مدى تطبيق معايير ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر
– نموذج خلية ضمان الجودة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة–

The Quality Criteria in higher education
a Sample of Quality Unit at University of Kasdi Merbah, Ouargla

بن أم السعد نور الإيمان، جامعة قاصدي مرباح ورقلة،ben.nourelimane92@gmail.com

رفاع شريفة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ch.refaa@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2019/09/30 تاريخ القبول: 2019/10/21 تاريخ النشر: 2019/12/29

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز الدور الفعال لخلايا ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في تطبيق هذه المعايير من خلال عرض نموذج جامعة قاصدي مرباح ورقلة والتي تسعى جاهدة لتطبيق المعايير التي نص عليها المرجع الوطني للجودة، ومن أجل تحقيق ذلك تم الاستعانة بالتقرير الصادر عن خلية الجودة بالجامعة محل الدراسة وتحليل النتائج المتحصل عليها، وقد توصلنا إلى مجموعة من النتائج أهمها أن هناك تطبيق لبعض المعايير التي نص عليها الدليل الوطني ، وهذا ما يؤكد بأن الخلية تسعى جاهدة للحرص على تطبيقها، ومدى وعي أعضائها بأهمية هذه المعايير في تحسين أداء جامعة ورقلة بشكل عام وكلية الاقتصاد بشكل خاص، إلا أن هناك بعض النقائص والعراقيل التي حالت دون تطبيق عدة معايير وصعوبة تقييمها، وقد قدمت هذه الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها التركيز على تطبيق أهم المعايير المعمول بها عالميا في ضمان الجودة والتي تستخدم في عملية التقييم من قبل الهيئات والمواقع العالمية لتصنيف الجامعات و الحرص على تطبيقها.

الكلمات المفتاحية: معايير الجودة؛ المرجع الوطني؛ مؤسسات التعليم العالي؛ خلايا الجودة؛ اللجنة الوطنية لضمان الجودة.

Abstract:
This study aims to highlight the role of quality assurance units in institutions of higher education through presenting a model of quality unit at Kasdi Merbah university, Ouargla, which attempts to apply the standards stipulated by the National Quality Reference. In order to achieve this, the report issued by the quality cell of the university and the results analysis were used. which demonstrated several results. The application of National Quality Standards was the most significant, which confirms that the quality unit at the University of Ouargla strives to ensure the application of these standards, in addition, the unit members are extremely aware on the importance of these standards in improving the performance of the University of Ouargla generally and the Faculty of Economics particularly. Yet there are some deficiencies and obstacles that prevented both, the application of several standards and the difficulty of evaluation, Thus this study presented a set of recommendations, the most significant is that the focus must be on the application of international standards in quality assurance, which are used in the evaluation process by international bodies and sites to classify universities and ensure their application.
Keyword : quality standards ; National Quality Reference ; institutions of higher education ; The Quality Assurance Unit ; National Quality Assurance Committee.

Corresponding author,Benoumessad Nour El Imane E-mail ben.nourelimane92@gmail.com

1. مقدمة:

تميز أداء مؤسسات التعليم العالي وتصنيفها أصبح ضرورة ملحة مع تزايد شدة المنافسة بين الجامعات، حيث تعاني الجامعات الجزائرية حاليا من تدني التصنيف وذلك بسبب وجود فجوة بين المهارات والكفاءات المطلوبة في سوق العمل والمهارات التي يكتسبها خريجو مؤسسات التعليم العالي حيث واجهت هذه الأخيرة ضغوطات أدت إلى اتباع مجموعة من الإصلاحات، ومن هذا المنطلق سعت معظم مؤسسات التعليم العالي إلى تبني مجموعة من المعايير لضمان جودة مخرجاتها والقدرة على المنافسة عالميا. والجامعة الجزائرية سعت كغيرها من الدول إلى تطبيق معايير الجودة من خلال إنشاء لجنة وطنية لضمان الجودة والتي

بدورها عملت على تنصيب خلايا للجودة على مستوى الجامعات والكليات في محاولة منها لتحسين جودة المخرجات وتحسين أدائها.

مشكلة الدراسة: على الرغم من عدم تصنيف الجامعات الجزائرية عربيا ودوليا، إلا أن هناك إصلاحات ومجهودات تبذلها هذه الأخيرة حيث تسعى جاهدة للوصول إلى المستوى المطلوب وذلك من خلال تطبيق مجموعة من معايير الجودة والتي تسهر على تنفيذها وتقييمها خلايا الجودة المنصبة في كل كلية على مستوى الجامعة.

حيث هدفت هذه الدراسة لتحليل واقع تطبيق معايير الجودة التي أقرتها اللجنة الوطنية للجودة من خلال الاطلاع على التقارير الصادرة من هذه الخلايا التي قامت بتوزيع استبانة على الأعضاء المختصين لرصد وتقييم تطبيق هذه المعايير، بالإضافة إلى معرفة المشاكل التي تواجهها خلايا الجودة لتحقيق الأهداف المرجوة منها، ومن خلال ما سبق يمكن طرح **الإشكالية** التالية:

ما هو الدور الذي تلعبه خلايا الجودة في تطبيق معايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي؟

ومن أجل معالجة إشكالية الدراسة تم وضع فرضيتين تتمثلان في:

– تساهم خلايا الجودة بشكل كبير في تطبيق وتطوير نظام الجودة في الجامعات الجزائرية.

