HNSJ Humanities & Natural Sciences Journal
ISSN: (e) 2709-0833
www.hnjournal.net

مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية
مجلة علمية محكمة (التصنيف: NSP)
معامل التأثير العربي للعام 2024 = 0.44

ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي: المعايير والتحديات

د. نجاح العبدالله[1]

[1] الجامعة اللبنانية، لبنان.

البريد الإلكتروني: najah.abdallah@gmail.com

HNSJ, 2026, 7(11); https://doi.org/10.53796/hnsj711/19

المعرف العلمي العربي للأبحاث: https://arsri.org/10000/711/19

تاريخ الاستقبال: 2026/10/10م تاريخ القبول: 2026/10/17م تاريخ النشر: 2026/11/01م

المستخلص

هدفت الدراسة إلى تحليل معايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي والتحديات المرتبطة بتطبيقها. واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي من خلال مراجعة سردية للأدبيات والوثائق المرجعية الأوروبية والدولية. وتناول التحليل مفهوم الجودة، وضمان الجودة الداخلي، والمراجعة الخارجية، وأدوار الوكالات والشبكات والسجلات المتخصصة. وخلصت الدراسة إلى أن ضمان الجودة يربط الحوكمة المؤسسية والموارد والمناهج والتقويم بمخرجات التعلم، وأن الاعتماد يدعم هذه العملية ولا يغني عن التحسين المستمر. وأبرزت المراجعة محدودية التمويل، وعدم تكافؤ الوصول إلى التقنيات الرقمية، وضعف مواءمة المهارات مع سوق العمل، وتحديات النزاهة الأكاديمية المرتبطة بالذكاء الاصطناعي، بوصفها تحديات للتطبيق. وأوصت الدراسة بتبني سياسة مؤسسية للجودة، وتحديد مؤشرات أداء قابلة للقياس، وتفعيل مشاركة الأطراف المعنية، وتطوير قدرات العاملين في التقويم والتعليم الرقمي. ونظراً إلى عدم إجراء دراسة ميدانية أو قياس كمي للأثر، تظل الاستنتاجات نظرية وتحتاج إلى اختبار ميداني في سياقات مؤسسية محددة.

الكلمات المفتاحية: التعليم العالي؛ الجودة؛ المعايير؛ التحديات؛ الاعتماد.

Quality Assurance in Higher Education Institutions: Standards and Challenges

Dr. Najah Abdallah[1]

[1] Lebanese University, Lebanon.
Email: najah.abdallah@gmail.com
HNSJ, 2026, 7(11); https://doi.org/10.53796/hnsj711/19
Arabic Scientific Research Identifier: https://arsri.org/10000/711/19

Received at 10/10/2026 **Accepted at 17/10/2026** **Published at 01/11/2026**

Abstract

This study examines quality assurance standards and implementation challenges in higher education. It uses a descriptive analytical approach based on a narrative review of literature and European and international reference documents. The analysis covers the quality concept, internal assurance, external review, and the roles of agencies, networks, and registers. It concludes that quality assurance connects institutional governance, resources, curricula, and assessment with learning outcomes. Accreditation supports this process but does not replace continuous improvement. The review identifies funding constraints, digital inequality, skills mismatches, and artificial intelligence related academic integrity concerns as implementation challenges. It recommends an institutional quality policy, measurable performance indicators, stakeholder participation, and staff development in assessment and digital education. As the study involves no fieldwork or quantitative impact assessment, its conclusions are theoretical and require empirical examination in specific institutional contexts.

Keywords: Higher education; Quality; Standards; Challenges; Accreditation.

المقدمة:

تشهد مؤسسات التعليم العالي تحولات كبيرة متأثرة بالعولمة والثورة التكنولوجية والتحول الرقمي واشتداد التنافس بينها. ويشكل الطلب المرتفع على التعليم العالي، بسبب تزايد عدد الطلاب وتنامي الطلب على الاختصاصات الجديدة والمهارات التخصصية، تحدياً واضحاً لهذه المؤسسات لتعتمد ثقافة الجودة كنموذج فكري وسلوكي، وتعمل على تحقيق التميز في الأداء الأكاديمي والإداري. فلم يعد يقتصر دور المؤسسات التعليمية على نشر المعرفة بالتدريس، وإنتاجها بالبحث العلمي، وتطبيقها في خدمة المجتمع، بل غدت الجودة الركيزةَ الأساسية لعمل هذه المؤسسات. ولم تعد جودة التعليم العالي ترفاً، بل ضرورة استراتيجية لضمان الاستمرارية والاستدامة في ظل تنافسية المؤسسات التعليمية، والتسابق من أجل الحصول على شهادات الاعتماد المؤسسي والأكاديمي، والأهم من ذلك استجابة هذه المؤسسات لأسواق العمل الديناميكية، وتُلائم مخرجاتها متطلبات هذه الأسواق من خلال تخريج طلاب مُؤهلين لمواجهة الحياة المهنية الحديثة، والمشاركة بفاعلية في اقتصاد المعرفة.

إشكالية الدراسة: تتمحور إشكالية الدراسة في الإجابة عن الأسئلة الآتية:

ما هو مفهوم ضمان الجودة في التعليم العالي؟

ما هي معايير ضمان الجودة؟

وما هي التحديات التي تواجهها؟

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مفهوم ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي والمعايير المرتبطة بها، والتحديات التي تواجهها.

