ضمان جودة التعليم العالي الجزائري
"الصعوبات ومؤشرات النجاح"
Quality assurance in the Algerian higher education: difficulties and indicators of success

سليم بن الطاهر[1]، مرزاق بيبي[2]
جامعة أبو القاسم سعدالله الجزائر02 (الجزائر)

تاريخ الاستلام : 2020-01-05؛ تاريخ المراجعة : 2023-06-30 ؛ تاريخ القبول : 2024-06-30

ملخص:

لقي موضوع الجودة التعليمية اهتمام الباحثين والوصاية على حد سواء، فجاء هذا المقال كمحاولة منا لحصرا الموضوع .ولتحقيق هذا الهدف تم تقسيم البحث إلى جانبين نظري وآخر عملي، حيث تطرقنا في النظري للجوانب النظرية في مفاهيم ضمان الجودة والتعرف على الصعوبات والمؤشرات التي تضمن اعتماد الجودة بالتعليم الجامعي. وقدتم الاعتماد على استبيان الكتروني يحتوي على محاور وموجه إلى أساتذة التعليم العالي،وللتحقق من صحة الفرضيات تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة .وقد خلصت الدراسة إلى أنه رغم توجهات الأساتذة نحو وجود صعوبات تطبيق نظام الجودة وضمانها بالتعليم العالي الجزائري، إلا أن هناك مؤشرات وتحديات داخلية وخارجية تفرض على الوصاية تبني مفهوم ضمان الجودة بالتعليم العالي الجزائري .

الكلمات المفتاح : ضمان الجودة ؛ التعليم العالي الجزائري ؛صعوبات ؛ مؤشرات النجاح.

Abstract :

"Quality assurance in the Algerian higher education: difficulties and indicators of success".

The topic of learning quality, particularly in higher education, drew the attention of researchers and trusteeship as well. This Article is an attempt to examine the topic. To achieve this goal, the research has been divided into two parts: a theoretical one and a practical one. In the theoretical part, we dealt with the theoretical sides concerning the concepts of quality assurance and the identification of the difficulties and the indicators that guarantee the quality in higher education. An electronic questionnaire which contains sections has been used for teachers of higher education who belongs to research laboratories.

The appropriate statistical methods have been used in order to examine the hypotheses. The findings of the study showed that although teachers tend to acknowledge difficulties to implement the system of quality and its assurance in the Algerian higher education, there are indicators and internal and external challenges that oblige the trusteeship to adopt the concept of quality assurance in the Algerian higher education.

Keywords : Quality assurance; difficulties; indicators of success; Algerian higher education.

*الباحث :سليم بن الطاهر

- امقدمة:

شرعت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي خلال الموسم الجامعي 2003/2004 إحداث نظام تعليم عالي جديد يعرف بنظام الليسانس، ماستر، دكتوراه، والذي يهدف الى مواكبة الجامعات العالمية في إطار مشروع عالمي يدعو إلى المنافسة وامتلاك المعرفة، ولدعم مسار هذا الاصلاح قامت الوزارة بتنظيم كل من المؤتمر الوطني للتعليم العالي والبحث العلمي في ماي 2008 الذي كان تحت عنوان" : الحوصلة المرحلية بعد أربع سنوات من تطبيق نظام ل .م .د"، و المؤتمر الدولي حول الجودة في التعليم العالي في جوان 2008 ، و الذي كان تحت عنوان" :ضمان الجودة في التعليم العالي بين الواقع و المتطلبات" ، و قد شارك فيه إلى جانب أساتذة جامعيين ، خبراء من البنك الدولي ، اليونسكو ، الاتحاد الأوروبي و البلدان المغاربية . و قد أوصى المؤتمر ان بحتمية تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية . و نتيجة لذلك ، انبثقت فرقة عمل كلفت من طرف الوزارة الوصية بالتفكير في المشروع مدعمة في البداية ببعض الخبراء الدوليين ، و في تاريخ 31 ماي 2010 ،تّم ترسيم عمل الفرقة بصدور القرار الوزاري رقم 167 المتضمن تأسيس لجنة وطنية CIAQES وذلك بهدف دعم وتشجيع المؤسسات لتطبيق نظام الجودة في التعليم العالي التعليم العالي على تطبيق أحسن الممارسات سواء على المستوى المؤسسي أو البرامجي.

الإشكالية:

منذ إنشاء اللجنة الوطنية لتنفيذ نظام ضمان الجودة ((CIAQES لم ير مفهوم ضمان جودة التعليم المسار المناسب لتجسيده في واقع التعليم العالي الجزائري بسبب ضخامة المشروع للتغير التنظيمي والهيكلي،مما يؤكد أن تنفيذه سيصطدم بمجموعة من الصعوبات تتنوع مابين القيادية والإدارية وأخرى مرتبطة بمقاومات فردية وجماعية لمشروع الاصلاح، بالإضافة الى تأثير تحديات داخلية وخارجية، وفي هذا السياق يتعين علينا تحديد أهم المؤشرات الكفيلة بنجاح مشروع ضمان الجودة في التعليم العالي، وفي ضوء هذا نحاول من خلال دراستنا هاته معالجة **التساؤلات التالية:**

- ماهي الصعوبات التي تعترض تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي حسب رأي اساتذة التعليم العالي؟
- ماهي مؤشرات نجاح تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي حسب رأي أساتذة التعليم العالي؟
- الفرضيات:
- هناك مجموعة من صعوبات تعترض تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي حسب رأي اساتذة التعليم العالي.
- هناك مجموعة من المؤشرات تساهم في نجاح تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي حسب رأي اساتذة التعليم العالي.

الدراسات السابقة:

دراسة:01

دراسة الباحثة صليحة رقاد (2014) بعنوان" : معوقات و أفاق تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ."هدفت هاته الدراسة إلى معرفة معوقات و آفاق تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية و قد أظهرت نتائج الدراسة عن دفع كل من التحديات الداخلية و الخارجية التي تواجه مؤسسات التعليم العالي الجزائرية إلى تطبيق نظام ضمان الجودة بالإضافة إلى و جود اختلافات في وجهات نظر مسؤول يضمان الجودة حول السياسة المناسبة لتطبيق نظام ضمان الجودة ، كما كشفت نتائج الدراسة عن وجود جملة من المعوقات التي تحد من تطبيق نظام ضمان الجودة كما كشفت الدراسة عن وجود جملة من عوامل النجاح ذات أهمية متفاوتة من وجهة نظر مسؤول يضمان الجودة.

دراسة:02

وفي دراسة بوخلوة باديس سامي بن خيرة (2016) بعنوان " تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية بناء على تجارب عالمية و عربية " هدفت الدراسة إلى معرفة أهم التجارب العربية والعالمية، في مجال تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي حيث توصلت الدراسة إلى عرض أهم الأساليب والأدوات المقترحة لتطوير الجامعة الجزائرية في ظل تبني إدارة الجودة الشاملة؛ كجودة الأستاذ، جودة الطالب، جودة البرامج التعليمية وجودة طرق التدريس.

