مجلة متيجة للدراسات الإنسانية Matidja

المجلة العربية في العلوم الإنسانية The Arabic Journal of Human

EISSN : 2014 - 1597

ISSN : 2602-5639

مرجع الاتصال (ك51) الوارد في ميدان الحوكمة كعامل استراتيجي لضمان جودة الاتصال في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية –دراسة ميدانية جامعة ادرار-

منصوري هواري

جامعة أدرار

sayah.2013@yahoo.fr

بين عياد محمد سمر

جامعة أدرار

benayadsamir@yahoo.fr

ملخص:

تسعى هذه الدراسة لتقييم جودة المرجع (ك51) الوارد في ميدان الحوكمة بالمرجع الوطني لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، وهذا وفق دراسة ميدانية سنة 2018 وهذا بهدف التعرف على أثر تطبيق متطلبات المرجع (ك51) والذي يقيس ويقيم مدى تسيير وتنظيم مؤسسة التعليم العالي الجزائرية للاتصالات مع الاطراف المعنية الداخلية والخارجية ومدى توفير الوسائل اللازمة لتعزيز هذه الاتصالات، وهذا بجمع وتحليل المعطيات المتحصل عليها للوصول الى قياس جودة المرجع (ك51) في اطار مقارنة بين سنتي 2017 و2018 بجامعة أدرار، وهذا بحساب المتوسطات الحسابية للمعيارين (ك151) والمعيار (ك251) باستهداف عينة الدراسة تضم نيابات وكليات جامعة أدرار والمديريات الفرعية للأمانة العامة.

توصلت الدراسة إلى أن التقييم كان أقل من المتوسط بالرغم من توفر رغبة لدى أفراد هيئة التدريس في اطار السعي إلى ترسيخ وتثبيت أسس نظام لضمان الجودة، وأوصت الدراسة بضرورة انشاء اللجان والهيئات المنصوص عليها في المرجع الوطني لضمان الجودة وتفعيل مهامها الامر الذي من شأنه أن يحسن من جودة الاتصال بين جامعة أدرار والاطراف الداخليين والخارجيين ويرفع من تقييم ميدان الحوكمة.

الكلمات المفتاحية: حوكمة؛ ضمان الجودة؛ جودة؛ اتصال؛ مرجع وطني.

Abstract

This study seeks to assess the quality of reference (G15) in the field of governance with the National Quality Assurance Reference in Algerian higher education institutions, This is in accordance with a field study in 2018 in order to identify the impact of the implementation of the requirements of reference (G15), which measures and evaluates the extent of the operation and organization of the Algerian Higher Education Foundation for communication with the concerned parties, This is to collect and analyze the data obtained in order to reach the reference quality measurement (G15) As part of a comparison between 2017 and 2018 at the University of Adrar, This is calculated by calculating the computational averages of the two criteria (G151) and the criterion (G152) by targeting the sample of the study, including the Colleges of Adrar University and the sub-directorates of the Secretariat.

The study found that the evaluation was less than average despite the desire of faculty members in the quest to establish and establish the foundations of quality assurance system, , and recommended the study of the need to establish the committees and bodies provided for in the National Quality Assurance and the activation of its functions, which would improve the quality of communication between the University of Adrar and internal and external parties and raise the evaluation of the field of governance.

Abstract: Governance, Quality assurance, Quality, National Reference, communication.

مقدمة:

في ظل طوفان المعلومات، والتغير المتلاحق، وتقادم تعد **الحوكمة في مؤسسات التعليم العالي أحد أهم المؤشرات حيث أصبحت أحد معايير تقييمها وتصنيفها، لأن ضمان جودة الحوكمة يشكل أساس للتسيير الحسن والناجح لجميع أنواع الوظائف في المؤسسات الجامعية، ذلك لارتباط أولويات الحوكمة بأولويات خطط التنمية ومتطلبات سوق العمل.**

وقد ظهر الاتصال في الجامعة وكذا أساليب الرقابة الداخلية عليه، أو على مستوى تخصيص وإدارة الموارد التي تهدف للتحسين والتطوير المستمر للخدمات المرتبطة بالاتصال في ميدان الحوكمة، وهو ما أدى إلى تطور نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي حيث أدركت المنظومة التعليمية الجزائرية حتمية تطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم العالي.

فالامر اذن مرتبط بادارة وتسيير نظام المعلومات المتواجد على مستوى المؤسسة الجامعية، حيث يتعلق الامر بتزويد المؤسسة الجامعة بنظام معلومات موثوق به وفعال، حيث ان المؤسسة الجامعية في هذا الاطار توفر عديد الامكانيات البشرية والمادية الهدف منها تعزيز تواصل الجامعة سواء مع الفاعلين الداخليين (الطلبة، الأساتذة، الاداريين) أو مع المحيط الخارجي (الجامعات المحلية، الشركاء الاجتماعيين، الشركاء الاقتصاديين، المجتمع المدني).

تجسدت في القيام بإصلاحات تهدف إلى ترقية هذا الأخير نحو مستويات أفضل. فصدر القانون التوجيهي للتعليم الذي كرس لأول مرة إمكانيات فتح مؤسسات خاصة للتعليم العالي وضرورة مراقبتها وتقييمها بإنشاء ما يسمى

بالمجلس الوطني للتقييم (CNE) سنة 2008، وفي 31 ماي 2010 تم ترسيم عمل الفرقة بقرار إنشاء اللجنة الوطنية لتطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي (CIAQES) تكمن مهمتها الرئيسية في دعم ومرافقة مؤسسات التعليم العالي في تدعيم قدراتها المؤسساتية وتطوير ثقافة الجودة.

