التقييم الذاتي وضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي
" منظور فكري في المسوغات ومتطلبات التميز، ومعوقات التنفيذ"

Self-assessment and quality assurance in higher education institutions An intellectual perspective on justifications, requirements for excellence, and implementation obstacles

د.عبلة محرز [1*]، د.حنان بوسحلة [2] ، د. عمار الوحيدي [3]

[1] جامعة وهران2 محمد بن احمد (الجزائر). ablamahrez@yahoo.fr

[2] جامعة الجزائر2 أبو القاسم سعد الله (الجزائر). hanane.boussahla@univ-alger2.dz

[3] جامعة الجزائر2 أبو القاسم سعد الله (الجزائر). ammar.alwaheidi@univ-alger2.dz

تاريخ الاستلام: 2022/01/29 تاريخ القبول: 2022/03/07 تاريخ النشر: 2022/03/12

ملخص:

يرتكز مبدأ الجودة في المجال التربوي على الاستثمار في كل الطاقات والموارد في القطاع التربوي، لتحقيق أهدافه من جهة وتلبية احتياجات المستفيدين من جهة أخرى، ويهدف بحثنا لإبراز الحاجة إلى تطبيق نظام الجودة، والبحث عن السبل التي تسهم في تحقيق التقييم الذاتي وضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، وكما هو متعارف عليه فالتقييم الذاتي يساهم في عملية التحسين المستمر لكونه احد اهم مكونات العمل التربوي الهادف، وكنوع من التغذية الراجعة التي تساهم في وضع القرارات المختلفة، من أجل تطوير الأداء وكذلك المساهمة في تخطيط البرامج ومراقبة سير تنفيذها والتحقق من فعاليتها وبالتالي ادارة الجودة الشاملة للمؤسسة ككل، وما لم يكن لدى المؤسسة مصادر أدلة كافية، فلا يمكن النظر في اعتماد أي من برامجها، وبالتالي عدم بلوغ الأهداف المسطرة للمؤسسة، لذا فإن الحرص على تطبيق نظام ضمان الجودة يؤدي بالمؤسسة التعليمية إلى التميز في خدمتها التعليمية والبحثية، وفي خدمة المجتمع فتكون مخرجاتها متميزة ومتلائمة مع متطلبات السوق المحلي والدولي.

* المؤلف المرسل

كلمات مفتاحية: الجودة الشاملة، التقييم الذاتي، التقييم الخارجي، ضمان الجودة، التعليم العالي.

Abstract:

The Principe of quality in the educational field is based on investing in all energies and resources in the educational sector, to first achieve its goals on the other hand to meet the needs of target audience, our research aims to highlight the need to implement the quality system and to hook for research methods that contribute to achieving self-evaluation and quality assurance in higher education institutions. As it's well known, institutional self-evaluation contributes to the process of continuous improvement because it is an essential component of the purposeful educational work, and a kind of feedback that contributes to setting various decisions in order to develop performance as well as contributing to program planning, monitoring the progress of their execution and verifying their effectiveness, and thus total quality management for the organization, Unless the institution has sufficient sources of evidence, it is not possible to consider the adoption of any of its programs and consequently not achieving the established objectives of the institution. Therefore, the keenness to implement the quality assurance system leads the educational institution to excel in its educational and research service, and in the service of society, in the way that its outputs are distinguished and compatible with local and international market requirements.

Keywords: total quality, self-evaluation, external evaluation, quality assurance, higher education.

1 – مقدمة:

تعد الجودة أحد المداخل الحديثة والمعاصرة التي تلعب دورا حيويا ومتميزا في مساعدة المنظمات على اختلاف مهامها وتنظيماتها البشرية، حيث تساعدها على البقاء والمنافسة في بيئة تتصف بأنها شديدة التعقيد، وسريعة التغيير والتحول، وذلك من خلال منهجية فكرية متكاملة من أدوات ووسائل ومعايير وصولا إلى التقنيات، بحيث يسودها ثقافة التميز ومبدأ التحسين المستمر، ورغبة في إرضاء جميع الأطراف، وسعيا لتحقيق الأهداف على المدى القصير والبعيد.

كما يعد التعليم العالي من أهم ميادين الحياة التي تستأثر الجودة فيه باهتمام قطاعات المجتمع كافة، وذلك بسبب العلاقة بين جودة التعليم العالي والنمو المجتمعي بصفة عامة، والنمو الاقتصادي بصفة خاصة.

من هذا المنطلق زاد اهتمام جامعات الدول العربية عامة والجزائرية بصفة خاصة، بتبني نظام الجودة الشاملة ومعاييرها، بغية الرفع من مستوى الأداء والتميز والاستمرار لتحسين مخرجات التعليم.

يؤكد الزواوي (2003) على أهمية التعليم الجامعي، وأنه من أهم ركائز التنمية والتقدم، فإنه لا بد من العناية به وبعناصره من إدارة وطلاب وأساتذة ومناهج، بحيث تنتهي إلى سد حاجيات المجتمع، بل إن تطوير التعليم الجامعي يعتبر مقياسا لتقدم المجتمعات وتبصرها في كيفية إعداد القوى البشرية كماً ونوعا. (الزواوي، 2003: ص168).

عليه فالجودة في التعليم العالي تعني إتقان أداء كافة عناصر نظام الخدمة التعليمية، من أولى مدخلاتها، مرورا بجميع عملياتها، حتى مخرجاتها النهائية.