دراسة:03

دراسة عماد أبو الرب وآخرون(2003) بعنوان "ضمان جودة التعليم في الجامعة" ،تناولت الدراسة دور إدارة الجودة في تحقيق التميز في خدماتها التعليمية والبحثية خدمة للمجتمع حتى تكون مخرجات التعليم متميزة متوائمة مع متطلبات سوق العمل المحلي الدولي، حيث أن الجودة في التعليم ومخرجاته تعد أحد أهم مجالات التنافس بين الأمم وذلك بإعداد ملاكات بشرية مؤهلة ومدربة تستخدم أحدث أنواع التكنولوجيا والمهارات العالمية في سوق العمل وفق معايير وضوابط إدارة الجودة . وطرحت الدراسة وصفا لآليات ووسائل ضمان مخرجات التعليم , وذلك في تطبيقية في كلية الاقتصاد في جامعة الزرقاء الخاصة في المملكة الأردنية . حيث توصلت الدراسة إلى ما يلي :

1- ضرورة اعتماد إدارة الجودة الشاملة في الجامعات بإيجاد نظرة ومفاهيم شمولية و رؤية وأهداف واضحة للجامعات قابلة للتطبيق في البيئة العربية وذلك في وحدات ضمان الجودة التي نوصي بإنشائها في الجامعات .

2- ضرورة قياس مخرجات التعليم لاسيما في المكونات الرئيسة) الخريجين ,والإنتاج العلمي لأعضاء هيئة التدريس , وخدمة المجتمع.

3- ضرورة اهتمام أعضاء هيئة التدريس في توضيح مخرجات العملية التعليمية للطلبة ,واهتمام أكبر بمن تخرجوا من الكلية حيث أصبحت هناك لقاءات بين الأكاديميين و طلبة تخرجوا من الكلية بحضور أرباب عملهم , حتى أصبحت توجه دعوات لبعض أرباب العمل لحضور مناقشة التعديل على الخطط الدراسية لتوائم سوق العمل.

4- ضرورة القيام بالتحليل الاستراتيجي للوقوف على نقاط القوة والضعف في الأداء، ومقارنة خريجي الجامعة مع الجامعات الأخرى ,أو استخدام أسلوب المقارنة المرجعية لمقارنة أداء الجامعة مع تلك الجامعات بهدف التحسين المستمر.

- IIالجانب النظري:

التعاريف الاجرائية:

- نظام ضمان جودة التعليم العالي : هو مجموعة من الآليات التي تستخدم بانتظام على مستوى المؤسسة الجامعية أو مختلف البرامج للتأكد من مدى احترامها للحد الأدنى من الالتزامات، وهذا ما يسمح بالاستجابة للمطالب المرفوعة من طرف المتعاملين معها بتقديم خدمات تلبي حاجاتهم و تطلعاتهم.
- الصعوبات : نقصد بالصعوبات كلمامنشأنه أن يعيق أو يحد من عملية تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي ، سواء تعلق الأمر بالجانب القيادي على مستوى الوزارة الوصية أو الجانب الإداري و التنظيمي على المستوى المؤسسة أو الجانب السلوكي للأطراف المعنية بتطبيق نظام ضمان الجودة و الخاص بجانب تأثير مقاومة تطبيق النظام أو مختلف التحديات الداخلية والخارجية.
- المؤشرات :نقصد بها كل العوامل والإمكانيات التي من شأنها أن تحقق تعليم عالي يتصف بالجودة والدلالة على تحقق أهداف وفاعلية العملية التعليمية والتكوينية بمؤسسات التعليم العالي الجزائري.

أولا: الجودة في التعليم العالي

شهد التعليم العالي في الربع الأخير من القرن الماضي تحولات في أساليب التدريس وأنماط التعليم ومجالاته، وقد جاء هذا التطور استجابة لجملة من التحديات التي واجهت التعليم العالي والتي تمثلت في تطوير تقنيات التعليم وزيادة الإقبال عليه والتدفق المعرفي المعتبر، وبروز التكتلات الاقتصادية وظاهرة العولمة ونمو صناعات جديدة أدت إلى توجيه الاستثمار في مجالات المعرفة والبحث العلمي، إضافة لاعتماد المنافسة الاقتصادية في الأسواق العالمية على مدى قدرة المعرفة البشرية على الانتاج المعرفي الذي يقودإلى الاستغلال الأمثل للموارد البشرية، بما يسمح بتنمية مستدامة تأخذ بعين الاعتبار نتائج الأبحاث العلمية ومشاركة مراكز البحث والتطوير على مستوى الجامعات.

لذلك فقد أصبح التعليم العالي مطالبا أكثر من أي وقت مضى بالعمل على التكوين النوعي وذلك من خلال تطوير المهارات لدى الطلاب واستحداث تخصصات تكوين جديدة تتناسب ومتطلبات العصر، مع الحرص على تخريج كفاءات تملك المهارات اللازمة للتعامل مع كافة المستجدات والمتغيرات التي يشهدها العصر. وقد أدى انحصار الحرب الباردة وبروز نظام دولي جديد وانكفاء القائمين على التعليم في البحث والتطوير إلى ربط التعليم بحاجات الأفراد واهتماماتهم، بغية الوصول إلى تحقيق التنمية والتطوير مما استدعى المؤسسات التعليمية في مختلف أنحاء العالم وفي كافة المراحل إلى إعادة النظر في بنية التعليم ومناهجه وأهدافه، ومنها على وجه الخصوص مؤسسات التعليم العالي التي بادرت إلى إعادة النظر بجدية في وظيفة الجامعات، بغية الوصول إلى مخرجات تنسجم ومتطلبات سوق العمل والتطور الاقتصادي والاجتماعي والسياسي المطلوب.

"ومن أبرز تحديات هذا العصر موضوع جودة التعليم العالي والذي أصبح يشكل تحديا واضحا يواجه مسؤولي التعليم العالي، حيث بادرت العديد من المؤتمرات التربوية على الأصعدة العالمية والاقليمية بطرح هذا الموضوع بغية لفت نظر القائمين على التعليم له بجدية.

و قد أصبح موضوع الجودة الشاملة في التعليم العالي أحد المرتكزات الأساسية في تطوير منظومة التعليم، حيث أنها تتصل بعناصر العملية التعليمية وهي) الطالب الجامعي، هيئة التدريس، وجودة المادة العلمية بما تحتويه من برامج وكتب وطرق تدريس وتقنيات تعلم، وجودة أمكنة التعليم من صفوف ومختبرات ومكتبات ومراكز حاسوب وقاعات تدريس، بالإضافة إلى جودة الإدارة التعليمية (خصوصا في ظل ما يشهده عالمنا المعاصر من انفتاح على مختلف القنوات، وتأثر بالعولمة وتداخل النظم وتعدد المعايير واختلاط المفاهيم، ومن ثم فإن التقنين وفقا لمفاهيم استراتيجية يضع أسس ضبط الجودة في منطقة تشترك في العديد من المقومات وتسعى إلى تكريس مفهوم المصير المشترك)"نزيه خالد،2006،(46

مفهوم جودةالتّعليم العالي.

