

Quality Assurance in Higher Education According to Marie – Françoise Fave-Bonnet - A Theoretical Approach to the Reality of the Algerian University

ضمان الجودة في التعليم العالي عند Marie – Françoise Fave-Bonnet مقارنة نظرية لواقع
الجامعة الجزائرية

damaan aljawda fee atta'leem al'aalee 'and Marie – Françoise Fave-
Bonnet – maqaarba nadhrya lawaaq' aljaam'a aljaza'a'irya
وفاء لعريط¹

LARIT Wafa

¹ جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة (الجزائر)، العنوان الإلكتروني المهني w.larit@univ-skikda.dz

تاريخ الاستلام: 2023/2/18 تاريخ القبول: 2025/1/7 تاريخ النشر: 2025/6/11

Abstract : The issue of quality assurance in higher education is still of great interest by researchers and specialists in various fields, because higher education today is one of the most important indicators of the progress and development of countries, and the French researcher Françoise Fave-Bonnet is one of the specialists in the field of higher education who addressed the issue of quality assurance in higher education. A set of pillars were identified for it: Assurance assessment, management, and on this basis, this article which is titled “Quality Assurance in Higher Education according to **Françoise Fave-Bonnet**- a theoretical approach to the reality of the Algerian University” aims to explore a number of concepts and issues related to this vital sector according to the perspectives carried out by the French researcher Bonnet Fave-, then we will develop a theoretical approach to the reality of the Algerian university under the triple evaluation, guarantee, and management.

Keywords: Quality assurance; higher education; Quality evaluation; Quality Management.

ملخص: لا يزال موضوع ضمان الجودة في التعليم العالي يحظى باهتمام كبير من قبل الباحثين والمختصين ، كون التعليم العالي اليوم يعد من أهم مؤشرات تقدم وتطور الدول، وتعد الباحثة الفرنسية Marie – Françoise Fave-Bonnet من المختصين في مجال التعليم العالي التي تناولت موضوع ضمان الجودة في التعليم وحددت له مجموعة من المرتكزات هي: تقييم، ضمان، إدارة، وعلى هذا الأساس يهدف هذا المقال الموسوم بـ ضمان الجودة في التعليم العالي عند Françoise Fave-Bonnet مقارنة نظرية لواقع الجامعة الجزائرية لاستنتاج جملة من المفاهيم والقضايا ذات الصلة بهذا القطاع الحيوي، حسب ما جاءت به الباحثة الفرنسية " Bonnet مع تقديم مقارنة نظرية تعكس نهج ضمان الجودة لواقع الجامعة الجزائرية في ظل ثلاثية التقييم، الضمان، الإدارة.
الكلمات المفتاحية: ضمان الجودة ؛ التعليم العالي ؛ تقييم الجودة؛ إدارة الجودة.

المؤلف المرسل: وفاء لعريط،

1. مقدمة:

يعتبر ضمان جودة التعليم العالي من المواضيع التي تم التطرق إليها بالدراسة والنقضي في الدراسات السوسيولوجية الحديثة، فالجودة عموما كانت ولا تزال مطلب الإنسان في أغلب المجالات، ولقد وصلت في تسعينيات القرن الماضي لتصبح هدفا وغاية منشودة من قبل المؤسسات التعليمية خصوصا الجامعة، فهي تعتبر المختبر الحقيقي لتوليد المعرفة وتطويرها، وموقع أية مؤسسة جامعية يتحدد في ضوء إنتاجها المعرفي ومدى مساهمتها الفعلية في التنمية الاجتماعية والاقتصادية للمجتمع، فالجامعة من المصادر الأساسية لعنصر العمل المتميز ذو التأهيل العالي والكفاءة والقدرة علي الابتكار، وبسبب الأهمية الكبرى التي أصبحت تحظى بها الجامعة في جميع دول العالم ازداد الاهتمام والسعي الحثيث نحو تطويرها وتحسينها.

وقد أشار العديد من الخبراء في مجال التعليم إلي أن من بين أهم مبررات وأسباب اللجوء إلى اعتماد نظام ضمان الجودة في التعليم العالي هو اشتداد المنافسة بين مختلف الجامعات الحكومية ، والخاصة والوطنية والأجنبية، وظهور ما يعرف بالثورة التكنولوجية الشاملة والقائمة على التدفق العلمي والمعرفي، الذي أصبح يمثل تحديا للجامعات ويجعلها تتنافس من أجل الارتقاء بالمستوى النوعي لنظمها التعليمية.

وفي ظل ازدياد اهتمام الحكومات والدول بقطاع التعليم العالي، تم طرح مفهوم ضمان الجودة بكل ما يحمله من معايير كعامل أساسي للنهوض بالجامعة بقصد الارتقاء بمستواها ومؤهلات خريجها.

الجزائر وعلى غرار دول العالم بدأت في عملية تغيير شاملة لقطاع التعليم العالي منذ بداية الألفية الثالثة من خلال نظام L.M.D ، الذي تسعى به إلي التغيير نحو الأفضل والوصول بالجامعة الجزائرية إلي مصاف الجامعات المتقدمة من خلال عولمة الشهادات وخلق إطارات ذات كفاءة مؤهلة للمنافسة في سوق الشغل وهو ما يمكن تحقيقه في ظل هذا النظام حسب تصورها.

إذن نظام L. M. D الذي تم الاتفاق عليه من خلال ما عرف بعملية "بولونيا" بتاريخ 19 جوان 1999 بإيطاليا أين حضره حوالي ثلاثين دولة، وخلالها تم اعتماده والبدء في تطبيقه في العديد من الدول الأوروبية ، حيث جاء بتغييرات هيكلية وعميقة

فيما يتعلق بالتعليم العالي الجامعي، وذلك من خلال تبني ست أهداف أساسية، كان يجب على الدول الموقعة على إعلان بولونيا تحقيقها قبل سنة 2010.

