



Matidja

The Arabic Journal of Human

مجلة متيجة للدراسات الإنسانية

المجلة العربية في العلوم الإنسانية

EISSN : 2014 - 1597

ISSN : 2602-5639

مراحل تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي

مباركية تقي

جامعة عمارثليجي الأغواط / الجزائر

ritajbenti79@gmail.com

ملخص:

تتبع أهمية البحث من خلال تناوله لموضوع يتسم بالحدثة في أدبيات التعليم العالي ألا وهو موضوع تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، كما تبرز أهمية هذه الدراسة في تركيزه على موضوع مراحل تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، فمن واقع ازدياد طلب الأطراف ذات المصلحة بمؤسسة التعليم العالي الجزائرية على تجويد خدماتها التي تعد والتي إحدى الركائز الأساسية في تحقيق البناء السليم للمجتمع، لا يمكن أن تحقق أهدافها إلا إذا جرى انتاجها وتقديمها بمستوى متميز من الجودة، كان لابد لنا من التركيز على هذا القطاع الخدمي على اعتبار أنه يشكل شريحة عريضة وهامة من القطاع المجتمعي الجزائري، كما أننا نجد أهمية الموضوع جاءت

متزامنة مع جهود قيادات التعليم العالي على مستوى الدولة في وضع التشريعات والأجهزة والآليات المناسبة لتطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي .

بم لندبشيم نقشبخت: الجودة الشاملة، مراحل، مستوى متميز، ضمان الجودة.

Résumé:

L'importance de la recherche découle du thème de la modernité dans la littérature de l'enseignement supérieur, à savoir l'application du système d'assurance qualité dans les établissements d'enseignement supérieur, ainsi que des étapes de la mise en œuvre du système d'assurance qualité dans les établissements d'enseignement supérieur algériens. L'Institut algérien de l'enseignement supérieur souhaite améliorer ses services, l'un des principaux piliers de la bonne construction de la société: il ne peut atteindre ses objectifs que s'il est produit et présenté avec un niveau de qualité distinct. Nous avons dû nous concentrer sur ce secteur de services. C'est une partie importante du secteur associatif algérien et nous trouvons que l'importance de ce sujet coïncide avec les efforts des responsables de l'enseignement supérieur au niveau de l'État pour élaborer la législation, les mécanismes et les mécanismes appropriés pour mettre en œuvre le système d'assurance qualité de l'enseignement supérieur.

Mots clés: qualité totale, étapes, niveau exceptionnel, assurance qualité.

مقدمة:	مؤسسات التعليم العالي بدور أساسي في تعظيم القدرة
لا أحد يعارض حقيقة أننا نعيش في عصر أصبحت فيه	المعرفية للمجتمع بحثا واستخداما وتطبيقا من خلال
المعرفة دالة للثروة ومصدرا أساسيا للنمو ومحركا	ممارسة وظائفها من تدريس (نشر المعرفة)، وبحث؛ إلا
فاعلا لجميع الأنشطة الاقتصادية، فقد أضحت تطور	أن نجاح هذه المؤسسات، في إعداد علمي (إنتاج
وتنمية المجتمعات المعاصرة يتأثر أكثر فأكثر بدرجة	المعرفة)، وخدمة المجتمع (تطبيق المعرفة (الرأس المال
امتلاكها لمصادر المعرفة وقدرتها على إنتاجها بعدما	البشري المؤهل للإنتاج، وتطوير القدرات الإبداعية له،
تأكد عدم جدوى امتلاكها، ويعد الموارد المادية لوحدها	والرفع من مستوى تأهيله لتلبية مختلف حاجات
التعليم بصفة عامة والتعليم العالي بصفة خاصة من	المجتمع من التنمية المستدامة، في جميع المجالات
أهم ركائز اقتصاد ومجتمع المعرفة، حيث تسهم	الاجتماعية، البشرية، الاقتصادية والثقافية، يتطلب

تعد هذه المرحلة الخطوة الأولى والأساسية لنجاح تطبيق نظام ضمان الجودة، فعلى مستواها تحدد الخطوط العريضة والارشادية، المبادئ وما يستلزم توفيره للتطبيق الكفاء والفعال لنظام ضمان الجودة. أولاً - تشكيل سياسة الجودة: يطرح تطبيق نظام ضمان الجودة على مستوى السياسة ثلاثة أسئلة أساسية، هي

1. تحديد أهداف النظام (لماذا نطبق النظام؟): تعتبر عملية اتخاذ القرار في تحديد الهدف المناسب من تطبيق نظام ضمان الجودة جوهر عملية تسييره، وتتباين الأهداف من تطبيقه من رقابة الجودة، المساءلة وتحسين الجودة.
2. اختيار الآليات (ماهي الآلية المناسبة؟): بناء على ما تم تحديده من أهداف، يطرح الانشغال الثاني والمتمثل في تحديد الآليات المناسبة لتحقيق الأهداف المسطرة: من آلية التقييم، آلية الاعتماد * وآلية التدقيق.