يشكل ّتحديد مفهوم الجودة في مجالال تّعليم العالي تحديا كبيرا و منطلقا فكريا تتضارب فيه مجموعة من الرؤى والتوجهات ، إذ يصعب تحديد تعريف واحد له أو النظر إليه من زاوية واحدة ، فالنظرة يجب أن تكون شمولية و تلبي متطلبات و توقعات الأطراف ذات المصلحة الداخلية و الخارجية) الطلبة ، أعضاء هيئة التدريس ، القيادة و الوزارة الوصية، مديرو مراكز ومخابر البحث، أرباب العمل.

جودة التعليم العالي حسب الباحثتين) قاصدي فايزة ، طبيب فتيحة ،2017،ص (171هي": استراتيجية إدارية مستمرة التطوير تنتهجها المؤسسة التعليمية معتمدة على مجموعة من المبادئ، وذلك من أجل تخريج مدخلها الرئيسي وهو الطالب على أعلى مستوى من الجودة من كافة جوانب النمو العقلية والنفسية والاجتماعية والخلقية، وذلك بغية إرضاء الطالب بأن يصبح مطلوبا بعد تخرجه في سوق العمل."

وتعرف جودة التعليمحسب) فتحي درويش عشية،" :(1999 بأنها جملة من المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوافر لجميع عناصر العملية التعليمية بالجامعة، سواء منها ما يتعلق بالمدخلات أو المخرجات التي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته ورغبات المتعلمين وحاجاتهم وتتحقق من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر البشرية والمادية بالجامعة."

كما يعتبر مفهوم جودة التعليم العالي، وفقاً لما تم الاتفاق عليه في مؤتمر اليونسكو للتعليم الذي أقيم في باريس في أكتوبر 1998 م، " أن الجودة في التعليم العالي مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل:المناهج الدراسية - البرامج التعليمية - البحوث العلمية - الطلاب -المباني والمرافق والأدوات - توفير الخدمات للمجتمع المحلي - التعليم الذاتي الداخلي - تحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دوليا."

وبناء على ذلك يمكن تحديد مفهوم شامل لجودة العليم الجامعي ،حسب ما اقترحه احمد يوسف) دودين،2014،ص (205بقوله :"نظام متكامل لمجموعة من المعايير والإجراءات والأنشطة تضعها الجهة المسؤولة عن التعليم أو المؤسسة التعليمية نفسها ليهتدي بها في تنظيم عملها وتوفيرها بخدماتها بطريقة فعالة للمستفيدين، وتتمثل في توصيل المعلومات وتقديمها للمادة العلمية خدمة المجتمع وتزويده بالقوى العاملة للإسهام في التنمية والتقدم، و إنتاج المواد التعليمية الجديدة تلبية حاجات الطلاب قياس تحصيل الطلاب بما يتفق ومعايير المؤسسة وإجراءاتها."

المقاربات المتعددة لمفهوم الجودة في التّعليم العالي :

تشير أدبيات البحث في مجالات الجودة في التّعليم العالي إلى أنه يمكن تعريفها من عدة مداخل على النحو الآتي:

1.- الجودة بمعنى التميز : يعتبر هذا المدخل هو المفهوم التقليدي السائد في التّعليم العالي على اعتبار أن مؤسسة التّعليم العالي مؤسسة لها ما يميزها ، و ذات مستوى عال و طبيعة خاصة .و تقوم فكرة التميز في التّعليم العالي بالتركيز على مدخلات و مخرجات النظام التّعليمي ، من تحديد متطلبات الدخول إليها أو التخرج منها،مثل الشروط القياسية لقبول الطلبة فيها ، صعوبة المقررات و الامتحانات التي يخضع لها الطلبة .وف يهذ االمدخل،لا ينطبق مفهوم الجودة إلا على المؤسسات و البرامج التي تبقى فيها.

2. الجودة بمعنى المواءمة مع الغايات) الكفاءة الداخلية :(يتمتع هذا المدخل برواج كبير، إذ أنّه ينطلق من غايات و أهداف المؤسسة أو البرنامج ، و يحاول ضمان الجودة من خلال التأثير على العمليات التي تجرى داخل المؤسسة بالنظر إلى الموارد المتاحة لجعلها تحقق بشكل أفضل الغايات و الأهداف المعتمدة . و بذلك يوازي هذا المدخل الجودة بالكفاءة الداخلية . وعلى الرغم منما يتميز به هذا المدخل من ضرورة إشهار المؤسسة لغاياتها و أهدافها و تحديد هما بشكل دقيق إلا أنه يعاب عليه عدم الأخذ بعين الاعتبار وجهة نظر المستفيدين من التّعليم العالي سواء كانو اطلبة ، أصحاب مؤسسات التشغيل ، حكومات وسائر أصحاب الشأن المعنيين ككل.

3. الجودة بمعنى تأمين رضى المستفيدين و أصحاب المصلحة**:** ظهر هذا المدخل على إثر الانتقادات الموجهة لمدخل الجودة من منظور الكفاءة الداخلية، و قد عمد إلى مساواة الجودة بقدرة المؤسسة أو البرنامج على الاستجابة لتوقعات المستفيدين وسائر أصحاب المصلحة . و بذلك ، يهتم هذا المدخل بالتوجه نحو الخارج و النظر إلى مجمل عناصر المؤسسة أو البرنامج من هذا المنظور، بما في ذلك تقييم الغايات و الأهداف لقياس مدى ملاءمتها مع الاحتياجات ، و تقييم العمليات من وجهة نظر الطلبة و توسيع نطاق التّقييم ليشمل جودة المخرجات ومدى ملاءمتها لاحتياجات سوق العمل.

4.الجودة بمعنى تأمين معايير الحد الأدنى : يعتبر هذا المدخل بمثابة الضمانة للسلطات الحكومية والمجتمع ككل ، بشأن احترام مؤسسات التّعليم العالي للحدا لأدنى من متطلبات الجودة ، و يتميز هذا المدخل عن بقية المداخل ، منجهة ، بأنه يعتمد على سلسلة من المعايير المحددة مسبقا بشكل واضح و الواجب احترامها ؛ و من جهة ثانية ، يقضي هذا المدخل بأن تجرى عمليات ضمان الجودة تحت إشراف جهات خارجية مستقلة عن مؤسسة التّعليم العالي لتأمين الثقة لهذه العمليات و بنتائجها .