إشكالية الدراسة:

تحاول الدراسة الإجابة على الإشكالية: كيف يمكن أن يساهم المرجع الوطني لضمان الجودة من رفع جودة اتصال جامعة أدرار مع محيطها الاجتماعي والاقتصادي؟

قسمت هذه الاشكالية إلى التساؤلات الفرعية التالية:

- هل يساهم المرجع الوطني لضمان الجودة في إعطاء تقييم دقيق لمرجع الاتصال في ميدان الحوكمة بجامعة أدرار؟

- هل يوجد تحسن في جودة الاتصال بالفاعلين الداخليين والخارجيين بجامعة أدرار في تقييم 2018 مقارنة بسنة 2017 عند تطبيق معايير مرجع ضمان الجودة في التعليم العالي؟

فرضيات الدراسة:

-يساهم المرجع الوطني لضمان الجودة بإعطاء تقييم شامل لمرجع الاتصال في ميدان الحوكمة بجامعة أدرار؟

-يوجد تحسن في جودة الاتصال بالفاعلين الداخليين والخارجيين بجامعة أدرار في تقييم 2018 مقارنة بسنة 2017 عند تطبيق معايير مرجع ضمان الجودة في التعليم العالي؟

أهمية الدراسة:

تحاول الدراسة إبراز التغييرات التي حصلت على المستوى الوطني والمتعلقة بإصلاح المنظومة التعليمية الجزائرية في مجال ضمان جودة التعليم العالي وترويج ثقافة التميز في التعليم العالي باعتباره نشاطا جوهريا و ذلك من أجل خلق و نقل المعرفة المستدامة، بالاضافة لتوضيح مراحل عملية التقييم الذاتي المعتمدة من طرف اللجنة الوطنية لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

أهداف الدراسة:

-التعرف على الهيئات النشطة في إطار ضمان الجودة في الجزائر؛

-تقديم معايير المرجع الوطني الجديد لضمان الجودة في الجزائر والمتعلقة بضمان جودة الاتصال الواردة في ميدان الحوكمة؛

-الوقوف على خطوات التقييم الذاتي بالمرجع الوطني لضمان الجودة وإعطاء فكرة لمتخذي القرار في جامعة أدرار عن وضعية الاتصال والمتضمنة بميدان الحوكمة.

منهج الدراسة والأدوات المستخدمة: سيتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على الهيئات الفاعلة لضمان جودة التعليم العالي في الجزائر والمنهج الاستقرائي للوقوف على مدى الإلتزام بتطبيق معايير الجودة المتعلقة بضمان جودة الاتصال في ميدان الحوكمة بجامعة أدرار.

عينة الدراسة والبيانات: العينة المدروسة تخص نيابات وكليات جامعة أدرار والمديريات الفرعية للأمانة العامة، حيث أن معايير جودة الاتصال الواردة في ميدان الحوكمة يجمع عديد الفاعلين الداخليين والخارجيين، ومن جهة أخرى شملت الدراسة سنتي 2017 و 2018.

أولا: تحليل نتائج مرجع الاتصال الوارد في ميدان الحوكمة سنة 2017.

أدركت المنظومة التعليمية الجزائرية حتمية تطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم العالي، تجسدت في القيام بإصلاحات تهدف لترقية هذا الأخير نحو مستويات أفضل. فصدر القانون التوجيهي للتعليم الذي كرس لأول مرة إمكانيات فتح مؤسسات خاصة للتعليم العالي وضرورة مراقبتها وتقييمها بإنشاء ما يسمى **بالمجلس الوطني للتقييم (CNE)** سنة 2008، ثم قامت وزارة التعليم العالي بتنظيم مؤتمر دولي حول ضمان الجودة وكان انطلاقا لدراسة إمكانية تطبيق ضمان الجودة في المؤسسات الجامعية الجزائرية؛ فانبثقت فرقة عمل كلفت بالتفكير في المشروع مدعمة ببعض الخبراء الدوليين[i].

وفي 31 ماي 2010 تم ترسيم عمل الفرقة بقرار إنشاء اللجنة الوطنية لتطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي (CIAQES) وفقا للمرسوم رقم 167 وهي هيئة تابعة للأمانة العامة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي،تكمن مهمتها الرئيسية في[ii]:

-دعم ومرافقة مؤسسات التعليم العالي في تدعيم قدراتها المؤسساتية وتطوير ثقافة الجودة. وهذا ما جعلها تبدأ في خطواتها الأولى باعتماد أدوات ووسائل على مستوى كل المؤسسات الجامعية تمثلت في هيكلة خلايا لضمان الجودة وتعيين مسؤولين لهذه الخلايا وتكوينهم من أجل إعداد مرجع للجودة.

- متابعة تأسيس خلية ضمان الجودة "CAQ" على مستوى كل مؤسسات التعليم العالي.

- تكوين مسؤولي خلايا ضمان الجودة "RAQ" على كيفية تحقيق إدارة الجودة الشاملة وفقا لمفاهيم التخطيط الاستراتيجي

-وضع معايير"Révérenciel" لقياس الجودة، واعتمادها لقياس الأداء.

