن هذه المواصفات ترتبط بتحصيل عالٍ للطلبة.

وفي مجال التربية : وضعت جامعة شمال فلوريدا بالولايات المتحدة الأمريكية تسعة مؤشرات للجودة. (Valeria,1998) وكانت على النحو التالي:

- 1- التقدم التربوي.
- 2- المردود (النواتج التربوية).
- 3- بقاء المتعلم في البرنامج مدة كافية حتى تتحقق الأهداف التربوية.
- 4- انتقاء الطلاب .
- 5- البرنامج التوجيهي.
- 6- تخطيط البرنامج وتقويمه.
- 7- الخدمات التي تقدم للطلاب الذين يحتاجونها.
- 8- المنهج والتدريس.
- 9- تنمية هيئة التدريس .

كما أجرى ستانلي جوردون (Stanley,1995:245) دراسة عن مؤشرات الجودة والأداء في الجامعات الأسترالية فحص فيها العلاقة بين الأداء الكمي والمؤشرات المتنوعة لجودة الجامعات الأسترالية، والارتباطات بين عوامل الأداء الثلاثة وهي : (الأداء التقليدي للجامعة في البحث، الأداء التدريسي، الأداء البحثي التنافسي) وحلل هذه الارتباطات في ضوء أربعة عوامل مختلفة هي: الحجم والعدالة، معدل عضو هيئة التدريس للطلبة، سياسة القبول، وقد توصل من دراسته إلى وضع ثمانية مؤشرات مرتبطة بجودة التعليم العالي وهي :

- مستوى الخريج الجامعي.
- إنتاجية أعضاء هيئة التدريس في نشر بحوثهم.
- حجم المؤسسة التعليمية.
- عدد الطلبة في المؤسسة التعليمية (معدلات أعضاء هيئة التدريس بالنسبة للطلبة)
- القبول والانتقاء للطلبة، ومعدل درجاتهم في اختبارات الاستعداد التي تعقد لهم.
- السمعة والشهرة التي يحصل عليها أعضاء هيئة التدريس.
- الظروف المالية والإنفاق على كل طالب.

تكلفة كل طالب في العملية التعليمية.

ويلاحظ مما سبق أن تحديد مؤشرات الجودة في التعليم يتطلب الرجوع إلى معايير الجودة في الصناعة، وإمكانية تطبيقها في مجال التربية والتعليم، حيث إن من المفاهيم الأساسية المشتركة بينهما أن يكون نظام الجودة قادراً علي الوصول إلى منتجات متسقة للجودة باعتبار أن الطالب منتج العملية التعليمية. واستطاع الباحث من هذه الدراسات أن يستقرئ بعض المعايير التي تساعد على إيجاد المؤسسة التربوية الفاعلة ومنها:-

أ- المدخلات الأساسية الضرورية:-

وتتمثل في :

المنهاج - المواد والتجهيزات - وقت التعلم - التعليم .
فالمؤسسة الفاعلة هي التي تحاول جهودها من أجل توفير هذه المدخلات بغض النظر عن أوضاعها.

وعلى الرغم من تشابه المناهج في الموضوعات والوقت المخصص لها، إلا أن الاختلاف من بلد إلى آخر يكمن في مدى شمولية المنهاج وترابطه وارتباطه بالحياة اليومية للطلبة، أما في مجال المواد التعليمية فإن المؤسسة تسعى جاهدة إلى إثرائها من خلال علاقات وطيدة بالمجتمع المحلي، ولعل المشكلة تبدو أكثر وضوحاً في قضية الوقت المتاح للدراسة، فهناك ارتباط وثيق بين المدة التي يقضيها الطلبة في المؤسسة وبين مستوى تحصيلهم الدراسي.

كما أن التعليم الفعال يعد متطلباً أساسياً لنجاح المؤسسة، ويكون أكثر فاعلية حينما يزيد من انخراط الطلبة في التعليم من خلال الخبرات التعليمية التي تشجع التعلم النشط، فخير ما يتعلمه الطلبة ما كان قائماً على النشاط الذاتي لهم.

ب- التسهيلات :-

حيث تعتبر هذه التسهيلات متطلباً أساسياً لوجود المؤسسة الفاعلة التي تتميز بالجودة، وعلى المؤسسة أن تتأكد من أن هذه المصادر تستخدم بفعالية، وفي هذا المجال يمكن ملاحظة ما يلي:-

1. المجتمع المحلي: حيث يعد المجتمع محوراً أساسياً للمؤسسة الفاعلة الجيدة، فهو يزودها أحياناً بما تحتاجه، وتقوم المؤسسة بتقديم الخدمات اللازمة له. ودعم المجتمع للمؤسسة يعد أحد أهم الإسهامات في بناء مؤسسة فاعلة.
2. تكون المؤسسة أكثر جودة وفاعلية عندما تخطط لأنشطتها بنفسها بدلاً من إقتداء نموذج خارجي.
3. المرونة : فالمؤسسة التي تتميز بالجودة هي التي تطوع المنهاج لظروفها وطبيعتها مجتمعها المحلي.
4. إرادة العمل: فالإدارة أمر يتجاوز الرغبة والتمنيات إلى القيادة، وقد يصل الأمر إلى حد التضحية، وفي هذا المجال فإن كلاً من الدولة والمجتمع والآباء والمعلمين وجميع أفراد المجتمع يجب أن يعملوا معاً على مواجهة الصعاب كافة كي يصبح الحلم حقيقة.