أهداف تحقيق الجودة في التعليم العالي بالجزائر:

إن لتطبيق معايير الجودة في التعليم ّbالعالي أهداف عديدة، إذ أن هناك الكثير من الدراسات السابقة تناولت موضوع الجودة بمؤسسات التعليم، ومن خلالها يمكننا إبراز أهم الأهداف التي يسعى القائمون على التعليم في البلد من أجل الوصول إليها نوجزها فيمايلي:

1. التأكيد على أن الجودة وإتقان العمل وحسن الأداء مطلب وظيفي معاصر، وواجب وطني، تتطلبهاالتغيرات التي يشهدها التعليم عالميا2..
2. تنمية روح العمل الجماعي للاستفادة من كافة العاملين في مؤسسات التعليم العالي بما يتيح الاستغلال الأمثل للموارد البشرية.
3. تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم تقوم على أسس التوثيق للبرامج والإجراءات والتفعيل للأنظمة واللوائح، والتوجيهات والارتقاء بمستوى التحصيل العلمي للطلبة.
4. الاهتمام بمستوى الأداء لدى مكونات الأسرة الجامعية من أساتذة وادارة في مؤسسات التعليم العالي، من خلال المتابعة الفاعلة وتنفيذ برامج التكوين المتخصص بصفة مستمرة، مع التركيز على جودة جميع أنشطة مكونات النظام التعليمي والبحث العلمي.
5. اتخاذ كافة الإجراءات والتدابير التي ترفع من مستوى الجودة، وتقلل من وقوع الأخطاء البيداغوجية والتدريسيةوالتأطير.
6. الوقوف على المشكلات التعليمية في الواقع العملي وتحليليها بالأساليب والطرق العلمية، واقتراح الحلول المناسبة ومتابعة تنفيذها.
7. فتح فضاءات الاتصال والتواصل ما بين مؤسسات التعليم العالي والجهات الرسمية،وما بين المحيط الاجتماعي والثقافي بالجزائر من أجل التنمية المستدامة والرفع من شأن وقيمة وأهمية التعليم العالي ، والتعاون مع المنظّمات التي تعنى بالنظام التعليمي لتحديث برامجه وتطويرها.
8. تعميم استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في عمليات التعليم والبحث العلمي، وكذا ربط مؤسسات التعليم بشبكات الانترنت من أجل الرفع من وتيرة البحوث النظرية والتطبيقية والمساهمة في التقليل من الجهد والوقت والتكاليف.

ثانيا :أهداف تطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي

يسعى تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي إلى تحقيق جملة من الأهداف، منها ما يعكس مصالح ومتطلبات حكومات الدول، ومنها ما يعكس الاحتياجات لمؤسسة التعليم العالي .وعموما تصنف أهداف نظام ضمان الجودة في مؤسسة التعليم العالي إلى ثلاثة أصناف، هي :الرقابة على الجودة، المساءلة، والتحسين المستمر للممارسات الداخلية.

-1 رقابة الجودة : تشكل رقابة الجودة أحد الاهتمامات الرئيسة لحكومات الدول، وأحد أهم أدوارها لضمان تحقيق مخرجات نظام التعليم العالي للحد الأدنى من متطلبات الجودة .ويعتبر هذا الدور أقل أهمية في أنظمة التعليم العالي التي تتوفر على إدارة تتمتع بالكفاءة العالية،و تسهر على اعتماد مستوى مقبول من الجودة؛ إلا أن بروز مؤسسات التعليم العالي الخاصة واستمرارية انتشارها وتوسيعها، أدى إلى تزايد حاجة الحكومات إلى المتابعة الجدية بهذه المؤسسات، لضمان ملائمة مخرجات التعليم العالي لاحتياجات سوق العمل وتلبية خدمات مؤسسات التعليم العالي لأهداف التنمية الوطنية بالجزائر.

-2 المساءلة الشفافية : يهدف تطبيق نظام ضمان الجودة كذلك إلى فرض المسؤولية على مطابقة المعايير الموضوعية، والتأكد من تحمل كل فرد مسؤولية تحقيق الجودة في العمليات التي يعتبر مسؤولا عنها، إذ يجب أن يؤدي كل فرد مهامه في ضوء برامج التدريب والإجراءات التي تم تحديدها بواسطة نظام ضمان الجودة .كما يهدف نظام الجودة في

إطار المساءلة إلى التأكيد لأصحاب المصلحة على مستوى الجودة المقبول أو الممتاز لمؤسسة التعليم العالي، من خلال تزويدهم بمعلومات مفيدة حول احترام المؤسسة أو البرنامج للمعايير الموضوعية، وبهذا يتم الاعتراف الرسمي بالأداء الذي يستجيب للمعايير المعتمدة.

-3 تحسين الممارسات الحالية : يساعد تطبيق نظام ضمان الجودة على تحسين الممارسات الحالية في مؤسسة التعليم العالي، من خلال أهم إجراء يقوم عليه والمتمثل في إجراء التقييم الذاتي الذي يهدف إلى تزويد صانعي القرار بالتغذية العكسية حول الوحدة محل التقييم، مبرزا في ذلك مواضع القوة والضعف، وهذا ما يمكن من وضع الاستراتيجيات والخطط واتخاذ الإجراءات التي من شأنها سد الثغرات وتصحيح الأخطاء والاستفادة المثلى من الإمكانات لتحقيق أداء أفضل، ويتوقف نجاح هذه العملية على توفر مجموعة من الشروط من أهمها:

- توفر مناخ الثقة بين من يقوم بهذه العمليات وبين من تعنيه.
- القيام بها خلال سيرورة العمل وليس نهايته.
- إتاحتها لمعلومات يمكن استخدامها لتوجيه الفرد نحو الخطوات اللاحقة التي يتعين اتباعها في السلوك المباشر من أجل التحسين والتطوير المستمرين.
- عدم تضمنها لقرارات ذات طبيعة إدارية، والاكتفاء بوصف الواقع بمواضع القوة والضعف فيه والإمكانات المتاحة والمخاطر المحتملة، ويستحسن أن تتم هذه العمليات بشكل دوري ومنتظم)رمزي سلامة ، .(36 :2005)

مفهوم الاعتماد وعلاقته بالجودة الشاملة:

اختلف المختصون في تحديد مفهوم الاعتماد، فهو نتيجة ومخرج رئيسي لعملية التقويم والتي تحدد في الاعتراف من قبل مؤسسة عالمية تمنح رخصة لمؤسسة ما، تستطيع من خلالها مزاولة عملها وقد ركز على الاعتماد المهني أو المؤسسي أو اعتماد برنامج دراسي , ويستند الاعتماد على تطبيق بعض المعايير التي يتم الاتفاق عليها حيث يتم اعتماد الطالب أو المؤسسة نفسها.

و يشير الاعتماد إلى الاعتراف بالمؤسسة التعليمية من قبل الروابط أو التنظيمات المهنية في ضوء تحقيق متطلبات ذلك الاعتراف، والهدف الأساسي من هذه العملية هو طمأنة الرأي العام بأن هذه البرامج وخريجيها ذات كفاءة أو مهارة تحقق تطلعاته وطموحاته في الحصول على موارد بشرية مؤهلة تأهيلا عاليا لمزاولة المهنة بنجاح)عبد الهادي،.(2005)

إن مفهوم الاعتماد يتداخل كثيرا مع مفاهيم ومصطلحات أخرى كمفهوم ضمان الجودة ,ومراقبة الجودة ,والتقويم المؤسسي والتقويم الشامل ,والمراجعة الأكاديمية ,والمساءلة والمحاسبية والتقويم الخارجي، وتهدف جميعا إلى تطوير المؤسسة التعليمية، لأن جميعها يشترك في العناصر التالية:

1- اعتماد معايير الضبط وضمان الجودة لأغراض التقييم.
2- تطبيق هذه المعايير على برنامج من البرامج التعليمية أو على مؤسسة تعليمية.
3- محاولة تطوير وتحسين للبرامج أو المؤسسة لاحقاً، وذلك في ضوء نتائج التقويم، ويعد الاعتماد عملية تقوم بها المؤسسة التعليمية كل فتره لتقييم فعاليتها سواء كان التقييم كلي أو جزئي بهدف الوصول إلى حكم أو بيان ثابت بأن المؤسسة قد حققت كل أهدافها التعليمية ، وبعبارة أخرى يعد شكلا من أشكال التقويم الخارجي للمؤسسة التعليمية فهو يستند على تقويم الأداء والإنتاجية والمدخلات،وهو عملية جوهرية لتطوير واقع التعليم وبرامجه بما يضمن لها الجودة والتميز في تحقيق الأهداف بقدر من الكفاءة والفعالية.