منهج الدراسة: اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال مراجعة سردية للأدبيات والوثائق المنشورة المتعلقة بضمان الجودة في التعليم العالي. ونُظمت المادة في محاور تشمل المفهوم وتطوره، والأطر المرجعية، والجهات المتخصصة، والمعايير، وتحديات التطبيق. وقورنت الأدوار والمبادئ لاستخلاص استنتاجات وتوصيات مؤسسية. ولا تمثل هذه المعالجة مراجعة منهجية شاملة، إذ لا تتضمن بروتوكول بحث موثقاً أو معايير فرز تفصيلية، كما لا تستند إلى عينة ميدانية أو اختبار إحصائي؛ ومن ثم تُفسر نتائجها بوصفها استنتاجات نظرية.

مفهوم الجودة:

تعزز الاهتمام الحديث بالجودة مع تطور الصناعة، وأسهم انتشار تطبيقاتها في اليابان بعد الحرب العالمية الثانية في توسيع حضورها في الممارسات الإدارية والإنتاجية. وتعددت مقارباتها؛ فاهتم ديمينغ بتحسين العمليات واستقرار الأداء، وربط جوران الجودة بالملاءمة للاستخدام، بينما أكد كروسبي مطابقة المتطلبات. وتعكس هذه الاتجاهات اختلاف زوايا النظر إلى الجودة مع اتفاقها على ضرورة تحسين الأداء وتلبية احتياجات المستفيدين.[1]

لا يوجد تعريف واحد للجودة، بل تعددت التعريفات والمقاربات المتعلقة بها، وتنوعت حسب القطاع أو الخدمة أو المنتج، وارتبط معظمها بالمستهلك، وتلبية متطلباته، وكيفية إرضائه. وتراوحت التعريفات من منتج جيد، خالٍ من العيوب، أو جيد للاستخدام، إلى منتج موثوق أو خدمة تتمتع بجودة عالية، تحقق احتياجات المستهلك. وتمحورت التعريفات في معظمها

[1] Qualityze. (2026). What is quality? Definition of quality by different authors. https://www.qualityze.com/blogs/what-is-quality (Accessed 26 October 2026).

حول الكفاءة والتميز، وتناولت الأبعاد التي يمكن أن تطالها، والمعايير المرتبطة بها. وقد حدد ديفيد غارفين David Garvin الأبعاد الثمانية للجودة كالآتي: الأداء، الخصائص، الموثوقية، المطابقة، المتانة، إمكانية الخدمة، الجماليات، الجودة المدركة. وعرّفت الجمعية الأمريكية للجودة(American Society for Quality, ASQ) معايير الجودة بأنها مستندات توفر متطلبات أو مواصفات أو إرشادات أو خصائص يمكن استخدامها بشكل مستمر لضمان أن المواد أو المنتجات أو العمليات أو الخدمات مناسبة لغرضها.[2],[3]

تطور مفهوم الجودة لاحقاً، ومر بأربع مراحل رئيسية هي:

مرحلة الفحصInspection)): تهدف إلى فحص المنتج للتأكد من عدم وصول المنتج المعيب إلى المستهلك.

مرحلة مراقبة الجودة :(Quality Control QC) تهدف إلى فحص واختبار وتحديد درجة جودة المنتج واتخاذ إجراءات تصحيحية مناسبة.

مرحلة ضمان الجودة:(Quality Assurance QA) تهدف إلى بناء الثقة بالمنتج أو بالخدمة من خلال تطبيق إجراءات ضرورية لإرضاء المستهلك.

مرحلة إدارة الجودة الشاملة :(Total Quality Management TQM) تهدف إلى تحسين بيئة العمل وتعزيز التعاون بين الإدارة والعمالة لزيادة الإنتاجية.

برزت المنظمة الدولية للتقييس (International Organization for Standardization, ISO) في تطوير المعايير الدولية للمنتجات والخدمات ونظم الإدارة. ومن أمثلتها المواصفة ISO 9001:2015 لنظم إدارة الجودة. وتستند عائلة معايير إدارة الجودة إلى سبعة مبادئ مترابطة: التركيز على المستفيد، والقيادة، ومشاركة الأفراد، ونهج العمليات، والتحسين، واتخاذ القرارات المبنية على الأدلة، وإدارة العلاقات. وتضع المنظمة المعايير، بينما تتولى جهات مستقلة أعمال منح شهادات المطابقة.[4]

وسرعان ما توسع مفهوم الجودة من الصناعة والتجارة إلى مجالات عديدة منها الخدمات الصحية والغذائية والزراعية وغيرها وصولاً إلى التعليم. وبرز مفهوم المنافسة بالجودة الذي يركزعلى التميز والمتانة والسعي لخلق الثقة والسمعة الأكاديمية.

مفهوم ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

تُعرّف الجمعية الأمريكية للجودة(American Society for Quality, ASQ) ضمان الجودة بأنه كل الأنشطة المخططة والمنهجية التي تنفذ ضمن نظام الجودة والتي يمكن إثباتها لتوفير الثقة بأن المنتج أو الخدمة ستلبي متطلبات الجودة.[5]

وتُعرّفه المنظمة الدولية للمعايير(ISO) بالعملية المنظمة للتأكد من أن المنتجات والخدمات والعمليات تلبي بشكل مستمر

[2]Garvin, D. A. (1987). Competing on the eight dimensions of quality. Harvard Business Review, 65(6), 101–109.

