

مبررات توجه مؤسسات التعليم العالي الجزائرية نحو تطبيق نظام ضمان الجودة

من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة فيها

ياسين لعيكزة**

صليحة رقاد*

تاريخ الايداع: 2017/12/19 تاريخ القبول: 2018/06/17 تاريخ النشر: 2018/09/30

الملخص:

تهدف هذه الدراسة للتعرف على مبررات توجه مؤسسات التعليم العالي الجزائرية نحو تطبيق نظام ضمان الجودة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة فيها. ولتحقيق هدف الدراسة تم تطبيق الاستبانة كأداة قياس، بعد التحقق من الخصائص السيكومترية لها. وقد توصلت الدراسة إلى موافقة مسؤولي ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية محل الدراسة بدرجة عالية على وجود تحديات داخلية وخارجية تدفع جامعاتهم إلى تطبيق نظام ضمان الجودة، ومن أكثر المبررات التي تشكل أهمية على مستوى المحيط الداخلي للجامعة من وجهة نظرهم، نذكر: الحاجة إلى تحسين فعالية، كفاءة وحوكمة الجامعة؛ أما أكثر المبررات التي تشكل أهمية على مستوى المحيط الخارجي للجامعة، فنشير إلى: تزايد البطالة بين الخريجين الجامعيين وتزايد الطلب الاجتماعي على التعليم العالي.

الكلمات المفتاحية: ضمان الجودة، نظام ضمان الجودة، المبررات، مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

Abstract:

This study aims to examining the reasons of implementing quality assurance system in public Algerian universities from the view point of the quality assurance officials. To achieve this aim the application of the questionnaire as a measurement tool is done, after verifying its psychometric properties. The results revealed that the challenges, whether internal or external, facing the Public Algerian Universities necessitated the application of the quality assurance system, and more reasons that make up the importance of the internal environment of the university from the view point of the quality assurance officials, we mention: the need to improve the effectiveness, efficiency and university governance; the more reasons that are important of the external environment of the University from the view point of the quality assurance officials, we mention: growing unemployment among university graduates and the growing social demand for higher education

Key Words: Quality Assurance, Quality Assurance System, The reasons, Public Algerian Universities.

* أستاذة محاضرة أ، جامعة سطيف 1، nivine1982@yahoo.fr

** أستاذ مساعد أ جامعة برج بوعريرج، lakikzay@yahoo.fr

المقدمة:

أضحى تطور وتنمية المجتمعات المعاصرة يتأثر أكثر فأكثر بدرجة امتلاكها لمصادر المعرفة وقدرتها على إنتاجها بعدما تأكد عدم جدوى امتلاك الموارد المادية لوحدها. ويعدّ التعليم بصفة عامة والتعليم العالي بصفة خاصة من أهم ركائز اقتصاد ومجتمع المعرفة، حيث تسهم الجامعات بدور أساسي في تعظيم القدرة المعرفية للمجتمع بحثاً واستخداماً وتطبيقاً من خلال ممارسة وظائفها من تدريس (نشر المعرفة)، وبحث علمي (إنتاج المعرفة)، وخدمة المجتمع (تطبيق المعرفة)؛ إلا أنّ نجاح هذه الجامعات، في إعداد الرأس المال البشري المؤهل للإنتاج، وتطوير القدرات الإبداعية له، والرفع من مستوى تأهيله لتلبية مختلف حاجات المجتمع من التنمية المستدامة، في جميع المجالات الاجتماعية، البشرية، الاقتصادية والثقافية، يتطلب منها ضرورة الاهتمام بقضية ضمان جودة التعليم العالي، خاصة وأن النجاح في تطبيقها مفهوماً وممارسة يشكل اللبنة الأساسية لتطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة والوصول نحو الاعتمادية العالمية.

مشكلة الدراسة:

يعرف قطاع التعليم العالي في الجزائر منذ الاستقلال (05 جويلية 1962) العديد من الإصلاحات تماشياً مع التطور الذي يشهده العالم والتحديات التي تواجهه سواء على المستوى المحلي أو على المستوى العالمي، وذلك لجعل الجامعة الجزائرية منارة لإشعاع العلم والمعرفة في تنمية البلاد والنهوض بالاقتصاد الوطني. ولعل خير معبر عن ذلك، هو شروع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي منذ الموسم الجامعي 2004/2005 في إحداث **نظام تعليم عالي جديد** يعرف بنظام الليسانس، الماستر والدكتوراه (ل.م.د)، والذي يهدف إلى مواكبة الجامعات العالمية في إطار مشروع عالمي يدعوا إلى المنافسة في امتلاك المعرفة، كما جاء هذا الإصلاح لمعالجة الاختلال الذي يعاني منه النظام الكلاسيكي السابق، سواء على مستوى المرافق وتنظيم المؤسسات أو على المستوى البيداغوجي. ولدعم مسار هذا الإصلاح، قامت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي 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"، والمؤتمر الدولي حول الجودة في التعليم العالي في جوان 2008، والذي كان تحت عنوان: "ضمان الجودة في التعليم العالي بين الواقع والمتطلبات"، وقد شارك فيه إلى جانب أساتذة جامعيين، خبراء من البنك

الدولي، اليونسكو، الاتحاد الأوروبي والبلدان المغاربية. وقد أوصى المؤتمران بحتمية تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية. ومن هذا المنطلق تحاول هذه الدراسة المتواضعة معالجة الاشكالية التالية:

ما أهم مبررات توجه مؤسسات التعليم العالي الجزائرية نحو حتمية تطبيق نظام ضمان الجودة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة فيها؟

ويندرج تحت هذا السؤال الرئيسي، الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما أهم التحديات الداخلية التي تواجه مؤسسات التعليم العالي الجزائرية وتدفعها لتطبيق نظام ضمان الجودة من وجهة نظر مسؤولي ضمان؟
 2. ما أهم التحديات الخارجية التي تواجه مؤسسات التعليم العالي الجزائرية وتدفعها لتطبيق نظام ضمان الجودة من وجهة نظر مسؤولي ضمان؟
- أهداف الدراسة:**

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الآتي:

1. إبراز الحاجة الكبيرة إلى تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ؛
 2. التعرف على التحديات الداخلية التي تواجه مؤسسات التعليم العالي الجزائرية وتدفعها لتطبيق نظام ضمان الجودة من وجهة نظر مسؤولي ضمان.
 3. التعرف على التحديات الخارجية التي تواجه مؤسسات التعليم العالي الجزائرية وتدفعها لتطبيق نظام ضمان الجودة من وجهة نظر مسؤولي ضمان.
- أهمية الدراسة:**

تتبع أهمية البحث من خلال تناوله لموضوع يتسم بالحدثة في أدبيات التعليم العالي ألا وهو موضوع تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات، كما تبرز أهمية هذا البحث في تركيزه على دراسة مبررات تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية من جهة، وإلقاء الضوء على تجربة الجزائر في مجال ضمان جودة التعليم العالي من جهة أخرى.