هذا وقد استفاد الباحث من هذه الدراسات في تصنيف مؤشرات الجودة في التعليم العالي الفلسطيني إلى ثمانية محاور رئيسية، يندرج تحت كل محور عدة مؤشرات فرعية وذلك على النحو التالي :-

المحور الأول: الطلاب :

يعد المتعلم أحد عناصر العملية التعليمية التعلمية الرئيسية، وتتعدد مؤشرات الجودة المرتبطة بهذا المحور إلى ما يلي:

1-1 انتقاء الطلاب : حيث تمثل الانتقائية في سياسة قبول طلبة المرحلة الجامعية الأولى إحدى الممارسات الشائعة في الجامعات، وتعد هذه الممارسة مؤشراً للجودة، فانتقاء الطلبة وقبولهم يمثل الخطوة الأولى في جودة التعليم الجامعي، والخطوة التالية هي التأكد من تفاعل الطلبة مع أعضاء هيئة التدريس والإدارة بطرق إيجابية، كما تتوقف جودة الجامعة على وجود روابط وتفاعلات بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس في قاعات المحاضرات، والمجتمع والأنشطة المنهجية المرافقة.

وحتى يكون انتقاء الطلاب واختيارهم مؤشراً مهماً للجودة فإنه يجب أن يتم عن طريق اختبارات معينة مصممة لهذا الغرض، ولذا فالجامعة التي تنتقي طلابها انتقاءً جيداً غالباً ما تكون الجودة فيها عالية

1-2 نسبة عدد الطلاب إلى عدد أعضاء هيئة التدريس، حيث تتوقف جودة التعليم العالي على قدرة أعضاء هيئة التدريس على أداء مهامها على أعلى مستوى، وهذا الهدف يتوقف على إجمالي عدد أعضاء هيئة التدريس ونسبتها إلى مجموع عدد الطلاب، وهي نسب يجب أن تكون في حدود مقبولة، وتحقق أقل تكلفة مصحوبة بأعلى كفاية.

1-3 متوسط تكلفة الطالب : حيث تقاس الجودة بواسطة معدل الإنفاق على كل طالب، فلو كان معدل إنفاق جامعة ما على الطالب أكثر من جامعة أخرى، فمن المتوقع أن تكون الجامعة الأولى أعلى جودة من الأخرى، غير أنه لا يجوز الاعتماد على قياس الجودة بمعدل تكلفة الطالب الجامعي فقط، فقد تهدر النفقات في أمور ليس لها علاقة بالعملية التعليمية، أو قد لا تستثمر النفقات الإضافية استثماراً فعالاً .

وهكذا فإن متوسط تكلفة الطالب مؤشر مهم للجودة، إلا أنه ليس المؤشر الوحيد، لأن نوعية الإدارة والتوجيه والتنشيط والحفز، كل ذلك يدخل كعوامل مؤثرة في نوع الإنفاق.

1-4 الخدمات التي تقدم للطلاب: فالخدمات الصحية والإقامة والمساعدات المالية، وخدمات التوجيه والإرشاد من المؤشرات المهمة في الجودة في التعليم الجامعي.

1-5 دافعية الطلبة واستعدادهم للتعلم: حيث تتوقف جودة التعليم على مدى توافر الدافعية والاستعداد للتعلم، وإقبال الطلبة بحماس نحو التعليم، فلا تعلم بدون رغبة. فالجودة ترتبط بوجود دوافع قوية لبدء التعلم، واستمراره، وحفزه وإتقانه، وتهيئة الظروف المناسبة للمتعلمين.

1-6 نسبة الخريجين في كلية ما والذين التحقوا في برامج الدراسات العليا، إلى نسبة الخريجين من هذه الكلية.

1-7 ارتباط هيكل الطلبة الجامعيين حسب الكليات والتخصصات، باحتياجات المجتمع، حيث يتم تخريج الجامعيين بتخصصاتهم المختلفة اللازمة لسد الاحتياجات، على أن يكون

ذلك مخططاً بأسلوب يضمن تدفق الخريجين في الوقت المناسب بالأعداد المطلوبة وبالتخصصات اللازمة.

8-1 مستوى الخريج الجامعي: حيث يعد الخريج الننتاج النهائي لجميع أنشطة التعليم الجامعي، فبحسب هذا المستوى يمكن الحكم على جودة التعليم الجامعي ومؤسساته.