[3]American Society for Quality (ASQ). (n.d.). What are quality standards?. https://asq.org/quality-resources/learn-about-standards (Accessed 26 October 2026).

[4]International Organization for Standardization (ISO). (n.d.). Quality management principles: The foundation for success. https://www.iso.org/contents/news/insights/Quality%20management%20system/quality-management-principles.html (Accessed 26 October 2026).

[5]American Society for Quality (ASQ). (n.d.). Quality assurance vs quality control. https://asq.org/quality-resources/quality-assurance-vs-control (Accessed 26 October 2026).

متطلبات الجودة المحددة. إذ يوفر إطاراً منظماً لدمج الجودة في جميع عمليات المؤسسة، من التخطيط والإنتاج إلى الاختبار والتغليف والتوصيل.[6]

كما تُعرّفه وكالة ضمان الجودة في المملكة المتحدة (Quality Assurance Agency for Higher Education QAA) بالمراقبة والتقييم المنهجيين للتعلم والتعليم، والعمليات التي تدعمهما، لضمان تلبية معايير المؤهلات الأكاديمية للتوقعات المحددة في مدونة قواعد الجودة، وحماية جودة تجربة تعلم الطلاب وتحسينها.[7]

توضح اليونسكو أن ضمان الجودة في التعليم العالي يسهم في صون المعايير الأكاديمية وتعزيز الثقة بالمؤهلات والتحسين المستمر. ويُفهم في هذا السياق بوصفه عملية متواصلة لتقييم جودة النظام أو المؤسسة أو البرنامج بواسطة الجهات المختصة، والتحقق من المحافظة على المعايير المقبولة وتطويرها.[8]

وهكذا يمكن اعتبار ضمان الجودة بأنه عمل مخطط، يلتزم بنظام ومعاييرمحددة تضمن كفاءة المنتج أو الخدمة ويحقق الثقة فيه. وما لبث أن انتقل هذا المفهوم الى جميع القطاعات الصناعية والإنتاجية والخدماتية ومن ضمنها مؤسسات التعليم العالي موضوع دراستنا.

إلى ذلك يشكل ضمان الجودة في التعليم العالي بنية شاملة هدفها تحسين الأداء الأكاديمي والإداري عبر الحوكمة، ومشاركة الجميع، والتقييم الذاتي، وفق معايير أكاديمية محددة تضمن التطوير المستمر لمؤسسات التعليم العالي. ويشير هذا المفهوم إلى الاهتمام المنظم والمستمر بالحفاظ على المعايير التعليمية وتحسينها عبر التدريس، والبحث العلمي، والخدمات المؤسسية، للتأكد من تحقيق الكفاءة والفاعلية. ويهدف إلى تحسين ورفع مستوى وجودة التعليم العالي والبحث العلمي وتطويره.

وبناءً على ذلك، يعد ضمان جودة التعليم العالي بأنه مدى قدرة المؤسسات التعليمية على تحقيق أهدافها المعلنة وفقاً لمعايير أكاديمية محددة، وتلبية لتطلعات المستفيدين من طلاب وسوق عمل ومجتمع. إذ إن اعتماد الجودة كمنهجية عمل يسهم في الارتقاء بمستوى التعليم، ورفع كفاءة الخريجين، وتعزيز الثقة بهذه المؤسسات.

تعزز التعاون الأوروبي في ضمان جودة التعليم العالي في إطار مسار بولونيا الذي انطلق بإعلان بولونيا في 19 يونيو 1999. واستهدف المسار تحسين قابلية مقارنة المؤهلات وتيسير الحراك الأكاديمي، وتعزيز التعاون في تطوير معايير ومنهجيات مشتركة لضمان الجودة؛ ولم يكن مقصوراً على دول الاتحاد الأوروبي.[9]

أكد بيان برلين الصادر في 19 سبتمبر 2003، في إطار مسار بولونيا، أن مؤسسات التعليم العالي تتحمل المسؤولية الأساسية عن جودة ما تقدمه، وأن الاستقلالية المؤسسية تقترن بالمساءلة ضمن الأطر الوطنية لضمان الجودة.[10]

---

[6]International Organization for Standardization (ISO). (n.d.). Quality assurance: A critical ingredient for organizational success. https://www.iso.org/quality-management/quality-assurance (Accessed 26 October 2026).

[7]Quality Assurance Agency for Higher Education (QAA). (2022). QAA glossary: QAA terms explained. https://www.qaa.ac.uk/docs/qaa/about-us/qaa-glossary.pdf?sfvrsn=5c21a281_10 (Accessed 26 October 2026).

[8]UNESCO. (n.d.). Quality assurance in higher education. https://www.unesco.org/en/higher-education/quality-assurance (Accessed 26 October 2026).

[9]European Ministers of Education. (1999). The Bologna Declaration of 19 June 1999. https://www.iqaa.org/images/doc/Bologna/The%20Bologna%20Declaration%20(1999).pdf (Accessed 26 October 2026).

[10]European Ministers Responsible for Higher Education. (2003). Realising the European Higher Education Area: Berlin Communiqué. https://enqa.eu/wp-content/uploads/2013/03/BerlinCommunique1.pdf (Accessed 26 October 2026).