– مستوى تطبيق معايير الجودة مرتفع بكلية الاقتصاد في جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

فيما يخص **الدراسات السابقة** فقد اهتمت العديد منها بموضوع معايير الجودة وخلايا الجودة، وفيما يلي عرض لهاته الدراسات من بينها دراسة (منى مسغوني ولمياء عماني وكيحلي سلمة 2017) والتي هدفت إلى إبراز مدى أهمية انشاء وتطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، لتحسين من مخرجاتها والتعزيز من قدرتها على المنافسة والتميز. منطلقا من فرضية مفادها ضرورة التغيير بمختلف أبعاده وضبط مجموعة من القواعد لإرساء نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ، واتباع استراتيجية للإصلاح وتحسين الجودة وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أنه بالرغم من ادراك السلطات الجزائرية بحتمية تطبيق

نظام ضمان الجودة في التعليم العالي، إلا أنه ومنذ انشاء اللجنة الوطنية لضمان الجودة لم يحقق المشروع الأهداف المنوطة منه، وقد يعود ذلك بالدرجة الأولى إلى ضخامة التغيير التنظيمي في هذا القطاع واصطدام متطلبات تطبيقه بمجموعة من العراقيل التي تحول دون نجاحه. هدفت دراسة (حسن ياسين طعمة 2013) إلى التعرف على دور تطبيق معايير جودة التعليم الجامعي في تعزيز جودة الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية: دراسة الزرقاء دراسة حالة جامعة الزرقاء. ولتحقيق هذا الغرض قام الباحث ببناء استبانة تضمنت سبعة معايير لجودة التعليم الجامعي، ومتغير الأداء الأكاديمي، وتألفت من 45 فقرة، بعدها تم اختبار صدق الأداة وثباتها، وتم تطبيقها على عينة الدراسة البالغة 116عضو هيئة تدريس، التي اختيرت عشوائيا من مجتمع الدراسة البالغ 253 عضوا وباستخدام طريقة العينة الطبقية العشوائية. حيث توصل الباحث لنتيجة نهائية مفادها أن أعضاء هيئة التدريس بجامعة الزرقاء يدركون بدرجة كبيرة مدى أهمية معايير الجودة في تعزيز جودة الأداء الأكاديمي. كما هدفت دراسة Martínez–Campillo et Fernández–Santos (2015,P90) لقياس التباين في أداء الجامعات العامة الاسبانية بعد تنفيذها لعملية الإصلاح وهذا على الصعيد الكلي لمعرفة أسباب التغييرات الحاصلة في الأداء حيث أسفرت النتائج عن وجود تحسن في الأداء والتقدم التكنولوجي لعب دورا هاما في ذلك ، في حين أن دراسة (شرف إبراهيم الهادي 2017،ص 223) سلطت الضوء على إدارة تغيير المؤسسات التعليم العالي للوصول إلى الجودة النوعية والتميز في الأداء حيث تطرق الباحث إلى كيفية إدارة التغيير والآليات المطلوبة في المؤسسات الجامعية وأساليب إدارة الجودة النوعية وتميز الأداء كمدخل حديث للتغيير ونماذج جوائز الجودة العالمية للأخذ بالنموذج الأنسب تطبيقه في الجامعات العربية، كما لاحظنا تركيز الباحث على أكثر التجارب نجاحا في بعض الدول المتقدمة كتجارب بعض الجامعات الأمريكية والبريطانية كونها أكثر التجارب نجاحا؛ وبعد عملية التحليل توصل الباحث إلى وضع تصور مقترح ليتم تطبيقه في الجامعات العربية للارتقاء بها نحو الجودة النوعية والتميز. دراسة الباحث (سمير بن حسين 2015، ص209) والتي تطرقت للتكوين الجامعي في الجزائر في ضوء التوجهات الدولية الحالية للتعليم العالي لتقييم دور وفعالية خلايا ضمان الجودة المكلفة بالمساهمة في بناء وتطوير نظام جودة قادر على تحسين

التكوين الجامعي وقابلية توظيف الخرجين. وقد أظهرت نتائج الدراسة إلى أن خلايا ضمان الجودة لا تساهم بالقدر الكافي في التقييم الداخلي لبرامج التكوين والبحث والعمل المؤسساتي والاعلام والتكوين المستمر لمواردها البشرية في مجال ضمان الجودة، كما أنها بعيدة عن درجة الفعالية المطلوبة في إعلام الفاعلين والمهتمين بالتعليم العالي حول إجراءات ضمان الجودة التي تقوم بها والفائدة التي يمكن تحقيقها من هذه الإجراءات وفي ضوء المؤشرات التي أظهرتها الدراسة استخلص الباحث إلى أن درجة فعالية خلايا ضمان الجودة منخفضة، ولم ترتقي بعد إلى المستوى المطلوب منها لأداء المهام الموكلة اليها.

يلاحظ من الدراسات السابقة أنها عالجت موضوع معايير الجودة من جوانب عديدة، وفي هذه الدراسة سيتم التركيز على دور خلايا الجودة، حيث تم اختيار أهم المعايير التي رأتها الباحثتان أنها تساهم في تحسن أداء مؤسسات التعليم العالي.

2. الإطار النظري:

1.2. مفاهيم عامة حول معايير الجودة في التعليم العالي:

قبل التطرق لمعايير الجودة في التعليم العالي لا بد من تعريف الجودة الشاملة في التعليم حيث عرفها حيدر بأنها أداء العمل بأسلوب صحيح ومتقن وفق مجموعة من المعايير التربوية الضرورية لرفع مستوى جودة المنتج التعليمي بأقل جهد وكلفة، محققاً الأهداف التربوية التعليمية. وتعرف الجودة الشاملة في التعليم إجرائيا: بأنها تحسين المخرجات التعليمية بما يتحقق ومتطلبات مؤسسات المجتمع المحلي وأهداف الجامعة بأقل جهد وتكلفة (شريفة عوض الكسر2018، ص 419).