و تعرف الموسوعة الدولية للتعليم العالي الاعتمادالاكاديمي بأنه :

الاعتراف العلني لكلية أو جامعة أو برنامج دراسي متخصص تتوافر فيه مؤهلات ومعايير تعليمية معينة معترف بها رسمياً ,ويتضمن الاعتراف تقييم علمي مقبول الجودة لمؤسسات التعليم أو البرامج بهدف التطوير والتشجيع نحو الأفضل لهذه البرامج باستمرار، لضمان تحمل المؤسسات الأكاديمية المسؤولية أمام بعضها لتحقيق أهداف واضحة ومحددة وللتأكد من مدى التزام هذه المؤسسات ببرامج ذات معايير محددة ومقبولة سلفاً.

متطلبات تحقيق إدارة نظام الجودة الشاملة في التعليم:

1. دعم وتأييد الإدارة العليا للجهات الوصية لنظام إدارة الجودة الشاملة بالتعليم.
2. ترسيخ ثقافة الجودة الشاملة بين جميع الأفراد والمؤسسات كأحد الخطوات الرئيسة لتبني إدارة الجودة الشاملة بالتعليم.
3. تنمية الموارد البشرية لدى الأساتذة أو المشرفين الأكاديميين وتطوير وتحديث المناهج والبرامج، وتبني أساليب التقويم المتطورة مع تحديث الهياكل التنظيمية لإحداث التجديد التربوي والتعليمي المطلوب.
4. مشاركة جميع العاملين والمختصين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الأداء التعليمي.
5. التعليم والتكوين المستمر لكافة الأفراد وفق مفهوم الجودة التعليمية.
6. التعرف على احتياجات المستفيدين الداخليين وهم الطلاب والعاملون والخارجيون الذين هم عناصر المجتمع المحلي، مع إخضاع تلك الاحتياجات لمعايير قياس الأداء والجودة.
7. مشاركة المؤسسة التربوية والتعليمية بصورة فاعلة على ممارسة التقويم الذاتي للأداء.
8. تطوير نظام للمعلومات لجمع الحقائق؛ لأجل اتخاذ قرارات سليمة بشأن أي مشكلة.
9. تفويض الصلاحيات ، وهو من مضامين العمل الجماعي والتعاوني بعيدا عن المركزية في اتخاذ القرارات.
10. المشاركة الحقيقية لجميع المعنيين بالمؤسسة في صياغة الخطط والأهداف اللازمة لجودة عمل المؤسسة) . عقيلي.(2001:58:)

ثالثا :مؤشرات وأبعاد ضمان الجودة في التعليم العالي

-1مؤشرات نجاح الجودة التعليمية:

- المؤشر الأول :معايير مرتبطة بالتلاميذ والطلبة :من حيث القبول والانتقاء ونسبة عدد التلاميذ إلى الأساتذة، ومتوسط تكلفة الفرد والخدمات التي تقدم للتلاميذ والطالب، ودافعيتهم واستعدادهم للتعلم أو البحث.
- المؤشر الثاني :معايير مرتبطة بالأساتذة :من حيث حجم مجالس الأساتذة وثقافتهم المهنية واحترام وتقدير الأساتذة لتلاميذهم و لطلابهم، ومدى مساهمتهم في خدمة المجتمع.
- المؤشر الثالث :معايير مرتبطة بالمناهج الدراسية والبرامج :من حيث أصالة المناهج، وجودة مستواها ومحتواها، والطريقة والأسلوب ومدى ارتباطها بالواقع.
- المؤشر الرابع :معايير مرتبطة بالإمكانات المادية من حيث الهياكل الجامعية و المدرسية وقدرته على تحقيق الأهداف، ومدى استفادة الطلاب من مرافقه مثل المكتبة المدرسية والأجهزة الإعلام، وتكنولوجيات الاتصال والأدوات...الخ.
- المؤشر الخامس :معايير مرتبطة بالعلاقة بين الجامعة والمجتمع من حيث مدى وفائها وقدرتها على تلبية احتياجات المجتمع المحيط والمشاركة فيحل مشكلاته، وربط التخصصات بطبيعة المجتمع وحاجاته، والتفاعل بين الجامعات بمواردها البشرية والفكرية وبين المجتمع بقطاعاته العامة والخاصة.

- المؤشر السادس :معايير مرتبطة بالإدارة التعليمية من حيث التزام الوصايا والمدراء بالجودة وتفويض السلطات أي اللامركزية، وتغيير نظام الأقدمية، والعلاقات الإنسانية الجيدة واختيار الأساتذة والإداريين والمكونين.

-2 أبعاد جودة خدمةالتّعليم العالي.

تتباين آراء الباحثين في عدد الأبعاد الأساسية للجودة ، غير أن مؤسساتالتّعليم العالي بإمكانها دراسة و تحليل جميع الأبعاد التي يتناولها الباحثون. و من بينهم الباحث (Lovelock) وخاصة تلك الأبعاد ذات الصلة الوثيقة بالعمليةالتّعليمية و بحاجات الطالب لدخول سوق العمل، و قد عكف الباحث ونفي مجال الدراسة على تحديد عشرة أبعاد لجودة التعليم ، و التي ينبغي على إدارة مؤسسةالتّعليم العالي صياغة و تنفيذ المخططات الكفيلة بتحقيق كلبعد منها ، و هي تتمثل في الاعتمادية، الاستجابة، الكفاءة ، سهولة الحصول على الخدمة ، المصداقية ، الأمان، معرفة و تفهم العميل، الجوانب المادية الملموسة.

رابعا: الصعوبات التي تواجه ضمان الجودة بالتعليم العالي الجزائري

هناك صعوبات تواجه مؤسسات التعليم العالي عند تطبيق أنظمة الجودة إلا أن هناك اختلافا في درجة أهميتها .فقد بينتالدراسات أنه يأتي في مقدمتها مجموعالصعوبات" التعليمية والمعرفية ، بالإضافة إلى الصعوبات التالية:

1. المرتبة الثانية يأتي"ضعف حجم التمويل المقدم للأبحاث العلمية "وهذا ينتمي إلى مجموعة عوائق البحث العلمي.
2. المرتبة الثالثة يأتي"ضعف إمكانات المكتبات وعدم التحكم في تكنولوجيات الاعلام والاتصال" وهو يتبع مجموعة المعوقات التنظيمية.
3. في المرتبة الرابعة يأتي" ارتفاع العبئ التدريسي للأستاذ على حساب البحث العلمي."حيثيتبع مجموعة المعوقات التي تواجه البحث العلمي.
4. في المرتبة الخامسة يأتي"قلة مشاركة الأساتذة وأعضاء المجالس العلمية والمدراء في الشراكة و التنمية المستدامة مع المراكز البحثية العالمية والمحلية "ويتبع مجموعة المعوقات التي تواجه البحث العلمي.
5. في المرتبة السادسة يأتي" ضعف قنوات الاتصالات بين المحيط الاجتماعي والاقتصادي وإدارات الجامعة"،حيث يتبع أحد الصعوبات التنظيمية والإدارية.
6. سابع الصعوبات يأتي"ضعف الثقة بالكفاءات خريجي الجامعة ومكونات الأسرة الجامعية في تطبيق برامج الجودة "وهو واحد من بين المعوقات التنظيمية.