3. نطاق وأبعاد النظام (ما هو الحجم؟): تطرح مسألة تحديد النطاق الذي يعنى بتطبيق نظام ضمان الجودة هي الأخرى نفسها بإلحاح في هذه المرحلة، فمن الضروري دراسة وتحديد النطاق الذي يعنى بتطبيق نظام ضمان الجودة سواء كانت مؤسسات تعليمية عامة، مؤسسات تعليمية خاصة، جميع المؤسسات

منها ضرورة الاهتمام بقضية ضمان جودة التعليم العالي، خاصة وأن النجاح في تطبيقها مفهوما وممارسة يشكل اللبنة الأساسية لتطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة والوصول نحو الاعتمادية العالمية.

وتتمحور الدراسة في الاجابة عن الاشكالية التالية:

ماهي أهم المراحل التي يمر بها نظام الجودة في التعليم العالي حتى يصبح نظاما جاهزا للتطبيق؟

والاجابة عن هذه الاشكالية تكون وفقا للمحاور التالية: المحور الأول: مرحلة تشكيل سياسة ضمان الجودة ومتطلبات تطبيقها.

المحور الثاني: مرحلة ضمان الجودة الداخلية والتقييم الذاتي.

المحور الثالث: ضمان الجودة الخارجية.

مراحل تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي يمر تطبيق نظام ضمان الجودة بثلاث مراحل أساسية ومكملة لبعضها البعض، هي:

F مرحلة تشكيل سياسة الجودة ومتطلباتها؛

F مرحلة ضمان الجودة الداخلية؛

F و مرحلة ضمان الجودة الخارجية.

"المحور الأول: مرحلة تشكيل سياسة ضمان الجودة ومتطلبات تطبيقها"

التعليمية أو بعضها، مؤسساتي أو برامجي، جميع البرامج، مؤسسة تعليمية أجنبية أو وطنية.

ثانيا - متطلبات تطبيق سياسة ضمان جودة التعليم العالي: لا يمكن أن يكون استخدام مدخل نظام ضمان الجودة في التعليم العالي فعالا إلا إذا توافرت له بعض المتطلبات، فعدم توفرها يجعل من الصعب تطبيق هذا النظام بنجاح. وسنحاول في هذا العنصر، عرض مختلف المتطلبات لتطبيق سياسة ضمان الجودة على مستوى نظام التعليم العالي ككل وعلى مستوى المؤسسة ومكوناتها الأكاديمية.

1. متطلبات ضمان جودة نظام التعليم العالي ككل: تشكل جودة نظام التعليم العالي ككل أحد الاهتمامات الرئيسية لحكومات الدول، ويتطلب تحقيق هذه الجودة جملة من المتطلبات منها ما يعنى بالتأطير، ومنها ما يعنى بالتسيير، ومنها ما يعنى بالرعاية.

2. متطلبات ضمان جودة المؤسسة ومكوناتها الأكاديمية: سنكتفي في هذا الإطار، بذكر ما نعتبره شروطا أساسية لا يمكن من دونها المضي قدما في أي عمليات تتعلق بهذا الأمر، وهي:

* ثقافة الجودة، بما تحمله من اهتمام بالمعايير ورغبة في تحقيقها إلى أعلى المستويات الممكنة؛

* ثقافة القرار المبني على المعرفة والابتعاد عن الآراء الشخصية؛

* ثقافة الانتاجية وقبول المساءلة؛

* دعم وتأييد الإدارة العليا لنظام ضمان الجودة، أي ضرورة فهم قادة مؤسسات التعليم العالي الأسباب وراء ضمان الجودة والعمل على الالتزام بها، كما يقتضى منهم قبول أن عملية ضمان الجودة مستهلكة للوقت، * ضرورة تدريب كل من الإطار الوظيفي والأكاديمي على النظام الجديد؛

* توافر البيئة التمكينية الملائمة، من تشريعات وأنظمة ترعى الاستقلالية وتنظم المساءلة.

وعلى ضوء ما سبق يمكن القول بأنه من دون توفر هذه المتطلبات على صعيد المؤسسة ككل، فإن أي مبادرات بشأن الجودة سواء أكانت على صعيد النظام أم على صعيد البرامج والأنشطة وغير ذلك من مكونات المؤسسة، ستبقى مبتورة ولا تؤدي إلى الهدف المنشودة. "المحور الثاني: مرحلة ضمان الجودة الداخلية والتقييم الذاتي"

بعد تحديد السياسة العامة لنظام ضمان الجودة على المستوى المركزي، يتعين على مسؤولي مؤسسات التعليم العالي العمل على ضمان الجودة داخل مؤسساتهم لتحقيق رضى أصحاب المصلحة الداخلية والخارجية معا، من خلال القيام بجملة من الممارسات المتمثلة في: إدارة الجودة؛ إعداد إطار مرجعي للجودة والتقييم الذاتي، وفيما يلي توضيح لهذه الممارسات.