أما بالنسبة للجودة فيعرفها ديمينغ بأنها: تخفيض مستمر للخسائر، مع التحسين المستمر للجودة في جميع النشاطات (أسماء عميرة 2013، ص 5) والجودة هي عبارة عن درجة الالتزام بالمعايير العالمية والإجراءات التي تؤدي إلى مخرجات وخدمات تحقق متطلبات الأداء الجيد، وبمعنى آخر هي الوفاء بمتطلبات المستفيد، والجودة الفعلية هي الجودة في الكوادر البشرية لأنها من أهم عوامل التفوق، إضافة للأنظمة والتعليمات (عيد الغني يوسف قرم 2008، ص96). كما عرفتها الجمعية الفرنسية للمعايير وفق المعيار"120-50" بأن الجودة

هي مجموعة الخصائص والمميزات لمنتوج أو خدمة والتي تعطيه القدرة على تلبية الاحتياجات المعبر عنها أو الضمنية (فريد كورتل وأمال كحيلة 2012).

أما بالنسبة **لمعايير الجودة** فيعرفها عبد الرزاق إبراهيم: " بأنها تلك المواصفات والشروط التي ينبغي توافرها في نظام تكوين المعلم والتي تتمثل في جودة الأداء، سياسات القبول، برامج التكوين، وتشمل الأهداف وجوانب التكوين الأكاديمي التربوي والثقافي والتدريب العلمي بحيث تؤدي لمخرجات تتصف بالجودة تعمل على تلبية احتياجات المستفيدين من هذا النظام (زرقان ليلى 2013، ص 22).

جودة التعليم العالي: جودة التعليم العالي تعني (زرقان ليلى 2013، ص 21) مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة، إننا نعرف جيدا أن تحقيق جودة التعليم يتطلب توجيه كل الموارد البشرية والسياسات والنظم والمناهج والعمليات والبنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للابتكار والابداع في ضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهيئ الطالب لبلوغ المستوى الذي نسعى جميعا لبلوغه.

2.2.التعريف بخلية ضمان الجودة ومهامها على مستوى الجامعة CAQ

خلية ضمان الجودة (مسغوني وآخرون 2013، ص 50) هي هيئة تتكون من مسؤول الخلية وأعضاء يمثلون كل الكليات بالجامعة، وتشرف الخلية مركزيا على تطبيق نظام ضمان الجودة بالجامعة، وتتبع مباشرة لمدير الجامعة. وتتأسس في كل كلية أو معهد وحدة ضمان الجودة يترأسها عضو خلية ضمان الجودة.

وتتمثل مهام خلية ضمان الجودة في:

- نشر ثقافة إدارة الجودة في الجامعة وقيادتها؛
- تكوين مسؤولي الجودة ومرافقة الوحدات في كل الأنشطة؛
- التواصل وإعلام كل الجهات المعنية بالمعلومات والإحصائيات اللازمة ذات الصلة؛
- إدارة التقييم الذاتي والمراجعة الداخلية لضمان تطبيق معايير الجودة؛
- إنشاء الخطة الاستراتيجية العامة والخطط التشغيلية للجامعة؛
- تنفيذ معايير المرجعية الوطنية لضمان الجودة في التعليم العالي؛

– تطبيق نظام التقييم الداخلي للجودة والتحضير للتقييم الخارجي ومتابعته.

3. التوجه نحو تطبيق جودة التعليم العالي في الجزائر نموذج جامعة قاصدي مرباح ورقلة:

1.3. نبذة عن جامعة قاصدي مرباح ورقلة:

عرفت جامعة قاصدي مرباح منذ نشأتها (خلية جودة ورقلة 2018، ص1) سلسلة من المراحل التي افضت الى شكلها الحالي كجامعة تضم تسع كليات ومعهدين في سنة 2017 فقد كانت بداياتها الأولى كالاتي:

– المدرسة العليا للأساتذة :حيث نشأت بموجب المرسوم 88/65 الذي يفضي إلى إنشاءها كمؤسسة عمومية مستقلة ذات طابع إداري تربوي تحت وصاية التعليم العالي و البحث العلمي، تتمتع بالاستقلال المالي و الشخصية المعنوية ،حيث انطلق العمل بها بتخصص ليسانس في العلوم الدقيقة، الفيزياء ، كيمياء ، رياضيات وقد شهدت المدرسة تطورا هاما وسريعا فبهياكلها القاعدية والبيداغوجية فبموجب القانون التنفيذي 91/119 المؤرخ في 27 أبريل 1991 والاتفاقية المبرمة بين وزارتي التعليم العالي ووزارة التربية تم على التسلسل دمج معهد التكوين المهني للري والمتقنة إلى المدرسة التقنية، منعشا بذلك طاقة الاستيعاب والزيادة في عدد التخصصات حيث تميز الدخول الجامعي بافتتاح أربعة فروع جديدة: الري الصحراوي، الجذع المشترك تكنولوجيا، الإعلام الآلي، ليسانس في اللغة الإنجليزية، وفي سنة ارتقت إلى مركز جامعي من ثم إلى مستوى جامعة سنة 2001 وتمت تسميتها باسم المجاهد وشهيد المأساة الوطنية قاصدي مرباح سنة 2005، وفي سنة 2009 تمت هيكلة الجامعة إلى 6 كليات ليتم تعديل عددها في سنة 2013 لتضم 10 كليات ومعهدين.

2.3. اللجنة الوطنية لتطبيق ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي بالجزائر CIAQES:

لقد وضع إصلاح التعليم العالي (المرجع الوطني لضمان الجودة 2016، ص 4) توجيهات تتعلق بوضع نظام وطني لضمان الجودة في القطاع وفي هذا الإطار تم إنشاء اللجنة الوطنية لتطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي وفقا للمرسوم 167 المؤرخ في 31 ماي 2010 وهي هيئة تتبع مباشرة للأمانة العامة بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، والتي

تكمن مهمتها الرئيسية في دعم ومرافقة مؤسسات التعليم العالي في تدعيم قدراتها المؤسساتية وتطوير ثقافة الجودة.