أُطلقت المنطقة الأوروبية للتعليم العالي رسمياً بإعلان بودابست–فيينا في 12 مارس 2010، في إطار مسار بولونيا. وقد دعم هذا الإطار التعاون بين نظم تعليمية متنوعة، بدلاً من افتراض تطابقها الكامل أو إخضاعها لنموذج تنظيمي واحد.[11]

تُعد المعايير والإرشادات لضمان الجودة في المنطقة الأوروبية للتعليم العالي (ESG)، المعتمدة بصيغتها المنقحة عام 2015، إطاراً مرجعياً مشتركاً. وتنظم العلاقة بين ضمان الجودة الداخلي، والمراجعة الخارجية، ومتطلبات عمل وكالات الجودة، مع مراعاة تنوع النظم والمؤسسات. ويمكن عرض مستوياتها كالآتي:[12],[13]

ضمان الجودة الداخلي(Internal Quality Assurance) : يشمل عمل مؤسسات التعليم العالي من سياسات، ومراجعة للمناهج، وتقييم للطلاب، وتطوير لأعضاء الهيئة الأكاديمية لضمان تقديم تعليم متميز.

ضمان الجودة الخارجي(External Quality Assurance) : يشمل تقييم ومراجعة مؤسسات التعليم العالي من قبل جهات خارجية، وزارات، هيئات أو منظمات مستقلة، للتأكد من التزامها بمعايير ضمان الجودة الداخلي.

وكالات ضمان الجودة(Quality Assurance Agencies) : تركز على المعايير التي يجب أن تلتزم بها الهيئات والمنظمات التي تُجري التقييم الخارجي، خاصة الاستقلالية، والنزاهة، وتوفر الموارد، لضمان مصداقية عملية التقييم.

الجهات والشبكات والسجلات المعنية بضمان الجودة

تتعدد الجهات المعنية بضمان الجودة وتختلف وظائفها؛ فمنها وكالات تنفذ المراجعة أو الاعتماد، ومنها شبكات وجمعيات مهنية تدعم التعاون، ومنها سجلات تتحقق من استيفاء الوكالات لمعايير محددة. لذلك لا يصح اعتبار العضوية في شبكة أو ورود اسم جهة في عرض وصفي دليلاً كافياً على اعتراف رسمي باعتمادها، بل يُرجع في ذلك إلى السلطة المختصة في الدولة المعنية.

المنظمة الأوروبية لضمان الجودة في التعليم العالي (European Association for Quality Assurance in Higher Education ENQA) تعمل على تطوير ضمان الجودة في التعليم العالي من خلال تمثيل أعضائها في صنع السياسات، ودعمهم في تنفيذ التزامات الفضاء الأوروبي للتعليم العالي بشأن ضمان الجودة، وتوفير منصة لتبادل المعلومات المبنية على الأدلة، والتطوير، وتحسين ضمان الجودة الخارجي.[14]

السجل الأوروبي لضمان الجودة في التعليم العالي ((European Quality Assurance Register for Higher Education EQAR): سجل رسمي لوكالات ضمان الجودة الأوروبية، التي تلتزم بمعايير ضمان الجودة الأوروبية، وتعمل وفق إطار عمل مشترك متفق عليه لضمان جودة مؤسسات وبرامج التعليم العالي.[15]

وكالة ضمان الجودة الأوروبية (European Quality Assurance Agency, EQAA): تعرض خدمات للاعتماد

---

[11]European Ministers Responsible for Higher Education. (2010). Budapest–Vienna Declaration on the European Higher Education Area. https://www.edu.ro/sites/default/files/u39/Budapest-Vienna%202010.pdf (Accessed 26 October 2026).

[12]ENQA, ESU, EUA, & EURASHE. (2015). Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area (ESG). https://www.enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf (Accessed 26 October 2026).

[13]European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA). (n.d.). ESG. https://www.enqa.eu/esg-standards-and-guidelines-for-quality-assurance-in-the-european-higher-education-area (Accessed 26 October 2026).

[14]European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA). (n.d.). About ENQA. https://www.enqa.eu/about-enqa (Accessed 26 October 2026).

[15]European Quality Assurance Register for Higher Education (EQAR). (n.d.). Close-up. https://www.eqar.eu/about/close-up (Accessed 26 October 2026).

المؤسسي والبرامجي، وتشير في موقعها إلى الاستناد إلى المعايير والإرشادات الأوروبية. ويُعرض دورها هنا وصفياً، دون تعميم الاعتراف بقراراتها على جميع الدول أو مساواتها بالسجل الأوروبي.[16]

الشبكة الدولية لوكالات ضمان الجودة في التعليم العالي (INQAAHE): شبكة مهنية تدعم تبادل المعرفة والخبرات وتطوير الممارسات والمعايير في ضمان الجودة. وتختلف وظيفتها بوصفها شبكة عن وظيفة وكالات الاعتماد التي تراجع المؤسسات أو البرامج مباشرة.[17]

مؤسسة التقويم في بادن–فورتمبيرغ (evalag): جهة ألمانية متخصصة في تقويم التعليم العالي وضمان جودته وتطويره، وتقدم خدمات تقويم واعتماد ودعم مؤسسي ضمن نطاق اختصاصها.[18]

وكالة ضمان الجودة في المملكة المتحدة (Quality Assurance Agency for Higher Education QAA) : تعمل على الصعيد الدولي بالشراكة مع مؤسسات التعليم العالي والكليات، لضمان حصول الطلاب والمتعلمون على أعلى مستويات الجودة في التعليم، من خلال تقديم التحديات البناءة، ودعمها في عمليات التطوير والتحسين مع احترام استقلاليتها الأكاديمية.[19]

