ضمان جودة التعليم العالي في الجامعة الجزائرية
من خلال استشراف التجارب الرائدة

أ. نبيلة باديس
المركز الجامعي –ميلة–الجزائر

الملخص:

تعتبر الجودة من أكثر المصطلحات ارتباطا بالتعليم العالي، وصارت من أهم انشغالات المؤسسات الجامعية التي تسعى لضمان خدمة ذات جودة، خاصة لطلبتها، الذين يمثلون مخرجات العملية التعليمية، لذلك حاولنا تقديم المفاهيم العلمية والتطبيقية الأساسية لضمان الجودة في التعليم العالي.

وفي هذا الصدد، كانت هناك تجارب للعديد من الجامعات ومؤسسات التعليم العالي في مختلف الدول العربية، تسعى كل واحدة منها لتطبيق فلسفة إدارية تضمن الجودة في التعليم العالي، لذلك أردنا استشراف بعضا منها وتسليط الضوء على التجربة الجزائرية في هذا المجال.

الكلمات المفتاحية: ضمان الجودة، مؤسسات التعليم العالي، تجارب دولية.

Résumé :

Le concept de la qualité est particulièrement lié à l'enseignement supérieur, car elle est au cœur des préoccupations des établissements universitaires qui fournissent des services à leurs étudiants afin d'être performent et compétant dans la vie professionnelle.

Dans cet article nous avons essayé de donner plusieurs définitions de ce concept de la qualité dans l'enseignement supérieur, les raisons et méthodes de son application.

Dans ce sens on a appuyé notre recherche sur quelques expériences d'universités étrangères, arabo-musulmanes dans l'application du management de la qualité dans l'enseignement supérieur, nous avons également exploré quelques une d'entre elles afin de mettre en évidence l'expérience algérienne dans ce domaine.

Mots-clés: *assurance qualité, établissements d'enseignement supérieur, expériences internationales.*

المقدمة:

يمكن النظر إلى إدارة الجودة الشاملة في التعليم على أنها نظام يتم من خلاله تفاعل المدخلات، وهي الأفراد والأساليب والأجهزة لتحقيق مستوى عال من الجودة، حيث يقوم العاملون بالاشتراك بصورة فاعلة في العملية التعليمية، والتركيز على التحسين المستمر لجودة المخرجات لإرضاء المستفيدين، وتتكون المدخلات من المناهج الدراسية والمستلزمات المادية والأفراد، سواء كانوا طلبة أم موظفين أم أعضاء هيئة تدريس أم إدارة، أما المخرجات فتتمثل في الكوادر المتخصصة من الخريجين والمستفيد من نظام التعليم فهي مختلف مؤسسات المجتمع التي تقوم بتوظيف هؤلاء الخريجين (العلي عبد الستار محمد، 1996، ص 44).

ومن هنا فإن تطبيق مفاهيم إدارية حديثة مثل مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات سيكون مفيدا، بل قد تكون الحاجة لتطبيقه ملحة إذا ما أرادت هذه المؤسسات تحقيق أهدافها بشكل عالي.

أهمية الدراسة: تكمن أهمية هذه الدراسة في حداثة موضوع ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، كما نجد أن أهميتها جاءت متزامنة مع الجهود التي تقوم بها القيادات على مستوى الوزارة الوصية لسن التشريعات والمواد القانونية وكذا وضع الوسائل والاجهزة وجميع الامكانات المناسبة لتطبيق نضام ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر.

أهداف الدراسة: تسعى هذه الدراسة لتحقيق جملة من الاهداف نوجزها فيما يلي:

- تقديم المفاهيم الضرورية الخاصة بضمان الجودة وإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي؛
- عرض مختصر لتجارب عالمية رائدة في مجال ضمان الجودة في الجامعات ومؤسسات التعليم العالي، ثم عرض التجربة الجزائرية في هذا المجال؛
- اقتراح نوذج خماسي (الطالب، الاستاذ، المكتبة، المناهج، الخدمات) لتطوير جودة الجامعة الجزائرية.

اولا: تعريف إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

يمكن تعريفها بـــــ: نوعية خريج العملية التعليمية بالجامعات على أنها قاعدة المعرفة التي بإمكانه استخدامها في حل المسائل المتعلقة بمشاكل حقل العمل من خلال وظائف

العملية الإدارية وهي التخطيط والتنظيم والمتابعة واتخاذ القرار(العلي عبد الستار محمد، 1996، ص 50).