المحور الثاني: أعضاء هيئة التدريس:

إن جودة هيئة التدريس من العوامل المهمة لجودة التعليم الجامعي، ويرتبط هذا المحور بحجم الهيئة التدريسية وكفاية أعضائها، وتتعدد المؤشرات التي ترتبط بهذا المحور فيما يلي:

1-2 حجم أعضاء هيئة التدريس، وكفايتهم إلى الحد الذي يسمح بتغطية جميع الجوانب المنهجية للتخصص.

2-2 امتلاك أعضاء هيئة التدريس للكفايات التدريسية، حيث إن امتلاك أعضاء هيئة التدريس للكفايات التدريسية، إضافة إلى نموهم المستمر في مجال تخصصهم عامل أساسي في الجودة.

3-2 مساهمة أعضاء هيئة التدريس في خدمة المجتمع المحيط بهم.

4-2 مستوى التدريب الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس.

5-2 الإنتاج العلمي لأعضاء هيئة التدريس، حيث يعد حجم البحوث والدراسات والكتب المنشورة والمقالات من مؤشرات الجودة، وبخاصة المنشورة في مجالات جيدة السمعة، فهذه الأعمال جميعها مقياس غير مباشر للجودة في التعليم الجامعي.

6-2 مدى تفرغ أعضاء هيئة التدريس للعمل الجامعي، وتحسين مستواهم العلمي.

7-2 مشاركة أعضاء هيئة التدريس في الجمعيات العلمية والمهنية وغيرها.

8-2 احترام أعضاء هيئة التدريس لطلابهم.

المحور الثالث: المناهج الدراسية:

من العوامل المرتبطة بجودة التعليم الجامعي أصالة برامجها وجودة مناهجها من حيث المستوى والمحتوى والطريقة والأسلوب، وإلى أي مدى تعكس المناهج الشخصية القومية أو التبعية الثقافية، وإلى أي مدى ترتبط بالبيئة، وتثري شخصية المتعلم وتنمي قدراته ومهاراته.

وحيث إن المناهج ينبغي أن يكون ملائماً ومتكيفاً مع حاضر الطلبة ومستقبلهم، ويراعي ميولهم واتجاهاتهم، واحتياجاتهم ومشكلاتهم واستعداداتهم، وأن يساعدهم على إحداث تغيرات مرغوبة في سلوكهم، لذا فإن جودة المناهج تعكس جودة التعليم، والتعليم الجيد هو ذلك التعليم الذي يهدف إلى مساعدة المتعلمين على بلوغ الأهداف التربوية المراد تحقيقها،

وان يرتفع إلى غاية قدراتهم واستعداداتهم وإلى مستوى توقعاتهم، مع الأخذ بعين الاعتبار ما بينهم من اختلافات وفروق فردية.

ومن المؤشرات التي تدل على الجودة ضمن هذا المحور ما يلي:

- 1-3 الخطط الدراسية والتقويم السنوي الذي يحدد ساعات الدوام وعدد أيام الدراسة.
- 2-3 الكتب والمراجع الإضافية والكتب الموصى باقتنائها في المكتبات الجامعية.
- 3-3 أسلوب التقويم المستخدم وأدواته .
- 4-3 البناء والمرافق والتجهيزات.
- 5-3 تقنيات التعليم والوسائل التعليمية والتجهيزات المخبرية والمشاعل التربوية.
- 6-3 نوعية الأنشطة المرافقة للمنهاج ومحتواها.
- 7-3 محتوى برامج الإعداد والتدريب أثناء الخدمة. من حيث حدائته - تكامله - شموليته - ملاءمته .

المحور الرابع: الإدارة الجامعية:

يتعلق هذا المحور باتجاه وسياسة مؤسسة التعليم الجامعي تجاه كل من التدريب والبحث، ومن المؤشرات التي تعكس جودة التعليم في هذه المؤسسة ما يلي:

- 1-4 التزام الإدارة العليا بالجودة، واهتمام القائمين على الجامعة بذلك.
- 2-4 العلاقات الإنسانية بين العاملين في المؤسسة، فالهيئة التدريسية بالمؤسسة تؤدي وظائفها على الوجه الأكمل في مناخ العلاقات الطيبة مع إدارة القسم أو الكلية وإدارة الجامعة، وهذا يتطلب اتصالات جيدة بين أعضاء هيئة التدريس والجهاز الإداري.
- 3-4 اختيار الإداريين وتدريبهم والحد من أعدادهم بما يتناسب مع الحاجة إليهم.