المنظمة الدولية للاعتماد (International Accreditation Organization, IAO): جهة تعرض خدمات اعتماد وتقييم وفق موقعها التعريفي. ولا يُستنتج من اسمها الدولي وحده اعتراف وطني أو مهني بشهاداتها؛ إذ يتطلب ذلك الرجوع إلى الجهات التنظيمية المختصة.[20]

الشبكة العربية لضمان الجودة في التعليم العالي (Arab Network for Quality Assurance of Higher Education ANQAHE) : تسعى لتحقيق الريادة الإقليمية والدولية في جودة التعليم العالي من خلال تعزيز التعاون بين وكالات الجودة في المنطقة العربية ودعم الهيئات الإقليمية لضمان الجودة بما يتماشى مع التطورات الدولية.[21]

المنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم (أروقا): منظمة مستقلة تهدف إلى تحسين جودة التعليم في العالم العربي، وتعمل بالتعاون مع وزارات التعليم العربية، وهيئات الاعتماد، والجامعات، والهيئات الدولية، لتعزيز أفضل الممارسات في مجال ضمان جودة التعليم.[22]

أهمية ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

تكمن أهمية ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في سعيها الدائم نحو الأفضل، من خلال النهوض بالعملية التعليمية، والتحسين المستمر، والتميز في الأداء ضمن جميع القطاعات التعليمية والإدارية. ويطال تطبيقها الطلاب،

[16]European Quality Assurance Agency (EQAA). (n.d.). الصفحة الرئيسية وخدمات الاعتماد. https://eqaa.eu/ar (Accessed 26 October 2026).

[17]International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education (INQAAHE). (n.d.). About us. https://www.inqaahe.org/about-us (Accessed 26 October 2026).

[18]evalag. (n.d.). Official website. https://www.evalag.de (Accessed 26 October 2026).

[19]Quality Assurance Agency for Higher Education (QAA). (n.d.). Official website. https://www.qaa.ac.uk (Accessed 26 October 2026).

[20]International Accreditation Organization (IAO). (n.d.). نبذة عن المنظمة الدولية للاعتماد. https://arabic.iao.org/about-iao (Accessed 26 October 2026).

[21]Arab Network for Quality Assurance in Higher Education (ANQAHE). (n.d.). Official website. https://anqahe.org (Accessed 26 October 2026).

[22]European Council of Leading Business Schools (ECLBS). (n.d.). المنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم (أروقا). https://www.eclbs.eu/ar/aroqa (Accessed 26 October 2026).

وأعضاء الهيئتين التعليمية والإدارية، والمؤسسة ذاتها، وصولاً إلى تلبية متطلبات سوق العمل وخدمة المجتمع. فالأداء المتميز للمؤسسات التعليمية والتطبيق الفعلي لضمان الجودة يسهمان بشكل فعال في تطوير مهارات الطلاب، والارتقاء بأداء الهيئة الأكاديمية، ورفع المكانة العلمية والتنافسية للمؤسسة، فضلاً عن رفد سوق العمل بالكفاءات المؤهلة، وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، مما ينعكس إيجاباً على النهوض المجتمعي وتمكينه. وينسحب هذا الأثر الإيجابي أيضاً على السمعة الأكاديمية للمؤسسة التعليمية، والتي تعد هدفاً رئيسياً يسهم في تعزيز تصنيفها المحلي والدولي.

معايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

يشمل ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي العناصر الأساسية والمترابطة التي تتكون منها العملية التعليمية، وهي:

المدخلات: تتشكل عناصرها من المناهج والبرامج، أعضاء الهيئة الأكاديمية، البنية التحتية، والمختبرات.

العمليات: تتألف مكوناتها من طرق التدريس، الأنشطة والتدريب، أساليب التقييم، والدعم الطلابي.

المخرجات: تتمثل مقوماتها في الكفاءة العلمية والمهنية للخريجين.

ويُعتبر ضمان الجودة حاجة ماسة لتطوير عمل هذه المؤسسات وتحسينه، والعنصر الأساسي لبناء الثقة في مستواها وسمعتها الأكاديمية، والنهج الواضح لتطبيق التنمية المستدامة. ويستند إلى مجموعة من المعايير والمبادئ المترابطة التي تكفل تعليماً متميزاً، ويعمل على تطبيق المعايير الأساسية والمرجعية في جوانب التعليم العالي كافة (مدخلات وعمليات ومخرجات). وتُقسم هذه المعايير إلى صعيدين أساسيين: المؤسسة والتعليم.

المعايير على صعيد المؤسسة:

التوجه الاستراتيجي: وضوح الرؤية والرسالة والقيم، والقدرة على تحقيق الأهداف المعلنة.

الحوكمة والقيادة والإدارة: تحديد الصلاحيات والمسؤوليات، وضمان الكفاءة الإدارية والقيادية، والالتزام بالأنظمة والقوانين، وترسيخ النزاهة والشفافية، وإدارة الموارد بكفاءة.

الجودة والتطوير المستمر: الالتزام المؤسسي بتحسين الأداء وتطوير الجودة من خلال تفعيل لجان متخصصة ونظم رقابة داخلية.

التقويم الذاتي: متابعة عمليات التقويم الذاتي لتحديد نقاط القوة والضعف وفرص المعالجة والتحسين.

البنية التحتية والموارد التعليمية: توافر القاعات والمختبرات، والمكتبات الرقمية، والتقنيات الحديثة، بالإضافة إلى الموارد الإدارية والمالية والبشرية.