كما تعرف إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي على أنها: القيام بتوجيه جميع الأنشطة والعمليات (الاكاديمية، الادارية، المالية) على جميع منظومة التعليم العالي لإشباع رغبات العملاء (سوق العمل، الطلاب) عن طريق التطوير والتحسين المستمر لجودة الخدمة المقدمة للطالب للحصول على خريج ذي كفاءة عالية لسوق العمل، وذلك بخلق بيئة تقافية تنظيمية جديدة. (مهدي صالح مهدي السامرائي، علاء حاكم محسن الناصر، 2012، ص 81).

هي عملية توثيق للبرامج والاجراءات، وتطبيق للأنظمة واللوائح والتوجيهات بهدف تحقيق نقلة نوعية في العملية التعليمية، والارتقاء بمستوى الطالب في جميع الجوانب العقلية والروحية والإجتماعية من خلال اتقان الأعمال الخاصة بالعملية التعليمية وحسن أداءها (رجب بن علي بن عبيد العويسي، 2011، ص 25).

وتعرف على أنها: أسلوب تطوير شامل ومستمر في الأداء يشمل كافة مجالات العمل التعليمي فهي عملية إدارية تحقق اهداف كل من سوق العمل والطلاب، أي أنها تشمل جميع وظائف ونشاطات المؤسسة التعليمية، ليس في انتاج الخدمة فحسب ولكن في توصيلها، الأمر الذي ينطوي حتما على تحقيق رضا الطلاب وزيادة ثقتهم وتحسين مركز المؤسسة التعليمية محليا وعالميا، وزيادة نصيبها في سوق العمل. (محمد حسن محمد حمادات، 2007، ص272).

وبناءا على ذلك، يمكن تحديد تعريف الجودة الشاملة في التعليم بأنها نظام متكامل لمجموعة من المعايير والإجراءات والأنشطة والإرشادات تضعها الجهة المسؤولة عن التعليم أو المؤسسة التعليمية نفسها ليهتدي بها في تنظيم عملها، وتوفيرها لخدماتها بطريقة فعالة للمستفيدين، وتتمثل في توصيل المعلومات، تقديم المادة العلمية، خدمة المجتمع وتزويده بالقوى العاملة للاسهام في التنمية والتقدم، إنتاج المواد التعليمية الجيدة، تلبية حاجات الطلاب ، قياس تحصيل الطلاب بما يتفق ومعايير المؤسسة وإجراءاتها. (احمد يوسف دودين، 2014، ص 205).

ويمكن تحديد أهم المفاهيم في إدارة الجودة الشاملة في الجامعات بما يلي:

1 **النظام:** وهو مجموعة من العلاقات المتبادلة للخطط والسياسات والعمليات والأساليب والأفراد والأجهزة اللازمة لتحقيق أهداف الجامعة.

2 **العملية التعليمية:**وتشمل السياسات والمناهج والمراحل والحاجات الذاتية التي تستخدم في تحقيق العمليات العلمية، والبحث بصورة متميزة داخل الجامعة وخارجها.

3 **الهيكل الجامعي:** ويشمل البناء الإداري والتنظيمي للجامعة الذي يخدم أهداف الجامعة ووظائفها.

4 **الأساليب:** وهي مجموعة المناهج التنظيمية والأساليب المعرفية والتكنولوجيا المتعلقة بها الضرورية للوظيفة التعليمية (العلي عبد الستار محمد، 1996، ص 77)

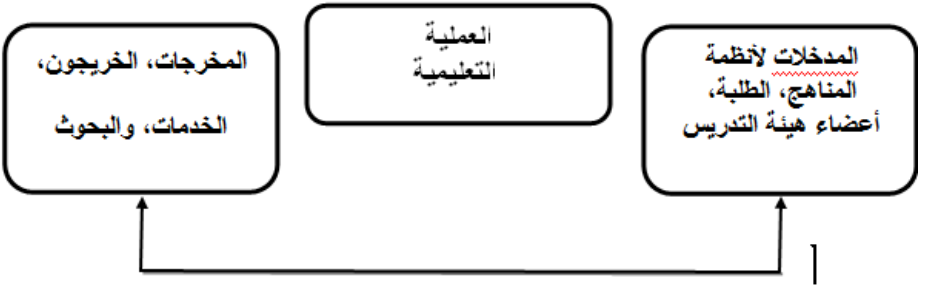
يتبن مما سبق أن إدارة الجودة الشاملة هي عبارة عن ثقافة جديدة يجب أن تتبناها الجامعات، وهي تتهم بالعناصر التالية:

1. التركيز على الطلاب والمستفيدين واحتياجاتهم.
2. اعتبار الجودة جزء رئيسي من إستراتيجية الجامعة.
3. التركيز على مشاركة العاملين والمديرين وتقوية الطاقات والإمكانات لتنفيذ معدلات الجودة العالية.
4. التركيز على الاستمرارية في التحسين.
5. اعتبار كل فرد في الجامعة أو الكلية مسئولا على الجودة.
6. شمولية العمليات والأنشطة التي تطور وتغير ثقافة الجامعة لتركيز على جميع جوانب الجودة عبر عناصرها المختلفة وهي: المصادر، والمدخلات، والتشغيل، والمخرجات، والاستخدامات، والمقارنات الرقابية، والبيئة، والقيادة (النجار فريد، 2000، ص80).

هنا يمكن النظر في إدارة الجودة الشاملة على أنها نظام يتم من خلاله تفاعل المدخلات وهي الأفراد والأساليب والسياسات والأجهزة لتحقيق مستوى عال من الجودة حيث يقوم العاملين بالاشتراك بصورة فاعلة في العملية التعليمية والتركيز على التحسين المستمر لجودة المخرجات لإرضاء المستفيدين وحسب هذا التعريف فإن مدخلات النظام التعليمي الجامعي تتكون من المناهج التدريسية والمستلزمات المادية والأفراد (أعضاء هيئة التدريس، الطلبة والموظفون) والإدارة الجامعية، والتي يتم تحويلها من خلال العملية

التعليمية إلى مجموعة من المخرجات التي تمثل الكوادر المتخصصة من الخريجين، وأما المستفيدين من نظام التعليم فهم مختلف مؤسسات المجتمع التي تقوم بتوظيف هؤلاء الخريجين. (العلي عبد الستار محمد، 1996، ص 90)

الشكل رقم (01): التغذية الراجعة



المصدر: د. محمد عوض الترتوري، 2006، ص 78.

وهنا لابد من الإشارة إلى النقطة الأساسية في هذا الموضوع والمتمثلة في غياب الأهداف والغايات لدى مؤسسات التعليم العالي، والمرتبطة تلقائيا بتقييم أهمية (إدارة الجودة الشاملة) المقترنة بأهداف المؤسسات وغاياتها وأغراض برنامج إدارة الجودة الشاملة المستخدم فيها (سلامة أســـامة حســـن، 1999، ص 50)

وكذلك يجب على مؤسسات التعليم العالي والمتمثلة بالجامعات خصوصا، أن تعمل على التحقق من أن حاجات المستفيدين قد تم تلبيتها أو تجاوزها، من خلال عمليات التصميم للنظام التعليمي وعملية التعليم ذاتها، ولتحقيق هذا الهدف يجب على الجامعات التركيز على الأمور التالية:

1. الفهم الكامل لحاجات المستفيدين على المستويين القريب والبعيد، وذلك من خلال استخدام التغذية الراجعة وتوظيف جميع المعلومات المتعلقة بحاجات المستفيدين وإدارتها.
2. ربط كل حاجات المستفيدين مع عمليات تصميم العملية التعليمة في الجامعة.
3. ضرورة إيجاد نظام تعاون فعال بين الجامعة والمستفيدين، يمكن من خلاله تبادل الخبرات، والعمل على حل المشكلات التي يواجهها هؤلاء المستفيدين.
4. ضرورة قيام الجامعة بقياس رضا المستفيدين عن أداء خريجيها، وإمكانية مقارنة هذه النتائج مع نتائج خريجي جامعة أخرى وطنية، أو من خارج البلد، واستخدام هذه النتائج والمعلومات في تقييم وتحسين العملية التعليمية داخل الجامعة بأداء غيرها من الجامعات

المتفوقة والمتميزة، حتى تتمكن من قياس أداء العملية التعليمة لديها واستخدام هذا الأسلوب كأداة للتحسين والتطور في الجامعة. (العلي عبد الستار محمد، 1996، ص 93)

ثانيا: معايير ومنهجية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي

أظهرت الجهود البحثية عن اتفاق الغالبية من الباحثين على البنود العشرة التالية كمعايير للجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمتمثلة في:

- توفر المصادر المادية الكافية لدعم التعليم العالي.
- توفر المصادر البشرية الكافية لدعم التعليم والتعلم (والموظفون مؤهلون بشكل مناسب).
- توفر أهداف وغايات واضحة يفهمها كل من هيئة التدريس والطلبة.
- ارتباط محتوى الموضوعات الدراسية بأهداف البرنامج وغاياته.
- تشجيع الطلبة على المشاركة الفاعلة، وإعطائهم المسؤولية الكاملة بتعلمهم.
- معيار البرنامج مناسب للمكافأة.
- التقييم الصادق، والموضوعي، والعادل.
- التقييم الذي يغطي مدى واسع من أهداف المساق وغاياته.
- تلقي الطلبة التغذية الراجعية المفيدة من التقييم (وتزويدهم باستمرار بمدى التقدم والتحسن).
- يتخرج الطلبة وقد حصلوا على معرفة ومهارات قابلة للانتقال خارج الجامعة. (أنجرس موريس، 2004، 77)

أما فيما يتعلق بمنهجية تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي فإنها تتمثل في ما يلي :

1. تحديد مسؤوليات العملية الإدارية.
2. تحديد متطلبات المستفيدين ومحاولة مطابقة مواصفات العملية التعليمية الجامعية مع هذه المتطلبات.
3. إيجاد وتطوير المعايير المستخدمة في نظام التعليم الجامعي.
4. البحث عن فرص التحسين والتطوير لعملية التعليم الجامعية، وعند إيجاد هذه الفرص يتم ترتيبها حسب الأسبقيات وتحديد الأهداف على ضوء ذلك.

التحسين المستمر للعملية التعليمية الجامعية، وذلك يتطلب المساهمة الكاملة من كافة العاملين في الجامعات (من أكاديميين وإداريين وفنيين) حيث تعتبر مسؤولياتهم جميعا موجهة نحو تحقيق الجودة و الكفاءة في مخرجات العملية التعليمة. (العلي عبد الستار محمد، 1996، ص 102).

إن تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي يتطلب مايلي: (فتحي سرحان، 2012، ص ص 176- 177)

1. القناعة الكاملة من الإدارة العليا و التفهم الكامل والإلتزام بمبادئها.
2. إشاعة الثقافة التنظيمية و المناخ التنظيمي الملائم لإدارة الجودة الشاملة.
3. التعليم و التدريب المستمرين لكافة العاملين في هذه المؤسسات.
4. التنسيق بين الإدارات و الأقسام و الكليات وتفعيل الإتصالات بينها بكافة الإتجاهات.
5. مشاركة جميع المستويات الإدارية و العاملين فيها في جهود تحسين الجودة الشاملة.
6. توفير نظام معلومات دقيق وفعال لإدارة الجودة الشاملة.

ثالثا: عرض التجربة الاردنية والاماراتية

نعرض في ما يلي بشكل مختصر لتجربة كل من المملكة الاردنية الهاشمية والامارات العربية المتحدة في مجال ضمان الجودة في التعليم العالي:

I. تجربة المملكة الأردنية الهاشمية

تعد الاردن احدى دول المنطقة العربية التي لم تصل الى مرحة ضمان الجودة، مما أثر في قدرتها التنافسية بين دول العالم، وعند هذا المنحنى بدأ التوجه إلى تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة من خلال برنامج وطني لإدرة الجودة الشاملة في الأردن. إن تطوير التعليم العالي في المملكة الأردنية الهاشمية أدى إلى وضع مشروع قانون هيئة اعتماد وضمان جودة مؤسسات التعليم العالي، وبموجب قانون التعليم العالي والبحث العلمي رقم 04 لسنة 2005، تم تـــأسيس اعتماد مؤسسات التعليم العالي، لكن الطموح لتحسين نوعية التعليم وضمان جودته أدى الى تحويل المجلس إلى هيئة اعتماد مستقلة عن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

ولقد وضع مشروع قانون اعتماد وضمان جودة مؤسسات التعليم العالي لتحقيق الاتي: (رافدة عمر الحريري، سعد زناد دروش، 2010، ص 241)

– تحقيق اهداف الهيئة من خلال مجلس يتألف من 11 عضو من أعضاء هيئة التدريس.

– وضع معايير الاعتماد وضمان الجودة بأشكالها المختلفة.

– اعتماد مؤسسات التعليم العالي في المملكة واعتماد برامجها الأكاديمية وتقييم هذه المؤسسات وجودة برامجها.

– اشراك مؤسسات التعليم العالي في تحقيق أهداف الهيئة لتطوير التعليم العالي في المملكة.

وقد اشتملت استراتيجية إدارة الجودة في التعليم العالي على عدة محاور أساسية هي: (رافدة عمر الحريري، سعد زناد دروش، 2010، ص ص 241–242)

– وضع البرامج التدريبية للإدارات العليا، والإستعانة بدوي الخبرة في مجال البنى التحتية الضرورية لتطوير نظم إدارة الجودة الشاملة.