هكذا ؛ وبعد إقرار هذا النظام الجديد في التعليم العالي ،طرح مع قضايا ومفاهيم جديدة مثل ضمان الجودة، التقييم ،إدارة الجودة، وفي هذا الشأن قدمت الباحثة الفرنسية ماري فرانسوا بونيه Marie Françoise Fave-Bonnet وهي أستاذة بقسم علوم التربية بجامعة Nanterre بباريس، وتعد من المختصين في مجال التربية والتعليم العالي، حيث تناولت موضوع ضمان الجودة في التعليم العالي في مقال لها حمل عنوان "De assurance processus de Bologne au LMD analyse de la traduction française de qualité" وحددت له مجموعة من المرتكزات هي: التقييم ،الضمان، الإدارة.

وبالتالي على خلفية هذه المرتكزات جاء هذا المقال الموسوم بـ ضمان الجودة في التعليم العالي عند Marie – Françoise Fave-Bonnet للإجابة على تساؤل مركزي مفاده : إلى أي مدى تتقارب هذه المرتكزات مع واقع ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية ؟ وذلك من خلال مقارنة نظرية تحاول استقراء نهج نظام ضمان الجودة في التعليم العالي في الجزائر ، حيث تم التطرق لجملة من العناصر هي: تقديم تأصيل نظري حول مفهوم ضمان جودة التعليم العالي عند "فراسوا ماري بونيه" وعند غيرها من الباحثين، ثم التطرق لأنواع ضمان الجودة وأهميتها، إضافة إلى عرض مقارنة نظرية لواقع ضمان الجودة في التعليم العالي في الجزائر وفق المرتكزات الثلاث التي وضعتها "Bonnet" وهي : ضمان، إدارة، تقييم.

2. التأصيل النظري للمفاهيم:

يرى المختصون في منهجية البحث أن استغناء الباحث عن اعتماد تحديد المفاهيم في دراساته يعد تقصيرا منهجيا يجب تفاديه، لذا تعد خطوة تحديد المفاهيم خطوة منهجية مهمة في أي دراسة علمية، وعلى هذا الأساس ننطلق في هذا المقال من تقديم تأصيل نظري للمفاهيم الأساسية التي ينطوي عليها وهي كما يلي:

1.2 مفهوم ضمان الجودة:

هي جميع الأنشطة المخطط لها ،ومنهجية تنفيذها في إطار منظومة الجودة التي يمكن البرهنة على أنها توفر الثقة بأن المنتج أو الخدمة ستفي بمتطلبات الجودة، كما يشير إلى العمليات والإجراءات التي ترصد بشكل منهجي مختلف جوانب عملية أو

خدمة أو مرفق لكشف وتصحيح والتأكد من أنه يتم الوفاء بمعايير الجودة.

(Stebbing, L, 1993, p 300)

من خلال التعريف السالف الذكر يمكن القول أن مفهوم ضمان الجودة في معناه العام هو عبارة عن منهج يستعين بمجموعة من الاجراءات التي توفر الثقة في المنتج أو الخدمة المقدمة، وتتحقق ضمان الجودة من خلال التقييم الدائم والمستمر الذي يسهم في الكشف عن الأخطاء وتعديلها أو التأكد من أن ما يقدم يفي بكل متطلبات ومعايير الجودة كما تشير أيضا إلى العمليات والإجراءات التي ترصد بشكل منهجي مختلف جوانب عملية أو خدمة أو مرفق ما وذلك بهدف الكشف والتصحيح والتأكد من أنه تم الوفاء بمعايير الجودة .(السعودي ، 2022، ب ص)

يتضح من هذا التعريف أنه يركز على عملية التقييم بالدرجة الأولى من أجل الحصول على الجودة المنشودة، والتي تلبي تطلعات المستهلكين

2.2 مفهوم التعليم العالي:

عرف التعليم العالي بأنه ذلك التعليم الذي يتم داخل كليات ومعاهد جامعية بعد الحصول على الشهادة الثانوية ، وهو آخر مرحلة من مراحل التعليم النظامي (الموسوعة العربية العالمية، 1999، ص25)

يتضح من خلال هذا التعريف أن التعليم العالي هو مرحلة تعليمية نظامية يستطيع كل من تحصل على الشهادة الثانوية مزاولته في معاهد وجامعات.

في حين أن "محمد النشار" عرفه على أنه ذلك التعليم الذي يقوم على التوجيه والإرشاد وصقل مواهب الطالب وملكته المعرفية وبناء شخصيته وتنمية قدراته ومساعدته علي إبراز واستخدام كل ما لديه من إمكانيات في الترشيد والتطوير والابتكار. إن هذا التعريف أعطى أهمية كبيرة للطالب إذ جعل منه محور عملية التعليم العالي، و لهذا يعتبر بمثابة إضافة للتعريف الأول الذي ركز على اعتباره مرحلة من مراحل التعليم التي يمر عليها الطالب . (النشار، 1976 ص 11)

كما نجد أيضا "فضل كليب" الذي عرفه بأنه "التعليم الذي يتم في مؤسسات تعليمية عالية ويتيح للكبار والراغبين والباحثين عن المعرفة نوعا عاليا من التعليم ومستوى رفيع من المعرفة عن طريق الحلقات التي يلتقي فيها الأستاذ مع طلابه محاورا

ومناقشا وموضحا. وعلى خلاف التعريفين السابقين نجد أن هذا التعريف جاء أشمل، إذ تطرق إلى المستوى العلمي الرفيع الذي يوفره التعليم العالي بواسطة أساتذة للراغبين من طلبة وباحثين. (كليب ، 1998 ، ص 12)

أما منظمة اليونسكو فعرفته بأنه " كل أنواع الدراسات، والتكوين الموجه، الذي يتم بعد المرحلة الثانوية على مستوى مؤسسة جامعية ،أو مؤسسات تعليمية أخرى معترف بها كمؤسسات للتعليم العالي من قبل السلطات الرسمية للدولة". (unisco,1998, p1) من مجمل التعاريف التي سبق ذكرها ، يتضح أن التعليم العالي بمفهومه العام يركز أولا على ضرورة الحصول على شهادة ثانوية ، ثم يلتحق من يتحصل عليها بمؤسسات تعليمية ذات مستوى أعلى ،قد تكون جامعات أو معاهد أو كليات ، تسمح بمزاولة التعليم فيها خلال مدة زمنية تختلف من مؤسسة لأخرى ومن تخصص لآخر