حدود الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة في:

1. **الحد الموضوعي:** اقتصرت هذه الدراسة على معرفة مبررات تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

2. **الحد البشري:** اهتم البحث باستقصاء آراء مسؤولي ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي الواقعة شرق الجزائر كمجتمع بحث مستهدف؛
 3. **الحد المكاني:** شمل البحث مؤسسات التعليم العالي الجزائرية الواقعة بالشرق الجزائري.
 4. **الحد الزمني:** تم اجراء هذا البحث في السداسي الدراسي الثاني من الموسم الجامعي: 2015/2014.
- مصطلحات الدراسة:**

تناولت الدراسة المصطلحات الآتية:

- **نظام ضمان جودة التعليم العالي:** هو مجموعة من الآليات التي تستخدم بانتظام على مستوى الجامعة أو البرنامج التعليمي للتأكد من احترامها للحد الأدنى من الالتزام، وهذا ما يسمح بالاستجابة للمطالب الشرعية للمتعاملين معها بتقديم خدمات تلبي حاجاتهم وتوقعاتهم.
 - **المبررات:** نقصد بها كل التحديات الداخلية والخارجية التي تواجه مؤسسات التعليم العالي الجزائرية وتدفعها إلى تطبيق نظام ضمان الجودة.
- أدبيات الدراسة:**

مفهوم نظام ضمان جودة التعليم العالي: حرص المهتمون بمجال الجودة في التعليم العالي على تقديم مجموعة من التعاريف الخاصة به، نذكر منها: عرّف نظام ضمان الجودة على أنّه: "عملية منظمة لتفحص النوعية تفضي إلى التأكد من وفاء المؤسسة التعليمية (أو البرنامج) بالمعايير، ومن قدرتها على التحسين المستمر والوفاء بها لاحقاً، بحيث أن المؤسسة تضمن الجودة لنفسها، وبحيث أنّ الجهة الخارجية تضمن للجمهور العام جودة التعليم في المؤسسة"⁽¹⁾. وعرّف أيضاً على أنّه: "فحص إداري نظامي للمؤسسة وبرامجها الأكاديمية لقياس المنهجية من حيث مناسبة الترتيبات المخططة لتحقيق أهدافها، والتطبيق من حيث توافق الممارسة الفعلية مع الترتيبات المخططة، والنتائج من حيث تحقيق الترتيبات والإجراءات للنتائج المطلوبة، والتقييم والمراجعة من حيث قيام المؤسسة بالتعلم والتحسين من خلال تقييمها الذاتي للترتيبات والطرق والتنفيذ والنتائج"⁽²⁾. وذكر **المليجي** عدة تعاريف لنظام ضمان جودة التعليم العالي، نذكر منها⁽³⁾: "مجموعة الأدوات والأساليب والاجراءات التي تهدف إلى تحقيق الجودة والحفاظ على استمراريتها داخل المؤسسة التعليمية"؛ وهو أيضاً: "مجموعة الأنشطة والاجراءات التي تهدف إلى تحقيق جودة المنتج التعليمي"

وفق المعايير المحددة؛ كما أنه: "منحى نظامي يقوم على بناء الجودة في مكونات النظام التعليمي نفسه، أي مدخلاته وعملياته ومخرجاته لضمان أن الموارد تتفق وتوجه وفق الخطط والأهداف والمعايير ومؤشرات الأداء المتفق عليها". وعرف أيضا على أنه: "الأداة التي تعتمد عليها مؤسسة التعليم العالي لتؤكد لنفسها ولأصحاب المصلحة بأن تم تحقيق الحد الأدنى من الالتزام"⁽⁴⁾. ونفرق عموما بين شكيلين من أشكال ضمان الجودة، هما: ضمان الجودة الداخلية وضمان الجودة الخارجية.

• **ضمان الجودة الداخلية:** وتعرف على أنها: "جملة من الممارسات الداخلية التي تهدف إلى متابعة وتحسين جودة عمليات المؤسسة"⁽⁵⁾.

• **ضمان الجودة الخارجية:** ويمكن تعريفها على أنها: جملة من الممارسات التي تقوم بها هيئة خارجية، مستقلة عموما، وعادة ما يطلق عليها تسمية وكالة التقييم/الاعتماد والتي تهدف إلى اضعاف شفافية وموضوعية نتائج ممارسات مؤسسة التعليم العالي.

أهداف تطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي: يسعى تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات إلى تحقيق جملة من الأهداف، منها ما يعكس مصالح ومتطلبات حكومات الدول، ومنها ما يعكس الاحتياجات الداخلية لمؤسسة التعليم العالي. وعموما، تصنف أهداف نظام ضمان الجودة في مؤسسة التعليم العالي إلى ثلاثة أصناف، هي⁽⁶⁾:

• **الرقابة على الجودة،** فمع بروز الجامعات الخاصة واستمرارية انتشارها وتوسعها، تزايدت حاجة الحكومات إلى المتابعة الجدية والحذرة لمستوى الجودة بهذه المؤسسات، لضمان تحقيق مخرجات نظام التعليم العالي للحد الأدنى من متطلبات الجودة.

• **المساءلة:** تهدف إلى فرض المسؤولية على مطابقة المعايير الموضوعية، والتأكد من تحمل كل فرد مسؤولية تحقيق الجودة في العمليات التي يعتبر مسؤولا عنها، والتأكيد لأصحاب المصلحة على مستوى الجودة المقبول أو الممتاز لمؤسسة التعليم العالي من خلال تزويدهم بمعلومات مفيدة حول احترام المؤسسة أو البرنامج للمعايير الموضوعية.

• **التحسين المستمر** للممارسات الموجودة من خلال إجراء التقييم الذاتي الذي يهدف إلى تزويد صانعي القرار بالتغذية العكسية حول الوحدة محل التقييم، مبرزاً في ذلك مواطن القوة والضعف، وهذا ما يمكنهم من وضع

الاستراتيجيات والخطط واتخاذ الاجراءات التي من شأنها سد الثغرات وتصحيح
الاجطاء والاستفادة المثلى من الامكانيات لتحقيق أداء أفضل.