المحور الخامس: الإمكانيات المادية :

تتعدد الإمكانيات المادية في المؤسسة من مبان ومكتبات ومعامل ومختبرات وتمويل، وفيما يلي المؤشرات المرتبطة بها:

- 1-5 مرونة المبنى الجامعي وقدرته على أداء المهمة المنوطة به وكفاءته لاستيعاب عدد الطلاب، والمكان الجغرافي للوحدة التعليمية وعلاقته بالبيئة المحيطة.
- 2-5 مدى استفادة أعضاء هيئة التدريس والطلاب من المكتبات الجامعية، فالمكتبة الجامعية لا بد أن تشمل مصادر تخصصية وغير تخصصية ولا بد أن تحتوي على كتب ومجلات ودوريات، تخدم جميع البرامج والتخصصات، كما يجب أن يكون استخدام المكتبة فاعلاً من حيث ساعات العمل فيها، والمساحة المتاحة للقراءة ومدى المساعدة التي يقدمونها للقراءة.
- 3-5 مدى استفادة أعضاء هيئة التدريس والطلاب من المعامل:

حيث لا بد أن تعكس المعامل متطلبات البرامج التعليمية، التي يتم تقديمها بالكلية والجامعة، وأن تدعم هذه المعامل بالإمكانيات اللازمة من أجهزة وأدوات ومعدات وأجهزة قياس ذات جودة ونوعية، تضمنان الأداء المعلمي الفعال والناجح.

4-5 حجم الاعتمادات المالية المخصصة لكل مؤسسة تعليمية: جودة التعليم الجامعي تتوقف على مدى نجاح الجامعات في قدرتها على كسب منح وهبات من المجتمع المحيط بها إضافة إلى حجم الاعتمادات المالية لكل طالب ولكل عضو من أعضاء هيئة التدريس والمنح التي تعطيها الدولة لكل عضو هيئة تدريس ولكل طالب.

المحور السادس: الجامعة والمجتمع:

تعد خدمة المجتمع والنهوض به من الوظائف الرئيسية للجامعة الفلسطينية، ويقصد بهذه الوظيفة الأنشطة غير المباشرة لطلابها للوفاء باحتياجات البيئة المحيطة من التخصصات المختلفة، والعمل على ربط البحث العلمي بمشكلاتها، والأنشطة المباشرة الموجهة إلى غير طلابها النظاميين بهدف إحداث تغييرات مرغوب فيها تؤدي إلى نمو المجتمع وتقدمه.

وهذا يستوجب على هذه المؤسسات توجيه جل نشاطاتها وبرامجها لتلبية الاحتياجات التي يتطلبها المجتمع وفقاً لظروفه وحالته. وبالرغم من التباين بين المؤسسات، فإن هناك إجماعاً مجتمعياً على تحمل المجتمعات للنفقات والجهد لإنشاء هذه الجامعات سعياً لدعم استمرارية الجامعات إيماناً منها بأن الجامعات هي الأقدر على تقديم المساهمات الفاعلة في مجال تلبية الاحتياجات الأنية والمستقبلية والكفيلة بالمساعدة في تحقيق نمو المجتمع وتطويره.

ويتطلب تحقيق هذه الوظيفة من المؤسسة أن تضع نفسها بإمكاناتها البشرية والمادية في خدمة المجتمع، بما في ذلك البيئة المحطة بها، التي تتلقى منها السند والتأييد لتحقيق أقصى ما تستطيع من نتائج في حدود إمكاناتها.

وإذا كانت أولى أولويات الجامعة في دولنا النامية تتعدد في التأثير الإيجابي في المجتمع، فإن سبيلها في ذلك يتم من خلال قدرتها في الاستفادة من التطورات المعرفية وتوظيفها في خدمة مجتمعاتها، ولذلك من مؤشرات الجودة لهذه المؤسسة في هذا المحور ما يلي:

1-6 ربط التخصصات المختلفة في مؤسسات التعليم الجامعي الفلسطيني باحتياجات المجتمع المحيط به.

2-6 ربط البحث العلمي بمشكلات المجتمع المحيط بها بغية إيجاد الحلول لها.

3-6 التفاعل بين المؤسسة بمواردها البشرية والبحثية والفكرية وبين المجتمع بقطاعاته الإنتاجية والخدماتية.

وهكذا فإنه إذا استطاعت الجامعات والمؤسسات التعليمية العمل ضمن رؤى استراتيجيات واضحة محدودة، توافق مصالح المجتمع وأفراده، فإنها تستطيع الاستفادة من إنجازات المعرفة الإنسانية دون إلحاق أي ضرر أو تقريط، وهذا ما يحكم على جودة مؤسسة التعليم العالي.

المحور السابع: استقلالية الجامعات أو المؤسسات:

من مؤشرات الجودة في التعليم العالي الفلسطيني استقلاليته وتحرره من أي ضغوط أو أي احتمالات لضغوط تؤثر فيه، ويقصد بالاستقلالية عدم الاشتراط على الجامعة في اتخاذ قراراتها على أي شيء يؤثر في عملية جودتها. فبقدر ما يتاح للمؤسسة من حرية البحث والنشر وحرية الفكر والتعبير عن الرأي، تكون الثقة بالنفس، وينطلق الإبداع والابتكار، وتحرر الجهود العلمية من القيود التي تكبل حركتها، وليس معنى هذا التقليل من قيمة وأهمية الضبط الخارجي، ولكن يجب أن يكون مدروساً وهادفاً، بحيث لا يقلل من كفاءة المؤسسة وقدرتها على التكيف، بالإضافة إلى فاعليتها التربوية.

