

معايير تقييم جودة التعليم العالي وفق معايير إيزوا

إمكانية تبني معايير الايزو العالمية
داخل المؤسسة الجامعية

Criteria for evaluating the quality of higher education according to ISO criteria. The possibility of adopting international ISO standards within the university institution.

فادية غريسي

جامعة البليدة 2

Grici.fadia@gmail.com

مصعب عدالي*

جامعة البليدة 2

moussaab_09@yahoo.fr

تاريخ القبول: 2025/06/10

تاريخ الاستلام: 2025/04/19

ملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية لمحاولة تبني معايير الايزو العالمية داخل المؤسسة الجامعية وهذا لضمان جودة التعليم العالي في الجزائر. ومن اجل هذا تطرقنا في هذه الورقة البحثية الى استخراج اهم معايير الجودة الشاملة التي من الممكن تبنيها في المؤسسة الجامعية وهذا نظرا لطبيعة نشاط المؤسسة الجامعية الذي يختلف عن المؤسسة الاقتصادية. لتسليط الضوء على معايير تقييم جودة التعليم العالي وفق معايير إيزوا، ولإبراز الدور الهام الذي تؤديه للمساهمة بالنهوض بقطاع التعليم العالي ومواكبة التطورات الحاصلة في القطاع على الصعيد الدولي. وهذا ما سنتناوله في ورقتنا البحثية، في ابراز ادارة الجودة ومعايير تقييمها.

الكلمات المفتاحية: المعيار، الجودة الشاملة، جودة التعليم العالي، الايزوا.

Abstract :

This paper aims to try to adopt the ISO standards within the university institution in order to ensure the quality of higher education in Algeria. For this reason, this paper aims to extract the most important total quality standards that can be adopted in the university institution, given the nature of the activity of the university institution, which differs from the economic institution. To highlight the criteria for assessing the quality of higher education according to the ISO standards, and to highlight the important role it plays in contributing to the advancement of the higher education sector and keeping pace with developments in the sector at the local and international levels. This is what we will address in our paper, highlighting quality management and its evaluation criteria.

Keywords: Standard, Total Quality, Quality of Higher Education, ISO

*المؤلف المرسل

مقدمة :

يعد اعتماد نظام إدارة الجودة قرار استراتيجي للمؤسسة يمكن أن يساعدها في تحسين أدائها العام وتوفير أساس متين للمبادرات، وهذا ما يسمح لها بالاستدامة. وفي السنوات الأخيرة أصبحت المؤسسة الجامعية تبحث عن مكانتها في الوسط الاجتماعي بحيث تسعى هذه الأخيرة لتحسين في نوعية أدائها. وبرز مثال على ذلك ظهور مصطلح جديد في مجال التعليم العالي يتم تداوله بصفة متكررة في كل من الملتقيات الوطنية والأيام الدراسية.. الخ وهو " جودة التعليم العالي" هذا المصطلح يعتبر تأشير للجامعة لدخول الى المجال الاقتصادي مستقبلا في الجزائر. تعد معايير تقييم جودة التعليم العالي من أهم العناصر التي تساهم في تحقيق نجاح جودة التعليم العالي في مؤسسات الجامعية والنهوض بها، وهذا من خلال ابراز اهم النقائص وتحديات والفجوات الموجودة ومقارنتها مع الخطة الاستراتيجية للمؤسسة، وبعد تحديد الفجوة عن طريق عملية تقييم يتم تصويبها والمضي قدما في الخطة الاستراتيجية لتحقيق الرؤية المنشودة. وتعتبر الجودة تقديم خدمات راقية بأقل اخطاء ممكنة وخاصة في مجال التعليم العالي، وتعتبر الخدمة التي تأسست لأجلها الجامعة هي بناء النخبة الفكرية وتكوين الإطارات التي تساهم في النهوض بعجلة التنمية الوطنية. وهذا يعني ان الجودة وتقييمها لهما دورا كبير جدا وهذا ما سنتناوله في ورقتنا البحثية في ابراز معايير تقييم جودة التعليم العالي وفق معايير الإيزو.