مجهودات الوزارة الوصية في مجال ضمان جودة التعليم العالي:

بدأ الاهتمام بالجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية بموجب القانون توجيه
التعليم العالي في 2008/02/13، وقد تم وضع مجموعة من الخطوات لتطبيق
الجودة في مؤسسات التعليم العالي، تمثلت في:

1. اقناع أصحاب المصلحة بأهمية تطبيق نظام ضمان الجودة مؤسسات التعليم
العالي؛

2. ارساء ثقافة الجودة والتقييم الداخلي في مؤسسات التعليم العالي؛

3. إنشاء خلية الجودة داخل كل مؤسسة تعليم عالي.

وفي نفس السياق، قامت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بتنظيم كل من
المؤتمر الوطني للتعليم العالي والبحث العلمي بتاريخ 19 و 20 ماي 2008 ،
الذي كان تحت عنوان: "الحوصلة المرحلية بعد أربع سنوات من تطبيق نظام ل.
م. د"، والندوة الدولية حول ضمان الجودة في التعليم العالي بتاريخ 01 و 02
جوان 2008، والذي كان تحت عنوان: "ضمان الجودة في التعليم العالي بين
الواقع والمتطلبات"، والذي شارك فيه إلى جانب أساتذة جامعيين خبراء من البنك
الدولي، اليونسكو، الاتحاد الأوروبي والبلدان المغاربية. وقد تم في هذا الملتقى
تنظيم ثلاث ورشات كبرى تمحورت حول المحاور التالية:

الورشة الأولى: ضمان جودة البرامج؛

الورشة الثانية: ضمان الجودة المؤسساتية؛

الورشة الثالثة: شروط تطبيق ضمان الجودة في الجزائر في ضوء التجارب
الدولية.

وقد أوصى الملتقيان بحتمية تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم
العالي الجزائرية.

وبصدور القرار الوزاري رقم 167 المؤرخ في 2010/05/31 المتضمن
تأسيس لجنة وطنية لتنفيذ نظام الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي
La Commission d'Implémentation d'un système (CIAQES)

،Assurance Qualité pour l'Enseignement Supérieur en Algérie

والمكونة من خبراء وأعضاء هيئة تدريس وإطارات عليا في وزارة التعليم
العالي والبحث العلمي. وهي تهدف إلى:

1. دعم تطوير ممارسات ضمان الجودة داخل مؤسسات التعليم العالي؛
 2. متابعة وتفعيل ممارسات ضمان الجودة بالاعتماد على اجراء التقييم الذاتي في المقام الأول لتحسين حوكمة مؤسسة التعليم العالي؛
 3. تهيئة الأدوات والآليات المناسبة لإنشاء هيئة التقييم.
- وقد تمّ تقسيم أنشطة اللجنة إلى ثلاث ندوات جهوية هي: ندوة شرق، غرب ووسط الجزائر، وتعمل وزارة التعليم العالي على تحليل وتوحيد أعمال الندوات الثلاث. وتعتبر اللجنة الوطنية مكلفة بالتنسيق مع الوكالات والهيئات المعنية بما يلي بـ (7):

- إنشاء مرجع وطني للجودة يتضمن المقاييس والمعايير المتعلقة بضمان الجودة في ضوء المعايير الدولية للجودة؛
 - تحديد المسؤولين عن ضمان الجودة لكل مؤسسة؛
 - تكوين لفائدة المسؤولين عن ضمان الجودة؛
 - تحديد برنامج لتنفيذ عمليات ضمان الجودة داخل المؤسسات وضمان متابعة تنفيذها؛ تنظيم العمليات الأولية للتقييم الذاتي للمؤسسات والأنشطة المستهدفة؛
 - تنظيم عمليات تقييم خارجي للمؤسسات والأنشطة المستهدفة.
- وكخطوة أولى لتجسيد نظام ضمتن جودة التعليم العالي، تمّ 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، تمّ الشروع في تدريب المسؤولين الذين تمّ تعيينهم على مستوى كل الجامعات ضمن برنامج تكويني على مستوى الندوات الجهوية الثلاث.
- وبتاريخ 26 جانفي 2014، أعلنت (CIAQES) عن الانتهاء من إعداد مرجع الجودة (le référentiel)، بشكل يتناسب وخصوصية مؤسسات التعليم العالي الجزائرية والسياق الوطني ويستند إلى نظام مرجع الجودة (Aqi-Umed)، وهو يتكون من سبعة مجالات هي (8): مجال التكوين (23 معيار)، مجال البحث (17 معيار)، مجال الحوكمة (27 معيار)، مجال حياة الطلبة في الجامعة (15 معيار)، الهياكل والبنى التحتية (17 معيار)، التعاون الدولي (11 معيار) والعلاقات السوسيو اقتصادية (06 معيار).

وإلى جانب ذلك، وبعد الانتهاء من إعداد كل من المرجع الوطني لضمان جودة التعليم العالي والدليل المنهجي لعملية التقييم الذاتي وإنشاء لجنة الاشراف، وبتاريخ 15 جانفي 2017 اعطيت إشارة الانطلاق بتطبيق عملية التقييم الذاتي

بجميع مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، وذلك بالاعتماد على دليل التقييم الذاتي مع إعداد جدول الأعمال على مدار 06 أشهر، وقد كلفت اللجنة الوطنية لضمان جودة التعليم العالي بمتابعة عملية التقييم وذلك عبر النقاط المحورية التابعة لها في الشرق والوسط والغرب، وبالتعاون مع الأمانات الدائمة للندوات الجهوية للجامعات، وتسمح عملية التقييم الذاتي هذه بتسليط الضوء على نقاط القوة والضعف في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، والتي تمكن من إعداد الاستراتيجية المناسبة لتحقيق الجودة في التعليم العالي.

الدراسات السابقة:

دراسة بن حسين (2014)⁽⁹⁾: هدفت الدراسة إلى تقييم دور وفعالية وحدات ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية في بناء وتطوير نظام ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر، حيث تم استهداف مسؤولي ضمان الجودة بثلاث جامعات جزائرية والبالغ عددهم 32 مسؤولاً، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن خلايا ضمان الجودة بعيدة عن درجة الفعالية المطلوبة في اعلام الأصحاب المصلحة حول اجراءات ضمان الجودة التي تقوم بها والفائدة التي يمكن تحقيقها من هذه الاجراءات (ثقافة الجودة)، وأن خلايا ضمان الجودة تهتم بدرجة متوسطة بتكوين مواردها البشرية في مجال ضمان الجودة، وأن خلايا ضمان الجودة لا تسهم بالقدر الكافي في التقييم الداخلي لبرامج التكوين، البحث والعمل المؤسسي.