إشكالية البحث:

لقد عرف محيط مؤسسات التعليم العالي منذ أزيد من عقد من الزمن تحولات جد عميقة، وهذا ما جعلها تواجه مشكلة كبيرة تتمثل في البحث عن السبل التي تسمح لها بتحسين قدرتها على المنافسة، ويثبت هذا القول ما جاء في تقرير منظمة الأمم المتحدة للتربية (2009): "لا تملك الجزائر لا هيئة لضمان الجودة ولا إجراءات اعتماد بعض عمليات ضمان الجودة خلال تحويل النظام التعليمي إلى نظام LMD الأوروبي، لكن ما من وثائق منشورة أو تقارير تدعم هذه الحجة. (المؤتمر الإقليمي العربي، 2009: ص517).

وعليه، فإن تحقيق الجودة هي إحدى تلك السبل، وذلك من خلال تطبيق معايير الجودة، فبالرغم من الزيادة الهائلة في عدد مؤسسات التعليم العالي وكذلك عدد الطلبة، إلا أن التعليم لم يرقَ إلى المستوى المطلوب.

لقد أدركت السلطات الجزائرية ضرورة وحتمية تطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم العالي بنوع من التأخر، من خلال القيام بإصلاحات 2004 (LMD) التي قامت على فلسفة التقييم المستمر والجودة، والتي تهدف إلى تحسين نوعية التعليم وضمان جودة التكوين.

حيث نظمت وزارة التعليم العالي بهذا الصدد عديد المؤتمرات، أولها في ماي (2008) بعنوان: "الحوصلة المرحلية بعد أربع سنوات من تطبيق نظام (LMD) "، والمؤتمر الدولي حول الجودة في التعليم العالي في جوان (2008) بعنوان: "ضمان الجودة في التعليم بين الواقع والمتطلبات"، شارك فيه عدد من الخبراء من البنك الدولي، اليونسكو، الاتحاد الأوروبي والبلدان المغاربية، وأوصى بضرورة تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، وكإمكانية لتطبيق ضمان الجودة في المؤسسات الجامعية الجزائرية، نظم مؤتمر دولي حول ضمان الجودة في جوان (2008)، وبدعم من خبراء دوليين تم ترسيم عمل فرقة لتطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي يوم 31 ماي 2010 CIAQES، ليتم بعدها اعتماد أدوات ووسائل على مستوى المؤسسات سميت "خلايا ضمان الجودة"، كلفت بالمساهمة في بناء وتطوير هذا النظام على مستوى كل مؤسسة . (بن خيرة، بو خلوة، 2016: ص100).

لكن المتأمل للواقع الحالي ومن خلال عديد الدراسات التي أجريت في قطاع التعليم العالي، يرى أن مؤسسات التعليم العالي لا تزال تلقى انتقادات عدة؛ باعتبارها لا تزال دون غيرها من الدول المتقدمة، ولا ترقى إلى المستوى العالمي، وأن هناك علامات استفهام كبيرة حول جودة وكفاءة المورد البشري الذي تخرجه مؤسسات التعليم العالي، مقابل التحول الكمي والنوعي والوظيفي للبلدان المتطورة، والتي تحولت من مؤسسات نقل المعرفة العلمية إلى مؤسسات صنع المعرفة العلمية.

معظم هذه المؤسسات تواجه معوقات كثيرة في تحقيق ضمان الجودة، إما خلال الفعل التعليمي أو بعد التخرج، ومعوقات أخرى ترتبط بالجانب السياسي، الجانب المادي والتقني والتكنولوجي، وعدم ملائمة البرامج الأكاديمية مع متطلبات سوق العمل.

من الدراسات التي اهتمت بمعوقات تحقيق ضمان الجودة نذكر دراسات عشيبة (2000)، وأبو فارة (2004) و(2006)، وقد أشارت كل منها إلى أن من أبرز هذه المعوقات هو الخلل في الهيكل التنظيمي

وغياب التنسيق بين الأفراد، وميل بعض القيادات الجامعية إلى ممارسة التسلط والاندفاع، وأيضا عدم توفر بيانات متكاملة عن مجالات العمل، وغموض القوانين، وكذلك قصور العلاقات بين الجامعات والمجتمع، وضعف التمويل، وعدم إعداد الخطط الإستراتيجية الشاملة، وعدم ممارسة رقابة فاعلة، كل هذه المعوقات جعلت المؤسسات الجامعية تؤسس على قاعدة التكوين النظري البعيد عن حاجات المجتمع والتنمية، وطغيان الكم على الكيف، وتعاظم أعداد الطلبة في غياب الإمكانيات وشح الموارد ومحسوبية التموين.