ومن مؤشرات الجودة في هذا المحور:

1-7 التوازن بين مقتضيات الاستقلال الجامعي والذي ينطلق من حرية البحث العلمي وحرية التعبير، وبين مقتضيات الإشراف الحكومي، الذي يرتبط بالتمويل وبمراعاة تقاليد المجتمع وحرماته.

المحور الثامن: التنوع والتباين بين الجامعات:

فعلى الجامعة أن تراعي ظروف البيئة أو الإقليم الذي تنشأ فيه، ولذا فعلى الجامعات أن تتميز بتخصص واضح يلائم احتياجات البيئة، وتقدم كل جامعة خدماتها على مستوى المجتمع ككل، فتتولى تخريج عدد معين من ذوي التخصصات التي يحتاجها المجتمع بالفعل بحيث لا يحدث أي نقص في هذه الكفاءات، يتولد عنه عجز ولا يحدث فائض ينتج عنه بطالة، وهذا يستلزم تنوع وتباين الجامعات الفلسطينية في تخصصاتها، ولا تكون صوراً متطابقة حتى تراعي احتياجات المجتمع الفلسطيني بكافة مدنه وقراه ومخيماته.

ولهذا ينبثق المؤشران التاليان لهذا المحور من محاور الجودة:

1-8 مراعاة كل جامعة لاحتياجات المجتمع المحيط بها.

2-8 مدى ملاءمة الخريجين من التخصصات المختلفة لحاجة المجتمع.

النتائج:

تناولت هذه الدراسة موضوعاً نال اهتمام العاملين التربويين في الماضي والحاضر، ولا يزال في بؤرة اهتمام العديد من كبار المربين وقادة المجتمع، وهو توفير مؤسسة تعليم عالٍ تتسم بالجودة، وعلى الرغم من أن الجودة لها أبعاد متنوعة ومتعددة، وعلى الرغم من اختلاف وجهات النظر حول أولويات تلك الأبعاد وأهميتها، إلا

أن هناك ثمة قواسم مشتركة اتفقت عليها الآراء التربوية في تقويم جودة المؤسسة التعليمية.

وقد توصل الباحث في هذه الدراسة إلى إعداد قائمة رصد تتضمن معايير الجودة للتعليم الجامعي، ولكل معيار مؤشرات متعددة بحيث يمكن الاستفادة من هذه القائمة في الحكم على مستوى جودة مؤسسات التعليم الجامعي الفلسطيني، كما يمكن أن تكون أداة تقويم ذاتي توظفها المؤسسة من أجل التحسين والتجويد والتطوير، ويتطلب توظيف هذه الصحيفة وضع تقديرات من (1-5) لكل مؤشر بحيث يكون (1) التقدير الأدنى و(5) التقدير الأعلى، كما يمكن الاستفادة منها في عمل مقارنة بين التقديرات الواقعية لهذه المؤشرات والتقديرات المرغوب فيها، ولهذا فقد صممت على النحو التالي:

التقدير الواقعي	التقدير المرغوب فيه	معايير الجودة ومؤشراتها
		<p>أولاً: - الطلاب:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. يتم قبول الطلبة في التعليم الجامعي وفق سياسة مرسومة ومحددة. 2. يتم انتقاء الطلبة وفق شروط ومعايير محددة مسبقاً. 3. تقاس القدرة الأكاديمية للطلبة الجدد بواسطة اختبارات الاستعداد. 4. يحدث تجاوزات في عملية انتقاء الطلبة الجدد. 5. يتم قبول عدد من الطلبة بحيث يتناسب مع عدد أعضاء هيئة التدريس. 6. تتوقف عملية التوسع في قبول الطلبة في حدود تناسب الإمكانيات المتاحة. 7. متوسط تكلفة الطالب في الجامعة الفلسطينية متدنياً قياساً بالجامعات الأخرى. 8. معدل الإنفاق السنوي على الطالب الجامعي الفلسطيني ملائم. 9. تقدم خدمات متعددة للطالب مثل: خدمات صحية، توجيه وارشاد، مساعدات مالية، 10. توجد دافعية لدى الطالب نحو التعليم الجامعي. 11. تهيئ الظروف المناسبة للمتعلمين قبل بدء الدراسة. 12. يرتبط هيكل الطلبة الجامعيين المسجلين حسب البرامج والتخصصات بالهيكل الاقتصادي للدولة وبشكل مخطط.

