



Matidja

The Arabic Journal of Human

مجلة متيجة للدراسات الإنسانية

المجلة العربية في العلوم الإنسانية

EISSN : 2014 - 1597

ISSN : 2602-5639

النصوص القانونية والتنظيمية لجودة التعليم العالي بالجزائر.

د. أحمد شاطرباش

جامعة الجزائر

د. نسيم جرود

جامعة البليلة 2

ملخص:

أدى توسع التعليم العالي وانتشاره وزيادة الطلب عليه إلى ارتفاع الأصوات المنادية بضرورة إصلاحية وخطة تستجيب لحاجة التطور والتغير الذي عرفته المجتمعات خاصة بعد ظهور مجتمع المعلومات وتطور تكنولوجيا الإعلام والتقدم التقني المتسارع في شتى مجالات الحياة، والمنظومة الجامعية في الجزائر عرفت نموا مطردا لا سيما من حيث الكم وذلك بزيادة المؤسسات الجامعية وعدد الطلاب المسجلين وكذا عدد الأساتذة وزيادة الإنفاق المالي على هذا القطاع. ما عزز ضرورة إصلاحية من خلال فكرة الجودة لتطوير مخرجاته وعملياته. تسعى هذه الورقة البحثية إلى الوقوف على المعايير التي اتخذتها الجامعة الجزائرية لضمان جودتها والتي عملت على إرسائها اللجنة الوطنية لتطوير ضمان جودة التعليم العالي بالجزائر.

كلمات مفتاحية: الجودة، المعايير، ضبط الجودة، التعليم العالي، الجامعة الجزائرية.

Abstract :

As the level of awareness of the importance of learning rises, the continuing expansion and the increasing demand for higher education have led to a rise in voices calling for the necessity of a reform approach and a plan which respond to the needs of progress as well as the change experienced by private communities after the advent of the information society and the development of information and communication technology and even the rapid technical advancement in all aspects of life. The Algerian university system in particular has witnessed steady growth in terms of quantity. This has been associated on the sector with an increase of university institutions, number of registered students and professors, and financial expenditure, thus reinforcing the need to reform the system through the notion of quality in order to develop its outputs and processes. The present paper, therefore, seeks to address the standards adopted by the Algerian University to ensure its quality, which was established by the CIAQES (National Commission for the Implementation of Quality Assurance in Higher Education in Algeria).

Keywords: quality, standards, quality control, high education, Algerian university.

مقدمة:

استدعى الوصول إلى مواصفات وشروط يتم بمقتضاها الحصول على شهادة الجودة.

ويعود أصل الاهتمام بضبط الجودة في المؤسسات التعليمية من النظر إلى التعلم على أنه سلعة كغيره من السلع، لا بد له أن يتنافس وأن يسعى لإرضاء المستهلك لهذه السلعة من طلاب ومجتمع ودولة، فالطلاب يسعون للحصول على أفضل المؤهلات والأولياء يتطلعون إلى تكوين أفضل لأبنائهم والدولة تصبو إلى مخرجات متميزة تمكنها من تحقيق أهداف خططها التنموية.

إن للمؤسسات الجامعية وجودتها أهمية كبيرة لأنها تؤثر في المجتمع بكامله، كما أن رضا المجتمع وتوقعاته من المؤسسات الجامعية تتوقف على مستوى جودة العاملين فيها وبرامجها وطلبها، لهذا وانطلاقاً من هذه الأهمية يتم إدخال ترتيبات وطنية جديدة لتقويم الجودة في أنظمة التعليم العالي في أنحاء مختلفة من العالم، وتمثل هذه الترتيبات جزء من التغيرات الجذرية التي تتعلق بداخل

إن استخدام المعايير الضابطة لأي جهد يبذل للحكم على فاعليته وتحقيقه لأهدافه المرسومة له أصبح أمر مهما ليس فقط في مجال الصناعة أو الأعمال بل تعدى ذلك إلى استخدام معايير ضبط الجودة في مجالات التربية والتعليم وعملياتها المختلفة، ومن هنا جاءت فكرة وضع معايير للجودة لتسهيل عملية المتابعة والتحقيق من سلامة ومطابقة المنتجات لما هو مطلوب أن تكون عليه. ويعتبر إدوارد ديمينغ Edward DEMING رائد فكرة الجودة حيث طور أربعة عشر نقطة توضح ما يلزم لإيجاد وتطوير ثقافة الجودة وتسمى هذه النقاط جوهر الجودة في التعليم.

ولقد تركت التغيرات الكثيرة الحاصلة في النظم الاقتصادية والاجتماعية والثقافية بصماتها على كثير من الأنظمة التعليمية وجعلت الارتقاء بالتعليم مطلباً ملحا

الإدارة الجامعية وهيئة التعليم بالجودة، واهتمام القيادة بها وتقديم البرامج التدريبية لرفع الكفاءة واستخدام الأدوات والأساليب الإحصائية في التحليل، وطرق فعالة في التقييم". (عايدة فؤاد عباس، 2002، ص 76).

وفي إطار المشروع البريطاني للجودة في التعليم العالي ظهرت عدة خصائص للجودة الشاملة في التعليم منها:

- أن الجودة تساوي المقاييس المرتفعة مهما اختلفت الفروق بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والإداريين في التعليم.
- أن الجودة تركز على الأداء بصورة صحيحة من خلال تنمية القدرات الفكرية ذات المستوى الأعلى وتنمية التفكير الابتكاري والتفكير الناقد لدى الطلاب.
- إن الجودة تعني التوافق من الغرض الذي تسعى إلى تحقيقه المؤسسة التعليمية.
- إن الجودة تشير إلى عملة تحويلية ترتقي بقدرات الطالب الفكرية إلى مرتبة أعلى، وتنظر إلى الأستاذ على أنه مستهل للعملية التعليمية، وإلى الطالب على أنه مشارك فعال في التعليم. (محمد الخطيب، 2007، ص 8).

وتعرف إدارة الجودة في الجامعات بأنها " توجيه جميع العاملين والنظم والبيانات والمناهج من أجل خلق ظروف مواتية للإبداع والابتكار لضمان تلبية المتطلبات التي تهيء للمتخرج بلوغ المستوى المرجو من التميز وللمستفيد الانتفاع والرضا. (سهيلة محسن، كاظم الفتلاوي، 2008، ص 23).

إن جودة التعليم تعني قدرة التعليم على تحقيق التعلم الرصين والذي يؤدي إلى إكساب المتعلم مقومات التفكير الصحيح وأصول المواطنة الصالحة، والتعايش مع الآخرين بسلام والتعامل بذكاء مع القضايا العامة والخاصة على السواء ومواصلة الدراسة بتفوق وتمكّن في

مؤسسات التعليم العالي، وفي علاقة تلك المؤسسات بمكوناتها ووجهة نظرهم فيها، أو ما يعرف بالتقييم الداخلي، قبل خضوعها للتقييم الخارجي من طرف الهيئات والمؤسسات المختصة.

وفي هذا الإطار تسعى الجزائر إلى تطبيق الجودة التي نستدل عليها من خلال جملة التشريعات والتنظيمات القانونية بالإضافة إلى الخطابات التي تقرر ضرورة الجودة. الأمر الذي يتطلب إصلاحات ضرورية على هيكلته وبنيتها من خلال التحسين المستمر للمناهج والمقاييس الدراسية ما يساعد على تحقيق ضمان جودة التكوين الذي يتوافق واحتياجات سوق العمل في التخصصات الملائمة، ما جعل اللجنة الوطنية لتطوير ضمان جودة التعليم العالي بالجزائر تعمل على إعداد نظام المعايير يكون له بعد وطني. سنحاول من خلال هذه الورقة البحثية التعرف على هذه المعايير، طبعاً بعد الوقوف على عدة نقاط هامة تعد الأرضية التي تؤسس للموضوع.

أ- مفهوم إدارة الجودة في التعليم العالي:

يعتبر مفهوم إدارة الجودة التعليمية من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تستخدم الآن بقوة في إدارة وتسيير شؤون المؤسسات التعليمية وذلك لوجود درجة عالية من الانسجام بين الجودة والحركات التربوية المعاصرة وخاصة فيما يتعلق بالفعالية والتحسين، وأيضاً لأن النموذج الإداري القائم على الجودة يعمل على تهيئة درجة عالية من الروح المعنوية لدى العاملين في المجال التعليمي شعوراً برسالتهم التربوية، وبما يوضح مستوى كفاءة النظام التعليمي في تحقيق أهدافه.