هذا ما جعلها تبدأ كخطوة أولى بهيكلة خلايا لضمان الجودة على مستوى كل المؤسسات الجامعية وتعيين مسؤولين لهذه الخلايا وتكوينهم على وضع مرجع للجودة والذي يسمى بالمرجع الوطني لضمان الجودة حيث تم تقديمه للمرة الأولى في شهر فيفري من سنة 2014، واليوم أصبح لهذه الهياكل وهؤلاء الأعضاء القدرة على القيام بعمليات محلية متعلقة بالتقييم الداخلي باستخدام المرجع الوطني والذي يشمل مجموعة من المعايير تحتوي على مجالات أساسية تتمثل في التكوين والبحث العلمي والحوكمة والحياة داخل الجامعة مع التركيز على ثلاث مجالات أخرى تعتبر مهمة جدا على المستوى الوطني والمتمثلة في البنية التحتية للجامعات وعلاقات المؤسسات الجامعية مع محيطها الاجتماعي والاقتصادي والتعاون والحركة بين الجامعات.

3.3. تكوين الخلايا الأساسية والفرعية لضمان الجودة على مستوى الكليات والمعاهد بجامعة ورقلة:

مما سبق سعت جامعة ورقلة (التقرير النهائي لخلية الجودة 2018، ص ص 6-7) كغيرها من الجامعات على تأسيس خلايا للجودة على مستوى كلياتها حيث تباين تاريخ تشكيل خلايا الفرعية حسب كل كلية بسبب البحث واستشارة بعضها وتبليغ أصحابها بعضويتهم فكان تاريخ 2018/04/15 أخر تاريخ لتنصيب الخلية الفرعية في كلية التكنولوجيات الحديث حيث تم:

- إعادة تنصيب الخلايا الفرعية على مستوى كل الكليات والمعاهد؛
- توفير التجهيزات اللازمة للخلايا الفرعية من أجل تسهيل المهمة (مكاتب، أجهزة الإعلام الآلي وطابعة)؛
- استخراج مقررات التكليف من طرف مدير الجامعة؛
- استصدار أوامر من طرف مدير الجامعة من أجل التعاون مع أعضاء الخلية؛

وخلال الاجتماع الذي أنعقد في 2017/10/31 مع أعضاء الخلية الأساسية تم تسطير برنامج عمل بهدف تنفيذ المرجع الوطني لضمان الجودة وكان برنامج عمل الخلية موزع كالآتي:

- تحديد الميادين المعنية بالتقييم الذاتي
- تكليف كل هيكل بيداغوجي بميدان محدد من أجل التقييم
- الاعتماد في التقييم على جهود الخلية الفرعية.

4. التقييم الذاتي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة ورقلة:

تمثل عملية التقييم الذاتي المرحلة الأولى لتقييم المؤسسة الجامعية من أجل تحرير تقرير مفصل وتقييم كل جوانب النشاط البيداغوجي والعلمي والهيكلي للانطلاق في إرساء أسس الجودة. ومن خلال نشاط الخلايا كان الهدف معالجة أوجه الاختلال والتقصير وكذلك المحافظة على الجوانب الإيجابية (التقرير النهائي لخلية ضمان الجودة للتعليم العالي 2018، ص ص 9-15) حيث تم:

-لقد تم اعتماد اختيار الميادين التي تتكيف وفق الهيكل ولذلك قد يلاحظ عدم التكافؤ بين الكليات في استعمال ميادين التقييم.

-اعتماد بعض الكليات والمعاهد على ميدان أو ميدانين بسبب كونها لأول مرة تتبنى عملية التقييم الذاتي ، فكانت مرحلة التعرف والتدريب على التقييم واستعمال الدليل الوطني للتقييم.

-هناك بعض الكليات والمعاهد تأخرت في تنصيب الخلية الفرعية على مستواهم بسبب عزوف الأساتذة والموظفين الانضمام إليها بسبب غياب عامل التحفيز.

-تأخر بعض الخلايا في استلام مقراتهم وأجهزة مكاتبهم وهذا السبب جعل بعضهم يقتصر تقييمهم من خلال بعض الميادين.

-بعض الكليات والمعاهد استخدمت بعض الميادين فقط وليس كلها لكونها استعملت في السنة الفارطة 2016-2017 ميدان معين.

والجدول التالي يعرض تركيبة الدليل الوطني لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي

الجدول 1: تركيبة الدليل الوطني لضمان الجودة

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

المصدر: المرجع الوطني لضمان الجودة

وفي دراستنا هذه سنتطرق فقط للميادين التي استخدمتها كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير والمتمثلة في ميدان التكوين – البحث العلمي –التعاون الدولي.

1.4. ميدان التكوين:

يعتبر ميدان التكوين (التقرير النهائي لخلية ضمان الجودة للتعليم العالي 2018، ص ص 17–30) من الميادين التي تحظى بأهمية بالغة من طرف الجامعة، هذه الأهمية تنعكس بشكل جيد في الحيز المخصص لها في المرجعية الوطنية، ويشتمل الميدان على ثلاثٍ وعشرين مرجعا موزعا على سبعة حقول تشمل: عروض التكوين، مرافقة الطالب، تقييم المواد التعليمية، مراقبة التحصيل المعرفي، الإدماج المهني، التكوين في الدكتوراه، والتكوين المتواصل. وقد تم تقسيم المراجع على سبع وأربعين معيارا ومائة وثمانية إثباتا.