التقدير المرغوب فيه	التقدير الواقعي	معايير الجودة ومؤشراتها
		<p>13. يتم تخريج الطلبة الجامعيين بتخصصاتهم المختلفة اللازمة لسد الاحتياجات وبشكل يضمن تدفقهم بالأعداد والتخصصات المطلوبة في الوقت المناسب.</p> <p>14. مستوى الخريج من الناحية العلمية يتجه نحو المتوسط.</p> <p>15. نسبة الطلبة الخريجين الممتازين في مستواهم قليلة جداً.</p> <p>ثانياً: أعضاء هيئة التدريس:</p> <p>1. يتناسب حجم أعضاء هيئة التدريس مع أعداد الطلبة بحيث يحقق الكفاية المطلوبة.</p> <p>2. يسمح حجم أعضاء هيئة التدريس بتغطية جميع الجوانب المنهجية للتخصص المطلوب.</p> <p>3. يظهر أعضاء هيئة التدريس كفاية عالية في تدريس مقرراتهم.</p> <p>4. يمتلك أعضاء هيئة التدريس الخبرة والمهارة اللازمين لأداء عملهم.</p> <p>5. يساهم أعضاء هيئة التدريس في خدمة المجتمع المحيط بهم.</p> <p>6. يخضع أعضاء هيئة التدريس لتدريب أكاديمي مناسب في أثناء الخدمة.</p> <p>7. يسهم أعضاء هيئة التدريس بإنتاجهم العلمي من خلال بحوث تتسم بالعمق والإبداع.</p> <p>8. يتناسب حجم البحوث والدراسات والكتب المنشورة والمقالات المنشورة في مجلات جيدة، مع حجم أعضاء هيئة التدريس.</p> <p>9. عدد أعضاء هيئة التدريس المتفرغين للعمل في الجامعة مناسب.</p> <p>10. يشارك أعضاء هيئة التدريس في الجمعيات العلمية والمهنية وغيرها.</p> <p>11. تتوافر علاقة احترام متبادل بين أعضاء هيئة التدريس وطلبتهم، سواء في دائرة المقررات أو خارجها.</p> <p>ثالثاً: المناهج الدراسية:</p> <p>1. يتم التخطيط لإعداد المناهج الدراسية وتصميمها.</p> <p>2. يشارك في إعداد المناهج كثير من الخبراء والمتخصصين.</p> <p>3. تعكس المناهج التبعية الثقافية والشخصية القومية للمتعلمين.</p> <p>4. ترتبط المناهج ببيئة المتعلمين وبحاجاتهم وميولهم.</p> <p>5. يرتبط محتوى المناهج بالواقع الحياتي للمتعلمين.</p> <p>6. يتناسب المحتوى الدراسي للمناهج مع مستويات الطلبة.</p> <p>7. تتوافر كتب ومراجع إضافية في مكتبة الجامعة لإثراء المناهج.</p>

التقدير المرغوب فيه	التقدير الواقعي	معايير الجودة ومؤشراتها
		<p>8. تتوافر التقنيات والوسائل والتجهيزات اللازمة لتنفيذ المنهاج.</p> <p>9. تتوافر المرافق والمعامل والمختبرات اللازمة لتنفيذ المنهاج.</p> <p>10. تستخدم أنشطة متعددة ومتنوعة لتحقيق أهداف المنهاج.</p> <p>11. تتعدد أساليب التقويم وأدواته المستخدمة في تقويم المنهاج.</p> <p>12. يخطط لبرامج تدريب أثناء الخدمة للعاملين لتيسير عملية تنفيذ المنهاج بشكل فعال.</p> <p>رابعاً: الإدارة الجامعية:</p> <p>1. تهتم إدارة الجامعة بجودة التعليم، وتحرص على تحقيقها.</p> <p>2. تختار الجامعة عدداً من الإداريين يتناسب مع الحاجة إليهم .</p> <p>3. تحرص على تدريب الإداريين بشكل مستمر لرفع كفاياتهم المهنية.</p> <p>4. يتسم التعامل في إدارة الجامعة بعلاقات طيبة إنسانية.</p> <p>5. تتبع إدارة الجامعة نظام اتصال وتواصل جيد بينها وبين أعضاء هيئة التدريس.</p> <p>6. تتبعد إدارة الجامعة عن التحيز في تعاملها مع الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية.</p> <p>خامساً: الإمكانيات المادية:</p> <p>1. يتميز المبنى الجامعي بالمرونة وقدرته على أداء المهمة المنوطة به.</p> <p>2. يستوعب المبنى الجامعي أعداد الطلبة المقبولين في الجامعة.</p> <p>3. تتوافر في المبنى المرافق اللازمة بشكل كافٍ.</p> <p>4. توجد في الجامعة مكتبة تخدم الجامعة وبرامجها المختلفة.</p> <p>5. يتوفر في المكتبة كتب ومجلات ودوريات علمية ومواد مرجعية مرتبطة بالبرامج وبشكل كافٍ.</p> <p>6. يتوافر في المكتبة عدد مناسب من العاملين يكفي لتقديم الخدمات فيها.</p> <p>7. يتم استخدام المكتبة وفق خطة محددة وضمن ساعات العمل فيها.</p> <p>8. يتوافر في الجامعة عدد من الأجهزة الكافية من الحاسوب لاستخدامها من قبل الطلبة والعاملين.</p> <p>9. يتم استخدام المعامل والأجهزة والمعدات المتوافرة بشكل فعال.</p> <p>10. يتناسب حجم الاعتمادات المالية التي تخصص للجامعة مع عدد طلبتها وأقسامها.</p> <p>11. تحقق الجامعة بعض المنح والهبات من المجتمع المحيط بها.</p> <p>12. تخصص الجامعة عدداً من المنح للطلبة وفق شروط معينة.</p> <p>13. تخصص الجامعة عدداً من المنح لأعضاء هيئة التدريس فيها.</p>