وفي هذا الصدد تعرف عايدة عباس إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي بأنها "أن تكون الإدارة الجامعية مسؤولة عن الالتزام بطريقة عمل من أجل تطوير شامل ومستمر يقوم على جهد جماعي بروح الفريق، ويتضمن ذلك كافة مجالات النشاط على مستوى الجامعة أو الكلية أو القسم العلمي، وتوجه هذه الطريقة نحو الطالب للتحسين المستمر، ويعني ذلك التزام

جميع مراحل التعليم؛ ويضيف البعض بأن الجودة ما يجعل التعليم متعة ، حيث أن المؤسسة الجامعية المتميزة هي التي تجعل طلابها متفوقين لعملية التعلم، مشاركون بشكل إيجابي نشط، محققين من خلاله اكتشافاتهم وإبداعاتهم، من منطلق أن مؤسسات التعليم العالي في جميع دول العالم تتولى مسؤولية إعداد الإطارات اللازمة لسوق الشغل في جميع المجالات المهنية لأن المخرجات الجيدة لمؤسسات التعليم العالي ستكون بالضرورة مدخلات جيدة في نظم المؤسسات الخدمية والإنتاجية الأخرى، لهذا فإن تبنى مؤسسات التعليم العالي لإدارة الجودة الشاملة سيؤدي بصورة مباشرة إلى نجاح برامج الجودة في المؤسسات الإنتاجية.

وانطلاقا مما سبق فإن الجودة الشاملة في المؤسسة التعليمية تضم مجموعة من المضامين أهمها: - الخوض على استمرار التحسين والتطوير لتحسين الجودة. - أن التركيز على تحسين المنتج هو المخرج النهائي لأي نظام. - أن الجودة الشاملة تعد فلسفة وإستراتيجية طويلة الأمد تحتاج إلى مجهود كبير ومدة للتحكم على مدى نجاحها في تحقيق الأهداف. - تحتاج الجودة الشاملة إلى توفر قيادات فعالة قادرة على الابتكار والتطبيق بثقة ودون تردد. - تحتاج إلى تدريب مستمر لحل المشكلات بأسلوب علمي. - تحتاج إلى توفير هيكلية ومناهج ملائمة لعملية التطبيق والتنفيذ. (البريري، 2007، ص18).

وقد أكد بيرنيوم (1989) على وجود ثلاثة أبعاد للجودة في التعليم العالي لا ينبغي التفريط بأي منها وهي: البعد الأكاديمي، ويعني تمسك المؤسسة بالمعايير والمستويات المهنية والبحثية والأكاديمية، والبعد الاجتماعي، ومعناه تمسك المؤسسة بإرضاء حاجات القطاعات الهامة المكونة للمجتمع الذي توجد فيه وتخدمه، ثم البعد الفردي، وهو تمسك مؤسسة التعليم العالي بالنسب الشخصي للطلبة من خلال التركيز على حاجاتهم المتنوعة. (سهيلة محسن، كاظم الفتلاوي، 2008، ص115).

ب- مرتكزات الجودة في التعليم العالي:

إن مرتكزات الجودة في التعليم مستوحاة من النظم والممارسات الجيدة لضمان جودة التعليم ويجب مراعاتها في التطبيق العملي سواء من الهيئة أو المؤسسات التعليمية، ولعل أهمها ما يلي:

- التركيز على احتياجات الطالب مع الحرص على تلبية احتياجات المجتمع وسوق العمل.
- القيادة والحركة الفعالة والمتطورة الموجهة التي تستند على الرؤى والأهداف الموحدة.
- الإدارة الديمقراطية التي تعتمد على المشاركة الفعالة والعدالة والمساءلة مع تقبل النقد.
- تركيز الاهتمام على العمليات والطرق التعليمية إلى جانب المدخلات.
- الاستقلالية بما يضمن احترام الجامعة وتبادل المنافع بين جميع الأطراف بالمؤسسة.
- التعلم المستمر وتقبل الأفكار مع الاهتمام بالتغذية العكسية. (الكر محمد، 2014، ص91).

ج- مبررات الجودة في التعليم العالي:

أصبح تطوير جودة التعليم هدفا أساسيا تسعى إليه كل المجتمعات من أجل إيجاد سياسات تعليمية ناجحة، فالتحدي الرئيسي لنظم التعليم المعاصرة لا يتمثل في تقديم التعليم فحسب، وإنما التأكد من أن التعليم المقدم يتسم بجودة عالية.

ومع مطلع الألفية الثالثة، واجهت مؤسسات التعليم العالي ضغوطا وتحديات كبيرة تمثلت في النمو السريع في مجال المعرفة والعلوم والتطور الكبير في نظم الاتصالات ووسائلها والثورة المعلوماتية والتكنولوجية والتغيرات المفاجئة والسريعة في طبيعة المهن في سوق العمل،

لذلك لإدارة الجودة العديد من الفوائد تعود على المجتمع والمؤسسة التعليمية وأعضاء هيئة التدريس، وهي التي يمكن أن نذكرها فيما يلي:

- 1- مراجعة المنتج التعليمي المباشر (الطالب) من حيث العوائد ذات التأثيرات الفردية والاجتماعية التي تعبر عن مجموعة التغيرات السلوكية والشخصية لدى الطالب مثل القسم والولاء والانتماء في الدافعية والانجاز وتحقيق الذات.
- 2- مراجعة المنتج التعليمي (التغيرات الثقافية والاقتصادية والتقنية والاجتماعية والسياسية) التي يحدثها التعليم في المجتمع من خلال تنشئة أفرادها ويؤثر بها في مستوى تقدمه وتحضره.
- 3- اكتشاف حلقات الهدر وأنواعه المختلفة (مالي، وبشري، وزمني) وتقدير معدلاتها وتأثيراتها على كفاءة التعليم.
- 4- تطوير التعليم من خلال تقييم النظام التعليمي وتشخيص أوجه القصور في المدخلات والعمليات و المخرجات، حتى يتحول التقويم إلى تطوير حقيقي وضبط فعلي لجودة الخدمة الحديثة التعليمية. (محمد الخطيب، 2007، ص 76).
- 5- إشراك الإطار الأكاديمي والإداري في التطوير والتحسين المستمر.
- 6- صناعة القرارات المناسبة والصحيحة وزيادة القدرة التنافسية للجامعة في برامجها وخططها الأكاديمية.
- 7- تطوير النظام الإداري في الجامعة نتيجة وضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات.
- 8- تطوير أساليب القياس والتقويم مع تحسين استخدام التقنيات التعليمية.
- 9- زيادة الفاعلية التنظيمية للموارد البشرية العاملة في الجامعات وذلك باكتساب مهارات

والاهتمام المتزايد بقيمة التميز والجودة، حيث أصبح من الضروري على مؤسسات التعليم العالي أن تعمل على إدخال تلك النظم الحديثة حتى تضمن لها البقاء والوقوف أمام المنافسة الداخلية والخارجية" (باشيوة حسين، 2011، ص 20).

وعليه يمكن أن نرجع مبررات تطبيق إدارة الجودة في التعليم العالي إلى ما يلي:

- ارتباط الجودة بالإنتاجية.
 - ضرورة الحصول على ميزة تنافسية في ظل التحديات العالمية.
 - ارتباط نظام الجودة الشاملة بالتقويم الشامل للتعليم بالجامعة.
 - ضعف جدوى الإصلاحات الهيكلية الكبرى في التأثير على العملية التعليمية داخل المؤسسات العالية، فكان سببا في زيادة الاهتمام بتغيرات الجودة على مستوى التعليم العالي.
 - العجز التعليمي؛ والمقصود به الاستثمار في التعليم دون عائد نظرا لأن المخرجات العالية لا تكفي الطالب الفعال في أسواق العمل المطلوبة وخاصة في الدول النامية.
 - تلبية طلبات الخريجين الحاضرة والمستقبلية، وتحقيق رضاهم في الحصول على فرص العمل في سوق العمل.
 - ضرورة تفعيل البحث العلمي والتحول من ثقافة الكم إلى ثقافة الكيف، ومن ثقافة الذاكرة إلى ثقافة الإبداع. (خالد بن سعيد عبد العزيز سعيد، 1998، ص 45).
- د- فوائد تطبيق إدارة الجودة في التعليم العالي:

إن إدارة الجودة تعني بالدرجة الأولى إتقان العمل واستمرارية تحسينه لضمان تقديم خدمات جيدة ومراجعة المنتج التعليمي المباشر والذي يتمثل في الطالب،

متحققة في أدوات الإنتاج وبرامجه وضماناته (عبد الجواد، 1999، ص 22-23).