إدارة شؤون الطلاب: اختيار عادل للطلاب، ودعمهم من خلال التوجيه والإرشاد الأكاديمي، والأنشطة الطلابية، وخدمات الدعم النفسي والمهني، ومعالجة الشكاوى.

خدمة المجتمع: تمتين وتوثيق العلاقة مع المجتمع والتفاعل معه.

المعايير على صعيد التعليم:

المناهج والبرامج الأكاديمية: مراجعة وتقييم وتحديث المناهج والبرامج الأكاديمية باستمرار، لضمان مواكبتها للتطورات العلمية والتكنولوجية وتلبيتها لمتطلبات سوق العمل.

الهيئة الأكاديمية: تعزيز التميز في التدريس، ودعم الإنتاج البحثي، وتوفير برامج التطوير المهني المستمر لأعضاء الهيئة التعليمية.

البحث العلمي: تشجيع وتمويل البحث العلمي المرتبط بالمجتمع، والمساهمة في إيجاد حلول مبتكرة للتحديات والمشكلات التي تواجهه.

التقييم المستمر: تفعيل آليات قياس الأداء واستطلاع آراء الطلاب بشكل دوري لرصد مستويات الجودة.

تقييم المخرجات: قياس مخرجات التعلم لضمان تحقيق الكفاءة والمهارات المطلوبة لدى الخريجين.

الاعتماد الأكاديمي: تطبيق آليات التقييم الذاتي والخارجي، والالتزام بمعايير الاعتماد الأكاديمي لضمان الجودة الشاملة وتطبيق أدوات التحسين المستمر.

ناقشت الأدبيات الانتقال من إرشادات الممارسة الجيدة لدى INQAAHE إلى معايير أكثر استجابة لتنوع أنماط التعليم العالي واحتياجاته المتغيرة. وتؤكد المعايير الدولية والإرشادات الصادرة في أكتوبر 2025 أهمية الأساس القانوني، والحوكمة، والموارد، ووضوح أطر التقييم ومتابعة مخرجاته. ويُستفاد منها في تطوير عمل جهات ضمان الجودة، مع التمييز بين معايير الوكالة ومعايير المؤسسة التعليمية.[23],[24]

تحديات ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

تواجه مؤسسات التعليم العالي تحولات جذرية فرضها التطور التكنولوجي المتسارع، وبرزت تحديات عديدة تؤثر على جودة التعليم، وأصبح ضمان الجودة يمثل تحدياً استراتيجياً يمس جوهر العملية التعليمية ومخرجاتها. تتوزع هذه التحديات بين أكاديمية، ورقمية، وتمويلية، وتنظيمية (الاعتماد)، من أبرزها:

اتساع الفجوة بين المهارات ومتطلبات سوق العمل: ضعف الربط بين المناهج الأكاديمية ومتطلبات سوق العمل المتغيرة.

النزاهة الأكاديمية: صعوبة التحقق من أصالة بعض الأعمال الطلابية مع توسع استخدام الذكاء الاصطناعي، مما يستدعي تطوير التقويم الأصيل، وتوضيح ضوابط الاستخدام والإفصاح عنه.

التنمية الرقمية: ضرورة تأهيل وتدريب أعضاء الهيئة الأكاديمية لاستخدام أدوات التعلم الإلكتروني الحديثة والتعامل مع تقنيات الذكاء الاصطناعي.

التطور التكنولوجي المتسارع: الحاجة الملحّة لدمج الذكاء الاصطناعي وأدوات التعلم الرقمي في المنظومة التعليمية بفاعلية.

الفجوة الرقمية: ضعف قدرة جميع الطلاب على الوصول إلى الإنترنت السريع والأجهزة اللوحية، ما يخلق تفاوتاً في تحصيل العلم عند الانتقال للأنظمة الهجينة أو التعليم عن بعد.

---

[23]Hou, A. Y. C., Tao, C. H. Y., Zhou, K. Z. W., Lin, A. F. Y., Su, E. H. C., & Chen, Y. (2024). Evolution of quality assurance in higher education from INQAAHE GGP to ISGs − Are quality assurance agencies in Asia ready to the emerging modules? Journal of International Cooperation in Education, 26(1), 85–100. https://www.emerald.com/jice/article/26/1/85/1232326/Evolution-of-quality-assurance-in-higher-education

[24]International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education (INQAAHE). (2025). International standards and guidelines for quality assurance in higher education (ISG). https://www.inqaahe.org/wp-content/uploads/2025/10/01-ISG-2025-October-20252_clean.pdf (Accessed 26 October 2026).

تمويل التعليم العالي: محدودية التمويل وتراجعه مما ينعكس سلباً على جودة التجهيزات، وتطوير البنية التحتية الرقمية، ودعم البحث العلمي.

متطلبات الاعتماد الأكاديمي: السعي المستمر للحصول على شهادات الاعتماد المحلي والدولي لضمان مطابقة معايير الجودة العالمية.

الخاتمة

خلصت الدراسة إلى أن ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي يقوم على الربط بين رسالة المؤسسة وممارساتها التعليمية والإدارية ونتائج التعلم المتحققة. وتوفر الأطر الدولية مرجعيات للتقويم والمساءلة، غير أن فاعليتها ترتبط بقدرة المؤسسة على تحويلها إلى إجراءات ملائمة لسياقها ومواردها. ومن ثم ينبغي أن يخدم الاعتماد الأكاديمي التحسين المستمر، وأن تُقاس قيمة نظام الجودة بما ينتجه من أدلة على تطوير التعلم والخدمات، لا بحجم الوثائق أو عدد الشهادات وحدهما. وتظل هذه الخلاصة ناتجة عن تحليل نظري، ولا تكفي لإثبات أثر سببي للجودة في الأداء أو لتعميم مستوى تطبيقها على مؤسسات بعينها.