أولاً. إدارة الجودة: (la de qualité)

Management: يجب أن يكون لكل مؤسسة أو برنامج استراتيجية، سياسة وإجراءات خاصة بإدارة الجودة وتكون رسمية ومعلن عنها، كما يجب العمل على نشر ثقافة الجودة وإدارتها كخطوة أساسية لتحقيق الأهداف المسطرة. ويتوقف ذلك، على ضرورة هيكلة وظيفة إدارة الجودة في مؤسسة التعليم العالي، والتي تعنى بمهام التخطيط، التنفيذ، الفحص والتصحيح، بهدف تحقيق التحسين المستمر في جودة خدمات مؤسسة التعليم العالي، ويطلق على هذا النوع من التحسين المستمر بعجلة "ديمنج".ⁱⁱ

ثانياً. إعداد مرجع للجودة (qualité Référentiel) : ويعرف على أنه: "جملة أهداف تعدها مؤسسة التعليم العالي تحسباً للتقييم الذاتي ليكون بمثابة دليل اندماج إدارة المؤسسة في مسار الجودة. ويكون وصف النتائج المنتظرة، وعرض الأجهزة المتوفرة، ثم العمليات المنجزة ومؤشرات القياس هي العناصر التي ستبرز في عملية التقييم الذاتي"ⁱⁱⁱ، ويعرف أيضاً على أنه: "وثيقة يحدد فيها مفهوم الجودة المعتمد في مؤسسة التعليم العالي وبشكل مفصل، وفي كثير من الأحيان ما ينظم في شكل ميادين خاصة بالأنشطة الرئيسية لمؤسسة التعليم العالي"^{iv}

كما يعرف مرجع الجودة على أنه: "مجموعة القيم أو الأهداف التي تتوخاها المؤسسة في إطار مهامها للاستجابة لمتطلبات المستعملين والعملاء وكذلك موظفيها، ويمكن أن يتفرع إلى مجموعة من المعايير والمقاييس مصحوبة بقواعد الترجمة"^v، واستناداً إلى هذا التعريف، يتكون مرجع الجودة من ميادين خاصة بالأنشطة الرئيسية لمؤسسة التعليم العالي، ويضم كل ميدان عدداً من المجالات، كما يتم تحديد لكل مجال معيار أو عدة معايير تكون مرفقة بقواعد تفسيرية يتبعها المقاييس وغيرها من المصطلحات الأساسية الواردة في مرجع الجودة والتي يستند عليها في الحكم على مدى تنفيذ المعيار، ومن ثم للحكم على جودة مجالات و ميادين أنشطة مؤسسة التعليم العالي أو البرامج التعليمية.

وفيما يلي عرض لمفهوم مختلف المصطلحات الواردة في مرجع الجودة:

1. المعيار (REFERENCE): تمثل المعايير المرتكز الرئيسي لعمليات التقييم وضمان الجودة، إذ يتم صياغة شروط تحقيق ضمان الجودة لمؤسسة التعليم العالي وبرامجها على شكل حد أدنى من المعايير الواجب تحقيقها والالتزام بها في تقديم الخدمات، ويتم تقييم مدى تحقيق المؤسسة لهذه المعايير من خلال عمليات التقييم الذاتي والخارجي.^{vi}

2. المقاييس (CRITERES): عرفت في قاموس الشبكة العالمية لهيئات ضمان الجودة في التعليم العالي (INQAAHE)، على أنها: "العناصر التي يستند عليها في إصدار الحكم." ^{vii} ويقصد بذلك، أن المقاييس هي عبارة عن خصائص ومواصفات تستخدم لتحديد درجة توافق مؤسسة التعليم العالي مع المعايير، وبناء على ذلك نستنتج بأن ه يوجد اختلاف بين المقاييس والمعايير، فالأولى تشير إلى الخصائص أو العناصر، في حين أن الثانية تحدد المستوى.

3. الإحصاءات: (Statistiques) : تسمى البيانات الكمية التي تتحصل عليها هيئات ضمان الجودة والمتعلقة بمؤسسة التعليم العالي أو البرنامج محل التقييم بالإحصائيات، وقد تكون هذه البيانات أولية أو ثانوية، وعندما يتم تحليلها واستخدامها للدلالة على بعض الأمور، فإنها تصبح عبارة عن تنويه، بأن مؤشرات، وينبغي التنويه أن الإحصائيات تعتبر غير كافية لإصدار الحكم لذا لا بد من تحليلها في إطار معيار معين، وهذا ما يحولها إلى مؤشرات.

4. مؤشرات الأداء (performance de Indicateurs) : تعرف على أنها: "البيانات التي يمكن قياسها إيجابيا ويعتمد عليها كمقياس للجودة (على سبيل المثال نسبة أعضاء هيئة التدريس الذين يحملون شهادة الدكتوراه

يمكن الاستناد إليها كمؤشر لجودة أعضاء هيئة التدريس)" ^{viii}. وتستخدم مؤشرات الأداء لتقييم كفاءة وفعالية مؤسسة التعليم العالي أو البرنامج، ويستعان بها في الرقابة، الدعم، اتخاذ القرار، المقارنة، التقييم والتحسين، كما تساعد على تحديد المشاكل.