وانطلاقاً من هذا فإن ضبط الجودة في التعليم يحقق العديد من الفوائد والتي تتناولها العديد من الدراسات نذكر منها ما يلي: - تقديم رؤية ورسالة وأهداف عامة للمؤسسة التعليمية واضحة ومحددة، - تقديم خطة إستراتيجية للمؤسسات التعليمية وخطط سنوية للوحدات متوفرة ومبنية على أسس علمية، - توفر إجراءات عملية واضحة ومحددة من أجل تحقيق معايير الجودة، - توفير نوعية وتدريب شامل وملائم لتطبيق الجودة في المؤسسات التعليمية، - تحقق مستوى أداء مرتفع لجميع العاملين بما فيهم الإداريين في المؤسسة التعليمية، - توفير جو من التفاهم والتعارف والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين في المؤسسات التعليمية، والعمل بروح الفريق، - تطوير المهارات القيادية لقادة المؤسسة التعليمية، - تنمية مهارات ومعارف واتجاهات العاملين، - التركيز على تطوير العمليات أكثر من تحديد المسؤوليات، - العمل المستمر من أجل التحسين وتقليل الإهدار الناتج عن ترك المدرسة أو الرسوب، - تحقيق رضا المستفيدين.

و- معايير الجودة في التعليم الجامعي:

يعمل النظام التعليمي كأى نظام إنتاج آخر وفق استراتيجية معينة تراعي الظروف الاقتصادية والاجتماعية المحيطة بالنظام والبناء الثقافي السائد داخل هذا النظام، والمناخ التنظيمي والتقدم التقني والمصادر المادية والبشرية التي يوفرها النظام، وحاجات ورغبات ممولي النظام، لذا فإنه يهتم بأن تكون مخرجاته متفقة والمواصفات العالمية لضبط جودة الإنتاج من خلال السعي الدائم إلى استخدام معايير لقياس الجودة وضبطها.

وعليه وقبل التطرق إلى معايير الجودة لا بد من تحديد هذا المفهوم الذي أصبح مدخلا حقيقيا إلى تحقيق جودة التعليم.

إضافية عن طريق التدريب والتصوير وتحقيق رضا الزبائن (الطلاب، المجتمع، سوق العمل) 10- إن التطبيق الناجح للجودة الشاملة هو وسيلة لبناء القدرات الداخلية للمنظمة وتعزيزها.

(الكر محمد، 2014، ص 95).

هـ- ضبط الجودة في التعليم:

تطور مفهوم ضبط الجودة من التفتيش على المنتجات ومراقبة العمليات واكتشاف الأخطاء والقيام بتصحيحها إلى مفهوم جديد يستند إلى منع الأخطاء وتجنب إنتاج مخرجات بها عيوب أو أنها لا تحقق رغبات المستفيدين، ويعزى ظهور هذا المفهوم الجديد لضبط الجودة إلى عوامل: أولها هو عامل التكلفة المرتفعة لتقنيات الإنتاج الحديثة، وهذا يترتب عن الخطأ في الإنتاج هدر كبير في الأموال، ويتمثل العامل الثاني في المنافسة الجادة بين المؤسسات المنتجة للسلعة مما يصعب اكتساب ثقة المستفيد وتلبية احتياجاته، أما العامل الثالث فيتعلق باعتماد المؤسسات على المعايير الخاصة والدولية (ISO) للتأكد من جودة منتجاتها ومطابقتها للمواصفات العالمية والمحلية وجذب العديد من المستفيدين. (عبد الجواد، 1999، ص 21)

وبذلك فإن مفهوم الجودة يشير إلى مجموعة البرامج والإجراءات اللازمة للتأكد من أن عمليات الإنتاج وبرامجه ونظمه ستؤدي بالضرورة إلى تقديم خدمات أو منتجات تتطابق على مواصفات الجودة المحلية أو العالمية.

وفي ضوء هذا المفهوم الجديد أصبحت عمليات ضبط الجودة وسيلة للتأكد من أن الإدارة والإنتاج والتطوير تتم وفقا للخطط المعتمدة، وأن الإدارة تقوم بعملية ضبط الجودة، وأن المؤسسة وكل فرد من أفرادها مسؤول عن تحقيق الجودة والتطوير المستمر، وأن فلسفة الأداء تستند إلى منع الأخطاء وتحري الدقة لكسب ثقة المستفيدين، وأن معايير ضبط الجودة

مفهوم المعيار:

يعرف المعيار بأنه "بيان المستوى المتوقع الذي وضعته هيئة مسؤولة بشأن هدف معين، ويعني التميز المراد الوصول إليه لتحقيق أكبر قدر من الجودة، فالمعيار هو المستوى النموذجي المطلوب للأداء ويحدد مدى ابتعاده أو اقترابه من هذا المعيار". (رافدة عمر الحريري، 2010، ص 89).

ويرى عبد العزيز البهوشي أن المعيار هو مستويات الاعتماد أو التصديق للمؤسسة أو البرامج، وتشمل هذه المستويات التوقعات الخاصة بالجودة والفاعلية والموارد المالية، والتوافق مع القواعد والتعليمات القومية والنتائج والاستدامة، كما أنها مقاييس معيارية أو أطر مرجعية أو علامات تمايز يتم عن طريقها أو بواسطتها فحص المستويات والأهداف التي يتم تحقيقها، والمعايير تصف بالتفصيل خواص المتطلبات والشروط الواجب الوفاء بها، وفق ذلك توفر الأساس الكمي والكيفي الذي يتم على أساسه استخلاص نتيجة تقييمية. (الكرم محمد، 2014، ص 147).

و من خلال ما سبق يمكن القول أن المعيار هو بيان المستوى المتوقع الذي وضعته هيئة مسؤولة بشأن هدف معين، ويعني التميز المراد الوصول إليه لتحقيق أكبر قدر من الجودة؛ فالمعيار هو المستوى النموذجي المطلوب للأداء، ويحدد مدى ابتعاده أو اقترابه من هذا المعيار، فهي مرجعية يمكن الاستناد إليها في ترشيد العمل أو الاحتكام إليها في ضمان جودته والارتقاء بالعاملين في المنظومة التعليمية، بل وتطوير كافة عناصرها؛ وعلى هذا فإن المعايير بمثابة عقد اجتماعي جديد في المجتمع بصفة عامة حول متطلبات التعليم وتأكيد التوقعات المنطق عليها اجتماعيا.

وفي هذا الصدد تكتسي المعايير أهمية خاصة تتعدد فيما يلي: - وضع مستويات معيارية متوقعة ومرغوبة، ومتفق عليها للأداء التربوي في كل جوانبه. - تقديم لغة مشتركة وهدف مشترك لمتابعة وتسجيل تحصيل الطلبة. - إظهار

قدرة الطلبة على تحقيق العديد من النواتج المحددة مسبقا. - تمكين هيئة التدريس من تحديد المستويات الحالية لتحصيل الطلاب والتخطيط للتعليم المستقبلي بكل ثقة. - أنها توفر مرجعية يمكن بموجبها تقييم أداء المؤسسات التعليمية والبرامج والتخطيط لتطويرها. - أنها تحدد الأداء المستهدف بنوعه خلال التدريب لضمان الجودة والاتساق. - معرفة أداء المؤسسات والبرامج التعليمية مقارنة مع مؤسسات وبرامج أخرى مشابهة. - تشجيع المعنيين على الالتزام بالنماذج السليمة وأفضل الممارسات. (رشدي أحمد طعيمة، 2006، ص 24).