دراسة صليحة رقاد (2015)⁽¹⁰⁾: هدفت الدراسة الى التعرف على معوقات تطبيق نظام ضمان الجودة وعوامل انجاحها في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية من وجهة نظر رؤساء خلايا ضمان الجودة، وقد كشف الدراسة عن وجود معوقات لتطبيق نظام ضمان الجودة على مستوى القيادة العليا بالوزارة الوصية وعلى مستوى المؤسسة وعلى مستوى الأفراد، كما أبرزت الدراسة جملة من عوامل النجاح جاء في مقدمتها: التحسيس ونشر الوعي بثقافة جودة التعليم العالي ودعم الادارة العليا لذلك.

دراسة M.J. Mairata و J.J. Montañó و maria Palou Oliver (2012)⁽¹¹⁾: هدفت إلى تحليل مبررات، واقع تطبيق نظام ضمان الجودة وآفاقه في الجامعات الاسبانية، من خلال استجواب مسؤولي الجودة بالجامعات محل الدراسة، وقد اظهرت النتائج عن وجود خلايا لضمان الجودة بهذه الجامعات، وعن تطور وظائفها وتنوعها من مجرد توفير معلومات لوحداث

التقييم الداخلية والخارجية إلى السهر على التطبيق المستمر لنظام ضمان الجودة، كما كشفت الدراسة أن المبرر الوحيد من تطبيق نظام ضمان الجودة هو أنه يضمن للجامعات الإسبانية التكيف بنجاح مع الفضاء الأوروبي للتعليم العالي.

دراسة بوزيان (2010)⁽¹²⁾: هدفت الدراسة التعرف على متطلبات الجودة الشاملة التي ينبغي توافرها في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية في ضوء تجارب الدول المتقدمة في هذا المجال. وقد كشفت نتائج الدراسة، عن أهم هذه المتطلبات والمتمثلة في: رسم سياسة الجودة الشاملة في الجامعة، ضرورة دعم وتأيد الإدارة العليا لنظام إدارة الجودة، ترسيخ ثقافة الجودة بين جميع الأفراد، مشاركة أصحاب المصلحة الداخلية والخارجية، التعليم والتدريب المستمر لكافة الأفراد ونقويض الصلاحيات.

دراسة بروش وبركان، (2012)⁽¹³⁾: هدفت الدراسة إلى إعطاء نظرة عن الاتجاهات الحالية للتعليم العالي في العالم والتي تدفع بمؤسسات التعليم العالي لتطبيق نظام ضمان الجودة، وقد تمثلت في: تدويل التعليم، التخصص، صعوبة التمويل، العولمة وتزايد الطلب على التعليم العالي، كما هدفت إلى استعراض مشروع تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية..

دراسة Pouliquen (2010)⁽¹⁴⁾: هدفت الدراسة إلى إبراز أهم التحديات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي وتدفعها لتطبيق نظام ضمان الجودة، وقد أظهرت الدراسة أن تزايد الطلب الاجتماعي على التعليم العالي وتدويل التعليم العالي والحاجة لتحقيق رضى اصحاب المصلحة تعدّ من أهم التحديات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي.

وتتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في كثير من الجوانب، خاصة فيما يتعلق بالإطار المفاهيمي لنظام ضمان الجودة، وتختلف معها في جوانب أخرى عديدة، أهمها: تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الأولى (على حد علم الباحثين) المتعلقة بتطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية من خلال تناولها لموضوع مبررات تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

المنهج واجراءات الدراسة:

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي في معرفة آراء مسؤولي ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي الواقعة بالشرق الجزائري والبالغ عددها 28 جامعة، وتضم كل جامعة مسؤولاً واحداً لضمان الجودة وبالتالي يتكون مجتمع البحث المستهدف من ثمانية وعشرون مسؤولاً لضمان الجودة. وقد تم اعتماد أداة الاستبانة في جمع البيانات، حيث تم إرسال ثمانية وعشرون استمارة الكترونية إلى مجتمع البحث المستهدف، وقد تم استرجاع خمسة وعشرون استمارة، وقد تكونت الاستمارة من محورين، يتعلق الأول منها بالمبررات الدافعة لتطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية على مستوى المحيط الداخلي لها، وعدد فقراته 9 فقرات، أما الثاني فيتعلق بالمبررات الدافعة لتطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية على مستوى المحيط الخارجي لها، وعدد فقراته 07 فقرات. وقد تم قياس متغيرات الاستبانة باستخدام المقياس المركب "ليكرت" الذي يتكون من خمس نقاط تتراوح بين الرقم 1، ويعبر على عدم الموافقة المطلقة على كل عبارة في هذه المحاور، والرقم 5 الذي يعبر عن الموافقة المطلقة عليها، في حين يعبر الرقم 3 عن حيادية المقياس. وبذلك يكون مجموع درجات المدرج الخماسي 15 درجة مما يجعل المتوسط المرجح أو عتبة القطع هي الدرجة 3. وفيما يتعلق بصدق الاستمارة، فقد تم اختبار صدق الاستمارة باستخدام مؤشر صدق المحتوى، حيث تم عرضها على مجموعة من المحكمين وبعض مسؤولي ضمان الجودة، للحكم على مدى تمثيل الفقرات المستخدمة فيها للجوانب المختلفة للمحتوى المفاهيمي للموضوع محل الدراسة. وبعد إجراء بعض التعديلات في صياغة عبارات الاستمارة وإحداث بعض الإضافات، تم عرضها على عدد من مسؤولي ضمان الجودة من مجتمع البحث المستهدف وهذا للتأكد من وضوح أسئلة الاستمارة وعباراتها، وكذا ضبط عنصر الزمن اللازم لاستجواب المفردات. أما عن ثبات الاستمارة (الاعتماد على الاستبيان)، فقد تم استخدام طريقة الاتساق الداخلي بحساب معامل "ألفا كرونباخ"، الذي يعتبر مؤشراً إحصائياً دقيقاً على مدى الاعتمادية، وقد بلغت قيمته 83%، وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عالية، تشير إلى وجود ترابط عال بين عبارات الاستبيان، وإلى إمكانية الحصول على نفس النتائج فيما لو تكرر القياس في ظلّ أوضاع مختلفة ومع مرور الوقت.