5. المعالم المعايير القياسية المرجعية (Benchmarks) : عرفت على أنها: "العلامة المرجعية التي تقوم على أساسها عملية المقارنة، أيضا هي "تلك العملية التي تقوم على تحديد وتحليل والإقتداء بممارسات المنظمات ذات الأداء الأفضل في العالم، بهدف تحسين الأداء الخاص بالمنظمة" ^{ix}، كما عرفت الجمعية الأمريكية للجودة على أنها: "إجراء للتحسين تتمكن من خلالها المؤسسة من قياس أدائها مقارنة بأفضل أداء للمنظمات التي تنشط في نفس مجال نشاطها، وتمكنها من معرفة وتحديد كيف تمكنت هذه المنظمات من تحقيق هذا المستوى من الأداء، واستخدام هذه المعلومة لتحسين أدائها الخاص" ^x.

وفي هذا السياق، نذكر أيضا المعايير السبعة لضمان الجودة الداخلية التي وردت في تقرير *المؤسسة الأوروبية لضمان الجودة في التعليم العالي (ENQA)، سنة 2005 والخاص بوضع معايير وخطوط إرشادية

6. نظم المعلومات: يجب أن تضمن المؤسسة أن جمع وتحليل واستخدام المعلومات وثيقة الصلة من أجل إدارة فعالة لبرامجها الدراسية والأنشطة الأخرى.

7. المعلومات العامة: يجب أن تصدر المؤسسة وتحديث بانتظام معلومات هادفة وغير متحيزة، كمية وكيفية، عن برامجها وشهاداتها المقدمة.

ومن الشروط الواجب توافرها من أجل التطبيق السليم لمراجع الجودة، نذكر:^{xi}

* وضع معايير جودة متفق عليها وتتماشى مع المعايير الدولية؛

* الإعلام عن المعايير للجميع وتدريب المعنيين عليها؛

* توافر الرغبة الصادقة في كل الأطراف ابتداء من الطالب، وانتهاء بالمؤسسة للعمل من أجل تطبيق معايير تمثل استراتيجية دائمة وليست مرحلية؛

* تعاون الجهات المعنية في عملية ضبط معايير الجودة وفق أسس ثابتة وواضحة يتم تطبيقها على الجميع؛

* العمل على التطبيق العملي للمعايير؛

* مراجعة المعايير من فترة إلى أخرى، حسب متغيرات العمل، وما يجد من ظروف مستحدثة، فالمعايير ينبغي أن تتسم بالمرونة الكافية.

و يتم تغيير المعايير أو تعديلها وفق رؤى واعية وناقدة وفاحصة بالمشاهدة والخبرات العالمية والإقليمية.

لضمان الجودة في التعليم العالي الأوروبي ، وتتمثل هذه المعايير في:

1. سياسات واجراءات ضمان الجودة: يجب أن يكون لدى المؤسسات سياسات واجراءات مرتبطة بها لضمان جودة ومعايير برامجها وشهاداتها، ويجب أن تتعهد وتلتزم صراحة بتطوير ثقافة وضمان الجودة في أعمالها.
2. الموافقة، المراقبة والمراجعة الدورية للبرامج والشهادات: يجب أن تمتلك المؤسسة آليات رسمية للموافقة والمراقبة والمراجعة الدورية للبرامج والشهادات.
3. تقييم الطلبة : يجب أن يستخدم الطلاب معايير ولوائح واجراءات منشورة ومطبقة باتساق.
4. ضمان الجودة في تدريس أعضاء هيئة التدريس: يجب أن تمتلك المؤسسة طرقا تشبع رغباتها، وهذا يتطلب أن يكون أعضاء هيئة التدريس المتضمنين في تدريس الطلاب مؤهلين ولديهم كفاءات لعمل ذلك، وهذا يجب أن يكون متاحا للقائمين بالمراجعة الخارجية، مع عمل تعليقات في تقاريرهم.
5. مصادر التعلم ودعم الطلاب: يجب أن تضمن المؤسسة أن المصادر المتاحة لدعم تعلم الطالب ملائمة لكل البرامج المقدمة.

- التقييم الذاتي يقوم على مشاركة الأطراف ذات المصلحة الداخلية للمؤسسة (أساتذة، العمال التقنيين الإداريين، الطلبة)؛

- نتج عن اجراء التقييم الذاتي تقرير يقدم للتقييم من قبل هيئة خارجية ؛

- والتقييم الذاتي يتم بصفة دورية .

ويمكن تعريف التقييم الذاتي على أن :هـ اجراء داخلي تقوم به المؤسسة بشكل دوري ومنتظم ووفق منهجية محددة ، لقياس وتقييم مستوى جودة أنشطتها ووظائفها مقارنة بما ورد في إطار مرجع جودتها ، وعرض مختلف النتائج في تقرير.