وعلى هذا فإن النظام التعليمي يعمل كأي نظام إنتاج آخر وفق استراتيجية معينة تراعي الظروف الاقتصادية والاجتماعية المحيطة بالنظام، والبناء الثقافي السائد داخل هذا النظام، والمناخ التنظيمي والتقدم التقني، والمصادر المادية والبشرية التي يوفرها النظام، وحاجات ورغبات ممولي النظام، لذلك فإنه يهتم بأن تكون مخرجاته متفقة والمواصفات العالمية لضبط جودة الإنتاج من خلال السعي الدائم إلى استخدام معايير لقياس الجودة وضبطها.

1- المحاور الرئيسية لمعايير الجودة من خلال

المنظور الجامعي:

تناول العديد من الباحثين مجموعة من المحاور التي تتضمن العديد من المجالات التي تعتبر مواصفاتها معايير يمكن تقويمها لتستخدم كمؤشر على مستوى أداء المؤسسة التعليمية.

أ- معايير مرتبطة بجودة عضو هيئة التدريس:

يتبوأ الأستاذ الجامعي مكانة مميزة في الجامعة نظرا للدور الذي يلعبه في تطبيق الجودة، فهو يستمد أهميته من كفاءته التعليمية الأكاديمية، وتتصل بهذه الكفاية قدرة الأستاذ البحثية والتدريسية والشخصية التي تقتضي القيام بما يلي:

موضوعاتها من آفاق جديدة ومن خلال مواصلة النظر فيها أثناء تدريسها؛ فهذا يجعل المادة الدراسية للطلاب أكثر غنى وعمقا وأيسر استيعابا لأن عضو التدريس الباحث يكون قد تمثلها و استوعبها، فيسهل عليه إيصالها للطلبة. (عبد العالي هبال، ص 87-88).

- معايير مرتبطة بجودة الطالب الجامعي: يعتبر الطالب أهم عناصر العملية التعليمية بل هو العمل الذي يتلقى الخدمة التعليمية، ولتحقيق جودة الطالب لا بد من توفير عدة متطلبات نذكر منها: - مناسبة عدد الطلبة لعضو هيئة التدريس، - توافر الخدمات التي تقدم للطالب، - اكتساب الطلبة مهارات فنية تسهل انخراطهم في سوق العمل، - تعزيز دافعية الطلبة واستعدادهم للتعلم، - زيادة مشاركة الطلبة في اتخاذ القرارات المتعلقة بشؤونهم. (صليحة رقاد، 2014، ص46).

و حتى تتحقق جودة الطالب الجامعي لا بد من الأخذ بالمعايير التالية: - أن تكون لديه معرفة أساسية توفر له قدرا مناسباً من الحقائق والمعلومات والنظريات في شتى مجالات الحياة كالقراءة والكتابة والتحدث بلغة سليمة وتعليم لغة أخرى وحل المشكلات الرياضية والذهنية، - أن يمارس المهارات الأساسية اللازمة لحياته اليومية كاستخدام الأدوات والأجهزة التي يحتاجها في حياته اليومية، ويعبر عن أفكاره وآرائه بشجاعة ويفهم الأحداث والمواقف من حوله، - أن يتعامل مع البيئة بشكل فعال، - أن يتقن الحاسوب في المواقف المختلفة، - أن يستخدم المهارات العليا للتفكير في المواقف المختلفة ويستخدم النقد الموضوعي ويبدى رأيه بوضوح، - أن يلتزم بالأنظمة واللوائح والقواعد المعمول بها داخل المؤسسة التعليمية

- العناية بالطلاب والتعرف على حياتهم ومشكلاتهم وإسداء النصائح والإرشادات اللازمة لهم.

- مشاركة الأستاذ في خدمة مجتمعه عن طريق الندوات واللقاءات العلمية، وتقديم الاستشارة للمؤسسات المختصة، وإلقاء المحاضرات العامة، وتأليف الكتب ونشر المقالات في الصحف والمجلات؛ فالمفروض من كل أستاذ أن يكون مرشد لطلابه ومركز إشعاع في مجتمعه إلى جانب التدريس والبحث العلمي، وهذه كلها تعتبر مؤشرات إيجابية نحو تحقيق أداء المؤسسة الجامعية.

وعليه فإن ضرورات تحقيق الجودة في مجال البحث العلمي تفرض على عضو هيئة التدريس أن يجتهد في الجوانب الآتية:

- أن يعد أبحاثاً أو كتباً مؤلفة أو كتباً مترجمة في مجال تخصصه وأن يرشد طلابه إلى أبحاثه للإفادة منها.

- أن يحرص على أن يبقى على اتصال دائم بكل ما يصدر من دراسات وأبحاث ورسائل جامعية في موضوع تخصصه مما يجنبه تكرار مطابقة لما سبق لغيره انجازه.

- أن يعمل على الإطلاع أو اقتناء أحدث المصادر والمراجع والدراسات والمؤلفات ذات الصلة بموضوع تخصصه حتى يصبح مكتبته مرجعاً نوعياً له، إضافة إلى ما يمكن أن يقدم من خلالها من استشارات لغيره من الباحثين وطلبة الدراسات العليا.

- أن يسعى إلى أن تكون أبحاثه ودراساته ذات صلة بما يدرسه من مواد علمية لطلبة الدراسات العليا حتى يستطيع خدمة أبحاثه وتعميقها من خلال ما ينتجه تدريس

والمجتمع، - أن يكون قادرا على الاشتراك في تنظيمات المجتمع كإنسان صالح. (سهيلة محسن، كاظم الفتلاوي، 2008، ص 292).

ج- معايير تتعلق بجودة البرامج التعليمية: هناك جملة من المعايير تتعلق بجودة البرامج نوضحها في ما يلي: - أن تكون شاملة بحيث تغطي جميع الميادين الرئيسية في حقول المعرفة المختلفة بأبعادها الفكرية والعلمية والإنسانية والاجتماعية والطبيعية والتكنولوجية والمعلوماتية، - أن تكون متكاملة، بحيث تساعد على تنمية شخصية الطالب من جميع جوانبه؛ الانفعالية والروحية والفكرية والمعرفية والخلقية والجسمية والاجتماعية والسلوكية، - أن تكون مرنة، بحيث تتيح للطالب اختيار التخصص المناسب لقدراته واستعداداته، - أن يؤخذ في إعدادها ثورة تكنولوجية للمعلومات، وأن يتم توظيف واستخدام التكنولوجيا في إثراء واغتناء خبرات الطلاب وتعزيز تعلمهم. (أحمد الخطيب، رداج الطيب، 2007، ص 264).

كل ذلك انطلاقا من أن العملية التعليمية تعد نظاما إنتاجيا يعتمد على مجموعة متطلبات تأتي في مقدمتها البرامج التعليمية التي تعتبر خطة تعليمية ضرورية تعتمد عليها مؤسسة التعليم العالي للحصول على الخريجين المؤهلين.

د- معايير متعلقة بجودة طرق التدريس: تعد طرائق التدريس أحد مكونات البرنامج التعليمي في الجامعة، حيث أنها تعمل على تنظيم الخبرات تعليميا ويتخذ نمط التفاعل بين الطالب والمعرفة، لذلك فإن جودة التدريس تشمل جملة من المعايير هي: - استخدام استراتيجيات تدريسية فاعلة تتلاءم مع المستجدات العلمية وطبيعة المادة التعليمية، - أن تكون مستندة إلى نظريات سيكولوجية أو تعليمية تراعي خصائص الطلبة، وظروف التعليم وليس بطريقة عشوائية تقوم على رغبات أعضاء هيئة التدريس أو اجتهاداتهم، - أن تشجع الطلبة على

التعلم الذاتي، - أن تجذب الطلبة وتثير انتباههم. (إبراهيم أحمد أحمد، 2003، ص 160).

هـ- معايير تتعلق بجودة الإدارة التعليمية: تتوقف جودة الإدارة التعليمية وإلى حد كبير على القائد و ذلك من خلال تبني التخطيط الاستراتيجي ومتابعة الأنشطة التي تقود إلى خلق ثقافة إدارة الجودة الشاملة، ويعد القسم العلمي الوحدة الأكاديمية القاعدية في الفرع الجامعي الأكاديمي، وعليه فإن مدى فاعلية دوره وقدرته على ممارسة مهامه العلمية مؤشر على فاعلية الكلية والجامعة بالضرورة.