الادوات الاحصائية المستخدمة: اعتمدت منهجية معالجة بيانات هذه الدراسة وبالاستعانة ببرمجية الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، على استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- المتوسطات الحسابية، لمعرفة درجة موافقة مجتمع البحث المستهدف على فقرات الاستبيان، كما تم استخدام الانحراف المعياري لقياس درجة تشتت قيم استجابات مجتمع البحث المستهدف عن المتوسط الحسابي؛
- لغرض تحديد مستويات أوزان فقرات الدراسة (الأهمية النسبية)، المعبر عنها في الاستمارة، تم اعتماد مقياس ليكرت الموضح سابقا، وعلى أساسه حدد المدى 1-5، وبتقسيمه على مستويات الأداة والبالغة 5 نحدد طول الفقرة والمقدرة بـ: $4/5 = 0.8$ ، وعليه تكون قيمة الوسط المرجح والأوزان المئوية كما يلي:

جدول رقم (01): قيمة الوسط المرجح والأوزان المئوية ودرجات الموافقة لمحاور الاستبانة.

الوسط المرجح	الأوزان المئوية	درجة الموافقة
من 1- أقل من 1.8	من 0.2 - أقل من 0.36	ضعيفة جدا
من 1.8 أقل من 2.6	من 0.36 - أقل من 0.52	ضعيفة
من 2.6 أقل من 3.4	من 0.52 - أقل من 0.68	متوسطة
من 3.4 أقل من 4.2	من 0.68 - أقل من 0.84	عالية
من 4.2 أقل من 5	من 0.84 - أقل من 100	عالية جدا

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

1. وصف خصائص مجتمع البحث.

سنستعرض في هذا العنصر، أهم السمات الديموغرافية والوظيفية لمسؤولي ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي محل الدراسة، والتي تمثل عوامل مهمة لتفسير اتجاهاتهم حول محاور الدراسة.

الجنس: يوضح الجدول التالي توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب متغير الجنس.

جدول رقم 02: توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب متغير الجنس.

الفئة العمرية	التكرارات	النسبة المئوية (%)
ذكر	23	92
أنثى	2	8
المجموع	25	100

المصدر: أعدّ الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

يبين الجدول رقم 02، أنّ أغلبية مسؤولي ضمان الجودة من جنس الذكور وذلك بنسبة 92% في حين أنّ 8 % كانوا من جنس الإناث، ويمكن تفسير ذلك في قلة أعداد الإناث من أعضاء هيئة التدريس اللواتي ترغبن في تولي المسؤوليات الإدارية في مؤسسة التعليم العالي.

السّن: تمّ توزيع أفرادمجتمع البحث المستهدف حسب السّن إلى خمس فئات يلخصها الجدول التالي:

جدول رقم 03: توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب متغير الجنس.

الفئة العمرية	التكرارات	النسبة المئوية (%)
أقل من 30 سنة	0	0
من 30- أقل 40 سنة	8	32
من 40- أقل من 50 سنة	7	28
من 50- أقل من 60 سنة	8	32
أكثر من 60 سنة	2	8
المجموع	25	100

المصدر: أعدّ الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

يتضح من خلال معطيات الجدول رقم 03، أنّ أغلبية مسؤولي ضمان الجودة وبنسبة 92% تتراوح أعمارهم ما بين 30 و60 سنة، ويمكن أن يفسر ذلك بأنّه خلال هذه المرحلة العمرية، تتكاثف وتتنوع أنشطة وممارسات أعضاء هيئة التدريس في مختلف المجالات، ومن بينها تولي مهام مسؤول ضمان الجودة، في حين نسجل نسبة 8 % من أعداد مسؤولي ضمان الجودة تفوق أعمارهم 60 سنة، ويمكن تفسير ذلك بأنّه كلما تقدم الانسان في السن وزادت خبرته في العمل والحياة كلما كانت مقاومته للتغيير أكبر.

الرتبة العلمية: يوضّح الجدول رقم 04، توزيع أفرادمجتمع البحث المستهدف حسب الرتبة العلمية المختلفة:

جدول رقم 04: توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب الرتبة العلمية.

الرتبة العلمية	التكرارات	النسبة المئوية (%)
أستاذ مساعد صنف ب	3	12
أستاذ مساعد صنف أ	9	36
أستاذ محاضر صنف ب	5	20
أستاذ محاضر صنف أ	1	4
أستاذ تعليم عالي	7	28
المجموع	25	100

المصدر: أعدّ الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

يلاحظ من خلال الجدول رقم 04، أنّ مسؤولي ضمان الجودة يحملون مختلف الرتب العلمية، مما يشير إلى عدم تحديد رتبة علمية معينة كمعيار لاختيار مسؤول ضمان الجودة، غير أنّه لاحظنا أنّ ما يمثل 48% من مجتمع البحث المستهدف بدرجة أستاذ مساعد، بينما بلغ عدد المسؤولين الذين بدرجة أستاذ محاضر 6 مسؤولين ونسبة 24%، ومنهم على درجة أستاذ تعليم عالي 7 مسؤولين بنسبة 28%. وهذا يدلّ أنّ هناك اجحاما عن الترقية في المؤسسة إما بسبب انشغالهم بمهام أخرى تؤجل التفكير في الترقية كرئاسة الأقسام أو بسبب العبء التدريسي أو نتيجة وجود معوقات تحدّ من إجراء البحوث ومن ثم الترقية.

مستوى الخبرة في مؤسسة التعليم العالي: يبيّن الجدول التالي، توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب مستوى الخبرة في مؤسسة التعليم العالي:

جدول رقم 05: توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب مستوى الخبرة في مؤسسة التعليم العالي.

مستوى الخبرة	التكرارات	النسبة المئوية (%)
أقل من 5 سنوات	6	24
من 5 إلى 10 سنوات	13	12
أكثر من 10 سنوات	16	64
المجموع	25	100

المصدر: أعدّ الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

يتضح من خلال معطيات الجدول رقم 05، أنّ أغلبية مسؤولي ضمان الجودة وبنسبة 64% لديهم خبرة في مؤسسة التعليم العالي تفوق 10 سنوات، وقد يوحي

ذلك بالرغبة في تعيين اصحاب الخبرة لقدرتهم على قيادة التغيير وافناع الآخرين.