أولاً: أهم المفاهيم

1. المعيار

المعيار هو عبارة عن وثيقة تم تطويرها بالإجماع داخل تنظيم معين من خلال طلب ممثلين عن جميع الأطراف، وهو موجه أساسا للمساهمة في العلاقات بين الشركاء الاقتصاديين والاجتماعيين والتقنيين، وهو في طبيعته يكون تطوعي ويشار اليه من خلال عقد قانوني يلتزم به الطرفين وهذا الاجراء يستلزم تطبيق جزئي او كلي للمعيار.¹

2. تعريف الجودة الشاملة

يعرفها إدوارد ديمنج إدارة الجودة الشاملة بأنها طريقة الإدارة المنظمة، تهدف إلى تحقيق التعاون والمشاركة المستمرة من العاملين بالمنظمة من أجل تحسين السلعة أو الخدمة والأنشطة التي تحقق رضا العملاء وسعادة العاملين ومتطلبات المجتمع.²

وتعرف المنظمة الدولية للمعايير ISO الجودة بأنها الخصائص الكلية لكيان (نشاط أو عملية أو منتج أو منظمة أو نظام أو فرد أو مزيج منها) التي تنعكس في قدرته على إشباع حاجات صريحة أو ضمنية.³

3. تعريف نظام إدارة الجودة إيزو 9000

الإيزو 9000 هو عبارة عن سلسلة من المواصفات المكتوبة أصدرتها المنظمة العالمية للمواصفات في سنة 1987، ويعد الإيزو 9000 جواز السفر وحجر الأساس الذي يسمح للمنتج بالانتقال من المجال المحلي إلى عالم الشهر والأسواق العالمية والذي لا يمكن أن تستغنى عنه أي منظمة ترغب في السير نحو طريق العالمية ورفع قيمتها السوقية، تحدد هذه السلسلة وتصنف العناصر الرئيسية المطلوبة توافرها في نظام إدارة الجودة والذي تريد أن تصممه وتتبناه إدارة الشركة للتأكد من أن منتجاتها (سلعا وخدمات)، تتوافق مع أو تفوق متطلبات أو رغبات وتوقعات الزبائن، ومن أجل الحصول على شهادة المطابقة يجب أن تقوم جهة معتمدة ومستقلة لزيارة الشركة لتقييم المتطلبات وترجع الحاجة إلى عملية تقييم المطابقة إلى عدة أسباب أهمها أنها أداة للتحسين ومطلب أساسي للعمل، وتعتبر المفتاح الرئيسي للدخول إلى الأسواق الدولية، وسيلة للدعاية والتسويق ورفي أي منظمة. (سعدية وآخرون، 2020، 36)

4. مبادئ إدارة الجودة الشاملة

1.4. نشر ثقافة الجودة

وهذا يتطلب ترسيخ ثقافة الجودة الشاملة بين جميع الأساتذة والموظفين في المؤسسة التعليمية، حيث أن تغيير المبادئ والقيم والمعتقدات التنظيمية السائدة بين أفراد المؤسسة الواحدة يجعلهم ينتمون إلى ثقافة تنظيمية جديدة، تشجع على تقديم خدمات راقية والتطوير والابداع.

2.4. التزام الإدارة العليا بمبدأ تحسين إدارة الجودة

إن من أهم مبادئها هو مبدأ قيام إدارة المؤسسة بتنفيذ ودعم إدارة الجودة الشاملة لأنه في ظل غياب هذا الدعم تصبح الجودة مجرد شعار، وكذلك من الضروري تبني القيادة لها وتوجيه الموظفين للعمل بها لما ستحققه عملية التطبيق تطوير وتحسين الخدمات.