التقدير الواقعي	التقدير المرغوب فيه	معايير الجودة ومؤشراتها
		<p>سادساً: الجامعة والمجتمع:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ترتبط التخصصات المختلفة في الجامعة باحتياجات المجتمع المحيط بها. 2. يرتبط البحث العلمي في الجامعة بمشكلات المجتمع المحيط بها. 3. تتفاعل الجامعة بمواردها البشرية والبحثية والفكرية مع المجتمع بقطاعاته الإنتاجية والخدماتية. <p>سابعاً: استقلالية الجامعة:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. يتاح للجامعة حرية البحث والنشر وحرية الفكر والتعبير عن الرأي. 2. توجد قيود تكبل حركة الجهود العلمية للجامعة. 3. تحدد الجامعة سياستها واستراتيجيتها بما يحقق أهدافها دون التنسيق مع الجامعات الأخرى. 4. تخضع الجامعة لضبط خارجي يشرف ويتابع عملياتها المختلفة. 5. يوجد توازن بين مقتضيات الإشراف الحكومي ومقتضيات الاستقلال الجامعي. <p>ثامناً: التنوع والتباين:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. تراعي الجامعة احتياجات المجتمع المحيط بها. 2. ترتبط الجامعة في تخصصاتها بمتطلبات خطة التنمية المحلية. 3. تتبنى خطة كل جامعة ضمن إطار خطة التنمية الشاملة للدولة. 4. هناك تنوع وتباين في الجامعات الفلسطينية في التخصصات بشكل يلبي احتياجات المجتمع الفلسطيني.

وللاستفادة من هذه الأداة وما تتضمنه من معايير ومؤشرات للجودة في تقويم مؤسسات التعليم الجامعي ، لا بد من محاكمة صدقها وثباتها قبل أن توظف وتوضع موضع التطبيق الفعلي ، وذلك على النحو التالي :

صدق الأداة :-

قام الباحث بعد إعدادهِ وصياغة فقرات الأداة بعرضها على مجموعة من أولي الاختصاص في الجامعات الفلسطينية في غزة والضفة الغربية من فلسطين ، وطلب منهم تحكيم الأداة من حيث :

- صياغة الفقرات بصورة سليمة وواضحة .
 - مدى انتماء هذه الفقرات لمجالاتها .
 - شطب وتعديل وإضافة فقرات جديدة يرونها مناسبة .
- ثم قام بعد ذلك بصياغة الفقرات ، وإعادة كتابتها مرة ثانية وفق ما ارتأته لجنة التحكيم ، وقد بلغ عدد فقرات الأداة في صورتها النهائية (69) فقرة ، موزعة على المجالات الثمانية كما يلي :

- 1- الطلاب وعدد فقراته 15 فقرة .
- 2- أعضاء هيئة التدريس وعدد فقراته 11 فقرة .
- 3- المناهج الدراسية وعدد فقراته 12 فقرة .
- 4- الإدارة الجامعية وعدد فقراته 6 فقرات .
- 5- الإمكانيات المادية وعدد فقراته 13 فقرة .
- 6- الجامعة والمجتمع وعدد فقراته 3 فقرات .
- 7- استقلالية الجامعة وعدد فقراته 5 فقرات .
- 8- التنوع والتباين وعدد فقراته 4 فقرات .

وللتأكد من مدى صدق الأداة أيضاً ، فقد تم تطبيقها على عينة استطلاعية مكونة من 30 فرداً ، حيث تم استخراج الاتساق الداخلي للأداة وذلك بإيجاد معاملات الارتباط لكل مجال من مجالات الأداة بالأداة كلها ككل ، لأن ذلك يعد مؤشراً لما تتمتع به الأداة من صدق .