المسؤوليات المولاة قبل التعيين كمسؤول ضمان الجودة: يبين الجدول التالي، توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب المسؤوليات المولاة قبل التعيين كمسؤول ضمان الجودة.

جدول رقم 05: توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب المسؤوليات المولاة قبل التعيين كمسؤول ضمان الجودة.

المسؤوليات	التكرارات	النسبة المئوية (%)
مدير مؤسسة	1	4
نائب مدير المؤسسة	4	16
عضو في مجلس إدارة المؤسسة	1	4
عضو في المجلس العلمي	1	4
عضو في اللجنة العلمية	1	4
رئيس قسم	3	12
مسؤول تخصص	2	8
مدير وحدة بحث	3	12
لاشيئ	9	36
المجموع	25	100

المصدر: أعدّ الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان

الملاحظ من الجدول رقم 05، أن معظم مسؤولي ضمان الجودة وبنسبة 64 % مارسوا بالإضافة إلى مسؤولياتهم البيداغوجية والعلمية مسؤوليات إدارية مختلفة من: العضوية في الإدارة، العضوية في اللجان العلمية، العضوية في المجالس العلمية، في حين أن 36 % منهم لم يمارسوا أي نشاط إداري من غير الأنشطة البيداغوجية والعلمية في مؤسسة التعليم العالي، ويمكن تفسير الاتجاه نحو من يمارسون مختلف الأنشطة البيداغوجية والعلمية والادارية إلى ما تفضيه عليهم هذه الممارسات من خبرة في تسيير أنشطة خلايا ضمان الجودة بفعالية وسهولة الحصول على المعلومات المناسبة لأداء مهامهم من منطلق تعاملهم الدائم مع مختلف الأطراف في المؤسسة.

طبيعة المؤسسة: يبين الجدول التالي، توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب طبيعة المؤسسة التي ينتمون إليها:

جدول رقم 06: توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب طبيعة المؤسسة.

طبيعة	التكرارات	النسبة المئوية (%)
جامعة	19	76
مركز جامعي	1	4
مدرسة وطنية عليا	1	4
مدرسة عليا للأساتذة	1	4
مدرسة تحضيرية	3	12
المجموع	25	100

المصدر: أعدّ الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

يلاحظ من خلال الجدول رقم 06، أنه بكل مؤسسة تعليم عالي محل الدراسة مسؤول لضمان الجودة.

التخصص: يبين الجدول التالي، توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب التخصص.

جدول رقم 07: توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب التخصص.

التخصص	التكرارات	النسبة المئوية (%)
اقتصاد	7	28
حقوق	1	4
اعلام آلي	4	16
هندسة ميكانيكية	3	12
علوم انسانية	3	12
علوم المادة	4	16
هندسة	1	4
النظرية الفيزيائية	1	4
علم البحار	1	4
المجموع	25	100

المصدر: أعدّ الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

يتضح من خلال معطيات الجدول رقم 07، أنّ مسؤولي ضمان الجودة ينتمون لمختلف التخصصات، وبالتالي لا يحتكر هذا المنصب لتخصص معين.

تاريخ التعيين كمسؤول لضمان الجودة: يبين الجدول التالي، توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب تاريخ التعيين كمسؤول لضمان الجودة.

جدول رقم 08: توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب تاريخ التعيين كمسؤول لضمان الجودة.

التاريخ (السنة)	التكرار	النسبة المئوية (%)
2008	2	8
2009	0	0
2010	0	0
2011	6	24
2012	11	44
2013	5	20
2014	1	4
المجموع	25	100

المصدر: أعدّ الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

تبين معطيات الجدول رقم 08، إلى أنّ نسبة معتبرة من مسؤولي ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي محل الدراسة والمقدرة بـ 44% تمّ تعيينهم سنة 2012، ومردّد ذلك يعود إلى أنّه خلال هذه السنة، ألزمت الوزارة الوصية كل مؤسسة تعليم عالي على تعيين مسؤول ضمان الجودة بها لإخضاعه للبرامج التدريبية المسطرة من قبلها، غير أنّ هذا لا ينفي قيام بعض مؤسسات التعليم العالي بتعيين مسؤولي خلايا ضمان الجودة قبل سنة 2012، وهذا ما أشارت له معطيات الجدول، حيث أنّما نسبته 32% من مسؤولي ضمان الجودة تمّ تعيينهم قبل هذه السنة، أما ما يمثلون نسبة 24% من مجتمع البحث المستهدف فقد تمّ تعيينهم بعد سنة 2012، ويفسر ذلك بعدم استقرار مسؤولي ضمان الجودة السابق تعيينهم واستخلافهم بأعضاء جدد.

تاريخ انشاء خلية ضمان الجودة: يبيّن الجدول التالي، توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب تاريخ انشاء خلية ضمان الجودة.

جدول رقم 09: توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب تاريخ إنشاء خلية ضمان الجودة على مستوى مؤسساتهم.

التاريخ (السنة)	التكرار	النسبة المئوية (%)
2008	2	8
2009	0	0
2010	2	8
2011	5	20
2012	9	36
2013	2	8
2014	5	20
المجموع	25	100

المصدر: أعدّ الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

يتضح من خلال معطيات الجدول رقم 09، أنّ هناك اختلافات في توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب تواريخ إنشاء مؤسسات التعليم العالي محل الدراسة لخلايا ضمان الجودة، فمنهم من ينتمون إلى مؤسسات تعليم عالي كانت السباقة لتأسيس هذه الخلية بمجرد إعلان الوزارة الوصية سنة 2008 اهتمامها بتطبيق نظام الجودة على مستوى مؤسسات التعليم العالي، وهذا إيماناً من قادتها بإيجابية هذا المشروع، وهم يشكلون ما نسبته 36%؛ ومنهم من ينتمون إلى مؤسسات تعليم عالي أنشأت خلايا ضمان الجودة تزامناً مع إلزامية تعيين مسؤول ضمان الجودة في كل مؤسسة تعليم عالي سنة 2012، وهم يشكلون ما نسبته 36%؛ ومنهم من ينتمون إلى مؤسسات تعليم عالي قامت بتعيين مسؤول ضمان الجودة، وأطالت أو تأخرت في تأسيس خلايا لضمان الجودة، لعدة أسباب صرح بها مسؤولي ضمان الجودة أثناء المقابلة، نذكر منها: حادثة تأسيس بعض الجامعات وما تتطلبه من هياكل وموارد بشرية، إنتظار المصادقة على مرجع الجودة وغيرها من المعوقات التي سنكشف عنها خلال دراسة محور المعوقات، وهذا ما دفع ببعض مسؤولي ضمان الجودة بها إلى تقديم استقالاتهم، وهم يشكلون ما نسبته 28%.