و تعود الحاجة الملحة لاستخدام اجراء التقييم الذاتي بشكل دوري ومستمر في مؤسسة التعليم العالي إلى جملة من الأسباب، نذكر منها :xiv

- التوسع والتنوع الهائل الذي شهدته نظم التعليم العالي ومؤسساته؛

- إدراك مسؤولي التعليم العالي بأهمية التقييم في المساءلة والمحاسبة والمراقبة لمدخلات وعمليات وأنشطة ومخرجات التعليم العالي وتحسين مستوى أدائها؛

- الحاجة إلى معرفة المستويات والمؤهلات العلمية للجامعات والاعتراف بالشهادات؛

ثالثا. التقييم الذاتي : ويعتبر عنصر أساسي في ضمان الجودة الداخلية او كنقطة انطلاق ضمان الجودة الخارجية، وقد أعطيت له جملة من التعاريف، نذكر منها:

F يعرف التقييم الذاتي على أنه: اجراء دوري ومستمر يمارس من قبل موظفي مؤسسة التعليم العالي لقياس نتائج مختلف أنشطة مؤسسة التعليم العالي وينتهي بتقديم تقرير تستند عليه هيئات ضمان الجودة الخارجية في عملية اعتماد مؤسسة التعليم العالي".^{xii}

F ويعرف أيضا على أنه: "اجراء داخلي في المؤسسة يستخدم خلال فترات منتظمة لتحليل مستوى الجودة. وهذا الإجراء يسمح خصوصا بفحص وضع المؤسسة مقارنة بما ورد في إطار مرجع جودتها".^{xiii}

وبناء على هذه التعاريف، يمكن أن نستخلص مايلي:

- التقييم الذاتي هو اجراء داخلي تقوم به مؤسسة التعليم العالي؛

- التقييم الذاتي يكشف نقاط القوة والضعف في

أنشطة المؤسسة، وينتج المحاور التي ينبغي تحسينها؛

- التقييم الذاتي يستند إلى إطار مرجعي للجودة؛

- وانتشار أنواع غير تقليدية في برامج التعليم العالي منها الجامعات الالكترونية والمفتوحة الأمر الذي تطلب ضبط الجودة وتسهيل عملية الاعتراف واعتماد الجامعات.

كما يقوم اجراء التقييم الذاتي على جملة من الافتراضات الأساسية، نذكر منها:^{xv}

F تقع مسؤولية إجراء التقييم الذاتي على الجامعة نفسها أو البرنامج نفسه؛

F من مصلحة المؤسسة التعليمية أن تجري تقييما ذاتيا وموضوعيا وعلميا لبرامجها أو برنامجها طبقا لإطار معايير التقييم التي ترتكز عليها هيئة ضمان الجودة؛

F يراعى عند إعداد تقرير التقييم الذاتي الابتعاد عن السرد الإنشائي والالتزام بالخطوط العريضة التي يوفرها هذا البحث وضمن المساحات المتاحة لذلك، والاعتماد بشكل رئيسي على أسلوب التحليل واستخلاص النتائج المبنية على الحقائق مع توفير الأدلة والأمثلة الداعمة؛

F ينبغي مراعاة الدقة والموضوعية والشفافية عند إعداد التقرير، فالمعلومات غير الصحيحة ستعكس سلبا على نتيجة التقييم؛

F ويجب أن يؤدي تقرير التقييم الذاتي إلى تحديد استراتيجيات لتطوير مكان القوة ومعالجة مواطن الضعف والمشكلات.

أما عن أهداف اجراء التقييم الذاتي، فهو يهدف عموما إلى قياس الانحراف بين الوضع الحالي والوضع المستهدف، ويعد تفسير هذا الانحراف جوهر عملية التقييم، ويمكن تقسيم أهداف اجراء التقييم الذاتي إلى^{xvi}: أهداف عامة، أهداف مباشرة وأهداف غير مباشرة.

1. أهداف عامة: وتتعلق بمراجعة الأداء العام للجامعة وكلياتها؛ الإشارة إلى أوجه الضعف في هذا الأداء تمهيدا لتحديد التوجهات المستقبلية لتحسينه وتطويره ؛ ووضع استراتيجيات مرحلية لضمان الجودة والوصول إلى معاييرها المعتمدة.

2. أهداف مباشرة: وتتعلق بتوضيح رسالة الجامعة ومهامها وأهدافها لكافة العاملين فيها من أجل الالتزام بها؛ ترجمة أهداف الجامعة وكلياتها إلى معايير ومؤشرات الأداء ونتائج متوقعة ممكنة وواضحة؛ تحليل مكونات الجامعة وبرامجها وعملياتها ونشاطاتها استنادا إلى المعايير الموضوعية، تحديد نقاط القوة وطرق تعزيزها ونقاط الضعف وطرق معالجتها؛ تقويم مستوى أداء وفاعلية البرامج الأكاديمية مقارنة بالأهداف المعلنة لكل برنامج وكفاءته في تحقيق رسالة

ب/ مرحلة الانجاز: ويتم خلالها ، تحديد خطط العمل المتكونة اساسا من زيارات واجتماعات دورية وبرنامج النشاطات، وتشخيص مصادر الاعلام وجمع المعلومات وتحليلها ليتم في الأخير إعداد تقرير التقييم الذاتي.