3.4. التحسين المستمر

لابد من العمل على التحسين المستمر لجودة ونوعية الخدمات المقدمة وهذا من خلال التخطيط الفعال الذي تحرص الإدارة على تطبيقه ومتابعته خطوة بخطوة ومراقبته من خلال تحديد الفجوات وتقويمها والمضي قدما من اجل تحقيق الرؤية المنشودة وهي تقديم خدمات تتميز بالجودة العالية.

4.4. التركيز على العميل

إن رضا العملاء هو الهدف الأساسي لأي منظمة سواء في القطاع العام أو الخاص، ونجاح المنظمات يعتمد على مدى ادراكها للأهمية البالغة لتقديم الخدمات بكفاءة عالية، حيث توجه متطلبات العميل نظام إدارة الجودة الشاملة بالمنظمة، فيتم التعرف من خلالها على اهم متطلبات التي يرغب بها العملاء والعمل على تجسيدها وتحسينها بطريقة تلقى رضاه وسعادته.

5.4. تشكيل فرق العمل

يعتبر تشكيل فرق العمل داخل المنظمات الحديثة أحد متطلبات تطبيق إدارة الجودة الرامية إلى حل المشكلات، فإدارة الجودة الشاملة تتطلب من الإدارة العليا ضرورة العمل على ناء فرق عمل تتميز بدرجة كبيرة من التنسيق والمهارات اللازمة لمعالجة المشكلات، وأن تكون هذه الفرق ذاتية الحركة متمتعة بدرجة من الاستقلالية عن الإدارة العليا، وذلك بهدف تحسين نوعية وجودة الخدمات.⁴

5. مفهوم إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي

هي أسلوب تطوير شامل ومستمر في الأداء يشمل كافة مجالات العمل التعليمي، فهي عملية إدارية تحقق أهداف كل من سوق العمل والطلبة، أي أنها تشمل جميع وظائف ونشاطات المؤسسة التعليمية، ليس في إنتاج الخدمة فحسب ولكن في توصيلها، الأمر الذي ينطوي حتما على تحقيق رضا الطلبة وزيادة ثقتهم، وتحسين مركز المؤسسة التعليمية محليا وعالميا، وزيادة نصيبها في سوق العمل.⁵

هي فلسفة إدارية تتبناها المؤسسة وتسعى من خلالها لتطوير المستمر للأداء البيداغوجي والإداري لتحقيق رؤيتها الاستراتيجية مع تلبية حاجات الطلبة والسوق بدرجة عالية من التميز والالتقان.

6. مفهوم ضمان جودة التعليم العالي

هي تلك العملية الخاصة بالتحقق من أن المعايير الأكاديمية المتوافقة مع رسالة المؤسسة التعليمية التي تم تحديدها وتعريفها والسعي لتحقيقها على النحو الذي يتوافق مع المعايير الجودة المحلي والعالمي، وأن مستوى جودة فرص التعلم والبحث العلمي والمشاركة المجتمعية وتنمية البيئة تعتبر ملائمة أو تفوق توقعات كافة انواع المستفيدين النهائيين من الخدمات التي تقدمها المؤسسة الجامعية.⁶

7. متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

1.7. دعم الإدارة العليا

إن دعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة يحتاج إلى دعم ومؤازرة من الإدارة العليا (القيادة) لتحقيق الأهداف المرجوة.

2.7. التمهيد قبل التطبيق

غرس ثقافة الجودة لدى جميع الموظفين في مؤسسات التعليم العالي لتعزيز ثقتهم بإدارة الجودة الشاملة مما يسهل عملية تطبيقها والالتزام بها من قبلهم.

3.7. توحيد العمليات

إن توحيد العمليات يرفع من مستوى جودة الأداء ويجعله يتم بطريقة أسهل ويعمل على تقليل التكاليف من خلال جعل العمل يتم بأسلوب واحد مما يدفع من درجة المهارة عموماً داخل مؤسسات التعليم العالي.