فالعلاقة بين عالم الأعمال والجامعات هي إما مقطوعة أو ضعيفة، وهذا ناتج عن سياسة القبول العشوائية في الجامعات التي لا تأخذ بعين الاعتبار احتياجات السوق، مما أدى إلى تضخم أعداد الجامعيين العاطلين عن العمل (عن م. الأمم المتحدة،2009:ص 52)، خاصة إذا عرفنا أنه لم ترحم التصنيفات العالمية الجامعات الجزائرية، لا من حيث نوعية التعليم ولا حتى من حيث التطورات والإصلاحات، رغم الإمكانيات المادية الهائلة التي وفرتها السلطات العمومية، فأكبر ثلاث تصنيفات عالمية منها تصنيف "جايونونج- شنغهاي" و "ذاي أوس" الذي تنشره مجلة التايمز الأمريكية لم تدرج ولا جامعة جزائرية واحدة ضمن ترتيب الـ 500 جامعة الأولى عالميا، فقد احتلت جامعة تلمسان الرتبة 3509، جامعة مستغانم: 3726، المدرسة الوطنية العليا للإحصاء والإقتصاد التطبيقي: 9009، في حين احتلت جامعة المدية رتبة 8158. وعموما فإن المؤسسات الجامعية الجزائرية لم ترق في سلم المؤسسات الجامعية العربية، ولا حتى الإفريقية، حيث احتلت أولى الجامعات الجزائرية الرتبة 23 إفريقيا والمرتبة 27 عربيا. (رابح، حميدوش، ص15-16).

هذا كله يثقل كاهل كل من الأساتذة الباحثين والمسؤولين وأصحاب القرار، وعلى الجميع وضع ميكانيزمات أكثر ذكاء وفعالية من خلال ربط التكوين بالشغل، فالخلل في هذه المعادلة يؤدي إلى هدر الإمكانيات المادية في تمويل تخصصات لا ترتبط باحتياجات سوق العمل وخطط التنمية، وبالتالي هدر الطاقات الشبابية.

لتفعيل وتطبيق معايير الجودة التي تبنتها مؤسسات التعليم العالي في الجزائر، لا بد من تشخيص وتقييم وضعها الراهن، والذي أكده الموسوي (2003): "إن بؤرة تركيز إدارة الجودة الشاملة في الجامعات تنصب أساسا في مجال تقييم المؤسسة بقصد تطويرها وتحسينها، وتوظيف مبادئ وأفكار إدارة الجودة الشاملة في أنظمة التعليم العالي، مما يعود بالنفع على الجامعات، إذ يضع حجر الأساس لرؤية فلسفية

جديدة لأهداف الجامعة ورسالتها، ويرفع من معنويات العاملين فيها ويمنحهم فرصة التعبير عن مفاهيمهم واتجاهاتهم نحو المهنة، مما يضفي على البيئة مناخا منتجا (الموسوي،2003:ص92-93).

يقول (Taylor & Bogdan 1997): "لكي تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج مرضية لتحقيق الجودة الشاملة، يجب وضع قاعدة عريضة من المعلومات والمؤشرات التي تمكن كافة الإدارات ومتخذي القرار من الوقوف على مؤشرات القصور والقوة داخل المؤسسة التعليمية. (العضاضي، 2012: ص70).

في إطار الشمولية أيضا نقول أن الجودة ليست مسؤولية فردية تلقى على عاتق فرد واحد وإعفاء الآخرين من الخضوع لها، بل على كل فرد أن يتحمل مسؤولية أدائه ورفع مستواه بغية الوصول إلى المستويات القياسية والمعايير والمواصفات التي اتفقت الهيئات المختصة على أنها مطابقة لشروط الجودة، وعليه فالجودة وسيلة لا غاية، إذ يتحدد في ضوئها مدى قدرة المؤسسة على تحويل أهدافها إلى واقع فعلي. (البيلاوي، 2006: ص15).

بناء على ما سبق التطرق إليه، نطرح التساؤلات المحورية الآتية:

- ما المقصود بالتقييم الذاتي؟ وما مبررات تطبيقه في مؤسسات التعليم العالي؟
- ما مسوغات تطبيق نظام الجودة وخطوات التطبيق في مؤسسات التعليم العالي؟
- ما آليات عملية التقييم الداخلي(الذاتي)، والتقييم الخارجي في مؤسسات التعليم العالي، ومعوقات التنفيذ؟
- ما السبل والطرق المثلى لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي؟

2- أهداف البحث:

- إبراز الحاجة الملحة إلى تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.
- التعرف على أكثر المعوقات التي تحول دون تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي.
- التعرف إلى العوامل والسبل التي يمكن أن تسهم في تطبيق التقييم الذاتي وضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي.

4- أهمية البحث:

- تنبع أهمية البحث من أهمية الموضوع الذي نطرحه وحداثته وهو "ضمان الجودة والتقييم في مؤسسات التعليم العالي"، إذ لابد من التثقيف بمفهومه، وأهميته وضرورة تطبيقه بهدف الرفع من مستوى الأداء للحصول على أفضل المخرجات التعليمية، لمواكبة العصر وإرضاء متطلبات السوق.

- من خلال معرفة معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، نستطيع التشخيص العلمي لجوانب الخلل والقصور والضعف، وبالتالي وضع الحلول المناسبة أو البدائل لإكمال هذا النقص من خلال التقييم الدوري سواء الداخلي(الذاتي)، أو الخارجي.

5- التقييم الذاتي ومبررات تطبيقه في مؤسسات التعليم العالي:

مفهوما الجودة وضمان الجودة بات يقترن بهما على نحو متزايد مفهوم التقييم، والذي يعتبر نوعا من الرقابة وله صلة بين النتائج المحرزة والنتائج المتوقعة، وهذا الإجراء يعنى بجمع ومعالجة المعلومات ذات الصلة بالمؤسسة بصفة سليمة وموثوقة، من أجل تمكين الأطراف المعنية من اتخاذ القرارات التي يقتضيها تحسين الأنشطة والعمليات والنتائج أو المخرجات.