نتائج الدراسة

1. يتجاوز ضمان الجودة فحص المخرجات إلى بناء منظومة وقائية وتحسينية تشمل المدخلات والعمليات والمخرجات، وتستند إلى مسؤولية مؤسسية مستمرة.

2. يتكامل ضمان الجودة الداخلي مع المراجعة الخارجية؛ فالمؤسسة مسؤولة عن جودة أدائها، بينما تدعم المراجعة المستقلة الثقة والمساءلة وتحديد فرص التحسين.

3. تختلف وظائف وكالات الاعتماد والشبكات المهنية والجمعيات والسجلات؛ ولذلك لا تمثل العضوية أو التسمية الدولية بديلاً عن التحقق من الاعتراف الرسمي ونطاق الاختصاص.

4. تتمحور المعايير المشتركة حول وضوح الرسالة والحوكمة وكفاية الموارد وجودة البرامج والتقويم ومخرجات التعلم، مع ضرورة تكييفها وفق السياق المؤسسي.

5. يبين التحليل تداخل التحديات التمويلية والرقمية والأكاديمية والتنظيمية، بما يستلزم استجابة مؤسسية متكاملة بدلاً من معالجة كل تحدٍّ بمعزل عن غيره.

6. لا تسمح طبيعة الدراسة النظرية بتقدير حجم هذه التحديات أو قياس أثر تطبيق المعايير؛ ويستلزم ذلك دراسات ميدانية مقارنة وبيانات طولية.

توصيات الدراسة

1. اعتماد سياسة مؤسسية معلنة للجودة، تحدد المسؤوليات والموارد وخطة التنفيذ، وتربط وحدات الجودة بالقيادة الأكاديمية وصنع القرار.

2. تطبيق دورة دورية للتقويم الذاتي تتضمن مؤشرات محددة، مثل تحقق مخرجات التعلم، واستبقاء الطلبة، ورضا المستفيدين، وتوثيق إجراءات التحسين ومراجعة نتائجها.

3. إشراك الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والخريجين وأرباب العمل في مراجعة البرامج وتفسير نتائج التقويم، مع بيان كيفية

الاستفادة من آرائهم.

4. تطوير المناهج وأساليب التقويم بالتعاون مع القطاعات المهنية، وتوسيع التدريب العملي دون اختزال رسالة الجامعة في متطلبات التوظيف وحدها.

5. تخصيص تمويل مرحلي لتأهيل العاملين وتطوير البنية الرقمية، وتوفير ترتيبات دعم للطلبة الذين يواجهون صعوبات في الوصول إلى التقنيات.

6. وضع ضوابط واضحة لاستخدام الذكاء الاصطناعي، وتنويع التقويم ليشمل الأداء العملي والمناقشات الشفوية ومتابعة مراحل إنجاز الأعمال.

7. التحقق قبل التعاقد مع جهات الاعتماد من اعتراف السلطات المختصة بها ونطاق اعتمادها واستقلاليتها وشفافية معاييرها وإجراءات التظلم.

8. إجراء دراسات ميدانية لاختبار العلاقة بين نضج نظم الجودة ومخرجات التعلم، مع مراعاة اختلاف التخصصات والموارد والسياقات الوطنية.

المراجع

المراجع العربية وترجماتها

البابطين، عبد الحكيم، وعمور، رضا. (2019). الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في التعليم العالي. جامعة الملك سعود.

Al-Babtain, A. H., & Amour, R. (2019). Total quality management and academic accreditation in higher education. King Saud University.

بوزيان، راضية. (2015). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي. مركز الكتاب الأكاديمي.

Bouziane, R. (2015). Total quality management in higher education institutions. Academic Book Center.

العزاوي، محمد عبد الوهاب، عبد الغفور، همام عبد الخالق. (2023). ضمان الجودة في الدراسات العليا. المنظمة العربية للتربية و الثقافة والعلوم، المركز العربي للتعريب والترجمة والتأليف والنشر.

Al-Azzawi, M. A. W., & Abdul Ghafour, H. A. K. (2023). Quality assurance in postgraduate studies. Arab League Educational, Cultural and Scientific Organization, Arab Center for Arabization, Translation, Authorship and Publication.

العنيزات، محمد سعد. (2021). إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي. دار زهدي للنشر والتوزيع.

Al-Aneizat, M. S. (2021). Total quality management in higher education. Dar Zuhdi for Publishing and Distribution.

المراجع الأجنبية والوثائق الإلكترونية

Garvin, D. A. (1987). Competing on the eight dimensions of quality. Harvard Business Review, Vol. 65 No. 6, pp. 101-109.

Harvey, L., & Stensaker, B. (2022). Researching quality assurance: Accomplishments and future agendas. In J. Huisman & M. van der Wende (Eds.), A research agenda for global

higher education (pp. 81–95). Edward Elgar Publishing.

Kayyali, M. (2024). Navigating quality assurance and accreditation in global higher education. IGI Global.