- تعميم عملية التقويم الذاتي "Autoévaluation" وفقا للمعايير المعتمدة.

ويشمل المرجع الوطني لضمان الجودة مجموعة المقاييس والمعايير المشمولة في مراجع المجالات الأساسية للتكوين والبحث العلمي، البنية التحتية للجامعات، علاقة المؤسسات الجامعية مع محيطها الاجتماعي والاقتصادي، التعاون والحركة بين الجامعات والحوكمة والحياد داخل الجامعة.

1. تنظيم خلية ضمان الجودة :هي هيئة تابعة لرئيس الجامعة، تتشكل من أعضاء يمثلون مختلف الهيئات البيداغوجية والإدارية للمؤسسة، ويعين رئيس الجامعة مسؤولا للخلية الذي يتولى بدوره تعيين مسؤولين للخلايا المنشئة على مستوى الكليات المكونة للمؤسسة الجامعية؛ يحكمها نظام داخلي تعده الخلية بالإضافة إلى برنامج سنوي ينظم عملها الذي يتمحور في القيام بمجموعة من المهام[iii]:

-تعد الخلية بمثابة الواجهة بين المؤسسة الجامعية والهيئات الوطنية للتقييم؛

-تضمن متابعة برنامج العمل الوطني في ضوء التحسين المستمر لجودة برامج التكوين، البحث، العمل المؤسساتي والتكوين المستمر لأعضائها في مجال ضمان الجودة؛

-تضمن الاتصال على المستويين الداخلي والخارجي، والمشاركة في التظاهرات في مجال ضمان الجودة؛

-وظيفة الإعلام حول مهامها، ونشر التقارير المختلفة خاصة تقرير التقييم الداخلي؛

-وظيفة التقييم الداخلي لمجالات التكوين، البحث العلمي، الهياكل القاعدية، الحياة الجامعية، العلاقة مع المحيط الاقتصادي والاجتماعي والحوكمة الذي تم إعداده من طرف اللجنة الوطنية لتطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي **CIAQES**. (La Commission Nationale pour l'Implémentation de l'Assurance Qualité dans l'Enseignement Supérieur) باعتماد جملة معايير لتطوير إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي لا سيما ما تعلق منها بالمجال الأخير.

2. معايير تطوير إدارة الجودة في المؤسسة الجامعية

ضمن مسار الإصلاحات التي تبنتها وزارة التعليم العالي، صدر القرار الوزاري رقم 167 المؤرخ في 31 ماي 2010 المتضمن تأسيس لجنة وطنية لتنفيذ نظام الجودة تهدف لدعم تطوير ممارسات ضمان الجودة داخل

الميادين	الحقول	المراجع	المعايير	الاثباتات
التكوين	7	23	49	106
البحث العلمي	3	17	32	55
الحوكمة	5	27	53	180
الحياة الجامعية	4	14	25	71
الهياكل القاعدية	5	17	19	38
العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي	3	11	19	40
التعاون مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي	4	14	22	70
المجموع	31	123	219	563

جدول رقم 01: تركيبة الدليل الوطني لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي.

مؤسسات التعليم العالي بالاعتماد على إجراء التقييم الذاتي لتحسين الجودة في المؤسسة التعليمية[iv].

وكلفت اللجنة بإنشاء دليل مرجعي وطني يتضمن المقاييس والمعايير المتعلقة بضمان الجودة، وتم إنجازه بمساعدة مسؤولي ضمان الجودة في المؤسسات الجامعية ليقدم لأول مرة سنة 2014. ويحتوي على سبعة مجالات كل واحد منها مجزأ إلى حقول يتراوح عددها بين ثلاثة وسبعة؛ تمثل المجالات والحقول النشاطات الموجودة في المؤسسات الجامعية.

المصدر: اللجنة الوطنية لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي، المرجع الوطني لضمان الجودة، الجزائر، 2014، ص ص 2-41

3.**المجالات والمعايير المتعلقة بضمان الجودة**

1.3 نظام المعلومات: يتعلق الأمر بتزويد المؤسسة بنظام معلومات فعال من خلال[v]:

-تمتلك المؤسسة سياسة جمع للمعلومات وضمان أمنها ومعالجتها وتحليلها واستغلالها من خلال وضع إستراتيجية لإقامة سياسة جمع ومعالجة المعلومات لخدمة المؤسسة.

-تضع المؤسسة خدمات رقمية تحت تصرف طلابها وموظفيها وعليها التزود بالوسائل الرقمية المتاحة والمفيدة للمجتمع الجامعي.

-تقوم المؤسسة بتنظيم وتسيير وترقية الاتصالات مع الاطراف المعنية الداخلية والخارجية حيث انه من واجب المؤسسة توفير الوسائل الملائمة لتعزيز الاتصال الداخلي والخارجي (محل الدراسة).

2.3 شروط اعداد السياسات:يعطي وصفا لأدوات اعداد سياسات المؤسسة من خلال تحقيق مجموعة مراجع[vi]:

-حيث تمتلك المؤسسة هيئات مكلفة باعداد سياسات متفق عليها للتكوين والبحث والحوكمة حيث تعمل المؤسسة على انشاء هيئات استشارية في هذا الميدان.