قامت اللجنة الفرعية المسؤولة عن ميدان التكوين بإعداد استبيان يتضمن 4 مستويات من التقدير، وفيما يلي عرض لعملية التقييم:

الجدول 2: عرض عملية تقييم ميدان التكوين

العينة المستهدفة	فترة الاسترجاع	نمط التقييم
مسؤول ميدان التكوين، نائب العميد مكلف بالبيداغوجيا، نائب العميد لدراسات ما بعد التدرج، مسؤولي شعب التكوين رؤساء الأقسام، مسؤولة المكتبة	حوالي 5 أشهر	تنقيط الاثباتات وحساب متوسطات المجاميع بدءا من المعايير، المراجع ثم الحقول

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على تقرير خلية الجودة ورقلة

2.4. ميدان البحث العلمي:

يعتبر ميدان البحث العلمي (التقرير النهائي لخلية ضمان الجودة للتعليم العالي 2018، ص ص 44-47) من الميادين التي تحظى بأهمية بالغة من طرف الجامعة، حيث يشتمل الميدان على ثلاث وعشرين مرجعا موزعا على ثلاث حقول تشمل:

- تنظيم هيكلة وتطوير البحث العلمي.
- العلاقات والشراكات العلمية.
- تثمين البحث العلمي

والجدول الموالي يمثل عرض لعملية التقييم:

الجدول 3: عرض عملية تقييم ميدان البحث العلمي

العينة المستهدفة	فترة الاسترجاع	نمط التقييم
- مسؤولي المخابر وعميد كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير؛ نائب العميد المكلف بالبحث العلمي والعلاقات الخارجية نائب العميد لدراسات والمسائل المتعلقة بالطلبة؛ رؤساء اللجان العلمية، رئيس اللجنة العلمية لقسم العلوم الاقتصادية، رئيس اللجنة العلمية لقسم علوم	بلغت عينة الدراسة 28 مستقصي واستغرقت فترة الاسترجاع وجمع المعلومات والوثائق والاثباتات حوالي شهر ونصف.	تنقيط الاثباتات وحساب متوسطات المجاميع بدءا من المعايير، المراجع ثم الحقول ثم من خلال تنقيط المراجع مباشرة ثم حساب متوسطات المجاميع مرة أخرى

التسيير ؛ رئيس اللجنة العلمية لقسم العلوم التجارية؛ رؤساء الأقسام باعتبارهم أعضاء في اللجان العلمية للكلية؛ رؤساء المشاريع البحثية؛ أعضاء الفرق البحثية.		

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على تقرير خلية الجودة ورقلة

3.4. ميدان التعاون الدولي:

يعتبر ميدان التعاون الدولي من الميادين التي تحظى بأهمية بالغة من طرف المؤسسة، هذه الأهمية تنعكس بشكل جيد في الحيز المخصص لها في المرجعية الوطنية، ويشتمل الميدان على احدى عشرة موزعا على ثلاث حقول تشمل:

- سياسة الانفتاح على العالم.
- الشراكة والحركية.
- تثمين البحث العلمي.

وفيما يلي عرض لعملية التقييم:

الجدول 4: عرض عملية تقييم ميدان البحث العلمي

العينة المستهدفة	فترة الاسترجاع	نمط التقييم
– عميد كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير – نائب العميد المكلف بالبحث العلمي والعلاقات الخارجية. رؤساء الأقسام، مسؤولي المخابر، أمين عام الكلية	تم توزيع الاستبيانات على الجهات المعنية حيث بلغت عينة الدراسة 12 مستقصي واستغرقت فترة الاسترجاع وجمع المعلومات والوثائق الاثباتات حوالي شهر.	ومن خلال التقييم الذاتي الداخلي المتعلق بحساب النقاط التقديرية لم ترق النقاط أكثر من 2 وفي بعضها أقل من الواحد.

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على تقرير خلية الجودة ورقلة

5. نتائج الدراسة:

من خلال الاطلاع على الدليل الوطني لمعايير الجودة ومقارنة بالمعايير المعمول بها عالميا تبين لنا أن ميدان التكوين والبحث العلمي والتعاون الدولي من أهم الميادين في تحقيق ضمان الجودة وهو السبب الرئيسي لتركيزنا عليها، حيث لاحظنا من خلال تقرير التقييم لخلية الجودة بجامعة ورقلة أن:

– يعد ميدان التكوين من أهم الميادين التي تساهم في تحقيق الجودة حيث توصلت الخلية من خلال عملية التقييم إلى مجموعة من النتائج أهمها أن مساهمة الكلية في وضع عروض تكوين مفصلة محدود، لأنه بعد الشروع في عملية المطابقة على المستوى الوطني أصبحت مساهمتها في وضع عروض التكوين مقتصرة على مراجعة وتحيين ما تقدمه اللجنة البيداغوجية الوطنية كما أن الجامعة لا تتكفل بتوظيف الخريجين وليس لديها آلية أو جهاز لمتابعتهم بعد التخرج؛

– فيما يخص ميدان البحث العلمي أجمعت العينة المستهدفة على وجود نقص في بعض الحقول وخاصة فيما يتعلق بتثمين البحث العلمي حيث هناك غياب كلي لمساهمة الكلية في تطوير الملكية الفكرية، كون التكوينات المنتهجة في الكلية لا تكلل باختراعات وانجازات ميدانية، كذلك عدم وضع البحوث موضع التطبيق.

في المقابل هناك تنوع في الفرق البحثية من خلال ضمها للعديد من الاختصاصات مع الحرص على نشر النتائج وتنظيم التظاهرات العلمية؛

– بالنسبة لميدان التعاون الدولي فنتائج التقييم كانت دون المستوى المطلوب كون ليس هناك سياسة منفتحة على الخارج واضحة ومحددة، كما أنه ليس هناك خلايا خاصة بالاتصال بالخارج وحتى المخابر ليس لها مواقع على الشبكة وحتى وإن وجدت فهي غير مفعلة.