– تطوير سياسات القبول في الجامعة ومعاييره مع تحقيق العدالة وتكافؤ الفرص.

– تطوير الخطط والبرامج الدراسية وتحديثها بما يتفق مع متطلبات التنمية الوطنية مع مراعاة التطورات العلمية والتكنولوجية على المستوى العالي.

– تطوير كليات ومعاهد التعليم العالي المتوسط لتخريج مهنيين وفنيين وحرفيين ذوي كفاءة عالية تتناسب مع خطط التنمية الوطنية والإقليمية.

– الإرتقاء بمستوى التأهيل والكفاءة والخبرة للموارد البشرية العاملة في مؤسسات التعليم العالي.

– الإرتقاء بمستوى البحث العلمي والدراسات العليا ودعمها ورفع مستواها.

– تطوير الإدارة الجامعية لضمان قدرتها على إدارة التغيير ورفع مستوى الأداء من خلال اعتماد مبدأ اللامركزية في الإدارة.

– ضمان مستوى أداء مؤسسات التعليم العالي من خلال معايير ضبط الجودة والنوعية في كل مكونات النظام الجامعي.

– تنويع مصادر تمويل التعليم العالي بما يكفل دعم مؤسساته بالتمويل اللازم لتمييزها وضمان جودتها واستقلاليتها ودعم الطلبة غير القادرين ماديا.

– تطوير تشريعات وقوانين التعليم العالي بما يتفق مع جميع محاور الإستراتيجية.

II.تجربة الإمارات العربية المتحدة

يعمل نظام التعليم في دولة الإمارات العربية المتحدة على إصلاح هياكل نقل المعرفة وآلياتها، وذلك لتنمية شخصية الطالب وقدراته وتأهيله للحياة العملية، ولكن عملية الإصلاح و التطوير لم تخل من بعض نقاط الضعف ولاسيما أن دولة الإمارات العربية المتحدة اعتمد الإقتصاد وسوق العمل فيها والتغيرات اللزمة على نجاح نظام التعليم و التدريس في توفير المخرجات الملائمة لتلبية متطلبات السوق من القوى الوظيفية المؤهلة والمدربة. ولقد تم أنشئت جامعة زايد عام 1996 التي تعد نمطا جديدا للكليات و الجامعات خاصا بالشباب ودفع حركة التطور في البلاد خلال القرن الحادي و العشرون لإستعاب الأعداد الضخمة من الطلبة و تزويدهم بالمعرفة و المهارات و التوجيهات ليتنبؤ مكانة مرموقة في الأسرة الدولية ويعتمد مبدأ الجامعة في التخطيط على: (رافدة عمر الحرير، سعد زناد دروش، 2010، ص ص 239-240)

- الطالب محور العملية التعليمية، حيث يقضي يوميا تسع ساعات في الجامعة بمعدل خمس ايام في الاسبوع، وتشمل علاقة الطالب بأعضاء هيئة التدريس إطارا وثيقا داخل قاعات المحاضرات وخارجها مما يشجع الطلبة على تحمل مسؤولية التعلم والبحث والاستكشاف الدائم؛

- يقوم عضو هيئة التدريس بتقويم الطلبة من خلال تقسيمهم الى مجموعات صغيرة مما يتيح الفرصة للتعرف على قدرات كل منهم؛

- يركز المنهج على اهتمامات الطالب وتشجيع البحث العلمي؛

- تقويم الطلبة لاعداد تقارير وتقديمها على شكل عرض شفوي، والمشاركة في المناقشة.

- تركيز الجامعة على استخدام أحدث التقنيات في التدريس بتوفير أجهزة الحاسوب والبرمجيات في قاعات المحاضرات، ويسمح للطالب الحصول على حاسوب محمول في استخدامه في الواجبات الدراسية المخولة له.