الرقم	المجال	معامل الارتباط	الرقم	المجال	معامل الارتباط
1.	الطلاب	0.82	5	الإمكانيات المادية	0.80
2.	أعضاء هيئة التدريس	0.80	6	الجامعة والمجتمع	0.71
3.	المناهج	0.76	7	استقلالية الجامعة	0.68
4.	الإدارة الجامعية	0.74	8	التنوع والتباين	0.65

ثبات الأداة :

تم استخدام طريقة التجزئة النصفية ، حيث تم حساب درجات المفحوصين على الفقرات الفردية ، ودرجاتهم على الفقرات الزوجية ، وتم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للأداء على المفردات وكانت كالتالي : -

$$1م (\text{المتوسط الحسابي لدرجات الفقرات الفردية}) = 4.15$$

$$2م (\text{المتوسط الحسابي لدرجات الفقرات الزوجية}) = 4.40$$

$$1ع (\text{الانحراف المعياري لدرجات الفقرات الفردية}) = 2.16$$

$$2ع (\text{الانحراف المعياري لدرجات الفقرات الزوجية}) = 2.25$$

$$ع (\text{الانحراف المعياري للدرجات الكلية}) = 3.90$$

$$\text{وحيث إن } 1م \neq 2م ، 1ع \neq 2ع$$

وبتطبيق معادلة جوتمان (Guttman) للثبات وهي : -

$$r = 2 \left(\frac{1ع^2 + 2ع^2}{2ع^2} - 1 \right) \text{ حيث } r \text{ معامل الثبات .}$$

$$= 2 \left(\frac{2(2.25) + 2(2.16)}{(3.9)^2} - 1 \right)$$

$$= 2 (0.64 - 1) = 0.72$$

وهي نسبة عالية تدل على ثبات الأداة ، وتسمح باستخدامها وتوظيفها كأداة لتقويم الجودة

التوصيات والمقترحات :

حيث إن معظم جامعاتنا لم تصل بعد إلى المستوى المطلوب من الجودة التي يمتناها القائمون على المؤسسات التربوية، لذا يجد الباحث أن هذا الموضوع بحاجة إلى مزيد من الدراسة والبحث، لذا توصي هذه الدراسة إلى وضع المعايير والمؤشرات التي توصلت إليها موضع التطبيق الفعلي والميداني، والاستفادة من نتائج التطبيق في الحكم على مستوى جودة المؤسسات التربوية الفلسطينية بهدف تحسينها وتجويدها.

كما تقترح بعض الدراسات التي يرى الباحث إنها تحتاج إلى بحوث مستقبلية، ومنها:

1. تطوير مجموعة من الأدوات للكشف عن جودة مؤسسات التعليم.
2. مستوى جودة التعليم الجامعي الفلسطيني من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة.
3. الجامعة الفاعلة: إدارتها وتنظيمها.

المراجع:

أولاً العربية:

1. ابن منظور، (1984) "لسان العرب"، ج2 القاهرة دار المعارف.
2. الشركة العربية للإعلام العلمي، (1994) "كتب المدير ورجل الأعمال" القاهرة، السنة الثانية العدد 17
3. أنيس ، عبد العظيم (1996) " مقترحات لتحسين الجودة في التعليم " في مؤتمر التعليم العالي في مصر وتحديات القرن 21 ، المنوفية.
4. جابر، عبد الحميد وكفافي،علاء الدين، (1991)، "معجم علم النفس والطب النفسي" القاهرة: دار النهضة العربية.
5. زيدان ، مراد (1996) " جودة التعليم المصري " القاهرة : كلية التربية بالفيوم
6. عابدين، محمود، (1989) "الجودة واقتصادياتها في التربية" دراسة نقدية في مجلة دراسات تربوية، المجلد السابع، القاهرة: عالم الكتب.
7. وزارة التعليم العالي (1989)، "بحوث في ندوة العمل نحو مؤشرات تقييم كفاءة مؤسسات التعليم العالي"، القاهرة.

ثانياً: الأجنبية:

1. Albert, Edmonton, (1990), "Educational quality Indicators" Annotated Bibliography, 2nd edition, Canada.
2. David B. Guralnik, (1992), "Websters new world dictionary" London.
3. Edward, Sallis, (1990), "Total Quality management" OP-CIT, P.12.
4. Kathleen, Corak, (1993) "Organizing for Quality" U.S.A. Vol. 21, No.4.

5. Nadeau, Gille-G.(1992) “The use of quality and excellence Indicators in post secondary Education, Canada.
6. Office of Educational Research and Improvement,(1989), “Educational Quality Indicators”. U.S.A. California.
7. Sara, lawrence, light-foot,(1994) “The Good High school, OP-Cit.
8. Stanley, Gordon, Reynolds, (1995) “Performance Indicators and quality review in Australian universities” In higher Education research and Development, Vol.4.no.2.
9. Valeria, C. Bryan, (1998) “Diagnostic and Prescriptive instrument of quality indicators”, U.S.A. Vol.1.4.
10. William, Little, H.W. Fowler & Coulson, (1974) “The shorter Oxford English Dictionary”, U.S.A., Carendon press.