6. الخاتمة:

من خلال ما تم تقديمه وعرضه، وبعد تحليل التقرير الذي صدر عن خلية الجودة بكلية العلوم الاقتصادية بجامعة ورقلة تم التوصل إلى أن الخلية تسعى جاهدة لمتابعة عملية تطبيق معايير الجودة وتقييمها وتبذل مجهودات كللت بهذا التقرير وهو ما يؤكد صحة الفرضية الأولى كما ان هناك تطبيق لبعض المعايير التي نص عليها الدليل الوطني لمعايير الجودة وهو ما يؤكد صحة الفرضية الثانية والمتمثلة في وجود مستوى تطبيق مرتفع لمعايير الجودة في الكلية، ، بالرغم من ذلك هناك بعض النقائص والعراقيل التي حالت دون تطبيق عدة معايير وصعوبة تقييمها، ومن خلال التقرير المفصل تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها:

– يجب على عروض التكوين أن تتوافق مع أهداف الكلية لتكون حصيلتها ذو قيمة وإضافة للجامعة.

– ضعف برمجة دورات تكوينية بشكل منتظم ومستمر لفائدة التحسين البيداغوجي؛

– وجود فجوة بين مخرجات الجامعة ومتطلبات العالم المهني.

– طبيعة التكوينات المنتهجة في الكلية لا تكلل باختراعات وانجازات ميدانية تجسد من خلال منتجات ملموسة كما هو حال كلية

التكنولوجيا والبيولوجيا.

– عدم وجود تنسيق مع المؤسسات ومحاولة الدراسة الجادة لأهم المشاكل التي تواجهها والمساهمة في إيجاد حلول لها، بل غالبا ما يتم تكييف المؤسسات مع الإشكاليات المحضرة مسبقا دون أدنى تنسيق، مما يطرح إشكالية مدى جدوى الاستفادة من نتائج البحوث وتثمينها.

– ليس هناك خلايا مؤسسة تهتم بالاتصال مع الخارج أو إبرام اتفاقيات دولية وإن وجدت فهي على مستوى مركزي.

ومن خلال النتائج السابقة نقوم بتقديم **الاقتراحات** التالية:

– على عروض التكوين المقدمة من قبل الجامعة أن تتوافق مع الأهداف المرجوة حتى تكون الحصيلة ذات قيمة مضافة.

– على خلايا الجودة تخصيص لجنة لدراسة وتحليل النماذج الناجحة في تطبيق معايير الجودة كخطوة أولى.

– التركيز على تطبيق أهم المعايير المعمول بها عالميا في ضمان الجودة والتي تستخدم في عملية التقييم من قبل الهيئات والمواقع العالمية لتصنيف الجامعات والحرص على تطبيقها.

– نشر الوعي وثقافة الجودة في أوساط الطلبة والأساتذة والإداريين ومدى أهمية تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي؛

– وضع شراكات مع جامعات عالمية مصنفة دوليا للاستفادة من خبراتها في مجال الجودة.

آفاق الدراسة: يعتبر موضوع معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي من المواضيع الملحة خاصة في الجزائر وذلك نظرا لعدم تصنيف الجامعات الجزائرية لا عربيا ولا دوليا لذا يتطلب الأمر دراسة أكثر، سواء بدراسة أسباب تدني تصنيف الجامعات الجزائرية أو دراسة مقومات وعوامل نجاح معايير الجودة في جامعاتنا، كما يمكن التركيز على النماذج الناجحة والتي تكون بيئتها قريبة من البيئة والثقافة الجزائرية ولما لا اقتراح نماذج ليتم تطبيقها في جامعاتنا، حيث تعتبر هذه المواضيع مكملة لموضوع الدراسة وتعطيه قوة أكثر..

7. قائمة المراجع:

1.منى مسغوني، لمياء عماني، كيحلي سلمة عائشة، "**حتمية تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر نموذج انشاء خلية ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر: جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي**"، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية، العدد 2، جامعة الوادي، 2017.

2.حسن ياسين طعمة، " **دور تطبيق معايير جودة التعليم الجامعي في تعزيز جودة الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية**"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد الرابع، جامعة الزرقاء الأردن، 2013.

3. Yolanda Fernández-Santos،Almudena Martínez-Campillo "**Has the teaching and research productivity of Spanish Public Universities improved since the introduction of the LOU Evidence from the bootstrap technique**", Revista de Educación, 367,2015 p :90.

4.شرف إبراهيم الهادي، "**إدارة تغيير مؤسسات التعليم العالي العربي نحو جودة النوعية وتميز الأداء**"، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 11، 2017، ص 199-223.

5.سمير بن حسين، "**تقييم فعالية ضمان الجودة في المساهمة في بناء وتطوير نظام ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر –دراسة حالة** "، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 18 مارس، 2015، ص 209.

6.شريفه عوض الكسر، "**دور تطبيق معايير الجودة الشاملة في تحقيق الحوكمة الإدارية في الجامعات**"، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، جامعة بابل العدد 39، 2018، ص 419.

7.أسماء عميرة، "**إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي– دراسة حالة جامعة جيجل**"، مذكرة ماجستير تخصص موارد بشرية، قسنطينة 2، 2013، ص 5.

8.عبد الغني يوسف قرم، "**الجودة بين الحاضر والمستقبل**"، **المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي**، المجلد الأول العدد03، 2008، ص 96.