-استراتيجية المؤسسة يجب ان تتوافق لا سيما في مجال البحث والتكوين والعلاقات الدولية والخدمات المقدمة للمجتمع بالأخذ بعين الاعتبار محيطاتها الوطنية والدولية.

-للمؤسسة مشروع تطوير متفق عليه حيث تقيم مشروعها على اساس علاقتها بمجموع شركائها الداخليين والخارجيين وفق منظور قريب ومتوسط وبعيد المدى.

3.3 تنظيم وقيادة المكونات والمصالح: يتعلق الامر بتحديد كفاءات ومسؤوليات الموارد البشرية والامكانيات المادية التي يحتاجونها بتحقيق مجموعة من المعايير[vii]:

-لدى هيئات القيادة والادارة وظائف وصلاحيات محددة بوضوح والتي اسند اليها بما يتفق مع مهام واهداف المؤسسة بمخطط تنظيمي مع توزيع دقيق ومناسب للمهام.

-يتخذ نظام الحوكمة التدابير للأخذ بعين الاعتبار آراء ووجهات نظر الطلاب والموظفين.

-تمتلك المؤسسة نظام داخلي متفق عليه بالتشاور مع الجهات المعنية[viii].

4.3 ادارة الوظائف الداعمة في خدمة المهام: يحرص على تناسب الوسائل (البشرية والمادية) لمهام وقيم المؤسسة من خلال[ix]:

-تدير المؤسسة مواردها البشرية وفقا لمهامها وقيمها بالتوافق مع القيم المنصوص عليها في قوانين العمل وتحدد قيمها الخاصة وتشجع على تنمية الموارد البشرية لضمان مهامها.

-تدير المؤسسة مواردها المالية وفقا لمهامها وقيمها من خلال توظيف مواردها المالية واستعمالها العقلاني لخدمة مهامها واحترام قيمها.

-تساهم المصالح المشتركة في تنفيذ مشروع المؤسسة بالمشاركة مع جميع الفاعلين.

5.3 مقاربات الجودة: يحث هذا الحقل على وضع مقاربات للجودة ملائمة لمهام وقيم المؤسسة من خلال العمل على تحقيق مجموعة من المراجع تتمثل في:

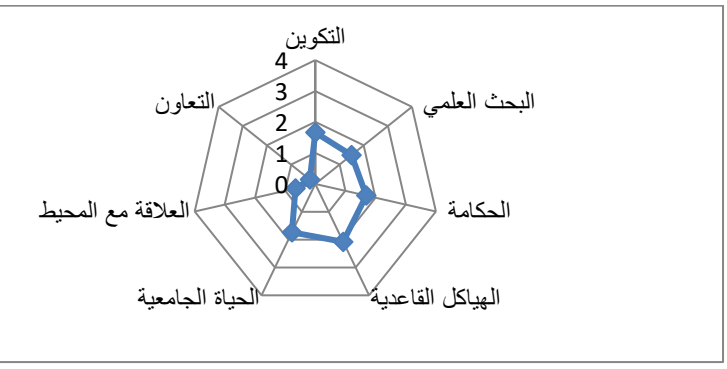
-للمؤسسة سياسة جودة محددة جيدا ومتقاسمة بمعنى ان على المؤسسة وضع سياسة للجودة بالتشاور مع الاطراف المعنية للوصول إلى انخراط جميع الاطراف الفاعلة.

-تقوم المؤسسة بتطوير مقاربات الجودة لمختلف أنشطتها[x].

-تنظم المؤسسة دوريا تقييمها الذاتي ومراجعة لكافة انشطتها وتحرص على معالجة الاختلالات المحتملة.

باشرت الوزارة الوصية عملية التقييم على مستوى المؤسسات الجامعية إبتداءاً من موسم 2017/2016 حيث صدر التقرير الأول في جامعة أدرار صدر أول تقرير بتاريخ 15 جوان 2017 صادر عن خلية ضمان الجودة في جامعة أدرار وكانت نتيجة التقييم لكل الميادين المكونة للدليل الوطني الجديد لضمان الجودة الداخلية كما يلي:

الشكل رقم 01: نتيجة التقييم الذاتي 2017 حسب كل ميدان

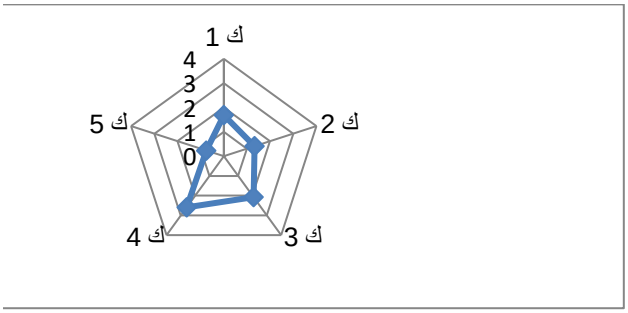


المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على وثائق خلية ضمان الجودة جامعة ادرار

التعليق: يلاحظ من الشكل رقم (01) أن كل الميادين المكونة للمرجع الوطني لضمان الجودة تحصلت على تقييم أقل من المتوسط (المتوسط هو 2) باستثناء ميدان

الهياكل القاعدية والتي تحصل على تقييم (2.13) من (4)، كما تحصل ميدان الحوكمة على تقييم يقدر بـ (1.88) من (4) وبهذا جاء في الترتيب الثاني وجاء ميدان العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي في آخر الترتيب بتقييم يقدر بـ(0.69) من (4).