رابعا: نظام ل.م.د والشروع في تطبيق نظام ضمان الجودة في الجزائر

لتدارك الوضع واصلاح الاختلالات التي وقفت عليها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ولمواكبة النظام الدولي للتعليم، شرعت الوزارة الوصية في احداث نظام تعليم عالي جديد يعرف بنظام ليسانس ماستر دكتوراه (ل.م.د) حيث تم في سنة 2004 بموجب

المرسوم التنفيذي 04-371 الصادر بتاريخ 2004/11/21 ، وهو اصلاح يمس الجانب البيداغوجي ويهدف الى:(صليحة رقاد، 2013-2014، ص ص 178-179)

- استقلالية مؤسسات التعليم العالي؛
- تكوين للجميع مدى الحياه؛
- ضمان تكوين نوعي يأخذ بعين الاعتبار تلبية الطلب الاجتماعي والاقتصادي وادماج مهني أحسن للاطارات الجامعية؛
- تحقيق تأثير متبادل وفعلي بين الجامعة والمحيط الاجتماعي، والاقتصادي الذي تتواجد فيه.
- انفتاح الجامعة على العالم؛
- ترسيخ أسس تسيير تقوم على مبادئ التشاور والمشاركة.

وعلى الرغم من النتائج الايجابية التي حققها هذا النظام إلا أنه لم يحقق كل الاهداف التي جاء بها، مما دفع السلطات الجزائرية إلى خوض إصلاحات تصحيحية تكميلية تمثلت في الشروع في تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائري، ضمن مسار إصلاحات التعليم العالي الجزائري.

وتعتبر التجربة الجزائرية في مجال ضمان جودة التعليم العالي حديثة النشأة إذ بدأ الاهتمام بالجودة في مؤسسات التعليم العالي بموجب قانون توجيه التعليم العالي 2008/02/13 الذي كرس لأول مرة امكانية فتح مؤسسات تعليم عالي خاصة وضرورة مراقبتها وتقييمها بإنشاء اللجنة الوطنية للتقييم (CNE) والتحضير لانشاء لجان اخرى تهتم بالترخيص والاعتماد.

ولقد اسند للجنة الوطنية للتقييم مهمة تقييم جميع وظائف مؤسسات التعليم العالي مقارنة بالاهداف المسطرة من قبلها لتحسين الجودة، ووضع مجموعة من الشروط الواجب احترامها من قبل مؤسسات التعليم العالي، وفي حالة عدم احترامها يقوم وزير التعليم العالي بسحب الترخيص.

وقد تم وضع مجموعة من الخطوات لتطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي تتمثل في:

- إقناع اصحاب المصلحة بأهمية تطبيق نظام ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي؛
- إرساء ثقافة الجودة والتقييم الداخلي في مؤسسات التعليم العالي؛

– إنشاء خلية الجودة داخل كل مؤسسة تعليم عالي.

وعليه تم تبني ضمان الجودة الداخلي كخيار استراتيجي على ضمان الجودة الخارجي، هذا الاخير تم تاجيله لوقت لاحق، مع بروز مؤسسات متنوعة الطبيعة والشكل القانوني، وقد أعطي للتقييم الذاتي الأولوية لاعتباره الركيزة الاساسية لتحسين وتطوير جودة التعليم العالي ومفتاح الانتقال لضمان الجودة الخارجي.

كما تم تكوين المسؤولين وخبراء التقييم، فبعد استكمال تكوين أعضاء اللجنة الوطنية من خلال برنامج تكويني على يد خبراء دوليين والذي توج بزيارات ميدانية لبعض الدول الأوروبية، تم الشروع في تدريب المسؤولين اللذين تم تعيينهم على مستوى كل الجامعات ضمن برنامج تكويني على مستوى الندوات الجهوية الثلاث. وبتاريخ 2014/01/26 أعلنت (CIAQES) اللجنة الوطنية لتنفيد نظام ضمان الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي عن الانتهاء من اعداد مرجع الجودة الذي يتناسب وخصوصية مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، والسياق الوطني ويستند الى نظام مرجع الجودة.(صليحة رقاد، 2013–2014، ص 181)

خامسا: نموذج مقترح لتطوير جودة الجامعات الجزائرية

يعد التعليم الجامعي من أهم ميادين الحياة التي تستأثر النوعية فيها اهتمام قطاعات المجتمع كافة وذلك بسبب العلاقة المباشرة بين جودة التعليم العالي والنمو الاجتماعي والاقتصادي، ولقد زاد الاهتمام في المدة الأخيرة بضرورة تقييم وتقويم التكوين الجامعي ليساير الوضع الراهن للمجتمع الجزائري، وأضحت الجودة في التعليم الجامعي من القضايا الهامة ولذلك نقدم فيما يلي مقترحات لعلها تكون سبيل في تحسين جودة التعليم الجامعي من خلال التركيز على مختف أطراف الجودة في التعليم العالي وهي الأستاذ، الطالب، المكتبة، المناهج العلمية والخدمات المساندة.