من هذا يتبين أن مؤسسات التعليم العالي بالجزائر في حاجة ماسة إلى مراجعة أنظمتها، وبناء منظومة إدارية تعتمد على تطبيق إدارة الجودة الشاملة بجميع جوانبها، لتحسين الأداء، وتطوير المخرجات الجامعية .ولهذا فإن الحاجة أصبحت ملحة للقائمين على التعليم بإزالة هاته الصعوبات في تطبيق إدارة الجودة الشاملة .لذا سنقترح من خلال هذا المقال توصيات ومقترحات للوصايةمن جهة ضمن مشاركة مدراء مؤسسات التعليم العالي قد تساعدهم في تحديد جملة الصعوبات التي تعيق تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي.

-IIإجراءات الدراسة الميدانية:

مجتمع الدراسة : يتمثل مجتمع البحث في أساتذة التعليم العالي عبر لجان مخابر البحث بمختلف جامعات الوطن، وتم اختيار هذه المجموعة بحكم معرفة وتقدير الأستاذ لمستويات جودة التعليم العالي.

عينة الدراسة: تمثلت عينة الدراسة في أساتذة التعليم العالي المنتمين إلى مخابر البحث عبر بعض جامعات الجزائر حيث اكتفينا ب 05 جامعات.

أدوات جمع البيانات : اعتمدنا على الاستبيان الالكتروني لجمع البيانات الكفيلة بتحديد الصعوبات ومؤشرات تطبيق وتطوير نظام ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر.

تمالاعتماد على الاستبيان الالكتروني بإرساله إلى مخابر البحث عبر جامعات الوطن وكانت نسبة الاستجابة 85% وتكون الاستبيان من المحاور التالية:

المحاور	العناصر
المحور الأول	بيانات الأساتذة وتشمل الجنس، الرتبة العلمية، المسؤوليات البيداغوجية، الانتماء إلى خلية ضمان الجودة على مستوى المؤسسة، طبيعة المؤسسة.
المحور الثاني	نتناول فيه الصعوبات التي تواجه تطبيق ضمان الجودة من خلال؛ • الجانب القيادي • الجانب الاداري والتنظيمي • الجانب السلوكي • تأثير المحيط الداخلي والخارجي
المحور الثالث	مؤشرات نجاح تطبيق نظام الجودة في التعليم العالي من وجهة نظر الأساتذة حسب مجموعة من العوامل وعددها بلغ 10 عوامل.

الأساليب الاحصائية :

- تم استخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية spss

-1التكرارات و النّسب المئوية ، لوصف بيانات مجتمع البحث المستهدف من حيث خصائصها.

– 2المتوسطات الحسابية ، لمعرفة درجة موافقة مجتمع البحث المستهدف على فقرات الاستبيان ، كما تم استخدام الانحراف المعياري لقياس درجةتشتّتقيما ستجابات مجتمع البحث المستهدف عن المتوسط الحسابي.

- اختبار ت T.Testللعينة الواحدة.
- اختبار كأي تربيع.Q^2

-IVنتائج الدراسة والمناقشة:

الفرضية الأولى : مكّنت الدراسة الميدانية و من خلال نتائج التحليل الإحصائي للبنود المتعلقة بالصعوبات من تأكيد وجود مجموعة من الصعوبات التي تحد من تطبيق و تطوير نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ، ذات أهمية متفاوتة من وجهة نظر أساتذة التعليم العالي.

الفرضية الثانية : تّم التأكيد من خلال الدراسة الميدانية و من نتائج التحليل الإحصائي للبنود المتعلقة بعوامل النجاح على وجود مجموعة من عوامل نجاح تطوير نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ، ذات أهمية متفاوتة من وجهة نظر أساتذة التعليم العالي.

نتائج تحليل بيانات الاستبيان.

تم التوصل إلى مجموعة من النتائج من خل التحليل إجابات أساتذة التعليم العالي محل الدراسة حول محاور و بنود الاستمارة، نوردها فيمايلي:

- موافقة أساتذة التعليم العالي محل الدراسة بدرجة عالية على وجود تحديات داخلية تدفع إلى تطبيق و تطوير نظام ضمان الجودة ، خاصة فيما يتعلق بالحاجة إلى تحسين فعالية ، كفاءة و حوكمة مؤسسة التعليم العالي.
- موافقة أساتذة التعليم العالي محل الدراسة بدرجة عالية على وجود تحّيات خارجية تدفع إلى تطبيق نظام ضمان الجودة ، خاصة فيما يتعلق بتزايد البطالة بين الخريجين الجامعيين و تزايد الطلب الاجتماعي على التعليم العالي.
- ما يمثل 70% من مجتمع البحث المستهدف ، يتجهون نحو الأخذ بالمطابقة للأهداف كمفهوم مناسب للجودة كخطوة أولية.

- ما نسبته 90% من مجتمع البحث المستهدف ، يرون أنّ الهدف الأساسي من تطبيق نظام ضمان الجودة هو تطوير جودة التعليم بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية.
- مانسبته 80 % من مجتمع البحث المستهدف ، يرون أنّ الآلية الأكثر مناسبة لتطبيق نظام ضمان الجودة هي آلية التقييم و بالتحّديد آلية التقييم الذاتي.
- ما نسبته 75% من مجتمع البحث المستهدف ، يرون أنّ الأسلوب المناس بلتطبيقه من ثم العمل على تطوير نظام ضمان الجودة هو أسلوب التطبيق الإجباري.
- ما نسبته 92 %من مجتمع البحث المستهدف ، يرون أنّ النوع المناسب لتطبيق و تطوير نظام ضمان الجودة هو نوع ضمان الجودة الداخلية.
- موافقة أساتذة التعليم العالي محل الدراسة بدرجة متوسطة على وجود صعوبات تحد من عملية تطبيق نظام ضمان الجودة تتعلق بالجانب الإداري و التنظيمي للمؤسسة.