ج/ مرحلة إعداد تقرير التقييم الذاتي: وهو عبارة عن وثيقة وصف وتحليل في آن واحد، لأنه يعطي نظرة شاملة ونقدية للميادين المدروسة من خلال تحديد نقاط قوتها ونقاط ضعفها، ويسلم هذا التقرير تقييمها للمسؤول الأول للمؤسسة التي تم الذي يقبله أو يطلب تعديلات.

رابعاً: مرحلة التحسين: ويتم خلالها التكفل بمحاور التحسين المتصدرة خلال مرحلة التقييم الذاتي.

"المحور الثالث: ضمان الجودة الخارجية"

يعد نظام ضمان الجودة الخارجية الحلقة المكملية التي تضيف المصدقية على اجراء التقييم أن الذاتي التي تقوم به مؤسسة التعليم العالي، ومعنى ذلك أن ضمان الجودة ليس فقط عملية تحسين داخلية ولكنها ترتبط أيضاً بالمساءلة من قبل المجتمع ويستند اجراء ضمان الجودة الخارجية على دراسة تقرير التقييم الذاتي من طرف هيئة ضمان الجودة، وذلك من منطلق موقعهم الخارجي ونظرتهم الأكثر شمولية وخبراتهم وتجاربهم السابقة مع البرامج المماثلة.

الجامعة: تقديم التوصيات من أجل التطوير وتحسين الأداء: تحديد الأنشطة والأعمال المؤدية إلى تحقيق التوصيات.

3. أهداف غير مباشرة: وتتمثل في تكوين خبرة في التقييم من خلال التعلم الذاتي عبر الممارسة؛ وتكوين منهجية وآلية عمل لتقويم الأداء بصورة دائمة.

ويشمل اجراء التقييم الذاتي المراحل التالية: ^{xvii}

1. مرحلة تمهيد التقييم الذاتي: وتقوم على ارساء ثقافة حقيقية للتقييم من خلال توفير عناصر أساسية تؤثر مباشرة على اجراء المراحل الموالية، ومن بين هذه العناصر نذكر: نظام الاعلام الآلي، الوثائق الرسمية الضرورية، الوثائق المرجعية المستعملة وتحسيس الأطراف المشاركة (أساتذة، طلبة، عمال، الدعم والاسناد)؛

2. مرحلة التقييم الذاتي: وتتكون من ثلاث مراحل جزئية، تتمثل في:

أ/ مرحلة التحضير: وتشمل تكوين لجنة تقييم ذاتي. وهناك على الأقل رؤيتان فيما يخص اشراك مسؤولي المؤسسة في هذه اللجنة، فعلى غرار أن ادماجهم سيوفر الدعم والحصول على المعلومة بكل سهولة، ويضفي مصداقية أكثر على اللجنة في نظر الجهات المعنية الأخرى.

1. ميز (Harvey) بين أربع وظائف رئيسية لنظام ضمان الجودة الخارجية، هي:

* المساءلة، بهدف تزويد أصحاب المصلحة بالمعلومات المفيدة حول احترام مؤسسة التعليم العالي للمعايير المعتمدة من أجل اتخاذ القرارات المناسبة خاصة في مجال التمويل؛

* الرقابة، تسمح بضمان تكامل قطاع التعليم العالي وشرعيته؛

* المماثلة، لضمان مساهمة مؤسسات التعليم العالي للإجراءات، الممارسات والسياسات المتفق عليها من طرف أصحاب المصلحة؛

* التحسين، ويهدف إلى تشجيع التكيف والتغيير.

2. يرى كل من (Martin. M) و (Stella. A) أن وظائف نظام ضمان الجودة الخارجية تشمل:^{xx}

* اجراء تقييمات لمنح الترخيص بفتح مؤسسات التعليم العالي أو البرامج ؛

* الرقابة على الوظائف بعد منح الترخيص؛

* الاعتماد (تبعا لمستويات التقدم) في تحقيق الجودة؛

* الاعتراف المهني بالخريجين؛

* اعلام المجتمع باعتراف واعتماد مؤسسات التعليم العالي أو البرامج.

رابعا - هيكل ضمان الجودة الخارجية: يمكن أن تؤدي

وظائف ضمان الجودة الخارجية من قبل أطراف

أولا - افتراضاته: يقوم اجراء نظام ضمان الجودة الخارجية على جملة من الافتراضات الأساسية، نذكر منها^{xviii}:

1. تقع مسؤولية الإعداد لإجراء التقييم الخارجي على هيئة ضمان الجودة؛

2. إن تقييم مؤسسة التعليم العالي/ البرنامج الذاتي يعد مدخل أساسي في عملية التقييم الخارجي؛

3. ويشكل تعاون الجامعة/ البرنامج مع لجنة التقييم الخارجي عنصرا أساسيا لاستكمال ونجاح العملية التقييمية الشاملة.