I. الطالب:

– توخي العدالة والموضوعة ف اختيار طلاب الدراسات العليا؛

– مراجعة شروط القبول في مختلف المراحل الدراسة الجامعية؛

– وجود خطة لجذب واختار الطلاب المتمزن وتشجيعهم على مواصلة الدراسات العليا والقيام بالبحوث الأكاديمة المختلفة؛

– العناية بنشاط الارشاد المهن لطلاب المرحلة الجامعية ومساعدتهم في اختيار التخصص؛
– العناية بنشاط الارشاد الأكاديمي للطلاب؛
– العناية بالخدمات الطلابية (غذاء، سكن، ترفيه، رعاية طبية...)
– متابعة ومراجعة نظام تقييم التحصيل الدراسي للطلاب في كل مادة أو تخصص؛
– تحديث نظام تقيم الطلبة حسب كل مادة أو تخصص ؛
– مساعدة الطلبة في الحصول على عمل، ودراسة أسباب البطالة وخفض معدلها بين الخريجين؛
– دراسة آراء جهات التوظيف في نوعية ومستوى خريج الجامعة في جميع التخصصات لتحديد جوانب النقص في المهارات والعمل على معالجتها وتصحيحها. (العلوي حسين محمد، 1998، ص ص 25–27)

II.عضو هيئة التدريس:

– وجود نظام إختيار متميز (المعدل التراكمي بمفرده ليس مقياسا كافيا)؛
– إلتزام أعضاء هيئة التدريس بالمحتويات الدراسية المرسومة من قبل الهيئات المعنية؛
– تطوير قدرات أعضاء هيئى التدريس عن طريق المشاركة في مؤتمرات وندوات والدورات العلمية؛
– تشجيع أعضاء هيئة التدريس على التدريس المتميز (تخصيص جائزة لأفضل أستاذ سنويا)؛
– تشجيع أعضاء هيئة التدريس على البحث العلمي الجاد (تخصيص جائزة لأفضل بحث سنويا)؛
– تشجيع أعضاء هيئة التدريس على النشر في المجلات والدوريات العلمية والدولية والوطنية المتخصصة؛
– تكوين مجموعات بحثية متخصصة من أعضاء هيئة التدريس داخل كل قسم؛
– وجود نظام فعال لتقييم آداء كل عضو من أعضاء هيئة التدريس (على أن يكون أحد عناصره تقييم طلابي)؛
– مراجعة نظام ترقية أعضاء هيئة التدريس؛
– دراسة أوضاع هيئة التدريس بصفة دورية والعمل على تحفيزهم لتقديم آداء أفضل.

III. الكتاب والمكتبة:

- استخدام أحد الكتب والمراجع والدوريات في المقررات الدراسية؛
- زيادة حجم أوعية المعلومات في المكتبة المركزية ومكتبة الكلية؛
- توفير إمكانية الاتصال بقواعد المعلومات المحلية والإقليمية والدولية؛
- تسهيل عملية الحصول على المعلومات و مختلف الكتب والمراجع (عن طريق الخدمة الذاتية).

IV. المناهج التعليمية:

- مراجعة وتطوير المنهج الدراسي و التخصصات الفرعية كل خمس سنوات على الأكثر؛
- مراجعة محتويات التخصصات بصفة دورية لتحديثها؛
- احتفاظ كل قسم بملف خاص لكل مقرر لمتابعة ما يجري عليه من تعديلات؛
- مقارنة ما يدرس في كل تخصص بما يدرس في الجامعات المتميزة؛
- تدريب أعضاء هيئة التدريس على استخدام وسائل العرض الحديثة.

V. الخدمات المساندة:

إن الهيئة الإدارية أو هيئة الإدارة الأكاديمية لها مسؤولة مباشرة عن توفير كافة الخدمات المساندة للعملية التعليمية والبحث العلمي وخدمة المجتمع وذلك من خلال: (العلوي حسين محمد، 1998، ص ص 25-27)

- توفير قاعات المحاضرات والمخابر والورشات وتجهيزها بالوسائل والتقنيات مع جدولتها بالتنسيق مع الأقسام؛
- توفير وسائل المعلومات والاتصالات الحديثة؛
- توفير القوى البشرية المدربة؛
- توفير الوسائل التعليمية المساندة وصيانتها وتدريب هيئة التدريس على استخدامها.