-و في هذا الإطار، سجلنا مايلي:

- وجود اختلاف في الأهمية النسبية للصعوبات المتعلقة بجانب التخطيط ، فأكثر الصعوبات التي تشكل أهمية نسبية لبقية العناصر من وجهة نظر مجتمع البحث المستهدف ، هي:
- عدم وضوح الأهداف و عدم ارتباطها بفترة زمنية معينة .
- موافقة مسؤولي ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي محل الدراسة بدرجة عالية على أغلب الصعوبات التنظيمية ، و من أكثر الصعوبات التي تشكل أهمية نسبة لبقية العناصر منوجهة نظرهم ، هي عدم حرص الإدارة العليا للمؤسسة على إدماج خلية ضمان الجودة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
- موافقة أساتذة التعليم العالي محل الدراسة ، بدرجة عالية على جميع الأسباب التي تؤدي إلى بروز المقاومة ، و التي اعتبروها تشكل إعاقة كبيرة في تطبيق نظام ضمان الجودة و تحد من تطويره ، إلا فيما يتعلق باعتبار ضعف الثقة في نتائج تطبيق نظام ضمان الجودة من أسباب مقاومة تطبيقه ، فقدن الدرجة موافقة متوسطة ، و من أكثر المعوقات التيتشك لأهمية نسبة لبقية العناصر هي: الخوف من التقييم و بذل جهد إضافي إلى جانب فقدان الاستقلالية و النفوذ .
- موافقة أساتذة التعليم العالي محل الدراسة ، بدرجة عالية جدا على أغلبية عوامل النجاح و التي اعتبروها تشكل مقومات أساسية لضمان تطور نظام ضمان الجودة بفعالية ، و من أكثر عوامل النجاح التي تشكل أهمية نسبة لبقية العناصر يذكر:
  - تحسيس وتوعية أصحاب المصلحة العامة بثقافة الجودة .
  - دعم و تأييد الإدارة العليا ممثلة في الوصايا ومركز اتخاذ القرار بمستويات مختلفة لعملية تطبيق نظام ضمان الجودة.
  - ضرورة إحداث تغير في التوجه الاستراتيجي للمؤسسة الجامعية من ناحية رؤيتها ورسالتها و أهدافها.
  - الاهتمام بإقامة أنظمة معلومات فعالة ، تغيير القيم السائدة حتى تتلاءم و القيم المطلوبة لنجاح تطبيق النظام.
  - اعتماد نظم تحفيزية كافية لمكونات أسرة التعليم العالي الجزائري.

نتائج مستمدة من اختبار الفرضيات :

تضمنت فرضيات البحث مجموعة من المتغيرات تمتدراستهاب استخدام أدوات الإحصاء المناسبة ، و توصلنا على مجموعة من النتائج ، أهمها:

1. تدفع كل من التحديات الداخلية و التحديات الخارجية التي تواجه مؤسسات التعليم العالي الجزائرية إلى التطبيق و العمل على تطوير نظام ضمان الجودة من وجهة نظر أساتذة التعليم العالي.
2. عدم وجود اختلافات في وجهات نظر الأساتذة حول مفهوم المناسب للجودة بين المطابقة للمعايير أو المطابقة للأهداف.
3. عدم وجود اختلافات في وجهات نظر الأساتذة حول خيار إذا ما نبدأ بتطبيق نظام ضمان الجودة في المؤسسة ككل أو في برامجها أو في بعض برامجها.
4. وجود اختلافات في وجهات نظر الأساتذة حول كل من خيار الهدف لصالح هدف تطوير الجودة ، خيار الآلية لصالح آلية التقييم ، خيار الأسلوب لصالح أسلوب التطبيق الاجباري ، خيار نوع نظام ضمان الجودة المناسب للتطبيق لصالح نوع نظام ضمان الجودة الداخلية.
5. توجد مجموعة من الصعوبات التي تحدّ من تطبيق ثم تطوير نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ذات أهمية متفاوتة من وجهة الأساتذة .
6. وجود مجموعة من عوامل و مؤشرات نجاح نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ذات أهمية متفاوتة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة.

الاستنتاج العام:

من خلال معالجة الموضوع يمكن أن نصل إلى الاستنتاجات الآتية:

- هناك جملة من الصعوبات التي تعترض سيرورة عملية تطوير ضمان جودة التعليم العالي الجزائري ذات أهمية متفاوتة في نظر أساتذة التعليم العالي، فقد شكل الجانب السلوكي والمتمثل في مقاومة تطبيق نظام ضمان الجودة أكثر العوامل صعوبة يليه جانب القيادة على مستوى الوزارة الوصية، ويأتي الجانب الإداري والتنظيمي ومن ثم تأتي تأثيرات التحديات الداخلية والخارجية في الرتبة الأخيرة.
- هناك مجموعة من عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ذات أهمية متفاوتة من وجهة نظر أساتذة التعليم العالي ، فقد وافقوا بدرجة عالية جدا على أغلبية عوامل النجاح و التي اعتبروها تشكل مقومات أساسية لضمان تطبيق و تطوير نظام ضمان الجودة بفعالية ، و من أكثر عوامل النجاح التي تشكل أهمية نسبة لبقية العناصر ، هي : تحسيس و توعية أصحاب المصلحة العامة بثقافة الجودة ، دعمو تأييد الإدارة العليا بالمستويات المختلفة لعملية تطوير نظام ضمان الجودة ، ضرورة إحداث تغير في التوجه الاستراتيجي يساير المنظومات الرائدة و المتطورة عالميا للمؤسسة من ناحية رؤيتها و رسالتها و أهدافها ،الاهتمام بإقامة أنظمة معلومات فعالة ، تغيير القيم السائدة حتى تتلاءم و القيم المطلوبة لنجاح تطوير نظام جودة التعليم العالي و اعتماد نظم تحفيزية كافية.

IIV – الخلاصة

:الاقتراحات والتوصيات:

تتمثل مجمل المبادرات المقترحة من طرف الباحث فيما يلي:

أولا : نشر ثقافة الجودة في كافة المستويات العلمية والإدارية ممثلة في الوصاية ومدراء التعليم العالي لإقناعهم بأهمية التغيير وتحسين الأداء وأهمية معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي .فقد اتضح من نتائج الدراسات أن معوقات الجهات الوصية ذات أهمية عالية .كما يجب على المدراء والمختصين في قضايا التربية والتعليم إقناع مكونات الأسرة الجامعية من أكاديميين وإداريين وطلاب بأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة حتى يكون هناك معيار تعرف به الجامعات توجهها وتقدمها.

ثانيا :عند تنفيذ برنامج الجودة الشاملة في الجامعات، لابد من البدء بقطاع الخدمات العامة والخدمات الإدارية كملاءمة ظروف العمل، الاهتمام بالمكتبات، وتوفير نواد متنوعة، وقاعات نشاطات ثقافية ورياضية، فكثير من الجامعات خالية من كل هذه الخدمات وهي تعتبر البنية التحتية لبدء العمل التشغيلي) الأكاديمي (للجامعة .فقد بينت نتائج البحوث في مجال الجودة أن أكبر الصعوبات التنظيمية" ضعف إمكانات المكتبات وعدم التحكم بتكنولوجيا الاعلام والاتصال " و"الافتقار إلى ظروف عمل مناسبة."

ثالثا: بعد ذلك يجب على الجامعات الاهتمام كثيرا بالحوافز الإيجابية) معنوية ومالية(للأستاذ الجامعي وأعضاء المجالس العلمية ومراعاة العدالة والمساواة في الفرص لإشعارهم بالانتماء للعلم والمعرفة والوطن ،فالأستاذطرف مهم في إنجاح برامج الجودة الشاملة، وإذا لم يحفز فكيف تضمن الجامعة تعاونه في إنجاح تطبيق نظام اعتماد الجودة الشاملة؟ فقد بينت كثير من الدراسات أن ضعف الحوافز المالية والمادية والمعنوية من أكبر الصعوبات التنظيمية والادارية.