تنقسم القيادات الإدارية والأكاديمية في المؤسسة الجامعية ممثلة بكلياتها وأقسامها ومراكزها البحثية ووحداتها الإدارية السائدة بخصائص وسمات تجعلها تختلف كلياً عن القيادات في المؤسسات الإنتاجية أو الخدمية، الأمر الذي يظهر تأثيره على معايير وآليات تعيين واختيار تلك القيادات. فالقائد عموماً هو الذي يملك القدرة على التأثير في سلوك الأفراد، ولذلك فإن عميد الكلية هو قائد إداري أكاديمي، ما يتطلب امتلاكه لمجموعة المهارات الفنية والإنسانية والإدارية، ولذلك نقول بأن نجاح أي مسار جودة هو بمثابة مشروع يجب أن يبني باحترام خطوات وأشكال قيادة أي مشروع. (بسمان فيصل محجوب، 2003، ص 65).

وقد اتفق العديد من الباحثين على جملة من المعايير التي تتعلق بالإدارة التعليمية منها: - أنها تقود عمليات التطوير وتصوغ رؤية واضحة للتعليم. - أنها توظف القوى والعوامل العالمية والمحلية المؤثرة في التعليم، في صياغة الرؤية الاستراتيجية. - أنها تستقطب المجتمع المدني ومؤسساته للمشاركة في صياغة الرؤية الاستراتيجية للتعليم. - أنها تعمل على توفير الإمكانيات لتحقيق أهداف الرؤية الاستراتيجية. - أنها تعمل على توفير قيادات تنمي ثقافة الجودة وتشجع العمل بمقتضاها. - أنها تتعامل مع الآخرين في اتخاذ القرار والمشاركة في مسؤوليات العمل. - أنها تشخص نواحي القصور

والضغط والإسهام في معالجتها. (سهيلة محمد كاظم الفتلاوي، 2008، ص 87).

و- معايير مرتبطة بالإدارة الجامعية: إن استقرار الإدارة وكفاءة العاملين بها وعلاقاتهم بالطلاب وأعضاء هيئة التدريس والتزام الإدارة العليا بتطبيق معايير الجودة من خلال المحافظة على ممتلكات المؤسسة وصيانتها وتوفير الخدمات اللازمة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس، كلها تعتبر من المتغيرات الفاعلة والمؤثرات المؤكدة لجودة أداء المؤسسة. (العابد أبو جعفر عبد الله، 2009، ص 35).

ز- معايير مرتبطة بمؤسسة التعليم العالي والمجتمع: إن ربط الجامعة بالمجتمع من خلال التفاعل مع المؤسسات الإنتاجية والخدمية العامة، والمنظمات والهيئات والمراكز التربوية والعلمية والبحثية، وتسخير القدرات العلمية والفكرية، والبحث لأعضاء هيئة التدريس لإيجاد الحلول للمشكلات الاجتماعية والاقتصادية من خلال وضع الإستراتيجية والرؤى المستقبلية واستخدام الإنجازات العلمية لمواجهة تلك المشكلات، يعتبر محورا مهما ومؤشرا رئيسيا لتحقيق جودة أداء المؤسسة الجامعية. (أحمد إبراهيم أحمد، 2003، ص 75).

2- معايير الجودة:

هناك عدة نماذج لمعايير الجودة نورد أمثلة منها فيما يلي:

أ- نموذج ديمينغ DEMING: يوضح ما يلي:

- 1- وضع أهداف ثابتة من أجل تحسين إعداد الطالب و تزويده بخبرات تعليمية متبعة.
- 2- تبني الإدارة التعليمية لفلسفة جديدة تثير التحدي لكي يتعلم الطلاب تحمل المسؤولية.
- 3- عدم الاعتماد على نظام الدرجات فقط كأساس لتحديد مستوى أداء الطالب.
- 4- توثيق الارتباط بين المراحل التعليمية المختلفة بهدف تحسين الأداء لدى الطلاب خلال كل مرحلة وعند الانتقال من مرحلة

لأخرى مع الاهتمام بتوفير سجل شامل لهذا الانتقال.

5- التحسين الدائم للخدمات التعليمية المقدمة في المدارس من أجل تحسين الأداء لكل الأفراد.

6- الاهتمام بالتدريب المستمر في مجال تحسين جودة الأداء لكل من الإدارة المدرسية والمعلمين والطلاب وبعض فئات المجتمع المهتمين بالعملية التعليمية.

7- الاهتمام بإيجاد القيادة الفعالة من أجل مساعدة العاملين على حسن المناسبة للتقنيات والإمكانيات لتحقيق أداء أفضل، وليساعد الطلاب على الابتكار والإبداع.

8- تجنب الشعور بالخوف حتى يتمكن كل فرد من أداء عمله في بيئة تربوية مناسبة.

9- كسر الحواجز بين الأقسام العملية وتشكيل فرق العمل من مختلف الإدارات.

10- تشجيع السلوك القيادي الفعال لدى الأفراد النابع من دوافعهم الذاتية لتحسين الأداء.

11- تحسين وتفعيل العلاقات بين الإدارة المدرسية والمعلمين والطلاب بما يساعدهم على الاستمتاع بعملهم وبزمالتهم لبعضهم البعض.

12- إسناد برنامج متكامل للاهتمام بالتدريب والتعلم الذاتي من قبل كل فرد.

13- تدريب أفراد المجتمع على الاهتمام بإحداث عمليات التغيير اللازمة لتحقيق الجودة في مجالات العمل المختلفة باعتبار التغيير نحو الجودة مسؤولية كل فرد في المجتمع. (راتب صابر الحضر الرحيل حمداني، 2014، ص 221-222).

ويشير ديمينغ إلى أن الجودة نسبية وليست مطلقة، وأنها ترتبط ارتباطا وثيقا بالإنتاجية، لذا على كل فرع له علاقة

بعملية الإنتاج والخدمات ينبغي أن يساهم في تحقيق النتائج المرجوة وهي إرضاء العملاء.

ب- نموذج معايير الجودة عند مالكولم بالدريج M.BALDRIGE: طور بالدريج نظاما لضبط الجودة في التعليم وتم إقراره ضمن المعايير القومية المعترف بها لضبط الجودة والتسيير في الأداء بالمؤسسات التعليمية وذلك حتى تتمكن من مواجهة المنافسة في ضوء الموارد المحدودة ومطالب المستفيدين من النظام التعليمي، ويعتمد نظام بالدريج لضبط الجودة في التعليم على مجموعة من القيم الأساسية التي توفر إطارا للتطوير المتكامل، وتتضمن 25 معيارا ثانويا، وتتكون القيم الأساسية من 11 قيمة وتندمج في 7 مجموعات هي: 1- القيادة (20 نقطة) وتمثل الإدارة العليا ونظام القيادة والتعليم، ومسؤولية المجتمع والمواطنة، 2- المعلومات (75 نقطة) وتشمل إدارة المعلومات والبيانات والمقارنة بين المعلومات وتحليل واستخدام مستويات التحصيل المدرسي، 3- التخطيط الإداري والتخطيط الإستراتيجي (75 نقطة) وتشمل التنظيم الإستراتيجي، وتنفيذ الإستراتيجيات، 4- إدارة و تطوير القوى البشرية (510 نقطة) وتشمل تقويم وتخطيط القوى العاملة ونظام تشغيل الهيئة التدريسية، ونظام تطوير الهيئة التدريسية، 5- الإدارة التربوية (50 نقطة) وتشمل تصميم النظام التربوي والخدمات التعليمية وتوصيلها، وتصميم البحوث التربوية، وتطوير إدارة تسجيل والتحاق الطلبة والنظر إلى الإدارة التربوية كعمل اقتصادي، 6- أداء الأستاذ ونتائج الطلبة (230 نقطة) وتشمل نتائج الطلبة والمناخ التعليمي وتحسينه، والنتائج والأبحاث في مجال أداء الأستاذ والنظر إلى أداء المؤسسات التعليمية كعمل اقتصادي، 7- رضا الطلبة وممولي النظام التربوي (270 نقطة) وتشمل حاجات الطلبة

الحالية والمستقبلية، والعلاقة بين ممولي النظام التعليمي والإدارة التربوية، ورضا الطلبة وممولي النظام التعليمي الحالي والمتوقع ومقارنته مع باقي المدارس أو الأنظمة التربوية. (محمد الخطيب، 2007، ص9).