لو أردنا التصدي للتحديات التي يفرزها العالم على التعليم بصفة عامة والتعليم العالي بصفة خاصة، ينبغي بناء ثقافة التقييم وترسيخها في جميع المؤسسات، وعليه وجب تحديد الأهداف تحديدا واضحا لضمان اتساقها مع مجمل الأهداف العامة للتمكن من ترجمتها إلى مؤشرات ومعايير يمكن رصدها وبالتالي تنفيذها بمرونة.

يرى البيلاوي (2006)، أن الجودة في التعليم ليست مسؤولية فردية تلقى على عاتق فرد واحد، إنها مسألة جماعية تفرض على كل فرد مسؤولية أدائه ورفع مستواه إلى أقصى درجة محاولا الوصول إلى المستويات القياسية والمعايير والمواصفات، التي اتفقت الهيئات المتخصصة على أنها مطابقة لشروط الجودة، ومن ثم نقول أن الجودة وسيلة لا غاية، إذ يتحدد في ضوئها مدى قدرة المؤسسة على تحويل أهدافها إلى واقع فعلي.(البيلاوي،2006:ص 15).

إذن فإن الجودة في التعليم هي مجموعة المعايير والإجراءات والقرارات والآليات، التي يهدف تنفيذها إلى تحسين البيئة التعليمية، بحيث تشمل هذه المعايير المؤسسات التعليمية بأطرها المختلفة وكل من له علاقة مباشرة بالمنظومة التعليمية.

6- مفهوم ضمان الجودة في التعليم العالي:

مفهوم ضمان الجودة حسب ما جاء في الإعلان عن القانون 11 الصادر عن الأمم المتحدة حول التعليم العالي، "أن ضمان الجودة هو مفهوم متعدد الأبعاد يشمل جميع وظائف وأنشطة التعليم العالي: التدريس، البرامج الأكاديمية، البحث العلمي، العاملين بالمؤسسة، الطلاب، المباني، التجهيزات المادية، الخدمات المصاحبة للعملية التعليمية، والخدمات المجتمعية، ومن ثم عملية التقييم الذاتي والتقييم الخارجي. (البيلاوي، 2006: ص 36).

كما يعرفها الصرايرة (2009)، على أنها مجموعة النشاطات والإجراءات التي تتخذها المؤسسة وفقا لمعايير محددة مسبقا للخدمة، وهي القوة المرشدة وراء نجاح أي برنامج أو مقرر دراسي، وتهدف إلى التقليل من الوقوع في أخطاء تؤدي إلى الفشل، ومن أمثلتها تطوير المقررات الدراسية وإجراء مراجعات مستمرة للبرامج الأكاديمية، ووضع حوافز...الخ. (الصرايرة، 2009: ص 12).

إذن فضمان الجودة يعبر عن العملية الدائمة والمستمرة التي تستهدف مراقبة وضمان جودة نظام مؤسسات التعليم العالي، بغية تطوير جميع أنشطتها وعملياتها الإدارية، والأكاديمية والبحثية مع توفير جميع الإمكانات والسبل للقيام بعمليات التقييم الذاتي، على أساس موضوعي لأدائها مع تحليل مستمر ودوري لمكامن القوة والضعف فيها.

أما نظام ضمان الجودة، فهو السيرورة التي بموجبها يمنع حدوث أخطاء أو عيوب في خدمات المنظمة، وهذا من خلال تحديد ما يتم القيام به وتنفيذه خلال القيام بعمليات القياس والتقييم، ما يسمح بتوفير الثقة بمخرجات المؤسسة. (رقاد،2014: ص 67).

أما من حيث طرق تقييم ضمان الجودة، فإن بعض الدراسات المقارنة الأوربية، والتي اهتمت بفحص أنظمة ضمان الجودة، والتي يمكن للتعليم العالي أن يتبناها، خلصت إلى أن هناك تباينا في أولويات تقييم ضمان الجودة، ففي بريطانيا مثلا تولى الأهمية في تقييم جودة التدريس، والبحث العلمي،...الخ، أما في الولايات المتحدة الأمريكية فالأولوية تعطى لتقييم الأداء وكفاءة وقدرة المؤسسة على الاستمرار في تحقيق أغراضها، في حين يبنى في اليابان جوهر التقييم لضمان الجودة على حساب المؤشرات الرقمية: معدل الطلاب/الأستاذ.(البيلاوي، 2006: ص 37).

تتعدد الأساليب التي تستخدمها مؤسسات التعليم العالي في تحسين جودة خدماتها، إلا أنها في مضمونها تحقق أهداف موحدة وهي الارتقاء بمستوى الجودة في هذه المؤسسات، بما يخدم أهداف المجتمع

المحلي والعالمي وتطلعاته المختلفة، كما يشترط في هذه الأساليب الترابط والتفاعل والانسجام والتكامل، لتحقق رؤية المؤسسة وأهدافها المستقبلية، ومن أهم هذه الأساليب:

1.6 التقييم الذاتي self assessment :

تتناول الكثير من الأدبيات المعاصرة تعريفات واستخدامات لمفهوم التقييم، ومن أبرزها:

يرى شيخ عبد الحميد (2008)، بأن التقييم عملية منهجية تتطلب جمع بيانات صادقة من مصادر متعددة باستخدام أدوات قياس متنوعة في ضوء أهداف محدد، بغرض الوصول إلى تقديرات كمية وأدلة كيفية يعتمد عليها في إصدار الأحكام واتخاذ القرارات المناسبة. (السحاد،2008: ص 538).