رابعا : منح أعضاء المجالس العلمية الأكاديمية بالجامعات فرصة المشاركة في اتخاذ وصنع القرارات المهمة بهذا الجانب، فقد بينت الدراسات أن" ضعف الثقة بين مكونات الأسرة الجامعية " كان أقل الصعوبات التنظيمية إلا أنه لا يزال مرتفعا جدا .على الجامعات كذلك أن تهتم كثيرا بدعم البحث العلمي عن طريق دعم الأبحاث العلمية ماليا وإنشاء مراكز بحث متخصصة وتخفيض ساعات التدريس للأستاذ الذي يقوم بإنجاز بحث علمي خلال الموسم الدراسي، فقد تبين أن ضعف الدعم المالي وارتفاع الحجم زاد من العبئ التدريسي يمثلان أكبرصعوباتالبحث العلمي.

خامسا : تبين كذلك أن هناك إغفالا لبرامج خدمة المجتمع والتعليم المستمر، مما أبعد الجامعات عن ممارسة إحدى وظائفها الأساسية .لذا على مؤسسات التعليم العالي تعيين متخصصين يشرفون على خدمة المجتمع وتقديم الدعم اللازم لهم من تفويض السلطة إلى الدعم المالي من أجل ربط الجامعات بالمجتمع والاستفادة من خبرات الاساتذة الاكاديمية والمهنية من أجل بحث قضاياه الحاضرة والمستقبلية، ومن ثم تكثيف الدورات التدريبية والبرامج العلمية التي يحتاج إليها المجتمع ،إضافة إلى تقديم الاستشارات والمحاضرات التثقيفية والأمسيات الأدبية من أجل تقريب الجامعة من المحيط الاجتماعي والثقافي.

خاتمة:

من خلال معالجتنا للموضوع يمكن أن نصل إلى جملة من الحقائق تفتح المجال واسعا لبحوث علمية مستقبلية أخرى تنطلق من فكرتين أساسيتين هما:

1. يوجد هناك جملة من الصعوبات التي تعترض سيرورة عملية تطوير ضمان جودة التعليم العالي الجزائري المتمثلة أساسا في ذات أهمية متفاوتة حسب وجهة نظر أساتذة التعليم العالي، فقد شكل الجانب السلوكي والمتمثل في مقاومة تطبيق نظام ضمان الجودة أكثر العوامل صعوبة، يليه جانب القيادة على مستوى الوزارة الوصية ويأتي الجانب الإداري والتنظيمي ومن ثم تأتي تأثيرات التحديات الداخلية والخارجية في الرتبة الأخيرة.
2. وجود مجموعة من مؤشرات نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ذات أهمية متفاوتة من وجهة نظر أساتذة التعليم العالي ، فقد وافقوا بدرجة عالية جدا على أغلبية عوامل النجاح و التي اعتبروها تشكل مقومات أساسية لضمان تطبيق و تطوير نظام ضمان الجودة بفعالية ، و من أكثر عوامل النجاح التي تشكل أهمية نسبة لبقية العناصر ، هي : تحسيس و توعية أصحاب المصلحة العامة بثقافة الجودة ، دعم و تأييد الإدارة العليا بالمستويات المختلفة لعملية تطوير نظام ضمان الجودة ، ضرورة إحداث تغير في التوجه الاستراتيجي يساير المنظومات الرائدة والمتطورة عالميا للمؤسسة من ناحية رؤيتها و رسالتها و أهدافها ، الاهتمام بإقامة أنظمة معلومات فعالة ، و كذا تغيير القيم السائدة حتى تتلاءم و القيم المطلوبة لنجاح تطوير نظام جودة التعليم العالي و اعتماد نظم تحفيزية كافية.

- **الإحالات و المراجع:**

- أشرف محمود أحمد و محمد جاد حسين ، ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي في ضوء معايير هيئات الاعتماد الدولية ، دار علا الكتب ، الطبعة الأولى ، 2010.
- أحمد يوسف دودين، إدارة الجودة الشاملة، الأكاديميون للنشر و التوزيع ، الأردن،.2014
- السيد عبد العزيز البهاوشي وسعيد بن حمد الربيعي ، ضمان الجودة في التعليم العالي ، عمان ،دار المسيرة ، الطبعة الثانية ، 2008.
- بداري كمال ، بوباكور فارس ، حرزا لله عبد الكريم ، ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي ، إعداد و انجاح التقييم الذاتي ، الساحة المركزية - بن عكنون بالجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية،.2013
- رمزي سلامة، ضمان الجودة في الجامعات العربية، الهيئة اللبنانية للعلوم التربوية، بيروت،.2005
- نزيه خالد، الجودة في الإدارة التربوية والمدرسية والإشراف التربوي، الطبعة الأولى، دار أسامة، عمان،.2006
- هاشم فوزي دباس العبادي، يوسف حجيم الطائي، أفنان عبد علي الأسدي، إدارة التعليم العالي، مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى .2008 العاجز، فؤاد :(2006) السمات الشخصية والأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس في ضوء معايير الاعتماد وضمان جودة التعليم العالي في كليات التربية الفلسطينية، بحث منشور، المجلد2 ،ع2، ديسمبر.(2006)
- العاجز، فؤاد و نشوان، جميل :(2006)تطوير التعليم الجامعي في ضوء مفاهيم إدارة الجودة الشاملة، المؤتمر العلمي الدولي السابع، كلية التربية، جامعة الفيوم، مصر.

الرسائل العلمية :

- علي لرقط :(2009) إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر -المبررات والمتطلبات الأساسية-)رسالة ماجستير غير منشورة(، قسم العلوم النفسية والتربوية، كلية الآداب، جامعة الحاج لخضر، الجزائر.
- صليحة رقاد، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية "آفاقه ومعوقاته"، رسالة دكتوراه، جامعة سطيف، الجزائر،.2014
- نبيلة باديس، ضمان جودة التعليم العالي في الجامعة الجزائرية من خلال استشراف التجارب الرائدة، أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد20، المركز الجامعي ميلة،.2016
- فتحي درويش عشيبة، الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري – دراسة تحليلية، كلية التربية، جامعة حلوان، المؤتمر العلمي السنوي السابع : تطوير نظم إعداد المعلم العربي وتدريبه مع مطلع الألفية الثالثة، 26/27 مايو 1999م.
- قاصدي فايزة ،طبيب فتيحة،مفهوم الجودة في التعليم العالي، مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية ، العدد27 ، جامعة عبد الرحمن بن خلدون،تيارت، الجزائر،.2017

كيفية الإستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب:APA

سليم بن الطاهر، مرزاق بيبي ، (2024) **ضمان جودة التعليم العالي الجزائري " الصعوبات ومؤشرات النجاح"** ، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 16(02)/2024، الجزائر : جامعة قاصدي مرباح ورقلة، (ص.ص 253- 266).