3.2 ضمان الجودة في التعليم العالي:

عرفت Françoise Fave-Bonnet ضمان الجودة في مقالها الموسوم بـ Du Processus de Bologne au LMD :analyse de la traduction française de quality assurance. في سياق بناء فضاء التعليم العالي الأوروبية تم تعريف مفهوم ضمان الجودة بثلاثة مصطلحات: تقييم الجودة، ضمان الجودة، إدارة الجودة، أي المعايير والمبادئ التوجيهية لضمان الجودة في منطقة التعليم العالي، وهذا من منطلق أن كل واحدة منهم تشير إلى مسار تحسين الجودة. إلا أنه توجد بعض الاختلافات من حيث الدلالة بين معنى ضمان، وإدارة، وتقييم ويمكن توضيح هذه الاختلافات من خلال ما يلي:

✓ **تقييم الجودة:** يحيلنا مفهوم تقييم الجودة إلى الإجابة على السؤال: كيف نقيس الجودة؟ وهذا إشارة إلى تنفيذ الجودة.

✓ **ضمان الجودة:** مفهوم ضمان الجودة يسعى للإجابة على السؤال: كيف نضمن الجودة، وهنا المعنى يشير إلى أن الجودة موجودة فعليا والهدف ،هو تبيينها وإظهارها والمحافظة عليها من خلال عملية تفحصها على أرض الواقع.

✓ **إدارة الجودة:** يشير هذا المفهوم إلى الإجابة على السؤال: كيف نحقق الجودة؟ وذلك من خلال العمل على تنفيذ إجراءات وثقافة الجودة. (Bonnet ,2008,p4)

إذا كان هذا المفهوم المركزي جزءا من عملية تحسين الجودة بشكل عام، فإن تقييم الجودة يشير إلى كيفية قياس هذه الجودة (عن طريق التقييم)، والتأكيد والضمان

يعنيان أن الهدف الرئيسي هو، إظهار أن الجودة موجودة، في حين أن إدارة الجودة سوف تشير إلى الطريقة التي يمكن بها إدارتها ، وباختصار يمكن توضيح ذلك كالتالي:

- تقييم الجودة = تعني كيفية قياس هذه الجودة.

- ضمان الجودة = أي الكيفية التي نحقق بها ضمان هذه الجودة.

- إدارة الجودة = والنقصود بها كيفية الحصول عليها (Bonnet ,2008,p4)

نلاحظ من خلال ما قدمته الباحثة الفرنسية Bonnet أن عملية ضمان الجودة تبدأ من مسلمة أساسية هي أن الجودة موجودة في الأساس ومن أجل ضمان وجودها لا بد من أن تخضع لثلاث عمليات أساسية هي تقييم الجودة والتي تعني الحكم على مدى تطبيق معايير الجودة من خلال مقاييس معينة، ثم ضمان الجودة التي تشير إلى المحافظة على الجودة الموجودة أساسا، وذلك من خلال توفير أفضل السبل للحفاظ عليها، ويتم ذلك عن طريق التقييم، وأخيرا إدارة الجودة التي تعتمد على التحسين المستمر والذي لا يتم إلا من خلال عملية التقييم.

وبالتالي يمكن القول أن عملية ضمان الجودة هي صيرورة متكاملة يجب أن تخضع للتقييم والإدارة حتى يتم المحافظة عليها. وعلى هذا الأساس يمكن القول أن Bonnet تعتبر ضمان الجودة في التعليم العالي بمثابة المحصلة العامة التي نخلص لها من خلال الجمع بين ثلاث مفاهيم أساسية هي تقييم الجودة ، ضمان الجودة وأيضا إدارة الجودة، هذه المفاهيم بالرغم من اختلافها لكنها تعطي نفس معنى ضمان الجودة. وفي سياق ذي صلة عرفت ضمان الجودة في التعليم العالي من قبل العديد من المختصين ،حيث نجد من عرفها بأنها : القوة المرشدة وراء نجاح أي برنامج أو نظام أو مقرر دراسي، وهذا الأمر يستدعي أن تتدمج آلياتها في جميع نشاطات المؤسسة التعليمية (الخرتابشة، بدون سنة،ص592)

وعرفت أيضا بأنها: مجموعة من الأدوات والأساليب والإجراءات التي تهدف إلى تحقيق الجودة والحفاظ على استمراريته داخل المؤسسة التعليمية.(المليجي، 2010، ص160).

كما نجد أيضا أن ضمان الجودة في التعليم العالي هو عبارة عن مفهوم متعدد الأبعاد يشمل مختلف أنشطة المؤسسة الجامعية من تعليم وتكوين وبحث ومختلف جوانب التسيير المالي، البيداغوجي، وتسيير الموارد البشرية، فهو يعبر عن الاجراءات والنشاطات التي

تعتمد آلية التقويم المستمر للمؤسسات والبرامج الجامعية التي تتضمن إجراءات التقييم، المراقبة، التحسين، ضمان الجودة والمحافظة عليها (بن حسين، 2015، ص209)

وفي نفس السياق نجد من عرفها على أنها : جملة الإجراءات والآليات التي تسمح بضمان جودة البرامج ، المؤسسات أو النظام الوطني للتعليم (Conseil supérieur de l'éducation du Québec, 2012, P. 8.

من خلال جل التعاريف التي سبق التطرق لها يمكن القول أن ضمان جودة التعليم العالي تعني تحقيق، إدارة ثم تقييم مجموعة من الممارسات والمعايير التي تعطي مؤشرات تبرز جودة المخرجات الجامعية، الهيئة التدريسية، الهياكل والبرامج.