4.7. شمولية واستمرارية التابعة

من خلال وضع لجنة تنفيذ وضبط النوعية وأقسام مؤسسات التعليم العالي المختلفة لمتابعة وجمع المعلومات من أجل التقييم لتحديد الانحرافات وتعديلها لسير وفق الخطة الاستراتيجية لتحقيق الرؤية المرجوة.

5.7. سياسة إشراك الموظفين

إشراك جميع الموظفين في جميع وحدات ومجالات العمل وخاصة في اتخاذ القرارات وحل المشاكل.

6.7. تغيير اتجاهات جميع الموظفين بما يتلاءم مع تطبيق إدارة الجودة الشاملة

للوصول إلى ترابط وتكامل عال بين جميع الموظفين بروح الفريق.

7.7. المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية

المحافظة البيئة من خلال تقديم خدمات لا تضر بالبيئة وبالصحة العامة مع نشر فكر المحافظة على البيئة ورعايتها.⁷

ثانيا: ايزو 9001 بالجامعات

1. متطلبات ايزو 9001 بالجامعات

تتطلب ايزو 9001 مجموعة من العناصر الرئيسية اللازمة لإعداد المخططات والرسومات والتصميمات المطلوبة لإدارة الجامعة بالجودة الشاملة، وهي:

- . مستويات الإدارة الجامعية.
- . منظومة جودة التعليم الجامعي.
- . مراجعة العقود والقوانين.
- . مراقبة التصميمات والمخططات.
- . مراقبة المستندات والملفات.
- . مشروعات المشتريات والاستيراد والتوريدات.
- . مراقبة العمليات المختلفة.
- . اختبار العمليات والأنشطة وفحصها قبل الإنجاز وبعده.
- . إعداد تقارير النتائج وسجلاتها.
- . توفير أجهزة القياس والفحص والاختبار.
- . إعداد تقارير الرقابة المانعة والرقابة العلاجية.
- . المراجعة الداخلية للجودة.
- . مراقبة العمليات والأنشطة غير المطابقة للشروط.

- . توصيل الخدمات للأفراد والجهات المعنية.
- . متابعة تنفيذ مواصفات جودة التعليم الجامعي.
- . التدريب على تطبيق إيزو التعليم الجامعي.
- . الأساليب الإحصائية والرياضية لاختبارات التراخيص وخرائط جودة التعليم الجامعي بمراحله المختلفة.⁸

ان نظام المواصفات القياسية الدولية يحدد متطلبات معينة من اجل التطبيق وهذه المتطلبات يجب ان تتوفر في المنظمة من خلال ما يلي:

1. يجب على المنظمة أن تثبت قدرتها على تقديم المنتجات والخدمات باستمرار وفقا لمتطلبات العملاء وأيضا المتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها.
 2. يجب على المنظمة ان تهدف الي زيادة رضا العملاء من خلال التطبيق الفعال لنظام إدارة الجودة الشاملة بما في ذلك عمليات التحسين المستمر.
- وبهذا يجب على المؤسسة الجامعية ان تتوفر على هذه المتطلبات من اجل إمكانية تبني نظام الجودة أي يجب على الجامعة ان تثبت قدرتها عل تقديم الخدمات باستمرار وفقا لمتطلبات.

2. إيجابيات تبني نظام الجودة:

- القدرة على تقديم المنتجات والخدمات بشكل مستمر وفقا للمتطلبات القانونية المعمول بها.
- توفر مجال لتطوير رضا الزبائن.
- تبني نظام الجودة يسمح لنا بالأخذ بعين الاعتبار كل الفرص والتهديدات التي تواجه المنظمة.

- القدرة على إثبات الامتثال لمتطلبات الجودة.(إيزو 9001،2015)

3. مبادئ إدارة الجودة حسب إيزو 9001:

- توجيه العملاء.
- القيادة
- اشراك الفاعلين.
- المقاربة السيروورية.
- التحسين المستمر.