يعد التقييم للمؤسسة التعليمية نقطة البدء بالتغيير في بيئتها وبرامجها، فهو تقرير ذاتي واقعي يتسم بالأمانة والدقة والموضوعية، كما أنه يحدد جوانب القوة والضعف والفرص والتحديات التي تواجهها هذه المؤسسة، ويستند التقييم الذاتي إلى الافتراضات التالية:

- أن التقييم الذاتي في مؤسسات التعليم العالي يتم بطرق مختلفة بواسطة فئات متعددة الأفراد.
- أن الهدف العام من التقييم الذاتي هو تطوير وتحسين جودة خدمات التعليم العالي.
- أن الكفاءة او الجودة الأكاديمية من المفاهيم التي يمكن تحديدها وقياسها.
- أن كفاءة المؤسسة التعليمية تتكون من مجموعة عناصر متشابكة ومعتمدة على بعضها. (السامرائي،2012: ص 299)

تضيف حرنان (2014) ان عملية التقييم ضرورية ويقصد بها "تحليل أداء المؤسسات أو البرامج التعليمية، وقياس مستوى الأداء وتحديد ما قد يوجد من جوانب القصور وما يلزم لطلابها لتحقيق مستوى الجودة المطلوب"، كما انه يساعد على تحليل أداء البرامج التعليمية من خلال قياس الأداء ومعالجة جوانب القصور، حتى يتم بلوغ مستوى الجودة، فعملية التقييم لها أهمية بالغة تتمحور في:

- مراجعة الأهداف المنشودة.
- إدخال التعديلات وتشخيص ما يواجه التعليم العالي من عقبات ومشكلات، مما يفيد كوسيلة تغذية راجعة تعرف المعنيين على أدائهم، من خلال إظهار المهارات والكفاءات التي تتطلب علاجا والتي يتم معالجتها في التقييم الداخلي أو الذاتي.

2.6 أقسام التقييم الذاتي في مؤسسات التعليم العالي:

1.2.6– التقييم الذاتي الأكاديمي: وله نوعان:

* التقييم الذاتي الأكاديمي ضيق النطاق: وهو الذي يتم بصورة مستمرة بغرض الفحص والمراجعة والمتابعة للتحسين والتطوير، وقد يقوم به الأساتذة والطلبة أو فرق العمل المختلفة لتحسين الجودة أو الرؤساء.....الخ ، ويشمل:

- تقييم المستوى التحصيلي للطلبة.
- تنويع الإرشادات الأكاديمية من قبل الطلبة.
- تقييم المناهج والخطط الدراسية.
- تقييم عضو هيئة التدريس من قبل: رئيس القسم، الزملاء، الطلبة.
- تقييم الخدمات المقدمة للطلبة (الخدمات المكتبية، إجراءات التسجيل، المرافق....).

* التقييم الذاتي واسع النطاق: وهو التنويع الذي يستهدف البرامج التعليمية ويهدف إلى التأكد من جودة وفعالية البرامج وقدرتها على تحقيق الأهداف المرجوة منها، ما يقوم به مجموعة من منتسبي المؤسسة التعليمية من ذوي الاحتياجات المختلفة.

2.2.6– التقييم الذاتي الذي يتم للتحقق من جودة الإجراءات والنظم الإدارية:

يهدف إلى مراجعة أداء أجهزة المؤسسة التعليمية ووحدتها ونظمها الإدارية، ونشاطاتها المختلفة، واستغلال مواردها المالية ومخرجاتها. (جابر محمد، 2005: ص 516،517).

يعتبر هذا النوع من التقييم الذاتي مرحلة من مراحل تبني نظام ضمان الجودة، تستطيع مؤسسة التعليم العالي من خلاله تحديد موقعها الحقيقي فيتم بواسطته تحليل مؤشرات الواقع الحقيقي للمؤسسة، وقياس معدلات الأداء والانجاز التي تعتبر خطوة من خطوات المقارنة المرجعية، ويعتبر كذلك إضافة إلى التقييم الخارجي الذي تقوم به هيئات من خارج المؤسسة، أهم مراحل الاعتماد الأكاديمي للمؤسسات الراغبة في الحصول على ضمان الجودة. (عبد العظيم، 2005: ص 137).

وعليه يمكن أن نستخلص ما يأتي:

- التقييم الذاتي هو إجراء 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.

– التقييم الذاتي يقوم على مشاركة جميع أطراف الهيئة ذات المصلحة الداخلية للمؤسسة (هيئة تدريس، عمال، تقنيين، إداريين، طلبة)

كما يفسر الباحثون أهمية التقييم الذاتي في المؤسسات التي تتبع نظام إدارة الجودة الشاملة بالقول بأن الفارق الأساسي بين الأفراد الناجحين والأفراد غير الناجحين، هو أن الأفراد الناجحين غالبا ما يقومون بتقييم سلوكهم مع المحاولة الدائمة لتحسين ما يقومون به.