3. أنواع ضمان الجودة في التعليم العالي:

1.3 ضمان الجودة الداخلي:

وتعرّف بأنها جملة من الممارسات الداخلية التي تهدف إلى متابعة وتحسين

جودة عمليات المؤسسة. (BOUBAKOUR ,p5)

كما تعني أيضا سياسة الجامعة وآليات عملها التي تضمن تحقيق أهدافها وتحقيق معايير التعليم العالي بشكل عام أو أي اختصاص أو برنامج بشكل خاص. (حاك، 2022 ، بدون صفحة)

عطفا على ذلك يمكن القول أن ضمان الجودة الداخلي هو عبارة عن جملة الممارسات التي تقوم بها مؤسسة التعليم العالي بهدف تحسين جودة خدماتها. وذلك من خلال التركيز على الجوانب الداخلية، مثل التقييم الداخلي أو الذاتي للبرامج ولأعضاء الهيئة التدريسية ومستوى الطلبة... وغيرها

3. 2 ضمان الجودة الخارجي:

هو إجراء تقوم به جهة خارجية مثل هيئة اعتماد وطنية أو هيئات عالمية مثل ISO والتي تقرر ما إذا كانت برامج الجامعة وإجراءاتها تحقق المعايير المتفق عليها وضمان الجودة الخارجي يتضمن الاعتماد والتقييم والتدقيق. (حاك، 2022، مرجع سابق)

وهي أيضا جملة من الممارسات التي تقوم بها هيئة خارجية، مستقلة عموما، وعادة ما يطلق عليها تسمية وكالة التقييم أو الاعتماد والتي تهدف إلى إضفاء شفافية وموضوعية على نتائج ممارسات مؤسسة التعليم العالي. (رقاد، 2014ص73)

وعلى هذا الأساس يمكن اعتبار ضمان الجودة الخارجي بمثابة مراقبة وتقييم خارجي، تتكفل به مؤسسات وهيئات دولية من أجل التحقق من مدى التطبيق الفعلي لمؤشرات ومبادئ ضمان الجودة.

4. أهمية وأهداف ضمان الجودة في التعليم العالي:

تتجلى أهمية وأهداف ضمان الجودة في التعليم العالي من خلال مجموعة من الإيجابيات التي يمكن أن تحظى بها أي مؤسسة جامعية تتمكن الوصول لضمان الجودة ونجد منها ما يلي :

1.4 أهمية ضمان الجودة في التعليم العالي:

إن ضمان الجودة في التعليم العالي له أهمية كبيرة إذ يمكنها من تحقيق وتحسين الأداء والنمو والتطوير , إضافة إلي مزايا وفوائد منها:

- إيجاد مجموعة موحدة من الهياكل التنظيمية التي تركز علي جودة التعليم في الجامعة والتي تؤدي إلي مزيد من الضبط والنظام داخلها , وتطور المهارات الإدارية والمهنية لأعضاء فرق العمل مما يسمح بتقديم خدمات أفضل للطلبة , وهذا ما تدور حوله أساسا فلسفة الجودة في التعليم العالي (الترتوري , حويجان , 2004 , ص 122), التي تعمل على تخفيض التكاليف وتنمية الموارد البشرية , إضافة إلي تعظيم دور الجامعة التنموية المستدامة للمجتمع , وذلك من خلال , تفعيل عملية الاتصالات والعلاقات على مستوى الجامعة ووحداتها وأقسامها و كلياتها المختلفة , وبالتالي الحفاظ علي القيم الأخلاقية وتخفيض النزاعات والقلق بين العاملين (علوان , 2006 ص 35)

4. 2 أهداف ضمان الجودة في التعليم العالي:

قد تعكس أهداف ضمان الجودة في التعليم العالي مصالح ومطالب الحكومة، كما قد تعكس من جهة أخرى وبشكل مباشر الاحتياجات الداخلية للمؤسسة، وتتمثل هذه الأهداف فيما يلي:

-مراقبة الجودة، والتي تعنى الرقابة على مدى الامتثال للحد الأدنى لمتطلبات ومعايير ومؤشرات الجودة، حيث أن عدم الامتثال لهذه المعايير والمؤشرات يؤدي إلى عقوبات مثل شطب اسم المؤسسة من قائمة الجامعات التي حققت الجودة، عدم الاعتراف بالشهادات المقدمة من طرفها...إلخ.

- المساءلة والشفافية: وتعني أن تكون كل المعطيات والمعلومات المتعلقة بأداء المؤسسة وبضمان الجودة متاحة للجهات المعنية بمراقبتها بكل شفافية ومصداقية.
- تحسين الممارسات: لا شك أن ضمان الجودة يهدف في الأساس إلى تحسين المستوى وذلك من خلال جعلها قادرة على الامتثال لأهداف الجودة وتنفيذ المهام بطريقة جيدة.
- تعزيز الشفافية والمصداقية بالجامعات في ضوء مراعاة قواعد ومحددات السوق من خلال نشر مؤشرات الأداء حول المعارف والمهارات اللازمة للخريجين
- تشجيع العمل بروح الفريق، كما تعزز المنافسة بين الجامعات (كرم وآخرون، ص 10 11)

5. مقارنة نظرية لواقع ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر في ظل المرتكزات الأساسية لـ Fave-Bonnet (تقييم، ضمان، إدارة):

أصبح ضمان الجودة في التعليم العالي أولوية لأغلب دول العالم سواء كانت دولا ناشئة أو دولا متقدمة ونظرا لأن عجلة ضمان الجودة في التعليم العالي تبدأ من التخطيط ثم التنفيذ ثم التقييم قصد التعديل نحو الأحسن وهذا حسب فلسفة "إدوارد ديمينج"، وعليه فإن مقارنة ضمان جودة التعليم العالي تتطلب التقييم كشرط أساسي حسب ما جاءت به Françoise Fave-Bonnet وفي هذا السياق يجب القول أن التقييم عنصر أساسي لضمان الجودة الداخلية، كما يعتبر نقطة البداية لضمان الجودة الخارجية، ويمكن الاستفادة من نتائج عملية التقييم في إعداد تجارب وبحوث تزود الأساتذة بمعلومات ومعارف تسهم في تحسين الأداء باستمرار والتدريب أثناء الخدمة من خلال نظريات التربية والتعليم وهو ما يزودهم بطرق وأساليب جديدة ترفع من مستوى نجاح العملية التعليمية، إضافة إلى الحصول على البيانات والمعلومات التي تساعد في تحديد المواد الدراسية وفي اختيار أعضاء هيئة التدريس الأنسب لذلك، كما يسهم التقييم أيضا في تحديد جوانب الاستفادة من تقييم الخريجين للعملية التعليمية من أجل التحسين في أهداف البرنامج وطرق التدريس وأساليب التقييم. (ماهر محمد ، 2006 ص 54)