ج- نموذج جوران JAURAN يستند هذا النموذج إلى أن الجودة تعني الملائمة في الاستعمال، لذا يؤكد جوران أن المهمة الأساسية للجودة تتركز في تنمية برنامج للإنتاج أو الخدمات تقابل احتياجات العملاء، وهذا المدخل يستخدم على نطاق واسع ويتضمن الخطوط العريضة التالية: - إيجاد قناعة بالحاجة إلى التطوير، - وضع أهداف التطوير وإيجاد التنظيم اللازم لتحقيق الأهداف ويتم لبناء مجلس الجودة، تحديد المشكلات، اختيار المشروعات، تحديد فرق العمل، التحديد التسهيلات، - التدريب، - تنفيذ المشروعات من أجل حل المشكلات وإعطاء التقديرات وتسجيل التقدم والوصول إلى النتائج، - إجراء الإصلاحات بصفة دورية في النظم والعمليات التقليدية في المنظمة.

ويركز جواران على ثلاثة عناصر للجودة هي:

- 1- تخطيط الجودة: يتم التركيز فيها على تحديد العملاء واحتياجاتهم وتطوير نوعية المنتج وإتخاذ القرارات اللازمة لإشباع احتياجات العملاء وتوقعاتهم، ومن ثم حضور الإمكانات المادية والبشرية اللازمة لإنتاج السلعة أو الخدمة.
- 2- مراقبة الجودة: وتركزت على وحدات القياس وتكرار عمليات المراقبة واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لإشباع متطلبات العملاء ويتم فيها التقويم الفعلي للمنتجات ومقارنتها بالمواصفات الترتيبية فيها العميل وحل أي مشكلات تكشف عنها عملية التقويم.
- 3- تحسين الخدمة: يتم التركيز هنا على الآليات المساندة لاستمرار الجودة من خلال توزيع

الأساسي، - المصادر المالية، - الانفتاح أمام الجمهور، - النزاهة. (أبوسنيينة ريجي، 2004، ص 82).

مرجع وطني لجودة التعليم العالي بالجزائر:

تعمل اللجنة الوطنية لتطوير ضمان جودة التعليم العالي بالجزائر، حاليا على إعداد نظام المعايير يكون له بعد وطني، وبالرجوع للأنظمة والمعايير، فإن إمكانية تبني أحد أنظمة الوكالات الدولية متاحة، لكن يجب إعداد نظام في الاعتبار الخصوصيات السائدة في منظومة التعليم العالي الوطنية، ولحد الساعة لم الاتفاق على أن عدد المعايير يحتوي على البنية التالية:

نظام المعايير المتبنى من طرف لجنة ضمان الجودة في الجزائر:

الموارد وتكليف الأفراد بمتابعة مشاريع الجودة وتوفير التدريس اللازم لهم وتشكيل هيكل دائم يتولى متابعة الجودة والمحافظة على المكاسب المختلفة. (راتب حمادية، 2014، ص 222).

د- نموذج كروسبي CROSBY: حدد فيليب كروسبي أربعة معايير لضمان الجودة الشاملة للتعليم نذكرها ما يلي: - التكيف مع متطلبات الجودة من خلال وضع تعريف محدد وواضح ومنسق للجودة، - وصف نظام تحقيق الجودة على أنه الوقاية من الأخطاء يمنع حدوثها من خلال وضع معايير الأداء الجيد، تجديد مستويات أداء الأفراد ومع حدوث الأخطاء من خلال ضمان الأداء الصحيح من المرة الأولى. (خطيب محمد شحاتة، 2003، ص 72).

إذ ينظر كروسبي إن الجودة من منظور المطابق مع المتطلبات وليس من منظور كفاءة الأداء، ومن ناحية أخرى، هذا النموذج بالوقاية أفضل من اهتمامه

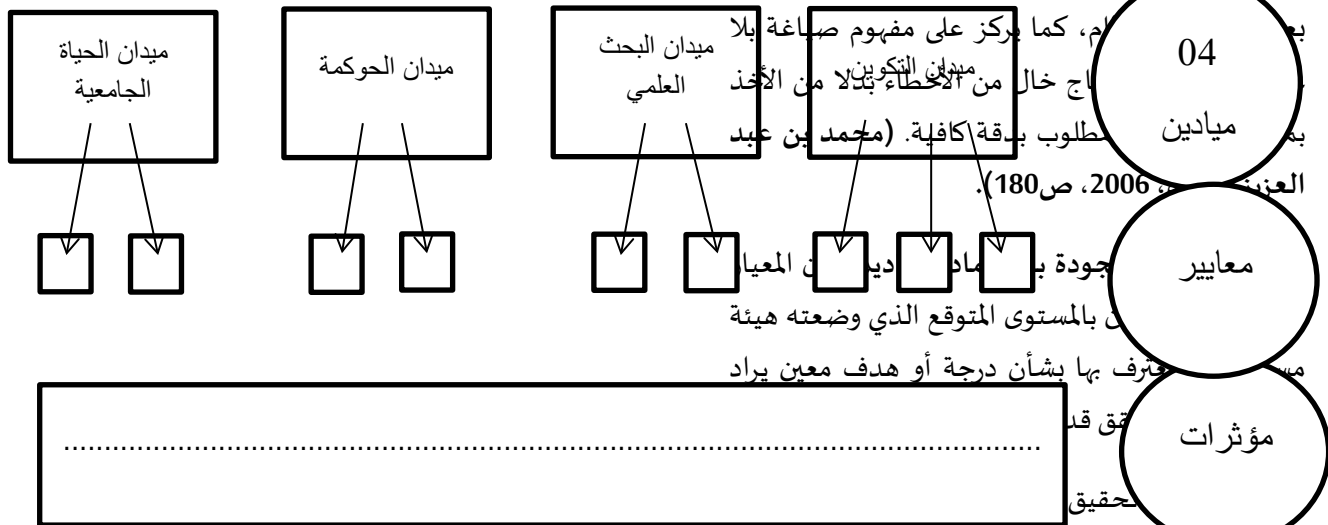
بم، كما يركز على مفهوم صياغة بلاج خال من الأخطاء بدلاً من الأخذ بطلب بدقة كافية. (محمد بن عبيد العنينة، 2006، ص 180).

جودة بل ما ديد المعيار بالمستوى المتوقع الذي وضعته هيئة تعرف بها بشأن درجة أو هدف معين يراد تحقيقه

التقويم الذاتي والخارجي وعلى ذلك يتخذ القرار المناسب بخصوص الاعتماد ونذكر هذه المعايير المستخدمة من قبل هيئات الاعتماد في الولايات المتحدة وعدد من الدول الأوروبية: - رسالة الجامعة وأهدافها، - التخطيط والتقويم، - التنظيم والإشراف على المؤسسة، - البرامج والتدريس، - أعضاء هيئة التدريس، - الخدمات الطلابية، - المكتبة لمصادر المعلومات، - المصادر المادية والمشي

وهكذا تم تفكيك كل من الميادين (Domaines) الأربعة إلى مجموعة من المعايير (Référence) ثم يتم قياس كل معيار بمجموعة من المؤشرات الكمية والنوعية.

لقد ساهمت الجزائر في انجاز المرجع المغربي لجودة التعليم العالي من خلال مشروع AQI-Umed وهو أول



المعيار الرابع: تقييم ومراقبة معارف وخبرات الطلبة: المؤشر 1: المؤسسة تطبق المعارف والتعلميات خلال مسار التكوين، المؤشر 2: مؤشرات التقييم لا بد أن تكون متناسقة مع أهداف التعلم، المؤشر 3: إجراءات مراقبة المعارف لا بد أن تكون موضوعية، متوازنة ومنشورة، ومعلومة للجميع.