إن ممارسة التقييم الذاتي على مستوى الأفراد وعلى مستوى المؤسسة في المؤسسات التي تتبع إدارة الجودة الشاملة، من شأنه أن يثير عديد القضايا ذات الصلة المباشرة بتحسين الأداء، مثل قضايا التدريب ودوائر وحلقات الجودة والبحوث العلمية والاتصال وغيرها.

3.6 التقييم الخارجي External assessment : عملية تقوم بها جهة خارجية وهيئات متخصصة، تكون لها علاقة بالمؤسسة أو البرنامج المراد تقيمه، ويستند على تقرير التقييم الذاتي بهدف التحقق من النقاط الواردة فيه، و يشمل القيام بمقابلات مع مختلف الفئات الإدارية والأكاديمية والطلابية وزيارات ميدانية للمرافق مثل المخابر والمكتبات، فهو يهدف إلى التأكد أن البرامج تحقق معايير محددة وتنمي وتطور إجراءات التقييم الذاتي للمؤسسة، و يشكل تقرير التقييم الذاتي للمؤسسة أساسا عملية التقييم الخارجي . (حرنان،2014: ص 45،46)

7– مراحل تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

1.7 آليات عملية التقييم الداخلي (الذاتي)، والتقييم الخارجي:

يمر تطبيق ضمان الجودة بثلاث مراحل أساسية ومكملة لبعضها، هي:

1.1.7–مرحلة تشكيل سياسة الجودة ومتطلباتها :

انها الخطوة الأولى لنجاح تطبيق ضمان الجودة، تحدد من خلالها الخطوط العريضة والإرشادية وما يستلزم توفيره للتطبيق الكفء والفعال، ويشمل هذا المطلب تحديد أهداف النظام، واختيار الآليات، كآلية التقييم وآلية الاعتماد وآلية التدقيق، يليها ضمان متطلبات تطبيق ضمان الجودة؛ فعدم توفرها يجعل من الصعب تطبيق هذا النظام بنجاح ومن بين هذه المتطلبات والمتفق عليها لتحقيق هذه الجودة، ما يعنى بالتأطير، وبالتسيير، ومنها ما يعنى بالرعاية.

2.1.7–مرحلة ضمان الجودة الداخلية والتقييم الذاتي :

تتمثل في القيام بجملة من الممارسات المتمثلة في: إدارة الجودة، إعداد إطار مرجعي للجودة، التقييم الذاتي، العمل على نشر ثقافة الجودة، من خلال مشاركة الأطراف ذوي المصلحة الداخلية للمؤسسة (أستاذ، العمال، التقنيين، الإداريين، الطلبة)، على أن يكون بصفة دورية.

3.1.7–مرحلة ضمان الجودة الخارجية :

تعد هذه المرحلة الحلقة المكملة التي تضفي المصداقية على إجراء التقييم الذاتي، ويعني ذلك أن ضمان الجودة ليس فقط عملية تحسين داخلية ولكنها ترتبط أيضا بالمساءلة من قبل المجتمع. (رقاد،2014: ص78-95).

يسعى تطبيق نظام ضمان الجودة إلى تحقيق جملة الأهداف، منها ما يعكس مصالح ومتطلبات حكومات الدول، ومنها ما يعكس الاحتياجات الداخلية لمؤسسة التعليم العالي، وتصنف هذه الأهداف إلى ثلاث أصناف: أولها الرقابة على الجودة، ثم المساءلة، والتحسين المستمر للممارسات الموجودة. (Martin، 2007: ص 45-47).

لتجسيد وتطبيق كل مل سبق على أرض الواقع، هناك عدة متطلبات والتي إن لم تتوفر فقد تحد من السير الحسن لنظام ضمان الجودة أهمها:

- الاقتناع بتطبيق الجودة والحصول على دعم الجهات العليا.
- نشر ثقافة الجودة وترسيخ ثقافة الجودة الشاملة بين جميع العاملين في المؤسسة التعليمية.
- التركيز على العمليات: ذلك بتوفير كل ما تحتاجه العملية التعليمية من قواعد، معلومات وبيانات واضحة، وموارد وإمكانيات لازمة، لأن توفرها يدفع المنظمات لتحقيق الاستثمار الأمثل لها، بما يحقق الخطط الإستراتيجية المرسومة، ويوفر منتجات مطابقة للمواصفات وذات جودة عالية. (الفراوي،2005: ص25).

2.7 أهمية تطبيق الجودة في المؤسسات التعليمية:

- مساعدة المؤسسات التعليمية على التعرف على جوانب الفاقد التعليمي من ناحية الوقت، والطاقة الذهنية والمادية.
- تساعد المؤسسة على معرفة أدائها.
- تساعد الموظفين في صنع القرار المتعلق بالعمل وطرح حلول وبدائل مناسبة.

– تساعد على زيادة الثقة والالتزام من قبل جميع المستويات في المؤسسة.

– تساعد على ملاحقة المستجدات التربوية من أجل التطوير الدائم.

– تساعد على تطوير المهارات القيادية.

– تدفع العاملين في حقل التربية والتعليم إلى إتقان العمل، والإخلاص فيه، وبالتالي الحصول على رضا المستفيد.

– تساعد على انحصار الشكاوى التي تواجه المؤسسات التعليمية، والعمل على تلافيها، من خلال تحقيق رغبات المستفيدين واهتماماتهم، والعمل على تحسين الأداء وتطويره باستمرار.

– تساعد على تحقيق مبدأ التعاون.