وفي هذا الصدد تتم مناقشة نتائج التقييم من طرف الإدارة الجامعية والأساتذة قصد التخطيط ودراسة السبل الأنجع لتحقيق الأهداف من خلال دراسة الاتجاهات الراهنة والمتوقعة مستقبلا لسوق العمل واهتمامات الطلاب الحالية والمستقبلية، ويقوم الأساتذة

والإداريون المسؤولون عن ترقية الخدمات التي تقدمها الجامعة بناءً على هذه المعلومات بوضع أفكار حول طرق وأساليب جديدة لتطوير الجامعة. (عبد ربه، 2006، ص 95)

ويعتبر التقييم دعامة أساسية كما سبق الذكر لضمان الجودة حيث تبرز أهميته في كونه قادر على توضيح نقاط القوة والضعف للمؤسسة الجامعية، هذه المعرفة تسمح لها بالقيام بالتعديل والتحسين من أجل تفادي نقاط الضعف وتعزيز نقاط القوة.

والمقصود بالتقييم في التعليم العالي هو تقييم الدروس والأساتذة والإدارة وتقييم الطلبة في حد ذاتهم، وبالعودة إلى معنى التقييم حسب Bonnet والذي يعني الإجابة على السؤال كيف نقيم الجودة؟ وبإسقاط هذا السؤال على واقع التقييم في الجامعة الجزائرية باعتباره شرط أساسي من شروط ضمان الجودة يمكن القول أن هذه العملية لا تزال تشهد بعض الصعوبات والنقائص على مستوى الواقع، حيث نلاحظ أن التقييم المعمول به هو تقييم الطلبة من قبل الأساتذة سواء عن طريق الامتحانات أو الأعمال الموجهة، في حين يبقى تقييم الأستاذ يخضع للرقابة الإدارية التي قد تخضع هذا التقييم لاعتبارات شخصية وليست موضوعية، مما يجعل كل الأساتذة يتحصلون على نفس التقييم بغض النظر على أدائهم الفعلي، لهذا يجب أن يخضع الأستاذ إلى التقييم، بداية من:

- **تقييم الذات:** يعتبر التقييم الذاتي ركيزة أساسية من أجل تحسين الأداء، ويفسر الباحثون أهمية التقييم الذاتي في المؤسسات التي تتبع نظم إدارة الجودة الشاملة بالقول بأن الفارق الأساسي بين الأفراد الناجحين وغير الناجحين هو أن الناجحين غالباً ما يقومون بتقييم سلوكهم قبل أن يقيموا سلوك الآخرين ويحسنوا من أدائهم قبل أن يطالبوا الغير بتحسين أدائهم. وهذا ما يجب أن يلتزم به كل أستاذ بالجامعة للارتقاء بمستوى أدائه وتطويره وتكييفه مع مستجدات ومتطلبات الأهداف التعليمية المسطرة. (زاهر 2005 ص 164)

- **تقييم الإدارة:** وتنطلق من حقيقة كون الأفراد غالباً ما يرغبون في تقييم من هم أعلى منهم في الهيكل التنظيمي باعتبارهم أكثر خبرة ومسؤولية، وتقييم الإدارة يتم من خلال لجان خاصة مكلفة بمهمة التقييم أو عمداء الكليات أو رؤساء الأقسام أو إدارة الموارد البشرية. (ماهر محمد، 2006، ص 55)

- **تقييم الزملاء:** ويكون من خلال معرفتهم الواسعة بما يقدمه زملاؤهم، وذلك عن طريق زيارات منظمة في قاعة المحاضرات أو من خلال المناقشات مع بعضهم البعض أو من خلال الاحتكاك والقرب اليومي.

- **تقييم الطالب للأستاذ:** وذلك باعتبارهم الفئة التي لها اتصال دائم بالأستاذ، فالمجال متاح لهم لمعرفة وتقييمه، حيث أن معيار القرابة والاتصال يعد من أهم الاعتبارات في العملية التقييمية وعلى ذلك فإن تقييم الطالب للأستاذ سيكون من جوانب متعددة، وذلك من خلال ملاحظته والحكم عليه، فقد يكون هذا الحكم سهل وبسيط مثل: شخصيته وعلاقته بالطلبة أو يكون في غاية التعقيد والصعوبة مثل: تقييم الأداء التعليمي. (ماهر محمد، 2006، ص56)

وفي هذا الصدد يمكن القول أن مسألة كيفية تقييم التدريس مسألة في غاية الأهمية في مؤسسات التعليم العالي. ولكي يعمل الأساتذة كأفراد على تحسين أدائهم فإنه لا بد من أن تكون لديهم طريقة ما لمعرفة ما إذا كانت أفضل أو أسوء من طريقة أخرى، وإذا أرادت الجامعة أن تشجع أو تكافئ الامتياز أو الجودة في التعليم فلا بد أن تكون لديها وسيلة موثوقة لتمييز بين الأساتذة الأكثر فعالية من الأقل فعالية. (السمهوري، بدون سنة، ص 81) وتجدر الإشارة هنا إلى أن عملية تكوين الأساتذة الجدد التي اعتمدتها الجامعة الجزائرية بداية من 2016 تعد أحد المؤشرات على تبني الجامعة الجزائرية مبدأ تحقيق الجودة، وذلك لما لهذا التكوين من دور أساسي في تحسين أداء الأستاذ الجامعي وما ينعكس عليه هذا التحسين على مستوى الطلبة والأداء البيداغوجي وتحسن المستوى مدخلات ومخرجات التعليم العالي عموما.