الخلاصة:

من خلال ما تقدم نخلص أن إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي ومؤسساته – وعلى رأسها الجامعات– تحظى بأهمية ومكانة بالغة في المجتمع، نظرا لما يلعبه من دور ريادي في النهوض قدما بالمجتمعات، فإدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي لا يشير

إلى مرحلة تعليمية عليا مكملة لمرحلة ما بعد الثانوية، أو إكساب الفرد مجموعة من المعارف من أجل تحسين مستواه علميا وعمليا، بل له بعد آخر يتعلق بعلاقته بالمجتمع.

نتائج الدراسة:

لقد اتجهت الجزائر في الأبحاث الحديثة إلى دراسة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي وذلك من خلال الاهتمام بتطبيقات هذا المدخل الإداري في المؤسسات الجامعية، وعليه نقدم بعض النتائج المتوصل إليها:

-تعد الجودة احد أهم الممارسات الإدارة المعاصرة التي تم تطبيقها في مؤسسات التعليم الجامعي، حيث تتمثل جودة التعليم الجامعي في قدرة اجمالي المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب وسوق العمل و المجتمع وكافه الجهات المنتفعة.

- نظرا لأهمية هذا المدخل الإداري في التعليم الجامعي، فقد زادت درجه الاهتمام به في الآونة الأخيرة وتعددت مداخل الباحثين في قياس وتقييم ووضع معاير للجودة في التعليم الجامعي ولعل أشملها المدخل النظامي أو الشمولي الذي يضع معايير لكل عناصر ومكونات النظام التعليمي بغية قياس جودته.

- من الضروري إعادة صياغة وظائف إدارة الجودة الشاملة التقليدية في التعليم الجامعي ومؤسساته، صياغة عصرية تقترب بها من المفهوم الذي ينبغي أن تكون عليه إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي في المستقبل.

توصيات الدراسة:

- يجب ان تضع كل مؤسسة جامعية استراتيجية توضح تصورها المستقبلي

- التخطيط لتقديم برامج تعليمية تسعى لتحقيق مستوى عال من جودة التعليم النظري والتطبيقي.

- التخطيط لرفع مستوى نوعية الاداء الوظيفي للموارد البشرية التابعة للجامعة.

- اجراء دراسات تقييمية لجودة التعليم العالي في المؤسسات الجامعية بشكل دوري (سنوي أو كل ثلاث سنوات)، بغية الوقوف على مواطن الضعف أو الخلل ومن تم تصحيحها.

المراجع:

- احمد يوسف دودين، **ادارة الجودة الشاملة**، الاكاديميون للنشر والتوزيع، الاردن، 2014.

- العلوي حسين محمد، **إدارة الجـــودة الشامـــــــلة في مؤسسات التعليم العالي**، مركز النشر العلمي، جامعـــــة الملك عبد العزيز، جدة، 1998.

- العلي عبد الستار محمد، **تطور التعليم الجامعي باستخدام إدارة الجودة الشاملة**، ورقة عمل قدمت في المؤتمر الأول للتعليم الجامعي الإداري والتجاري في العالم العربي، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العين، الإمارات العربية المتحدة، 12-14 مارس 1996.

- النجار فريد، **إدارة الجامعات بالجودة الشاملة**، ايتريك للنشر والتوزيع، مصر. 2000

- أنجرس موريس، **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية**، ترجمة بوزيد صحراوي، كمال بوشرف وآخرون، دار القصبة للنشر، الجزائر، 2004.

- رافدة عمر الحريري، سعد زناد دروش، **القيادة وادارة الجودة في التعليم العالي**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الاردن، 2010.

- رجب بن علي بن عبيد العويسي، **الجودة في الادارة المدرسية**، دار الكتاب الجامعي، الامارات، 2011.

- سلامة أســـامة حســـن، **إدارة الجـــودة الشاملة في قطاع الخدمات الصحية في الأردن**، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة أل البيت، الأردن، 1999.

- صليحة رقاد، **تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: افاقه ومعوقاته**، رسالة دكتوراه، جامع سطيف1، 2013-2014،

- فتحي سرحان، **ادارة الجودة الشاملة: الاتجاهات العالمية الادارية الحديثة**، مكتبة الشريف ماس للنشر والتوزيع، مصر 2012.

- محمد حسن محمد حمادات، **وظائف وقضايا معاصرة في الادارة التربوية**، دار الحامد للنشر والتوزيع، الاردن، 2007.

- محمد عوض الترتوري، **إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز البحث**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان الأردن 2006.

- مهدي صالح مهدي السامرائي، علاء حاكم محسن الناصر، **تطبيقات ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي**، الذاكرة للنشروالتوزيع، العراق، 2012.