Kayyali, M. (2024). Quality assurance and accreditation in higher education: Issues, models, and best practices. Palgrave Macmillan.

Okebukola, P. A., & Uvalić-Trumbić, S. (Eds.). (2020). Quality assurance in higher education across the world: A festschrift in honour of Judith Eaton. Council for Higher Education Accreditation.

Saeed, S. T., & Sherwani, K. H. (Eds.). (2023). Quality assurance in higher education in the Middle East: Practices and perspectives [Innovations in Higher Education Teaching and Learning, Vol. 54]. Emerald Publishing Limited.

Sallis, E. (2014). Total quality management in education (3rd ed.). Routledge.

Qualityze. (2026). What is quality? Definition of quality by different authors. https://www.qualityze.com/blogs/what-is-quality (Accessed 26 October 2026).

American Society for Quality (ASQ). (n.d.). What are quality standards?. https://asq.org/quality-resources/learn-about-standards (Accessed 26 October 2026).

International Organization for Standardization (ISO). (n.d.). Quality management principles: The foundation for success. https://www.iso.org/contents/news/insights/Quality%20management%20system/quality-management-principles.html (Accessed 26 October 2026).

American Society for Quality (ASQ). (n.d.). Quality assurance vs quality control. https://asq.org/quality-resources/quality-assurance-vs-control (Accessed 26 October 2026).

International Organization for Standardization (ISO). (n.d.). Quality assurance: A critical ingredient for organizational success. https://www.iso.org/quality-management/quality-assurance (Accessed 26 October 2026).

Quality Assurance Agency for Higher Education (QAA). (2022). QAA glossary: QAA terms explained. https://www.qaa.ac.uk/docs/qaa/about-us/qaa-glossary.pdf?sfvrsn=5c21a281_10 (Accessed 26 October 2026).

UNESCO. (n.d.). Quality assurance in higher education. https://www.unesco.org/en/higher-education/quality-assurance (Accessed 26 October 2026).

European Ministers of Education. (1999). The Bologna Declaration of 19 June 1999. https://www.iqaa.org/images/doc/Bologna/The%20Bologna%20Declaration%20(1999).pdf (Accessed 26 October 2026).

European Ministers Responsible for Higher Education. (2003). Realising the European Higher Education Area: Berlin Communiqué. https://enqa.eu/wp-content/uploads/2013/03/BerlinCommunique1.pdf (Accessed 26 October 2026).

European Ministers Responsible for Higher Education. (2010). Budapest–Vienna Declaration on the European Higher Education Area. https://www.edu.ro/sites/default/files/u39/Budapest-Vienna%202010.pdf (Accessed 26 October 2026).

ENQA, ESU, EUA, & EURASHE. (2015). Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area (ESG). https://www.enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf (Accessed 26 October 2026).

European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA). (n.d.). ESG. https://www.enqa.eu/esg-standards-and-guidelines-for-quality-assurance-in-the-european-higher-education-area (Accessed 26 October 2026).

European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA). (n.d.). About ENQA. https://www.enqa.eu/about-enqa (Accessed 26 October 2026).

European Quality Assurance Register for Higher Education (EQAR). (n.d.). Close-up. https://www.eqar.eu/about/close-up (Accessed 26 October 2026).

European Quality Assurance Agency (EQAA). (n.d.). الصفحة الرئيسية وخدمات الاعتماد. https://eqaa.eu/ar (Accessed 26 October 2026).

European Quality Assurance Agency (EQAA). (n.d.). Home page and accreditation services. https://eqaa.eu/ar (Accessed 26 October 2026).

International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education (INQAAHE). (n.d.). About us. https://www.inqaahe.org/about-us (Accessed 26 October 2026).

evalag. (n.d.). Official website. https://www.evalag.de (Accessed 26 October 2026).

Quality Assurance Agency for Higher Education (QAA). (n.d.). Official website. https://www.qaa.ac.uk (Accessed 26 October 2026).

International Accreditation Organization (IAO). (n.d.). نبذة عن المنظمة الدولية للاعتماد. https://arabic.iao.org/about-iao (Accessed 26 October 2026).

International Accreditation Organization (IAO). (n.d.). About the International Accreditation Organization. https://arabic.iao.org/about-iao (Accessed 26 October 2026).

Arab Network for Quality Assurance in Higher Education (ANQAHE). (n.d.). Official website. https://anqahe.org (Accessed 26 October 2026).

European Council of Leading Business Schools (ECLBS). (n.d.). المنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم (أروقا). https://www.eclbs.eu/ar/aroqa (Accessed 26 October 2026).

European Council of Leading Business Schools (ECLBS). (n.d.). Arab Organization for Quality Assurance in Education (AROQA). https://www.eclbs.eu/ar/aroqa (Accessed 26 October 2026).

Hou, A. Y. C., Tao, C. H. Y., Zhou, K. Z. W., Lin, A. F. Y., Su, E. H. C., & Chen, Y. (2024). Evolution of quality assurance in higher education from INQAAHE GGP to ISGs − Are quality assurance agencies in Asia ready to the emerging modules? Journal of International Cooperation in Education, 26(1), 85–100. https://www.emerald.com/jice/article/26/1/85/1232326/Evolution-of-quality-assurance-in-higher-education

International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education (INQAAHE). (2025). International standards and guidelines for quality assurance in higher education (ISG). https://www.inqaahe.org/wp-content/uploads/2025/10/01-ISG-2025-October-20252_clean.pdf (Accessed 26 October 2026).