وبناء على ذلك تجري المؤسسات الجامعية عمليات دورية لتقييم أداء الأساتذة وتحديد مستواهم، هذا وتشير الدراسات والأبحاث إلى أن الطالب هو الأكثر قربا من العملية التدريسية ذاتها وهو المقصود بها والقادر على الإجابة على الأسئلة المتعلقة بأداء الأستاذ لأنه متفاعل معه ومنفذ لتوجيهاته وأحيانا مستفيد من سلوكياته وأحيانا أخرى رافض لما يقوم به. وعليه تعد عملية التقييم خطوة أساسية لتطوير التعليم العالي عن طريق تزويد الأساتذة بتغذية راجعة مفيدة ولا بد من أن يكون للطالب رأي في عملية

تقييم أداء أستاذه ولهذا ينبغي من رؤساء الجامعات أن يهتموا بهذا الأمر اهتمام كبير. (ماهر محمد ، 2006 ، ص 58 .)

إضافة إلى تقييم الأستاذ يجب أن يخضع عمال الإدارة -على مستوى الجامعة الجزائرية للتقييم أيضا- حيث أن الواقع يطرح العديد من الإشكالات فيما يتعلق بالعديد من الممارسات التعسفية في حق الطالب والأستاذ.

كما تبرز أيضا على مستوى واقع الجامعة الجزائرية معضلة البرامج التعليمية والتخصصات التي يجب أن تخضع للتقييم الدوري من أجل العمل على تحسينها بما يتلاءم مع مختلف التغيرات الاجتماعية، الثقافية، الاقتصادية، السياسية... إلخ الحاصلة محليا وعالميا، حيث يلاحظ أن العديد من التخصصات أصبحت لا تلبي متطلبات سوق العمل وبالتالي وجب تغييرها.

وعليه فالإجابة عن السؤال: كيف نقيم الجودة؟ يجب أن يأتي بعد الإجابة على السؤال كيف نحقق الجودة في الجامعة الجزائرية؟ بمعنى (إدارة الجودة).

إن تحقيق الجودة في الجامعة الجزائرية يجب أن تنطلق من ضرورة أن يتقبل جميع العاملين في الجامعة (الأساتذة، الطلبة، الإداريون... إلخ) ثقافة الجودة ومفاهيمها وذلك من خلال تبني أفكار وأساليب عمل تستهدف توكيدها كنظام. (علوي، بامدهف، 2007 ، ص 98 .).

إضافة إلى ذلك يجب على الجميع تحمل المسؤولية الفردية والجماعية لتحقيق أهداف الجودة ورسم سياساتها ومتطلباتها التي تساهم في تنفيذها واعتماد مبدأ التنمية المستدامة للقوى البشرية وتدريبها وإعادة تأهيلها من خلال معايير محددة بوضوح وقابلة لقياس الجودة، وضرورة وضع معالم ثقافة الجودة والعمل على إشباعها (علوي، بامدهف، 2007، مرجع سابق ،ص 98).

وكذلك العمل على ضمان تنافس وتكامل البرامج الجامعية في كافة المجالات وضمان مسايرة التغيرات في البيئتين الداخلية والخارجية وذلك من خلال تحسين الأداء الأستاذ والارتقاء بمستواه مع ضمان التدريب والتطوير المستمرين. حيث أن الأساتذة هم المسؤولون عن إعداد أجيال يعتمد عليها المجتمع لبناء المستقبل وهم الذين يكسبون طلبتهم أنماط سلوكية تعينهم على التكيف الاجتماعي وعلى مواجهة أغلب ظروف العمل

والحياة، كما أنهم الفاعلون الحقيقيون لتحسين التعليم الجامعي والرفع من مستواه، والكفاءة العلمية للأستاذ ليست هي فقط العامل المؤثر في عمله بل هناك عوامل أخرى لها أهمية كبيرة في التأثير على طبيعة المخرجات.

أيضا من أساسيات تحقيق الجودة كذلك، توفير المصادر المادية الكافية لتدعيم التعليم، وضرورة ارتباط محتوى الموضوعات الدراسية بأهداف البرامج المخططة وغاياتها، وتشجيع الطلبة على المشاركة الفاعلة وإعطائهم المسؤولية الكاملة مع اعتماد معايير موضوعية في التقييم الذي يغطي مجال واسع من أهداف برنامج الجودة وغاياته ويوفر للطلبة التغذية الراجعة المفيدة من التقييم وتزويدهم باستمرار بمدى التقدم والتحسين. (الترتوري، حويجان، 2004، ص 81)

ويجب أن تعمل الجامعة الجزائرية في سبيل تحقيق الجودة على خلق مجموعة من المهارات الجديدة اليوم، لإعداد الطلبة للاندماج المهني بشكل أفضل. كما أن حل المشكلات التنظيمية من خلال عملية التواصل الفعال والمستمر بين مختلف مكونات الأسرة الجامعية وشركائها الاجتماعيين والاقتصاديين، يعد مؤشرا ومعيارا على تحقيق الجودة، لكن واقع الجودة في الجامعة الجزائرية لا يزال يعاني من العديد من المشكلات التنظيمية، كما أن علاقة الجامعة بمحيطها الاقتصادي والاجتماعي تطرح عدة قضايا، حيث نلاحظ أن نسبة البطالة لدى خريجي الجامعات في تزايد مستمر وهذا يطرح تساؤلات حول مدى جدوى التكوين الجامعي وفعاليتها وملاءمته لسوق الشغل محليا وعالميا.

إذن ؛ وفي ظل هذه المعطيات المتعلقة بتقييم الجودة وإدارة الجودة نتساءل عن مدى ضمان الجودة والذي يشير إلى أن الجودة تم تحقيقها فعلا على أرض الواقع، وهنا يمكن الانتقال للحديث عن مؤشرات ضمان الجودة ومدى تحققها في الجامعة الجزائرية، والمتمثلة فيما يلي:

- **مؤشرات متعلقة بالطلبة:** على اعتبار أن الطلبة هم أهم عناصر العملية التعليمية، فإن مؤشرات ضمان الجودة المرتبطة بهم تتمثل في طرق انتقاء وقبول الطلبة، إذ تمثل الانتقائية في سياسة قبول الطلبة للالتحاق للدراسة في الجامعة إحدى الممارسات الشائعة، إذ كلما كانت معايير الانتقاء أكثر صرامة كلما تميز طلبة الجامعة عن غيرها

من الجامعات الأقل صرامة في الانتقاء. فانقاء الطلبة وقبولهم بمثابة الخطوة الأولى في جودة التعليم الجامعي. ويتم الانتقاء عادة من خلال اختبارات الاستعدادات الدراسية لتحديد مدى استعدادهم عمليا وذهنيا للاستفادة من العملية التعليمية، مع ضرورة تحديد عدد الطلبة الذين يؤطّروهم أستاذ واحد إذ يجب أن يكون العدد مقبول بدرجة تضمن تحقيق فاعلية العملية التدريسية. (الغامدي ، 2008 ، ص 76 .)