2. نتائج الإجابة على السؤال الأول ومناقشتها:

وينص على مايلي: ما أهم التحديات الداخلية التي تواجه مؤسسات التعليم العالي الجزائرية وتدفعها لتطبيق نظام ضمان الجودة من وجهة نظر مسؤولي ضمان ؟

وللإجابة عن السؤال الأول تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لكل مبرر داخلي من مبررات عملية تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، وقد تم ترتيبها تنازلياً حسب درجة الأهمية النسبية. والجدول رقم (10) يوضح ذلك.

جدول رقم 10: المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات المحاور المتعلقة بالمبررات الدافعة لتطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعة على مستوى المحيط الداخلي لها من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة.

المرتبة	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الأهمية النسبية (%)
1	الحاجة إلى تحسين فعالية مؤسسة التعليم العالي	4.64	0.49	عالية جدا	92.80
2	الحاجة إلى تنفيذ حوكمة جديدة لمؤسسة التعليم العالي	4.52	0.58	عالية جدا	90.40
3	الحاجة إلى تحسين كفاءة مؤسسة التعليم العالي	4.48	0.87	عالية جدا	89.60
4	تحسين مرتبة مؤسسة التعليم العالي في التصنيف الأكاديمي لجامعات العالم	4.16	1.02	عالية	83.20
5	الرغبة في التغيير (خوض اصلاحات تصحيحية وتكميلية لنظام ل م د)	4.12	0.78	عالية	82.40
6	تدني جودة الخدمات المقدمة للمجتمع	4.04	1.01	عالية	80.80
7	انعدام المواءمة بين برامج التعليم العالي ومتطلبات سوق العمل	4	1.08	عالية	80
8	تدني جودة التكوين الجامعي	4.00	1.15	عالية	80
9	تدني جودة الأبحاث العلمية	3.76	1.23	عالية	75.20
	الاتجاه العام للتحديات الداخلية	4.19	0.91	عالية	83.32

المصدر: أعدّ الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

بناء على معطيات الجدول رقم 10، نسجل أن المعدل العام للفقرات قدر بـ 4.19 وبانحراف معياري مقداره 0.91 ووزن مؤوي يقدر بـ 83.32%، وبهذا فهو يقع عند مستوى الموافقة بدرجة عالية (68%- 84%) إن لم نقل عالية جدا (84%- 100%) لمسؤولي ضمان الجودة في الجامعات محل الدراسة على وجود تحدّيات داخلية تدفع جامعاتهم إلى تطبيق نظام ضمان الجودة. ويتضح من الجدول أيضا، أن أعلى الفقرات التي حازت على درجة موافقة عالية جدا بالنسبة لمسؤولي ضمان الجودة في الجامعات حول التحديّات

الداخلية التي تدفع مؤسساتهم إلى تطبيق نظام ضمان الجودة هي: الحاجة إلى تحسين فعالية، كفاءة وحوكمة الجامعة، أما باقي الفقرات فهي تشكل أهمية أقل بالنسبة لمجتمع البحث المستهدف خاصة فيما يتعلق بالاتجاه نحو تطبيق نظام ضمان الجودة نتيجة تدني نوعية خدمات الجامعة.

3. نتائج الاجابة على السؤال الثاني ومناقشتها:

وينص على مايلي: ما أهم التحديات الخارجية التي تواجه مؤسسات التعليم العالي الجزائرية وتدفعها لتطبيق نظام ضمان الجودة من وجهة نظر مسؤولي ضمان ؟

وللإجابة عن السؤال الأول تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لكل مبرر خارجي من مبررات عملية تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، وقد تم ترتيبها تنازلياً حسب درجة الأهمية النسبية. والجدول رقم (11) يوضح ذلك.

جدول رقم 11: المؤشرات الاحصائية الخاصة بعبارات والمحور المتعلق بالمبررات الدافعة لتطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسة التعليم العالي على مستوى المحيط الخارجي لها من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة.

الترتبة	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الموافقة	الأهمية النسبية (%)
1	تزايد البطالة بين الخريجين الجامعيين	4.04	1.06	عالية	80.80
2	تزايد الطلب الاجتماعي على التعليم العالي	3.96	0.978	عالية	79.20
3	زيادة الطلب على جودة التعليم العالي من قبل أصحاب المصلحة	3.96	1.01	عالية	79.20
4	تنويع التعليم العالي	3.88	0.72	عالية	77.60
5	تدويل التعليم العالي	3.64	0.70	عالية	72.80
6	الاتجاه نحو فتح التعليم العالي على القطاع الخاص	3.52	1.04	عالية	70.40
7	صعوبات التمويل	2.76	0.96	متوسطة	55.20
	الاتجاه العام للتحديات الخارجية	3.68	0.92	عالية	73.6

المصدر: أعدّ الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

تشير معطيات الجدول رقم 11، أنّ المعدل العام للفقرات قدر بـ 3.68 — وبانحراف معياري مقداره 0.92 ووزن مئوي يقدر بـ 73.6%، وبهذا فهو يقع عند مستوى الموافقة بدرجة عالية (68% - 84%) لمسؤولي ضمان الجودة في الجامعات محل الدراسة على وجود تحدّيات خارجية تدفع جامعاتهم إلى تطبيق نظام ضمان الجودة. ويتضح من الجدول أيضا، أن جميع الفقرات قد وافق عليها مجتمع البحث المستهدف بدرجة عالية على أنها تشكل تحدّيات خارجية تدفع جامعاتهم إلى تطبيق نظام ضمان الجودة، إلا فيما يتعلق بمحدودية أو صعوبة التمويل فالبعض منهم لم يوافق عليها على أنّها من المبررات الدافعة لتطبيق النظام، ومرد ذلك حسب وجهات نظرهم يعود إلى كون قطاع التعليم العالي من بين أهم وأكبر القطاعات العامة التي تسخر لها الدولة سنويا ميزانية مالية معتبرة، وبالتالي لا يوجد عجز في التمويل. ولا يفوتنا أن نشير إلى أن أكثر التحديّات الخارجية التي تشكل أهمية نسبة لبقية العناصر من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة في الجامعات محل الدراسة هي: تزايد البطالة بين الخريجين الجامعيين الأمر الذي يتطلب إعادة النظر في التخصصات وبرامج الجامعة، بالإضافة إلى تزايد الطلب الاجتماعي على التعليم العالي الأمر الذي يتطلب الاهتمام بالكيف والكم معا لتحقيق رضى أصحاب المصلحة الداخلية والخارجية.