- إتخاذ القرار قائم على أدلة.

- ادارة العلاقات مع الأطراف المهمة.

4. إمكانية تبني معايير الإيزو في الجامعة الجزائرية من خلال الإسقاطات التالية:

إمكانية تبني مبادئها	مبادئ إدارة الجودة الشاملة Iso
يمكن اعتبار الطلبة كزبائن للمؤسسة الجامعية فمثلا الجامعة المصنفة في المراتب الأولى وطنيا من خلال مستوى وجودة التعليم بها يكون اقبال الطلبة عليها بكثرة، فهنا تكمن مهمة المؤسسة الجامعية في توجيه الطلبة نحو التخصصات المتاحة وكيفية الاستثمار مستقبلا في التخصصات المتوفرة، وهذا يمكن المؤسسة الجامعية من اختيار الطلبة وفقا لتوجهاتهم الشخصية وقدرتهم مما يضمن نجاح بنسبة كبيرة في المستقبل.	توجيه العملاء
تعتبر القيادة من أهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة حسب نظام الإيزو وتكمن أهميتها في المؤسسة الجامعية من خلال خطوط السلطة التي تكون بين رؤساء الجامعات وعمداء الكليات كذلك رؤساء الأقسام كل في منصبه يجب ان يتمتع بصفات القائد وليس صفات المدير أو المسؤول فقط. مثلا يجب على رئيس القسم أن يقوم بتفقد أوضاع الطلبة ومراقبة كيفية إلقاء المحاضرات والإستماع الى تظلمات الطلبة والأساتذة والاحتكاك المباشر بهم من اجل اتخاذ القرارات الصائبة وكذلك دعم ومتابعة الأساتذة وتحفيزهم وهذا من خلال تبني أساليب قيادية فعالة تساهم في رؤية الجامعة نحو التميز والتطور .	القيادة
يجب اعتبار الموظفين داخل الجامعة كشركاء لذلك يجب اشراكهم في اتخاذ القرارات بناء على معرفتهم واحتكاكهم المباشر بالزبائن(الطلبة) والفاعلين.	مشاركة الموظفين
ان عملية تبني ادارة الجودة الشاملة هي عملية تدوم في الوقت اي مستمرة وتشمل جميع المجالات، لذا يجب على المؤسسة الجامعية ان تسعى الى تحسين جميع العمليات الادارية بها وذلك يتم طوال السنة وليس فقط في بداية او اخر السنة.	المقاربة السيرورية

اتخاذ القرار القائم على أدلة	ان اتخاذ القرار داخل المؤسسة الجامعية يجب ان يقوم على ادلة اي يجب ان يسبقه دراسة فعلية للمشكل وليس اتخاذ القرار بصفة عشوائية او ارتجالية.
إدارة العلاقات مع الأطراف المهمة	ادارة العلاقات شيء مهم جدا وخاصة عندما يتعلق الامر بالاحترام بين الاطراف المؤسسة، وكذلك نشر الثقة بينهم وهذا ما يساهم في التواصل الجيد وتمير اكبر قدر من المعلومات ويساهم كذلك في فتح المجال في تبادل الخبرات بين الاطراف ما ينتج عنه اعطاء قيمة مضافة للمؤسسة ومساهمة في تطويرها.

ثالثا: تقييم جودة التعليم العالي

. إعداد دراسة التقييم الذاتي وفق معايير ضمان الجودة المعتمدة في الهيئة ذات الاختصاص بعد صدور الموافقة على طلب شهادة ضمان الجودة.