من خلال ما تم ذكره ، يمكن القول أن عملية الانتقاء في الجامعة الجزائرية تتم على أساس التخصصات، وليس على أساس مستوى الطالب، حيث يتم انتقاء طلبة الطب والصيدلة والهندسة على أساس معدلات مرتفعة في البكالوريا أما التخصصات الإنسانية فيذهب لها الطلاب ذوي التقييم المقبول، بالرغم من أهمية التخصصات الإنسانية والاجتماعية. وهذا ما نجده في الدول المتقدمة أين تعمل أعرق الجامعات على انتقاء طلبة ممتازين لدراسة التخصصات الاجتماعية والإنسانية، إضافة إلى أن الطلبة الذين يتحصلون على معدلات متوسطة لا يتم قبولهم في أغلب الجامعات .

لكن النظام التعليمي الجزائري يمنح مقعدا بيداغوجيا لكل متحصل على شهادة البكالوريا، وهذه معضلة تقف أمام ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر، فعدم وجود انتقائية جعل الجامعة الجزائرية تشهد اكتظاظا في القاعات حيث يصل عدد الطلبة إلى خمسين طالبا يؤطّروهم أستاذ واحد وهنا نطرح التساؤل عن مدى تحقيق فاعلية العملية التدريسية التي تعد مؤشرا على ضمان الجودة.

- **مؤشرات متعلقة بالأساتذة:** وتتحدد مؤشرات الجودة بالنسبة للأساتذة من خلال عدد أعضاء هيئة التدريس وكفائتهم إلى الحد الذي يسمح بتغطية جميع الجوانب المنهجية للمواد الدراسية مع الأخذ بعين الاعتبار كفاءتهم التدريسية، والمقصود بها تحديد المعايير الخاصة بالمعارف والمهارات ومستوى التدريب والتأهيل العلمي التي يتوقع أن تتوفر في الأستاذ حتى يكون قادرا على المساهمة في تحسين مستوى الطلبة والجامعة ككل . إضافة إلى ضرورة معرفة مقدار الإنتاج العلمي للأساتذة من عدد البحوث المنشورة في مجلات أو دوريات علمية محلية وعالمية، عدد الكتب المطبوعة ومدى جودتها المعرفية. إضافة إلى عدد الجوائز الشرفية التي يحصلون عليها من جامعاتهم أو من جامعات

أخرى نتيجة عضويتهم الشرفية في بعض الجامعات الأجنبية ومدى مساهماتهم في المؤتمرات المحلية والعالمية. (الغامدي، مرجع سابق، 2008، ص 76)

تعبيرا لما ذكر سالفا، نجد أن واقع الجامعة الجزائرية يطرح مشكلة عدد الأساتذة الدائمين في مقابل الأساتذة المؤقتين الذين يشكلون الأغلبية في بعض الأقسام والكليات ، أي أن عددهم يفوق عدد الأساتذة الدائمين. هذه الوضعية تطرح العديد من القضايا حول طبيعة التكوين الذي يتلقاه الطالب وإلى أي مدى يعكس ضمان الجودة؟

- مؤشرات الجودة بالنسبة للإدارة: وتبرز من خلال مدى التزام القيادة الإدارية العليا بالجودة وعليها تتوقف جودة أداء الجامعة ككل، وذلك من خلال توفير مناخ مناسب للعلاقات الإنسانية بين الأساتذة والإداريين وبين الطلبة والأساتذة، الذي يؤدي إلى أداء كفاء. وبطبيعة الحال يتم ذلك عن طريق اختيار القيادات الإدارية وتدريبهم بموجب معايير قياسية في ضوء الحاجة والتخصص، إضافة إلى ضرورة إيمانهم بفكرة الجودة والعمل على نشر ثقافتها في الجامعة. (الغامدي ، 2008 ، ص 76)

فنشر ثقافة الجودة تعد الخطوة الأولى في سبيل تحقيق وضمان الجودة على أرض الواقع، في هذا الصدد نلاحظ أن العديد من الجامعات الجزائرية تعاني مشكلات تنظيمية وإدارية بسبب الممارسات البيروقراطية التي تؤثر سلبا على السير الحسن والسلس للجامعة. إذن ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية تتوقف على مدى نجاح عملية التقييم، فهو يعتبر بمثابة وسيلة فعالة لإضفاء تعديلات على عملية التعليم. إذ عن طريقه يتم اكتشاف سلبيات وإيجابيات أداء الجامعة وما يتعلق بها من مناهج وبرامج و طرق وأساليب التدريس ومدى كفاءة هيئة التدريس قصد الارتقاء بها.