– تساعد العاملين في المؤسسات التعليمية على زيادة الكفاءة الإنتاجية. (رافدة، 2010: ص23).

3.7 معوقات تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

إن التطبيق الإجرائي لمعايير ومبادئ ضمان الجودة في التعليم الجامعي يعد في غاية الأهمية، وذلك من أجل تجويد مخرجات التعليم ورفع كفاءة الخدمات على كل المستويات، وعلى الرغم من إدراك المسؤولين لضرورة تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي، إلا أنه ومنذ إنشاء لجنة (CIAQES) 31 ماي 2010، لم يرَ ضمان الجودة النور في مؤسسات التعليم العالي، باعتبار أن مشروع التغيير ضخم، وأن تنفيذه سيصطدم بمجموعة من المعوقات منها ما هو متعلق بكيفية قيادته وإدارته، وبمقاومات مختلفة فردية وجماعية على السواء. (رقاد،2014: ب).

يمثل ضمان الجودة إشكالية لبعض مؤسسات التعليم العالي، فعند تبني الجامعة نظام وظيفي لضمان الجودة يسعى لتلبية المؤسسة لمتطلبات الجودة، واجهت صعوبات في تكييف برامجها مع متطلبات ضمان الجودة والاعتماد.

لقد اهتمت إحدى الدراسات بمعوقات تطبيق الجودة وحددتها في:

– الاختلاف بين سياسة الجودة ونظام تطبيق الجودة.

– تباين الآراء والاتجاهات بين الأكاديميين حول الجودة.

– تأثر الجودة بمبدأ المحاسبية.

– عدم وجود حد أعلى لتحقيق الجودة، بل اعتبار نتائج تطبيق نظام ضمان الجودة كنقطة انطلاق لمرحلة جديدة.

– عدم توفر المناخ المناسب لثقافة الجودة.

من ضمن الصعوبات التي تواجه تطبيق ضمان الجودة: القدرة على الانتهاء من إعداد تقرير التقييم الذاتي في الوقت المحدد بالطريقة المناسبة، فقد أشارت نتائج إحدى الدراسات إلى أنه من كل عشرة حالات سعت إلى كتابة التقرير الذاتي (للمؤسسة أو البرامج)، أربعة منها (بنسبة 38,7%) لم تكمل التقرير إما بسبب عدم التخطيط الجيد أو لعامل الوقت، أو بسبب الجهد الكبير المطلوب لإنجازه. (البيلاوي، 2006: ص45).

تضيف بوزيان (2010) إلى المعوقات السابقة عدم ملائمة جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب، ومستوى جودة الخدمة التي تتفق مع رغباتهم وتوقعاتهم، وعدم ربط الكليات بالجامعات وقطاعات سوق العمل، ومقاومة التغيير سواء من العاملين أو من الإدارات، إضافة إلى المركزية في اتخاذ القرارات.

كما توصلت نتائج دراسة رقاد (2016) في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية إلى أن من أهم المعوقات التي تحد من عملية تطبيق نظام ضمان الجودة، ما يتعلق بالجانب القيادي للوزارة الوصية، وعدم وضوح سياسة التطبيق، وعدم الحرص على توثيقها للمضي قدما في سيرورة تطبيقها.

أيضا هناك معوقات في الجانب الإداري والتنظيمي للمؤسسة (التخطيط، عدم وضوح الأهداف، عدم حرص الإدارة العليا للمؤسسة على إدماج خلية ضمان الجودة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة، عدم مشاركة مسؤول ضمان الجودة في اتخاذ القرارات). (رقاد،2016: ص118).

توصلت MONTANO & Maria Palou Oliver (2012) إلى أن من أهم المعوقات هو عدم وجود مسؤول لضمان الجودة، ونقص الأفراد المختصين في إدارة الجودة، والحاجة إلى الموارد التكنولوجية، وعدم التحديد الجيد والدقيق لسياسة الجودة وأهدافها.

خلصت بعض الدراسات العربية التي تناولت واقع ضمان الجودة ومدى تطبيقه، كدراسة أبو فارة (2004–جامعة القدس)، إلى أن أبرز المعوقات هي أن ممارسات الإدارة العليا لا تركز على تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، وأنها لا تتبنى نظاما فاعلا لتحقيق جودة التعليم العالي، هذا بالإضافة إلى أن الجامعات تركز على ضمان جودة مدخلاتها في حين لا تركز على ضمان جودة عملياتها ومخرجاتها.

أما دراسة العضاضي (2012) في مؤسسات التعليم العالي السعودي فخلصت إلى أن أهم المعوقات هي ضعف الحوافز المالية والمعنوية.

أيضا ما جاء في الملتقى الدولي الموسوم بـ "التعاون الأورو-عربي في قطاع التعليم العالي" (2013)، بأن عديد مؤسسات التعليم العالي خاصة في الدول النامية، تواجه بعض المعوقات التي تقلص من فعالية تطبيق ضمان الجودة، ومن هذه المعوقات: تزايد البطالة بين الخريجين من مؤسسات التعليم العالي، والكم الهائل من طلبات الالتحاق بمؤسسات التعليم العالي، وهيمنة القطاع الإداري على القطاع الأكاديمي، والتطبيق المتطرف للنظم والقواعد والإجراءات وإهمال الجانب الفكري.