المعيار الخامس: التوجيه والإدماج المهني: المؤشر 1: المؤسسة تطور إجراءات التوجيه، المؤشر 2: المؤسسة تطور إجراءات المساعدة على الإدماج المهني، المؤشر 3: المؤسسة تطور الشراكة مع المحيط الاقتصادي والاجتماعي، المؤشر 4: المؤسسة تطور إجراءات المتابعة تشغيل الخريج.

المعيار السادس: تكوين الدكتوراه: المؤشر 1: المؤسسة تضمن جودة التكوين في الدكتوراه من خلال الجوانب العلمية ووضع استراتيجيات تعاون وطني دولي، المؤشر 2: المؤسسة تطور إجراءات التأطير ومتابعة وإدماج دكاترتها المعيار السابع: التكوين مدى الحياة: المؤشر 1: التكوين المستمر ركيزة مهمة في عروض التكوين، المؤشر 2: الجامعة تشجع استقبال استئناف الدراسة للمتخرجين وحاملي الشهادات، المؤشر 3: المؤسسة تضمن تكوينات ذات شهادات معترف بها الوسط الأكاديمي والمحيط السوسيو مهني.

ثانيا: ميدان البحث العلمي: ويتشكل هذا الميدان من مجموعة المعايير التالية:

المعيار الأول: تنظيم وهيكلية وتطوير البحث العلمي: ويضم 9 مؤشرات هي كما يلي: المؤشر 1: المؤسسة توضح أولويات البحث العلمي مع وضع الوسائل المناسبة لذلك، المؤشر 2: المؤسسة تتوفر على هياكل تسيير ومتابعة البحث العلمي، المؤشر 3: المؤسسة تنظم استجابة استراتيجية وتقييم داخلي للبحث العلمي، المؤشر 4: المؤسسة تهيكّل البحث في وظائف وأولويات علمية، المؤشر 5: المؤسسة تطور البحث الذي يستجيب

مرجع مغاربي للتقييم الذاتي المؤسسي L'auto-évaluation institutionnelle الذي يقوم على أن الجودة هي أساس تطوير أنظمة التعليم.

والمرجع المغاربي من أربعة ميادين (التكوين، والبحث العلمي، والحوكمة، والحياة الجامعية) وكل ميدان له عدة معايير، ولكل معيار عدة مؤشرات كمية وموضوعية، (عبد العالي هبال، 2017، ص 235-240). وهذا ما سنوضحه فيما يلي:

أولاً: ميدان التكوين: ويتشكل هذا الميدان من مجموعة المعايير التالية:

المعيار الأول: تعريف عروض التكوين وكيفية التحكم في سيرها؛ ويتضمن هذا المعيار المؤشرات التالية: المؤشر 1: المؤسسة تقدم تكوينات متناسقة مع البيئة السياسية، والعلمية والاجتماعية والمهنية مع الأخذ بعين الاعتبار السياق الوطني والدولي، المؤشر 2: عروض التكوين منسجمة مع رؤية المؤسسة وإمكانياتها المادية والبشرية والبيداغوجية، المؤشر 3: عروض التكوين تركز على مقارنات بيداغوجية قابلة للتطبيق ومشجعة على الإبداع، المؤشر 4: المؤسسة تقدم عروض التكوين بشكل واضح، المؤشر 5: المؤسسة تطور هياكل تسيير عروض التكوين، وعملية التنفيذ، المؤشر 6: المؤسسة تقترح عروض تكوين متنوعة.

المعيار الثاني: مراعاة الطالب في التكوين: ويتكون من ثلاثة مؤشرات: المؤشر 1: تملك المؤسسة سياسة استقبال ومتابعة من أجل مساعدة الطلبة على النجاح، المؤشر 2: المؤسسة تعرض إمكانية التنقل الداخلي (Passerelles) وخارجي (وطني أو دولي)، المؤشر 3: المؤسسة تملك سياسة توثيق بيداغوجية.

المعيار الثالث: تقييم ومراجعة التعليمات: وينظر إليه من خلال مؤشرين: المؤشر 1: التعليمات لا بد أن تكون محل تقييم ومراجعة دورية، والمؤشر 2: المؤسسة تطور وتحسن المسار البيداغوجي.

تواكب التوجهات الإستراتيجية الوطني للتعليم العالي والبحث العلمية، المؤشر4: المؤثر سياسة وإستراتيجية المؤسسة في كل المجالات لابد أن تأخذ بعين الاعتبار احتياجات المجتمع مع الأخذ بعين الاعتبار البيئة المحلية والوطنية والدولية، المؤشر5: المؤسسة تملك مشروع تنمية مشترك، المؤشر6: المؤسسة تستعمل وتوظف هوامش الاستقلالية، المؤشر7: الشؤون المالية يجب أن تكون محل إجراء متفق عليه.

المعيار الثالث: تنظيم وتسيير الهياكل والمهام: المؤشر1: هيكل المؤسسة لابد أن يناسب مع مهامه وأهدافها وتسمح بتحقيق تسيير فعال، المؤشر2: الهيئات المختلفة المكلفة بتسيير المؤسسة يجب أن تكون وظائفها وكفاءاتها ومسؤولياتها واضحة ومعرفة ومنسجمة مع مهام وأهداف المؤسسة، المؤشر3: نظام الحوكمة يضع إجراءات من أجل معرفة آراء الطلبة والموظفين، المؤشر4: المؤسسة تتوفر على نظام داخلي متفق عليه، المؤشر5: مسؤول المؤسسة يسير الموارد بالتطابق مع أهداف ومهام المؤسسة، المؤشر6: المؤسسة تضمن الموارد المادية الضرورية من أجل ضمان التسيير الأمثل لنشاطاتها، المؤشر7: يجب أن تكون المؤسسة منظمة بشكل يجعل كل المسؤوليات تمارس بشكل كامل.

المعيار الرابع: تسيير الوظائف كدعامة لخدمة المهام: المؤشر1: المؤسسة تسيير مواردها البشرية مع مهام المؤسسة وقيمها، المؤشر2: المؤسسة تسيير ممتلكاتها بالتطابق مع مهامها وقيمها، المؤشر3: المؤسسة تسيير مواردها المالية بالتطابق مع مهامها وقيمها، المؤشر4: المصالح المشتركة تشارك في عملية تنفيذ مشروع المؤسسة.

المعيار الخامس: ضمان الجودة: المؤشر1: تتوفر المؤسسة على سياسة للجودة واضحة ومعرفة، المؤشر2: المؤسسة تطور مشروع الجودة بالتطابق مع مهامها وقيمها، المؤشر3: المؤسسة تطور مشروع الجودة في كل

لاحتياجات المحيط الاجتماعي والاقتصادي، المؤشر6: المؤسسة تشجع حركية البحث العلمي وتحفز الأساتذة الباحثين، المؤشر7: المؤسسة تطور سياسة لتكوين الباحثين، المؤشر8: المؤسسة تشجع إتاحة المصادر التوثيقية الضرورية للبحث العلمي، المؤشر9: المؤسسة تضمن متابعة التطورات المنهجية والعلمية والتكنولوجية.

المعيار الثاني: العلاقة والشراكة العلمية: المؤشر1: المؤسسة تضع استراتيجية للشراكة في مجال البحث على المستوى الجهوي والوطني، المؤشر2: المؤسسة تضمن تطوير مهيكل للشراكة الدولية في مجال البحث العلمي، المؤشر3: المؤسسة تتوفر على سياسة اتصال ونشر منتوجاتها العلمية.

المعيار الثالث: تشجيع وتثمين البحث العلمي: المؤشر1: المؤسسة لتشجيع البحث العلمي ونقل نتائجه، المؤشر2: المؤسسة تشجع الإبداع وإنشاء المؤسسات المرتبطة بالبحث العلمي، المؤشر3: المؤسسة تسهر على نشر الثقافة العلمية.

ثالثا: ميدان الحوكمة: ويتشكل هذا الميدان من مجموعة المعايير التالية:

المعيار الأول: نظام المعلومات: المؤشر1: المؤسسة توفر على سياسة لجمعة وتأمين ومعالجة وتحليل واستغلال المعلومات، المؤشر2: للمؤسسة هيكل لنظم المعلومات والاستشراف، المؤشر3: المؤسسة تسيير الأرشيف وتنشر المعلومة الإدارية والبيداغوجية والعلمية، المؤشر4: المؤسسة تتوفر على مصلحة رقمية لخدمة الطلبة والموظفين، المؤشر5: المؤسسة تضمن تنظيم وترقية الاتصال مع الأطراف المعنية في الداخل والخارج.