خاتمة:

ختاما لما ذكر سابقا يمكن القول أن ضمان الجودة يعني تكاملا بين التقييم، الإدارة وضمان الجودة، وفي الحقيقة إن واقع الجامعة الجزائرية يتراوح بين الرؤى النظرية التي تسعى لتحقيق ضمان الجودة من خلال مرتكزاتها الأساسية الثلاث: ضمان، إدارة، تقييم، وبين الواقع الذي يفرز معطيات تجعل من مسعى الجودة يشوبه العديد من الإشكالات، لهذا يمكن تقديم جملة من المقترحات التي قد تسهم في ضمان الجودة في التعليم العالي واقعيًا وليس نمطيًا، من هذه المقترحات ما يلي:

- ضرورة العمل على مواكبة الثورة العلمية والتكنولوجية المتسارعة مما يتطلب توفير كل الوسائل والظروف القادرة على مسايرة هذا التطور وذلك من خلال التركيز على تكوين موارد بشرية ذات كفاءة وقدرة على التعامل مع مختلف التكنولوجيات الحديثة واستغلالها في قطاع التعليم أحسن استغلال.
- عملية انتقاء الأساتذة يجب أن تخضع لمعايير موضوعية كالكفاءة والفاعلية، والقدرة على التحكم في التقنيات الحديثة للتدريس.
- القيام بعملية تقييم دورية للأساتذة بهدف تحسين مستوياتهم.
- العمل على نشر ثقافة الجودة في التعليم العالي لدى الأساتذة والطلبة والإداريين وذلك من خلال القيام بأيام دراسية وملتقيات وطنية ودولية تتناول هذا المفهوم.
- إنشاء خلايا لضمان الجودة على مستوى المؤسسات الجامعية وتزويدها بإطارات مختصين في هذا المجال يكونون قادرين على إحداث تغيير في الثقافة والقيم التنظيمية السائدة والتي لا تتلاءم مع متطلبات الجودة.
- ضرورة التركيز من قبل الوزارة على الكيف وليس الكم في عملية تطوير قطاع التعليم العالي، وذلك بداية من عملية اختيار الطلبة والهيئة التدريسية وصولاً إلى المسيرين والإداريين.
- كما يمكن العمل مستقبلاً على مجموعة من البحوث ذات الصلة بالموضوع مثل التركيز على مواضيع الساعة المتعلقة بتأثير الذكاء الاصطناعي على التعليم الجامعي عامة وعلى ضمان الجودة بشكل خاص، وذلك من خلال التركيز على مختلف إيجابياته وسلبياته التي تطرح العديد من الإشكالات على رأسها مصداقية وأصالة البحوث العلمية، ونقادي السرقات العلمية، إشكالية تعويض الهيئة التدريسية ببرامج الذكاء الصناعي وكيف قد يؤثر ذلك على عملية التقييم، التي تعتبر مرتكزا أساسيا من مرتكزات ضمان الجودة.

قائمة المراجع

المؤلفات:

- 1- الموسوعة العربية العالمية (1999)، الجزء 7، مؤسسة أعمال الموسوعة للنشر والتوزيع ، الرياض ، المملكة العربية السعودية.
- 2- النشار، محمد (1976)، الإدارة الجامعية، التطوير و التوقعات ، جامعة أسيوط مصر .
- 3- كليب، فضل (1998)، الإنترنت ودورها التنموي في المكتبات. رسالة المكتبات العدد الأول، عمان ، الأردن.
- 4-المليجي، ابراهيم (2010)، جودة واعتماد المؤسسات التعليمية آليات لتحقيق ضمان الجودة والحوكمة، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة.
- 5- الترتوري، محمد، وأغادير، حويجان (2004)، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، دار الميسرة للنشر، عمان، الأردن .
- 6- المحياوي، علوان (2006)، إدارة الجودة في الخدمات ، دار الشروق للنشر ، ليبيا .
- 7- زاهر، ضياء الدين (2005)، إدارة النظم التعليمية للجودة الشاملة، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر .
- 8- زهير، السمهوري (بدون سنة)، دليل لتطوير هيئة التدريس، إرشادات علمية وأمثلة ومصادر، مكتبات العبيكان للنشر والتوزيع ، المملكة العربية السعودية .
- 9- داوود، ماهر (2006)، التدريس والتدريب الجامعي، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت.
- 10- علي، الغامدي (2008)، الإتجاهات الحديثة لتعزيز جودة أداء الجامعات في الوطن العربي دار الكتب المصرية للنشر، مصر .
- 11- عبد ربه، سمية (2006)، التميز في الجودة النوعية و الأداء في التعليم العالي، الأردن.
- 12- Stebbing, L. (1993). Quality Assurance, The Route to Efficiency and Competitiveness Prentice Hall.
- 13- unisco,(1998),world conference on higher education, higher education in the twenty first centry vition and action1 october.
- 14-Françoise Fave-Bonnet, Marie,(2008), De Processus de Bologne au LMD analyse de la traduction française de qualité assurance ,hal.archives-ouvertes ,France.

الأطروحات:

- 1- رقاد،صليحة (2014)،تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، آفاقه ومعوقاته،دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، اطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر .

المقالات:

- 1- بن حسين، سمير (مارس 2015)، تقييم فعالية خلايا ضمان الجودة في المساهمة في بناء وتطوير نظام ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر، دراسة ميدانية، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد 7، العدد 18، ص 207_220.
- 2- كرم، نجوى (بدون سنة) متطلبات الجودة والاعتماد بالتعليم المفتوح، الواقع والطموحات، اطروحة دكتوراه، تخصص التعليم العالي والتعليم المستمر، معهد الدراسات التربوية، جامعة القاهرة.
- 3- علوي، عادل، وبامدهف، رفقية (جانفي 2007)، مجالات تطبيق جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة عدن، مجلة مستقبل التربية العربية، المجلد 13، العدد 44 ص 95_113.

المداخلات:

- 1- الخرتابشة، عمر، (4، 5 أفريل 2012)، تجربة المملكة الأردنية الهاشمية في ضمان الجودة ومعايير الاعتماد الأكاديمي في الكليات التربوية، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، الجامعة الخليجية، البحرين .
- 2-Conseil supérieur de l'éducation du Québec , (2012) " L'assurance Qualité A L'enseignement Universitaire : Une Conception A Promouvoir Et A Mettre En Œuvre .
- 3-BOUBAKOUR, Farès (..) "Assurance Qualité Interne et Autoévaluation : Des Principes À La Mise En Œuvre", Support De Cours De La Session 3 De La Formation Des RAQ,CIAQES, MESRS, Algérie

مواقع الانترنت:

- 1- السعودي، عماد الدين (2022)، الجودة ضمان، www.academia.edu
- 2-حايك، هيام (2022) نظام ضمانة الجودة للتعليم العالي في مواجهة التغيرات العالمية، www.blog.nassej.com