الشكل رقم 02: نتيجة التقييم الذاتي لميدان الحوكمة (التحليل على أساس الحقل)



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على وثائق خلية ضمان الجودة جامعة ادرار

التعليق: يلاحظ من الشكل (02) أن ميدان الحوكمة يتكون من خمسة حقول، الحقل الرابع (ك4) "إدارة الوظائف الداعمة في خدمة المهام" تحصل على أعلى تقييم بـ (2.59) من (4) بينما الحقل الخامس (ك5) "مقاربات الجودة" تحصل على أضعف تقييم بـ (0.75) من (4) وباقي الحقول كان تقييمها أقل من المتوسط باستثناء الحقل (ك3) "تنظيم وقيادة المكونات والمصالح" بتقييم يقدر بـ(2.08) من (4).

الجدول رقم 02: جدول تحديد الانشطة ذات الاولوية في ميدان الحوكمة.

الميدان	الحقل	النقاط المحسوبة للمراجع				عدد المعايير الغير مطبقة	عدد الاثباتات الغير مطبقة
		ن م1≤	1>ن م ≤ 2	2>ن م ≤ 3	>3ن م4 ≤		
الحوكمة	ك 1	1	2	2	0	2	13
		%20	40%	40%	0%	14.28%	24.52%
	ك 2	3	4	0	0	3	27
		42.85%	57.15%	0%	0%	25%	61.66%
	ك 3	1	3	2	1	0	5
		14.30%	42.85%	28.50%	14.30%	0%	13.51%
	ك 4	0	1	2	1	0	1
		0%	25%	50%	25%	0%	4.76%
	ك 5	3	1	0	0	1	81
		75%	25%	0%	0%	16.66%	%23.69
المجموع		8	10	7	2	6 sur 53	65 sur 181
		29.62%	37.03%	25.92%	7.40%	11.32%	35.91%

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على وثائق خلية ضمان الجودة جامعة ادرار

الميدان	الحقل	المراجع				المجموع
		ن م1≤	1>ن م ≤ 2	2>ن م ≤ 3	3<ن م4 ≤	
الحوكمة	ك 1	ك 51	ك 11 – ك31	ك21-ك41	-	5
	ك 2	ك32-ك52-ك62	ك12-ك22-ك42-ك72	-	-	7
	ك 3	ك53	ك13-ك23- ك43	ك33-ك73	ك63	7
	ك 4	-	ك 24	ك14-ك34	ك44	4
	ك 5	ك15–ك35 ك45	ك25	-	-	4
المجموع	5	8	11	6	2	27

التعليق: يلاحظ أن أغلب المراجع وهي (18) من (27) تحصلت على تقييم أقل من المتوسط بنسبة 66.67% وهذا يعكس التقييم الأقل من المتوسط لميدان الحوكمة (المتوسط هو 2). من جهة أخرى جميع مراجع الحقل الخامس أقل من المتوسط بـ 100% الحقل الخامس "مقاربات الجودة" عدد الاثباتات الغير مطبقة هي (18) من (26) بنسبة 69.23%، اما المرجع (ك51) محل الدراسة " تقوم المؤسسة بتنظيم وتسيير وترقية الاتصالات مع الأطراف المعنية الداخلية والخارجية" تحصل على تقييم (0.86) من (4).

جدول03: تصنيف مراجع ميدان الحوكمة.

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على وثائق خلية ضمان الجودة جامعة ادرار

التعليق: يلاحظ من الجدول رقم (03) أن كل المراجع المكونة للحقل الثاني "شروط اعداد السياسات" وهي سبعة مراجع تحصلت على تقييم أقل من المتوسط (أقل من 2) أي بنسبة 100%، ومن جهة أخرى مرجعين من مجموع (27) بنسبة 7.4% تحصلت على تقييم أكبر من 3 وهي الممارسات التي تهدف لتحقيقها المؤسسة الجامعية رغم انخفاضها، حقل الدراسة المرجع (ك51) كان اضعف مرجع في الحقل الاول "نظام المعلومات" فهو الوحيد الذي جاء تقييمه اقل من الواحد.

جدول رقم 04: مصفوفة ترتيب مراجع ميدان الحوكمة

	المراجع التي تعالج على المدى القصير	المراجع التي تعالج على المدى المتوسط		
	ك51-ك32-ك52-ك62-ك53-ك15-ك35-ك45	ك11-ك31-ك12-ك22-ك42-ك72-ك13-ك23-ك43-ك24-ك25		
الميدان	**الحقل**	**قصير المدى**	**متوسط المدى**	**طويل المدى**
المراجع التي تعالج على المدى الطويل	المراجع التي يتم تجاهلها	ك11-ك31	ك21-ك41	-
الحوكمة	ك63-ك44	ك32-ك62-ك52	ك22-ك12-ك42-ك72	-
قابلية التحقق	ك3	ك13	ك13-ك23-ك43	ك33-ك73
	ك4		ك24	ك14-ك34
	ك5	ك15-ك35-ك45	ك25	-
المجموع	**5**	**8**	**11**	**2**

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على وثائق خلية ضمان الجودة جامعة ادرار

التعليق: يلاحظ أن أغلب المراجع صنفت على المدى المتوسط وهذا ما يؤكد نتائج الجدولين الثاني والثالث بـ 11 مرجع من مجموع 27 بنسبة 40.74%، وبالمقابل مرجعين فقط تم تجاهلهما في هذه المرحلة بسبب تقييمهما الذي جاء اكبر من 3 وهما ك63 "يدير مسؤول المؤسسة الموارد ويخصصها وفقا لأهداف المؤسسة وينظم عملية تقييم فعالية استغلالها" والمرجع ك44 "تساهم المصالح المشتركة في تنفيذ مشروع المؤسسة"، مرجع الدراسة (ك51) سيعالج على المدى القصير لأهميته وقابليته للتحقيق.