9.فريد كورتل وأمال كحيلة،" **الجودة وأنظمة الأيزو**"، الطبعة الأولى، الأردن: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، 2012.
10.زرقان ليلى (2013)، "**اقتراح بناء برنامج تدريبي لأعضاء هيئة التدريس الجامعي في ضوء معايير الجودة في التعليم العالي**"، أطروحة دكتوراه، جامعة سطيف 2، ص 22.
11.زرقان ليلى (2013)، مرجع سابق، ص 21.
12.منى مسغوني، لمياء عماني، كيحلي سلمة عائشة (2017)، مرجع سابق، ص 50.
13.خلية الجودة جامعة قاصدي مرباح، **التقرير النهائي لخلية ضمان الجودة للتعليم العالي**، 2018، ص 1.
14.المرجع الوطني لضمان الجودة 2016، الطبعة الأولى، الجزائر العاصمة، ص 4.
15.التقرير النهائي لخلية ضمان الجودة للتعليم العالي، مرجع سابق، ص ص 6-7.
16.التقرير النهائي لخلية ضمان الجودة للتعليم العالي، مرجع سابق، ص ص 9-15.
17.التقرير النهائي لخلية ضمان الجودة للتعليم العالي، مرجع سابق، ص ص 17-30.
18.التقرير النهائي لخلية ضمان الجودة للتعليم العالي، مرجع سابق، ص ص 44-47.

8. الملاحق:

الجدول رقم 05: عرض نتائج ميدان التكوين

الحقل 1: وضع عروض التكوين وقيادتها	الحقل 2: مرافقة الطالب في تكوينه	الحقل 3: تقيم ومراجعة المواد التعليمية
– أن مساهمة الكلية في وضع عروض تكوين مفصلة محدود، لأنه بعد الشروع في عملية المطابقة على المستوى الوطني أصبحت مساهمتها في وضع عروض التكوين مقتصرة على مراجعة وتحيين ما تقدمه اللجنة البيداغوجية الوطنية؛ – حاجة الكلية على المدى القصير لتفعيل أشكال أخرى للتكوين (كالتكوين عن بعد، التكوين بالتناوب..)؛ – عروض التكوين تستند إلى مقاربات بيداغوجية قد تكون ملائمة لكن غير مبتكرة؛ – عدم وجود علاقة وطيدة بين مؤسسات التعليم الثانوي والمؤسسة الجامعية؛ – هناك توافق بين عروض التكوين وأهداف الجامعة ووسائلها؛ – تقييم تربصات الطلبة يكون من قبل أساتذة المقاييس المعنية وليس من طرف هيئة أو خلية متخصصة في ذلك؛ – يوجد معياران غير مطبقان الأول يعنى بالمقاربة بالكفاءات التي هي محور كل سياسات التحسين من أجل الارتقاء بالمستوى والثاني فيعنى بالعلاقة مع مؤسسات التعليم الثانوي وهي خطوة تحتاج تعاون الطرفين؛ – وجود مراجع تحتاج إلى معالجة على المدى المتوسط كإيجاد عروض تكوين تتماشى مع المحيطات السياسية والعلمي والاجتماعية والمهنية، والمدى الطويل كعروض التكوين القائمة على المقاربات البيداغوجية ملائمة تتميز بالطابع الابتكاري.	– مرافقة الطالب في الكلية تقتصر فقط على التوجيه الأولي والتدريس، التأطير والمتابعة من خلال الأعمال الموجهة؛ – هناك مجال رقمي للعمل على موقع المؤسسة لكن لا تزال الفكرة غير معممة في أوساط الأساتذة والطلبة؛ – لا توجد اتفاقيات مبرمة بين مكتبة الكلية والمكتبات الإقليمية والعالمية، كذلك بالنسبة للمشاريع المشتركة فهي غير موجودة؛ – عروض التكوين من السهل الاطلاع عليها ومتابعتها لكن المعلومات غير متوفرة بالشكل الكافي على الأنترنت وتحتاج المزيد من الجهود؛ – هناك معيارين غير مطبقين الأول يحتاج إلى التعاون المشترك بين الجامعة ومؤسسات التعليم الثانوي من خلال هيئات الجامعة إضافة إلى مستشاري التوجيه، بينما المعيار الثاني يتطلب إقامة علاقات تعاون بين المكتبات على الأقل على المستوى الوطني والجهوي.	– هناك متابعة بيداغوجية منتظمة من خلال اللجان على مختلف المستويات دون وجود صلاحية تغيير محتوى عروض التكوين؛ – هناك حاجة لبرمجة دورات تكوينية بشكل منتظم ومستمر لفائدة التحسين البيداغوجي؛ – عدد المعايير غير المطبقة ثلاثة حيث لم يبرز الدليل جدوى إشراك الموظفين في مراجعة المواد التعليمية، أما عن إشراك الطلبة في ذلك فالأمر يحتاج المزيد من الإعلام والتكوين حول طبيعة المناهج المحلية والجنبية، بالنسبة للمعيار الثاني هناك آفاق لتدعيم هذا المنحى المتمثل في برمجة دورات تكوينية لصالح الأساتذة والمعيار الثالث هناك صعوبة في تقييم درجة احترافية الأساتذة وتقبل الفكرة أساسا.