المعيار الثاني: شروط إعداد السياسات: المؤشر1: المؤسسة تتوفر على هياكل لإعداد السياسات المتعلقة بالبحث، والتكوين والحوكمة، المؤشر2: المؤسسة تنظم مشاورتها الداخلية من أجل إعداد سياساتها المختلفة في مجال التكوين، البحث، المؤشر3: سياسة المؤسسة لا أن

الخاتمة:

إن ما أصبح مؤكداً أن هناك ضرورة لتطوير معايير ضمان الجودة في التعليم العالي في الجزائر وتعديلها من خلال إعادة النظر في جملة من المؤشرات كروية المؤسسات التعليمية ورسالتها وتصميم المناهج الدراسية وطرق التعلم والخدمات الطلابية، لتتوافق مع تحديات العصر الحالي وتكون قادرة على تحقيق متطلبات سوق العمل العالمي لإثبات جودتها وكفاءتها، وعليه فالجامعة الجزائرية مطالبة أكثر من ذي قبل على الواقع من جودتها ليساهم في التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

وهذا ما عملت عليه وزارة التعليم العالي من خلال تبني نظام LMD كأساس لتطبيق الجودة الشاملة في 2004 بهدف رفع مستوى عروض التكوين وتحسين جودتها من خلال إدماج التكوينات ذات البعد المهني الذي يربط الجامعة بالمحيط الخارجي، ليواصل مسار ضمان الجودة بإنشاء عدة هيئات مثل اللجنة الوطنية لتطوير نظام الجودة في التعليم العالي، والمجلس الوطني للتقويم، إضافة إلى خلايا ضمان الجودة، الموجودة في كل مؤسسة جامعية وصولاً إلى المرجع المغربي للجودة الذي على الرغم من أهميته إلا أنه لم يكن كاملاً شاملاً لكل الميادين، بل هناك جوانب أهملها والتي كنا قد أشرنا إليها عند التأسيس لموضوع الجودة من معايير جودة التعليم العالي في أبعادها المختلفة.

هوامش:

- 1- عايد فؤاد عباس، 2002، "إدارة الجودة الشاملة مدخل لفعالية إدارة المعلومات بالتعليم الجامعي باليمن"، مجلة التربية، السنة الخامسة، العدد السادس.
- 2- محمد الخطيب، 2007، "مدخل لتطبيق معايير وفهم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية"، ورقة عمل مقدمة إلى اللقاء السنوي الرابع

المجالات والميادين، المؤشر4: المؤسسة تنظم دورياً عملية التقييم الذاتي ومراجعة كل الأنشطة المختلفة.

رابعاً: ميدان الحياة الجامعية: ويتشكل هذا الميدان من مجموعة المعايير التالية:

المعيار الأول: الإستقبال والتكفل بالطلبة والموظفين:
المؤشر1: المؤسسة تضع إجراءات لاستقبال وتوجيه الطلبة والموظفين، **المؤشر2:** تهتم المؤسسة باحتياجات الطلبة والموظفين، **المؤشر3:** المؤسسة تضع إجراءات لإعلام الطلبة والموظفين.

المعيار الثاني: النشاطات ثقافية والرياضية: المؤشر1: تطور المؤسسة ساسة للنشاطات الثقافية والرياضية، **المؤشر2:** المؤسسة تشجع وتثمن تطوير الهيكل والجمعيات الثقافية والرياضية، **المؤشر3:** المؤسسة تضع تحت تصرف الطلبة والموظفين كل الإمكانيات من أجل ممارسة النشاطات الثقافية.

المعيار الثالث: شروط الحياة والعمل للطلبة وكل الفاعلين في الجامعة (صحة، وقاية، أمن...): المؤشر1: تقدم المؤسسة إطار معيشي لمختلف الفاعلين، **المؤشر2:** المؤسسة تضمن شروط الوقاية والأمن للطلبة والموظفين في أماكنهم ومواقعهم، **المؤشر3:** المؤسسة تضمن لطلبتها وموظفيها كل الخدمات الصحية، **المؤشر4:** المؤسسة تطور الشراكة مع الجماعات المحلية والمنظمات في الولاية لصالح طلبتها وموظفيها، **المؤشر5:** المؤسسة تشترك مع المؤسسات المعنية في التكفل بالطلبة والموظفين إ طعام سكن ونقل...

المعيار الرابع: المسؤولية المجتمعية (أخلاق، مواطنة، تكافؤ الفرص، التنمية المحلية...): المؤشر1: تشجع المؤسسة نشاطات المواطنة وتبادلها إضافة إلى النقاشات المجتمعية، **المؤشر2:** تركز المؤسسة على مبدأ تكافؤ الفرص، **المؤشر3:** المؤسسة تسهر على احترام المبادئ والقوانين، **المؤشر4:** تجهيزات المؤسسة وممارساتها لا بد أن تأخذ في الاعتبار البعد البيئي والتنمية المحلية.

- 12- العابد أبو جعفر عبد الله، 2009، "معايير الجودة ومؤشراتها في التعليم العالي"، ورقة بحثية مقدمة إلى ندور حول جودة التعليم العالي، طرابلس.
- 13- صليحة رقاد، 2014، "تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية آفاته ومعوقاته"، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 2.
- 14- عبد الجواد، عصام الدين نوفل، 2000، ضبط الجودة الكلية وتطبيقاتها في مجال التربية، مركز البحوث التربوية والمناهج، وزارة التربية الكويتية.
- 15- خطيب محمد بن شحاتة، 2003، ثلاثية إدارة الجودة الشاملة، تر: عبد الحكيم أحمد الخزامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة.
- 16- محمد بن عبد العزيز العميرة، 2006، علاقة الجودة الشاملة بالأداء الوظيفي.
- 17- أبو سنية ربي، 2014، "تقييم المؤسسات وبرامج التعليم العالي في فلسطين: الانتقال من سياسة التفتيش والإدغان إلى سياسة التحسين و التطوير"، دراسة علمية مقدمة في مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، رام الله.
- 18- عبد العالي هبال، 2017، "إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية"، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر 3، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية.
- 19- باشيو حسن، 2017، "تطبيقات الجودة في مؤسسات التعليم العالي"، مطبوعة مقدمة للسنة الثانية ماستر إدارة وإشراف تربوي، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف 2.
- عشر، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والفنية، الجودة في التعليم العام.
- 3- الكر محمد، 2014، "القيادة وإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي في الجزائر بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد"، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر 3 كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، الجزائر.
- 4- خالد بن سعيد عبد العزيز سعيد، 1998، إدارة الجودة الشاملة للرياض، الكبيعات للنشر و التوزيع.
- 5- رافدة عمر الحريري، 2010، القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي، عمان، دار الثقافة للنشر و التوزيع.
- 6- سهيلة محسن كاظم الفتلاوي، 2008، الجودة في التعليم، عمان، دار الشروق للنشر و التوزيع.
- 7- إبراهيم أحمد أحمد، 2003، الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية، الإسكندرية، دار الوفاء دنيا للطباعة و النشر.
- 8- بسمان فيصل محجوب، 2003، إدارة الجامعات العربية في ضوء المواصفات العالمية، م.ع للتنمية الإدارية القاهرة، مصر.
- 9- العابد أبو جعفر عبد الله، 2003، "معايير الجودة ومؤشراتها في التعليم العالي"، ورقة بحثية مقدمة إلى ندوة حول جودة التعليم العالي، طرابلس.
- 10- حمادنة راتب صايل، الخضر الرصل، 2014، "أثر تطبيق معايير ضمان الجودة وأساليب التقويم الحديثة في تطور التفكير الإبداعي"، المجلة التربوية الدولية المتخصصة، المجلد الثالث، العدد الثاني عشر.
- 11- رشدي أحمد طعيمة وآخرون، 2008، الجودة الشاملة في التعليم، ط2، عمان: دار السيرة للنشر والتوزيع.