جدول رقم 05: جدول ترتيب المراجع التي ستعالج في ميدان التكوين.

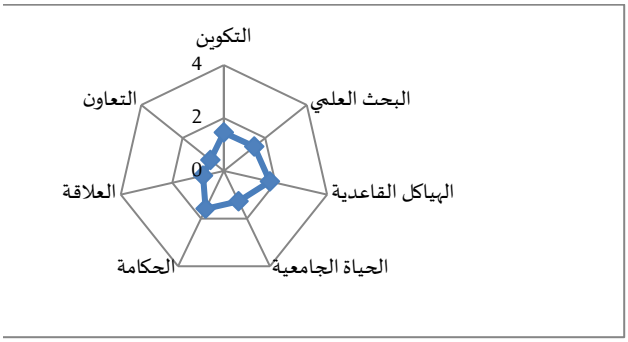
	قائمة المراجع التي ستعالج			
الميدان	**الحقل**	**قصير المدى**	**متوسط المدى**	**طويل المدى**
المراجع التي تعالج على المدى الطويل	المراجع التي يتم تجاهلها	ك51	ك11-ك31	ك21-ك41
الحوكمة	ك63-ك44	ك32-ك62-ك52	ك22-ك12-ك42-ك72	-
قابلية التحقق	ك3	ك13	ك13-ك23-ك43	ك33-ك73
	ك4		ك24	ك14-ك34
	ك5	ك15-ك35-ك45	ك25	-
المجموع	**5**	**8**	**11**	**2**

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على وثائق خلية ضمان الجودة جامعة ادرار

التعليق: يتضح من الجدول أن كل مراجع الحقل الخامس "مقاربات الجودة" وهي أربعة مراجع ستعالج إما على المدى القصير أو المتوسط كون هذا الحقل الاضعف تقييما بين مختلف الحقول المكونة لميدان الحوكمة في جامعة ادرار بـ (0.75) من (4) كذلك في هذا الصدد نذكر الحقل الثاني "شروط اعداد السياسات" بتقييم يقدر بـ (1.29) من (4).

أولا: تحليل نتائج مرجع الاتصال الوارد في ميدان الحوكمة سنة 2017.

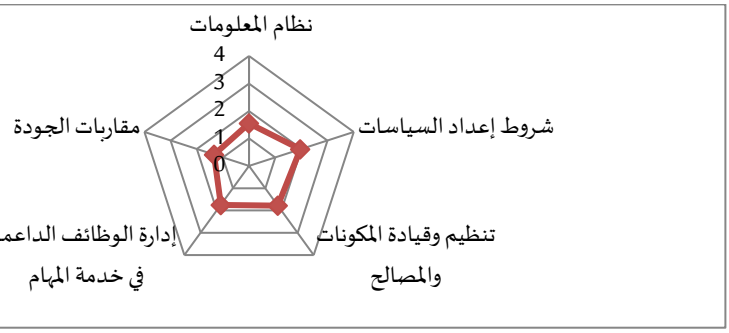
الشكل رقم 03: نتيجة التقييم الذاتي 2018 حسب كل ميدان



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على وثائق خلية ضمان الجودة جامعة ادرار

التعليق: يتضح أن كل الميادين تقييمها أقل من المتوسط حيث كان أعلى تقييم لميدان الهياكل القاعدية (1.78) على (4) كما كان عليه الحال في تقييم 2017 كما تحصل ميدان التعاون مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي أقل تقييم (0.66) من (4)، بينما ميدان الحوكمة محل الدراسة تحصل على (1.59) حيث شهد هذا الميدان انخفاض مقارنة بـ 2017 بنسبة 15.42% حيث كان التقييم (1.88) من (4) وبقي في نفس الترتيب أي المرتبة الثانية بين ميادين المرجع الوطني الجديد لضمان الجودة الداخلية في جامعة أدرار.

الشكل رقم 04: نتيجة التقييم الذاتي لميدان الحوكمة



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على وثائق خلية ضمان الجودة جامعة ادرار

التعليق: يلاحظ من الشكل رقم (04) أن الحقل الأول "نظام المعلومات" تحصل على أضعف تقييم (0.98) من (4)، وتحصل الحقل الثاني "شروط اعداد السياسات" على أعلى تقييم بـ (2.01) من (4) حيث بقي هذا الحقل الأعلى كما كان عليه الحال في تقييم 2017 رغم أنه انخفض بالمقارنة مع تقييم 2017 بنسبة 10.49%.