واتفقت نتائج هذا السؤال مع نتائج دراسة بروش زين الدين ويوسف بركان، (2012) ودراسة Pouliquen (2010) ودراسة M.J. Mairata و J.J. maria Palou Oliver و Montaña (2012)، حيث توصلت هذه الدراسات إلى أنّ أُنْتزائد الطلب الاجتماعي على التعليم العالي وتدويل التعليم العالي والحاجة لتحقيق رضى أصحاب المصلحة تعدّ من أهم التحديات التي تواجه الجامعات.

وفي الأخير يمكن القول بأن مسؤولي ضمان الجودة في الجامعات محل الدراسة يوافقون بدرجة عالية على وجود تحدّيات داخلية وخارجية تدفع بجامعاتهم إلى تطبيق نظام ضمان الجودة، إلا أنه تشكل التحديات الداخلية العنصر الأكثر أهمية نسبة للتحديّات الخارجية من وجهة نظرهم.

الاستنتاجات والاقتراحات:

أ. الاستنتاجات:

- موافقة مسؤولي ضمان الجودة في الجامعات محل الدراسة بدرجة عالية إن لم نقل عالية جدا على وجود تحدّيات داخلية تدفع جامعاتهم إلى تطبيق نظام ضمان الجودة خاصة فيما يتعلق بالحاجة إلى تحسين فعالية، كفاءة وحوكمة الجامعة؛
 - موافقة مسؤولي ضمان الجودة في الجامعات محل الدراسة بدرجة عالية على وجود تحدّيات خارجية تدفع جامعاتهم إلى تطبيق نظام ضمان الجودة، خاصة فيما يتعلق بتزايد البطالة بين الخريجين الجامعيين وتزايد الطلب الاجتماعي على التعليم العالي؛
 - تشكل التحديّات الداخلية العنصر الأكثر أهمية نسبة للتحديّات الخارجية من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة في دفع مؤسسات التعليم العالي الجزائية لتطبيق نظام ضمان الجودة.
 - ب. **الاقتراحات:** بناء على النتائج المتوصل إليها، يمكن تقديم بعض الاقتراحات التالية:
 - ضرورة وجود وحدات لضمان الجودة على مستوى الجامعة ووحداتها (أقسامها) وتوفير الوسائل اللازمة له؛
 - ضرورة صياغة سياسة لتطبيق نظام ضمان الجودة ومخططات عمل مضبوطة بفترات زمنية لتحسين جودة التعليم العالي خاصة فيما يتعلق بجوانب: التكوين والبحث العلمي وحوكمة الجامعة من جهة، ولتحقيق رضى الأطراف المستفيدة من خدماتها من جهة أخرى؛
 - ضرورة التزام الإدارة العليا بعملية تطبيق نظام ضمان الجودة ومتابعة مجرياتها؛
 - ضرورة تشكيل وحدات تدعم عملية تطبيق نظام ضمان على مستوى الجامعة، نذكر منها: تشكيل خلية تعنى بالربط بين الجامعة والمنظمات (سوق العمل) لزيادة المشاريع التعاونية بينهما وتنظيم تكوينات مستمرة واشراك الجامعة في التنمية الجهوية (التحديات الخارجية).
- قائمة المراجع:**

¹ أحمد الخطيب ورداح الخطيب، الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية، علم الكتب اريد، 2010، ص. 36.

² عماد أبو الرب، ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص. 315.

³ رضا إبراهيم المليجي، **جودة واعتماد المؤسسات التعليمية: آليات لتحقيق ضمان الجودة والحوكمة**، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع القاهرة، 2010، ص. ص. 161/159.

⁴ Zineddine Berrouche et Nabil Bouzid, **Assurance qualité dans l'enseignement Supérieur. Support de cours de la session 3 de la formation des RAQ, CIAQES**, MESRS, Algérie, 2012, p.37.

⁵ Farès BOUBAKOUR, **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, 2013, p.5.

⁶ Michaela MARTIN et Antony STELLA, **Assurance qualité externe dans l'enseignement supérieure: les options**, UNESCO, paris, 2007, p. p. 45/47.

⁷ http://www.ciaques-mesrs.dz/presentation_suite.html.

⁸ Baghdad Benstaali, **Finalisation du référentiel.** "Ministère de l'enseignement Supérieure de la Recherche Scientifique, Assurance Qualité dans l'enseignement supérieure, **CIAQES Info**, Publication de la Ciaques, janvier-février 2014.

⁹ سمير بن حسين، **تقييم فعالية خلايا ضمان الجودة في المساهمة في بناء وتطوير نظام ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر**، مجلة العلوم الانسانية والتجارية، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر، العدد 18، 2015، 2014.

¹⁰ صليحة رقاد، **تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته**، اطروحة دكتوراه، جامعة سطيف 1، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، السنة الجامعية 2014 / 2015.

¹¹ Mairata, M.J. Et Montañó, J.J. Et Palou Oliver, Maria, **Qualité et contexte actuel: le rôle des systèmes d'assurance qualité (AQ) et les perspectives d'avenir des systèmes d'assurance qualité dans les universités espagnoles. Actes du colloque internationale sur la Démarche Qualité dans L'enseignement Supérieur : Notions, Processus, Mise En Œuvre**, Algérie, Novembre, 2012.

¹² راضية بوزيان، **واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية. الملتقى الدولي الأول حول رهانات ضمان الجودة في التعليم العالي**، جامعة 20 أوت 1955، الجزائر، يومي 21/20 نوفمبر 2010.

¹³ زين الدين بروش ويوسف بركان، **مشروع تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية في الجزائر: الواقع والآفاق**، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي. الجامعة الخليجية مملكة البحرين. يومي 5/4 أفريل 2012.

الأول حول رهانات ضمان الجودة في التعليم العالي، جامعة 20 أوت 1955، الجزائر، يومي 21/20 نوفمبر 2010.

¹⁴ Pouliquen, Isabelle, **la place des démarches qualités dans l'enseignement supérieur, Actes du colloque internationale sur les enjeux de l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur**, Algérie, Novembre, 2010.