. تشكيل لجنة من الخبراء تكون مهمتها الاطلاع على دراسة التقييم الذاتي للمؤسسة التعليمية وزيارتها، وتعد هذه المرحلة الخطوة الرئيسية في قياس الجودة المتحققة في المؤسسة الجامعية، حيث تقوم لجنة الخبراء بالتأكد من أن المؤسسة التعليمية توفر البراهين والشواهد وكافة المعلومات اللازمة والكافية لإصدار أحكام على درجة تحقيق معايير ضمان الجودة بالمؤسسة، من خلال تدريجات وصفية تضم في الغالب ستة مستويات للأداء على موضوع البند الخاص بذلك التدرج، وهذه المستويات تم التوصل إليها استنادا إلى أبعاد: التصميم والتطبيق والفاعلية للبند موضوع الاهتمام، درجة تحقق المؤشرات الخاصة به في المؤسسة موضع التقييم والاهتمام.

. ويتم إعطاء تقديرات دقيقة عن درجة توفر بنود معايير ضمان الجودة وفقا لهذه التدريجات الوصفية، ويتم إعطاء أربع درجات لكل بند، وذلك بإيجاد حاصل جمع الدرجات التي حصلت عليها المؤسسة على كل بند من بنود ذلك المعيار للوصول في الأخير إلى درجة الجودة المتحققة للمؤسسة وتفسيرها تبعا لكل بند من تلك البنود ولكل معيار منها.

. يتم تعبئة النموذج الخاص بتسجيل الدرجات التي تستحقها المؤسسة على البنود المختلفة لمعايير ضمان الجودة.

. يجري بعدها تمثيل كل درجة من هذه الدرجات بصورة مستقلة في صفحة بيانية تبين درجات الجودة المحققة للمؤسسة عليها.

. كتابة التقرير النهائي وإرساله إلى الهيئة أو الجهة ذات العلاقة.⁹

. توفير معايير ومقاييس علمية دقيقة لتقييم الجودة التعليم العالي في مختلف المجالات التعليمي والاداري والخدماتي.

. مقارنة الواقع الحالي للمؤسسة مع الخطة وتحديد الفجوة ان وجدت.

. تحديد معيقات تحقيق الجودة في المؤسسة.

الخاتمة:

يعتبر موضوع معايير تقييم جودة التعليم العالي وفق معايير ايزو مع إمكانية تبني معايير الايزو في الجامعة الجزائرية موضوع مهم جدا نظرا لماكبته التطورات الراهنة، ودور الجامعة الهام للمساهمة في التطوير البلاد، ويكون هذا من خلال جودة المخرجات التي تقدمها وتكون مطابقة لمتطلبات سوق الشغل بكفاءة عالية، وهذا لا يكون الا بإدارة استراتيجية من طرف الجامعة وتسيير وأداء راقى للحصول على هذه المخرجات، ولذلك سعينا خلال بحثنا هذا ابراز أهمية تقييم جودة التعليم العالي وكذلك أهمية وفائدة تبني معايير الايزو في الجامعة ومدى مساهمته في تطويرها وتحسين مخرجاتها.

قائمة المراجع:

- 1-AFNOR x542 association française de normalisation. 2015. Iso 9001.4 -ème édition.
2. محمد مدحت أبو النصر، 2015، إدارة الجودة الشاملة استراتيجية كايزن اليابانية في تطوير المنظمات، الطبعة الاولى، القاهرة، مصر، المجموعة التدريب والنشر.
4. بن عيشي عمار، 2013، أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية جامعة محمد خيضر ببسكرة- الجزائر- من وجهة نظر هيئة التدريس، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد. 8
5. جيلالي سليمة، 2009، واقع إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي -دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير.
6. شناف خديجة وبلخيرري مراد، 2017، معايير ضمان جودة التعليم العالي، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية -جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، العدد. 24
7. بودلال علي ومسعودي عبد الكريم، 2014، الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين الواقع والمأمول، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد. 4
8. منهي أحمد علي الملاح، 2005، درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس، رسالة ماجستير، فلسطين، جامعة النجاح الوطنية، كلية الدراسات العليا.
6. شناف خديجة وبلخيرري مراد، 2017، مرجع سابق.