الجدول رقم 06: جدول تحديد الانشطة ذات الاولوية في ميدان الحوكمة

الميدان	الحقل	النقاط المحسوبة للمراجع				عدد المعايير الغير مطبقة	عدد الاثباتات الغير مطبقة
		ن م1≤	1>ن م ≤ 2	2>ن م ≤ 3	>3ن م4 ≤		
الحوكمة	ك 1	3	2	0	0	3	20
		%60	40%	0%	0%	%42.21	%73.37
	ك 2	2	0	5	0	1	10
		28.57%	0%	71.43%	0%	8.33%	22.72%
	ك 3	2	1	4	0	0	6
		28.57%	14.28%	57.15%	14.30%	0%	16.21%
	ك 4	1	2	1	0	0	2
		25%	50%	25%	0%	0%	9.52%
	ك 5	2	1	1	0	1	10
		50%	25%	25%	0%	14.28%	%46.38
المجموع		10	6	11	0	sur 535	sur 18148
		37.03%	**22.22%**	**40.74%**	**0%**	**%43.9**	**1%5.26**

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على وثائق خلية ضمان الجودة جامعة ادرار

التعليق: يلاحظ أن أغلب المراجع وهي (16) من (27) تحصلت على تقييم أقل من المتوسط بنسبة 59.25% وهي نسبة غير جيدة، كذلك جميع مراجع الحقل الأول

أقل من المتوسط بـ 100% وبالنسبة للحقل الرابع "ادارة الوظائف الداعمة في خدمة المهام" وجد ان عدد الاثباتات الغير مطبقة بلغت اثباتين فقط من مجموع (21) بنسبة 9.52% وهي نسبة جيدة جدا رغم ان تقييم الحقل الثاني يقدر بـ (1.8) من (4). حقل الدراسة (ك51) بلغ تقييمه (0.07) وهو الأضعف في جميع مراجع ميدان الحوكمة وهي 27 مرجع وانخفض بنسبة 91.86%.

جدول رقم 07: جدول تصنيف مراجع ميدان التكوين.

الميدان	الحقل	المراجع				المجموع
		ن م1≤	1>ن م ≤ 2	2>ن م ≤ 3	3<ن م4 ≤	
الحكامة	ك 1	ك11– ك21– ك51	ك 41 – ك31	-	-	5
	ك 2	ك 42 - ك62	-	ك12-ك22-ك32-ك52-ك72	-	7
	ك 3	ك23 - ك53	ك33	ك 13- ك43- ك63– ك73	-	7
	ك 4	ك44	ك14 - ك 24	ك34	-	4
	ك 5	ك15 – ك45	ك35	ك25	-	4
المجموع	5	10	6	11	0	27

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على وثائق خلية ضمان الجودة جامعة ادرار

التعليق: يلاحظ أن أغلب المراجع المكونة للحقل الثاني "شروط اعداد السياسات" وهي خمسة مراجع من مجموع سبعة تحصلت على تقييم أكبر من المتوسط أي بنسبة 71.42% وهي نسبة جيدة، ومن جهة أخرى لم يتحصل اي مرجع على تقييم اكبر من 3، وجميع مراجع الحقل الاول "نظام المعلومات" تحصل على تقييم اقل من

درجة الأهمية	مهم	المراجع التي تعالج على المدى المتوسط	المراجع التي تعالج على المدى القصير
		ك41–ك31–ك33–ك14–ك24–ك35	ك11 – ك21 – ك51 – ك 42 – ك62 – ك23 – ك53 – ك44 – ك45 –ك15-
	أقل أهمية	المراجع التي يتم تجاهلها	المراجع التي تعالج على المدى الطويل
		-	ك12-ك22-ك32-ك52-ك72-ك13-ك43- ك63-ك73-ك34-ك25
		الصعوبات	قابلية التحقق

النصف، كذلك حقل الدراسة المرجع (ك51) "تقوم المؤسسة بتنظيم وتسيير وترقية الاتصالات مع الأطراف المعنية الداخلية والخارجية" جاء تقييمه اقل من الواحد.

جدول رقم 08: مصفوفة ترتيب مراجع ميدان الحكامة.

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على وثائق خلية ضمان الجودة جامعة أدرار

التعليق: يلاحظ من الجدول رقم (08) والمتعلق بترتيب مراجع ميدان الحوكمة أن أغلب المراجع صنفت في تقييمها على المدى الطويل بمعنى ان تقييمها محصور بين 2 و3 بمجموع 11 مرجع من مجموع 27 بنسبة 40.74%، من جهة اخرى لم يتم تجاهل اي مرجع لانه لم يتحصل اي مرجع على تقييم أكبر من 3، مرجع الدراسة (ك51) صنف على المدى القصير لأن تقييمه اقل من الواحد.

جدول رقم 09: جدول ترتيب المراجع التي ستعالج في ميدان الحوكمة.