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على تقرير خلية الجودة ورقلة

الجدول رقم 06: عرض نتائج ميدان التكوين

الحقل 4: مراقبة التحصيل المعرفي والعلمي للطلبة	الحقل 5: التوجيه والإدماج المهني	الحقل 6: التكوين في الدكتوراه
– ليست هناك سياسة منفتحة على الخارج واضحة ومحددة لكونها تفوق اختصاصات الممنوحة للكلية. –ليست هناك خلايا مؤسسة تهتم بالاتصال مع الخارج قد نجد عدد لا بأس به من المنشورات الدولية ولكن في غياب إحصاءات دقيقة وثابتة. –ليست للمخابر مواقع على الشبكة و إن وجدت ليست مفعلة مما يعني أن أعمال و نشاطات المخابر لا تظهر بقوة على صفحات مواقع المخابر.	– تتميز حركة الاساتذة والطلبة والعمال في اتجاه واحد من الجزائر إلى الخارج بشكل مميز في إطار منح قصيرة المدى وطويلة المدى، ولكن لضعف الامكانيات المالية والمادية استحال على الكلية أن تجد طرق للتعاون في مجال التكوين والبحث مع أساتذة أجانب. –ليس من اختصاص الكلية إبرام اتفاقيات دولية وان وجدت فهي على مستوى مركزي. –هناك استقبال لطلبة أجانب ولكن ليس لديهم صيغ بيداغوجية لتمييزهم عن بقية الطلبة. –يوجد على مستوى جامعة ورقلة مركز للغات المكثفة حيث يمكن للطلبة الاجانب الاستفادة من تكوين في اللغات.	الملاحظ أن هذا المرجع لا يتلاءم وطبيعة نشاط الكلية لكون الكلية لا تقترح أي شكل من أشكال التكوين المفتوحة على العالم ولا تصدر أي شهادات متعددة الجنسيات وعليه هذا الحقل يتجاوز حدود وإمكانيات الكلية.

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على تقرير خلية الجودة ورقلة

الجدول رقم 07: عرض نتائج ميدان البحث العلمي

الحقل 1: تنظيم هيكلة وتطوير البحث العلمي	الحقل 2: العلاقات والشراكات العلمية	الحقل 3: تثمين البحث العلمي
– هناك جهود جبارة من 2012 إلى غاية 2018 من ناحية تزويد البحث العلمي بالهياكل والموارد المالية والبشرية المكلفة بتطوير البحث بشكل ممتاز؛ – هناك استغلال ضعيف للهياكل كالمخابر واستغلال SNDL كما أنه هناك استغلال ضعيف للمخصصات المالية؛ – وجود هيئات تضمن السير الحسن ومتابعة أنشطة البحث؛ –عدم امتلاك الكلية نظاما ملائما لضمان تقييم مبرمج لأنشطة البحث؛	– الكلية ليس لها استراتيجية واضحة لإرساء شراكات متميزة في مجال البحث على الصعيدين الإقليمي والوطني، كما لها اهتمام ضعيف لتطوير الشراكة في مجال البحث؛ – هناك العديد من الفرق البحثية المنتشرة بالكلية وذلك منذ عدة سنوات تضم العديد من الباحثين ذوي اختصاصات مختلفة، مما يؤكد على إرادة الكلية في تشجيع دمج الباحثين في المجالات البحثية؛	– ضعف وجود سياسة لتثمين البحث العلمي ونقل نتائجه، وانعدام مساهمة الكلية في تطوير الملكية الفكرية؛ – أن المؤسسات لا تستفيد بالشكل المناسب من نتائج البحث وضمان نقل هذه النتائج للقطاع الاجتماعي والاقتصادي؛ – تنتهج الكلية ولو بمعدلات متوسطة لسياسة إعلام ونشر

– التوجهات البحثية تعتبر معظمها فردية للباحثين وليس حسب أولويات البحث؛ – ضعف في مستوى توافق وتكييف محاور البحث بحسب احتياجات محيط الكلية. – بعدم وجود مناخ ملائم للبحث من حيث الظروف الاقتصادية والاجتماعية من جهة ومن جهة ثانية لا يوجد تحفيز للباحثين من خلال تثمين أعمالهم.	– تنتهج الكلية سياسة واضحة لإعلام ونشر الانتاج العلمي للباحثين وذلك من خلال إنشاء وتطوير المجلات وتشجيع الباحثين على النشر في المجلات، ولا يوجد توجه جاد للنشر في أرضيات النشر العالمية حيث إن جل البحوث تقع ضمن التصنيف C.	لإنتاجها العلمي.

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على تقرير خلية الجودة ورقلة

الجدول رقم 08: عرض نتائج ميدان التعاون الدولي

الحقل 1 مجال التعاون للكلية	الحقل 2 المتعلق بالشراكة والتعاون	الحقل 3: تبادل المعلومات والاستفادة المشتركة من الموارد
– ليست هناك سياسة منفتحة على الخارج واضحة ومحددة لكونها تفوق اختصاصات الممنوحة للكلية. –ليست هناك خلايا مؤسسة تهتم بالاتصال مع الخارج قد نجد عدد لا بأس به من المنشورات الدولية ولكن في غياب إحصاءات دقيقة وثابتة. –ليست للمخابر مواقع على الشبكة و إن وجدت ليست مفعلة مما يعني أن أعمال و نشاطات المخابر لا تظهر بقوة على صفحات مواقع المخابر.	– تتميز حركة الاساتذة والطلبة والعمال في اتجاه واحد من الجزائر إلى الخارج بشكل مميز في إطار منح قصيرة المدى وطويلة المدى، ولكن لضعف الامكانيات المالية والمادية استحال على الكلية أن تجد طرق للتعاون في مجال التكوين والبحث مع أساتذة أجانب. –ليس من اختصاص الكلية إبرام اتفاقيات دولية وان وجدت فهي على مستوى مركزي. –هناك استقبال لطلبة أجانب ولكن ليس لديهم صيغ بيداغوجية لتمييزهم عن بقية الطلبة. –يوجد على مستوى جامعة ورقلة مركز للغات المكثفة حيث يمكن للطلبة الاجانب الاستفادة من تكوين في اللغات.	الملاحظ أن هذا المرجع لا يتلاءم وطبيعة نشاط الكلية لكون الكلية لا تقترح أي شكل من أشكال التكوين المفتوحة على العالم ولا تصدر أي شهادات متعددة الجنسيات وعليه هذا الحقل يتجاوز حدود وإمكانيات الكلية.

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على تقرير خلية الجودة ورقلة