ثانيا - أهدافه: يسعى تطبيق نظام ضمان الجودة الخارجية إلى تحقيق جملة من الأهداف، نذكر منها:^{xix}

1. التحقق من النقاط الواردة في تقرير التقييم الذاتي؛

2. التعرف على جوانب القوة والضعف؛

3. واكتساب ثقة جمهور المستفيدين داخل الوطن وخارجه بجودة أداء مؤسسة التعليم العالي وبرامجها مما يساعد على التعريف بها إقليميا وعالميا.

ثالثا - وظائف نظام ضمان جودة التعليم العالي: بتعدد وتنوع احتياجات أصحاب المصلحة في مؤسسة التعليم

العالي تعددت وظائف نظام ضمان الجودة الخارجية هي الأخرى لتلبية هذه الاحتياجات، وتتمثل مختلف

وظائف نظام ضمان الجودة الخارجية، حسب ما ذكر من قبل بعض المؤلفين في:

أساسيا في محاكاة الدرجات العلمية التي تمنحها مؤسسات التعليم العالي الوطنية مع الدرجات التي تمنحها مؤسسات التعليم العالي العالمية والاعتراف بها، هذا بالإضافة إلى تسهيل انتقال الطلبة والأساتذة عبر الدول وقبول الخريجين في برامج الدراسات العليا لمؤسسات التعليم العالي الأجنبية وانخراطهم في سوق العمل الأجنبي.

3. التدقيق: يمثل التدقيق كذلك أحد أهم آليات ضمان الجودة الخارجية وهو يجرى بواسطة مدققين نظراء خارجيين، ويختلف عن آليتي التقييم والاعتماد في تركيزه على نظام ضمان الجودة الداخلية، فهو يسلط الضوء على رسميات ضمان الجودة مثل نصوص السياسات، القواعد، الاجراءات، الارشادات ومسودات الاجتماعات، كما أنه لا يركز على المعايير وإنما يقيس مدى قدرة النظام على المتابعة/الرقابة الداخلية لمؤسسة التعليم العالي لإبراز نقاط القوة والضعف فيه.

الخاتمة:

ان تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي يعد ضرورة حتمية وملحة في ظل الاتجاهات الحالية للتعليم العالي، فبالنظر لمدى أهميته أجريت العديد من الدراسات والبحوث في مختلف دول العالم حول تحديد سياسة وسيرورة تطبيق هذا المدخل، وقد

حكومية أو غير حكومية أو من الجهتين معا، وعموما نميز بين أربعة أشكال رسمية (قانونية) لهيئات ضمان الجودة، هي: ^{xxi}

* هيئة حكومية (أو مدمجة ضمن إدارة الدولة كوزارة التعليم العالي مثلا)؛

* هيئة شبه حكومية أو هيئة عامة مستقلة؛

* هيئة عاملة داخل مؤسسة التعليم العالي؛

* وهيئة تابعة لمجموعات خاصة.

خامسا - آليات نظام ضمان الجودة: تتنوع ممارسات ضمان الجودة، فمنها ما يتعلق بضمان الجودة الداخلية ومنها ما يتعلق بضمان الجودة الخارجية، إلا أن جميعها يرتكز في المقام الأول على الأنشطة الداخلية (التقييم الذاتي)، وفيما يلي عرض لأهم آليات ضمان الجودة الخارجية، والمتمثلة في: ^{xxii}

التقييم، الاعتماد والتدقيق التي تستخدم كآليات لفحص جودة أنشطة وخدمات مؤسسة التعليم العالي أو مكوناتها الأكاديمية المختلفة.

1. التقييم: يعد التقييم أحد آليات ضمان الجودة الخارجية، ويمكن أن يشمل جميع نشاطات المؤسسة كما يمكن أن يقتصر على برامج التكوين أو البحث.

2. الاعتماد: يعد الاعتماد أحد آليات ضمان الجودة الخارجية الأكثر استخداما، وقد تم ادخاله حديثا ضمن مختلف أنظمة التعليم العالي. وهو يلعب دورا

أوضحت هذه الدراسات أن تطبيق نظام ضمان الجودة بكفاءة وفعالية في مؤسسة التعليم العالي، يتطلب تسطير الخطوط العريضة له من تحديد الهدف المناسب، الآلية المناسبة والنطاق المناسب؛ ثم العمل على ضمان الجودة الداخلية من خلال الاهتمام بتحقيق الجودة الشاملة والتحسين المستمر القائم على إجراءات التقييم الذاتي ، وفي الأخير يتم تبني إجراءات ضمان الجودة الخارجية التي تتيح لها مقارنة سياستها وبرامجها وأدائها بما هو متعارف عليه لدى أصحاب الاختصاص، وهو ما يحسن من جودة التعليم العالي في المؤسسة ويؤدي بالنهاية إلى الشهادة بجودة هذا التعليم والاعتراف بذلك على الصعيد العالمي، غير أن النجاح في تطبيق هذا المدخل يعتمد بشكل أساسي على إدارة مختلف التغييرات المصاحبة لعملية تطبيقه خاصة ما يتعلق بجانب المقاومة.

وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج و التوصيات، نستعرضها فيما يلي:

أولا - النتائج: من أهم النتائج التي انتهى إليها البحث، ما يلي:

1- وجود جملة من المعوقات التي تحد من تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ذات أهمية متفاوتة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة، فقد شكل الجانب السلوكي والخاص بمقاومة

تطبيق نظام ضمان الجودة أكثر العوامل إعاقة، يليه جانب القيادة على مستوى الوزارة الوصية فالجانب الإداري والتنظيمي على مستوى المؤسسة ؛

2- وجود مجموعة من عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ذات أهمية متفاوتة.

ثانيا - التوصيات: بناء على النتائج المتوصل إليها، يمكن تقديم أهم الاقتراحات:

1- التحسيس المكثف بمشروع تطبيق نظام ضمان الجودة مع إبراز ضرورته لكل الأطراف ذات المصلحة؛

2- نشر ثقافة ضمان الجودة على مستوى المؤسسة وبصورة مستمرة كإصدار مجلة دورية تعنى بضمان جودة التعليم العالي وفتح تخصصات في هذا المجال؛

3- ضرورة رسم وإعداد سياسة تطبيق نظام ضمان الجودة وتوثيقها لتسهيل مهام مسؤولي ضمان الجودة؛

4- ضرورة هيكلة خلية ضمان الجودة على مستوى المؤسسة وتوفير الوسائل اللازمة لها؛

5- ضرورة تشكيل خلايا تدعم عملية تطبيق نظام ضمان على مستوى المؤسسة، نذكر منها: تشكيل خلية تعنى بالربط بين مؤسسة التعليم العالي والمنظمات لزيادة المشاريع التعاونية بينهما وتنظيم تكوينات مستمرة وشارك مؤسسة التعليم العالي في التنمية الجهوية.

viii - ثابت عبد الرحمان إدريس، لقبت ي جرت بم نرنبت
بمى حشلات: نقبولن وشبلاآت يى ق بجلش بمكلا،
الإسكندرية: الدار الجامعية، 2006. ص. 202.

xv - سوسن شاكر مجيد ومحمد عواد
الزيادات، بمى حشلات يى غثفرب لإقيلآلا، عمان
دار: صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى،
2008، ص. 174.

xvi - شيراز محمد طرابلسية، يىست ي جرت بم نرنبت
بمى حشلات يىست يى غثفرب لإقيلآلا، عمان :
مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الطبعة
الأولى، 2011. ص. 76/77.

xvii - كمال بداري، فارس بوبكور، عبد الكريم حرز
الله، مرجع سبق ذكره، ص. 110/98.

xviii - سوسن شاكر مجيد ومحمد عواد الزيادات بمى حشلات
يى غثفرب لإقيلآلا، مرجع سبق ذكره، ص. 175.

xix - شيراز محمد طرابلسية، يىست يى غثفرب لإقيلآلا، ص.
78.

xx - Jean- Jacques DAUDIN et Charles
TAPIERO, Les Outils et le Contrôle de la
Qualité, Paris: economica, 1996., op.cit, p.
34.

xxi - IIEP-UNESCO, "Assurance Qualité
Externe : Options Pour Les Gestionnaires
de L'enseignement Supérieur", Créer et
organiser une structure d'assurance qualité,
Module 4, paris, 2011, P. 9/15.

ix - Youcef BERKANE et Baghdad
BENSTAALI, "Evaluation De La Qualité
Des Enseignements Dans Les
Etablissements Universitaires", Support
De Cours De La Session 4 De La Formation
Des RAQ, CIAQES, MESRS, Algérie, p.7

x - Jean BRILMAN, Les Meilleures
Pratiques de Management, Paris: éditions
d'organisation, 2003, P. 288.

xi - أشرف محمود أحمد ومحمد جاد حسين، ظننه
ي جرت يى غثفرب لإقيلآلا، دار علا الكتب، الطبعة الأولى،
2010. ص. 51/52.

xii - A. HERZALLAH, " Autoévaluation" ,
op.cit, p.2.

xiii - CIEP: Projet Aqi-Umed, Note N° 4 :

Pistes méthodologiques pour la mise en
œuvre de l'autoévaluation, Janvier, 2012.

Au site web:

http://www.aqiumed.org/IMG/pdf/note_no4_pistes_methodologiques_pour_la_mise_en_oeuvre_de_l_autoevaluation.pdf

xiv - عبد الرحمان ابراهيم مصطفى، "الآت بمكلا
بمى حشلات يى غثفرب لإقيلآلا، دار علا الكتب، الطبعة الأولى،
2010. ص. 51/52.

^{xxii} - IIEP-UNESCO, " Assurance Qualité

Externe : Options Pour Les Gestionnaires de L'enseignement Supérieur " , modules de 1, Faire des choix fondamentaux pour l'assurance qualité externe, op.cit, p. 22/27.