الميدان	الحقل	قائمة المراجع التي ستعالج			
		قصير المدى	متوسط المدى	طويل المدى	الخارجة عن النشاط
الحكامة	ك1	ك11-ك21-ك51	ك41-ك31-	-	-
	ك2	ك42-ك62	-	ك12-ك22-ك32-ك52-ك72	-
	ك3	ك23-ك53	ك33-	ك13-ك43-ك63-ك73	-
	ك4	ك44	ك14-ك24-	ك34	-
	ك5	ك15-ك45	ك35	ك25	-
المجموع	5	10	6	11	0

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على وثائق خلية ضمان الجودة جامعة أدرار

التعليق: يتضح أن أغلب المراجع ستعالج على المدى القصير والمتوسط بـ (17) مرجع من (27) بـ 59.25% وهذا يؤكد ضرورة بذل جهد اكبر لتطبيق معايير المرجع الوطني، مرجع الدراسة (ك51) سيعالج على المدى القصير وفي نفس الاطار جميع مراجع الحقل الاول "نظام المعلومات" ستعالج على المدى القصير والمتوسط وهذا يؤكد نتائج الشكل رقم 04 والتي تؤكد ان الحقل الأول تحصل على اضعف.

خلاصة

تم التوصل من خلال الدراسة للنتائج التالية:

1-وجدت الدراسة ان تطبيق معايير المرجع الوطني لضمان الجودة سمح بإعطاء تقييم شامل لمرجع الاتصال (ك51) في ميدان الحوكمة بجامعة أدرار وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى.

2-لم يظهر تحسن في جودة الاتصال بالفاعلين الداخليين والخارجيين بجامعة أدرار وفق المرجع (ك51) في تقييم

2018 حيث بلغت (0.07) مقارنة بسنة 2017 حيث بلغت وهذا ما يثبت عدم صحة الفرضية الثانية.

3-توصلت الدراسة الى ان تقييم المرجع (ك51) محل الدراسة شهد انخفاض سنة 2018 مقارنة بسنة 2017 حيث انخفض من (0.86) الى (0.07) بنسبة تقدر 91.86%.

4-وجدت الدراسة ان عدد الادلة غير المطبقة (المعدومة) في المرجع (ك51) بلغ تسعة أدلة من مجموع عشرة بنسبة 90% وهي نسبة مرتفعة جدا وسلبية حيث ارتفعت مقارنة بتقييم 2017 حيث بلغت اربعة أدلة من مجموع عشرة بنسبة 40% سنة 2017.

5-الحقل الذي ينتمي اليه مرجع الدراسة (ك51) وهو "نظام المعلومات" بلغ تقييمه سنة 2018 (0.95) مقارنة بتقييم سنة 2017 حيث بلغ (1.69) بنسبة انخفاض بلغت 43.78% وهذا تراجع كبير.

6-وجدت الدراسة ان تقييم المعيار (ك151) "توفر المؤسسة الامكانيات المناسبة للاتصال الداخلي والخارجي" بلغ (0.14) سنة 2018 مقارنة بتقييم قدر (0.86) سنة 2017 بنسبة انخفاض قدرت 83.72%.

7- توصلت الدراسة الى ان تقييم المعيار (ك251) "تتقن المؤسسة الاتصال في حالة الأزمة" جاء معدوم (0) سنة 2018 وهي نفس القيمة سنة 2017.

توصي هذه الدراسة بما يلي:

1-على جامعة ادرار ان تنشئ خلية للاتصال تركيبتها محددة وتحدد مهامها وهذا وفق ما نص عليه دليل الاثبات (ك1151).

2-تخصيص ميزانية لخلية الاتصال ووضع نظام داخلي لها وميثاق وبرمجة تكوين للتحكم في تقنيات الاعلام والاتصال لاعضاء خلية الاتصال وهذا طبقا لدليل الاثبات (ك2151) والدليل (ك3151).

3-توفير الوسائل المساعدة للاتصال لاعضاء خلية الاتصال سواء بالتحديث الدائم لموقع الانترنت والبريد الالكتروني للجامعة، جريدة الجامعة او منشورات، ملصقات وهذا وفق دليل الاثبات (ك5151).

4-توصي الدراسة كذلك بإنشاء خلية أزمة وتحضير استراتيجية اتصال لساعة الازمة وفق دليل الاثبات (ك1251) الوارد في ميدان الحوكمة بالمرجع الوطني لضمان جودة التعليم العالي في الجزائر.

5-لا بد من تحديد مسؤولية الاشخاص المكلفين بعملية الاتصال ساعة الازمة وفق دليل الاثبات (ك2251).

6-على جامعة ادرار ان تضع خطة لتسيير حالة الازمة كتسجيل عمليات محاكاة وتحضير لساعة الازمة وفق ما نص دليل الاثبات (ك3251).

الهوامش:

[i] زين الدين بروش ويوسف بركان،مشروع تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر (الواقع والآفاق)،المؤتمر الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، الجامعة الخليجية،البحرين،2012،ص 218.

[ii] زين الدين بروش ويوسف بركان، المرجع السابق، ص 239.

[iii] سمير بن حسين، تقييم فعالية خلايا ضمان الجودة في المساهمة في بناء وتطوير نظام ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 18، مارس، 2015. ص 212.

[iv] اللجنة الوطنية لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي، المرجع الوطني لضمان الجودة، الجزائر، 2014.

[v] اللجنة الوطنية لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي ، المرجع السابق، ص 17.

[vi] اللجنة الوطنية لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي ، المرجع السابق، ص 18.

[vii] اللجنة الوطنية لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي ، المرجع السابق، ص 20.

[viii] اللجنة الوطنية لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي ، المرجع السابق، ص 21.

[ix] اللجنة الوطنية لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي ، المرجع السابق، ص 22.

[x] اللجنة الوطنية لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي ، المرجع السابق، ص 24.