نستنتج مما سبق أن الجامعات العربية عامة والجزائرية خاصة تواجه معيقات عدة تؤثر على كافة النظم من أهمها: ضعف التمويل، غياب التنسيق بين الجامعات والمؤسسات الأخرى، افتقار الطاقة البشرية إلى بعض الكفايات التي تؤثر على العمل الأكاديمي والإداري والاتصالي والعلائقي مع الطلبة، وغياب كل من الرقابة الداخلية والتقييم الذاتي والمتابعة الدورية، إلا أن الجامعات استطاعت فرض حضورها المادي والمعنوي حتى أصبحت حقيقة ملموسة يمكننا التنويه بها.

8- السبل والطرق المثلى لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

إن تحقيق قواعد نظام الجودة في التعليم العالي وإرسائها يتطلب اتباع مجموعة من الخطوات اهمها:

الدراسة التشخيصية للوضع الحالي والمستقبلي لمنظومة التعليم العالي، وتحديد الفجوة بين الأداء الحالي والأداء المستهدف، تهيئة المناخ الملائم لإحداث التغير، التخطيط بعد تحديد احتياج مؤسسة التعليم العالي للتغيير، التنظيم والتوجيه والاتصال الفعال باعتبارهم الركيزة الأساسية لنجاح مؤسسة التعليم العالي وتحقيق أهدافها المنشودة، الرقابة من خلال تحديد معايير التقييم وتنفيذ عملية الرقابة.

تضيف كيحلي (2017) أن من أهم متطلبات التطبيق ما يأتي:

- دعم واقتناع الوزارة الوصية بضرورة التحسين والتطوير الشامل للمناهج وبرامج التعليم العالي بما يتماشى مع المستوى العالمي.

- الاهتمام بالعميل والعمل على تحقيق رضاه، ويشمل العملاء الخارجيين المتمثلين في الطلاب ومختلف المؤسسات التي تتعامل معها الجامعات والمعاهد العليا، إضافة إلى العملاء الداخلين الذين هم الأساتذة والباحثين والإداريين.

- تهيئة مناخ العمل وثقافة المؤسسة، وهذا من خلال إرساء قواعد ثقافة الجودة لمختلف العاملين بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية، بهدف إقامة هذا المشروع والتأثير الإيجابي على سلوكياتهم وأفكارهم وتصرفاتهم، وضمان تضامنهم القوي لإنجاز هذا المسعى.

– قياس الأداء والإنتاجية والجودة، وهذا من خلال إنشاء نظام وإعداد معايير قادرة على القياس الدقيق المتعلق بالإنتاجية والجودة في مجال التعليم العالي.

– الإدارة الفعالة للموارد البشرية، وهذا من خلال إقامة نظام يرتكز على فكرة العمل الجماعي، والتدريب المستمر، والمشاركة في وضع خطط التحسين، وربط المكافآت بأداء فرق العمل.

– اختيار القيادة القادرة على إدارة الجودة.

– إنشاء فرق عمل للجودة تضم أعضاء من وظائف وأقسام مختلفة؛ قصد اشتراك جميع فعاليات المؤسسة نحو بذل الجهود اللازمة لإنجاح مسعى الجودة. (كيحلي وآخرون، 2017: ص42).

إن نجاح ضمان الجودة يكمن في ترسيخ ثقافة الجودة الشاملة، حيث أن تغيير المبادئ والمعتقدات السائدة بين أفراد المؤسسة الواحدة يجعلهم يلعبون دورا بارزا في خدمة التوجهات الجديدة للتطوير والتجويد لدى المؤسسات التعليمية. (مصطفى، 2012: ص 50).

لتطوير نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر، يجب الأخذ بعين الاعتبار المعايير الآتية:

* جودة الأستاذ وعضو هيئة التدريس: العمل على تأهيله علميا وسلوكيا وثقافيا ليعمل على إثراء العملية التعليمية وفق المؤشرات التي ترسمها المؤسسة.

* جودة الطالب: تأهيل الطالب علميا واجتماعيا ونفسيا وثقافيا ليتمكن من الاستيعاب الدقيق للمعرفة، عبر مؤشرات مثل الانتقاء والقبول والكشف عن الدافعية.

* جودة خطة التدريس أو المناهج الدراسية من حيث شموليتها، عمقها ومرونتها، من خلال أصالة المناهج وجودة محتواها، ومدى ارتباطها بالواقع ومواكبتها للمتغيرات والتطورات المعرفية والتكنولوجية.

* جودة المباني التعليمية والتجهيزات والبيئة التعليمية: القدرة على تحقيق الأهداف ومدى الاستفادة من المخابر والورشات والمكاتب.

* جودة الإدارة التعليمية والتشريعات واللوائح.

* جودة الكتاب التعليمي: من خلال تسهيل عملية الحصول على المعلومات والكتب، وتوفير إمكانية الاتصال بقواعد المعلومات المحلية والإقليمية والدولية.

* جودة التمويل والإنفاق التعليمي: وهو مدخل بالغ الأهمية، فبدون تمويل يقف النظام عاجزا عن أداء مهامه الأساسية، أو عند سوء استخدامه، الأمر الذي يؤثر على جودة التعليم.

* جودة تقييم أعمال الطلبة: من خلال وضع أدوات تقييم قابلة للقياس والملاحظة.

* جودة تقييم الأداء التعليمي: مدى سلامة إجراءات التقييم وأدواته، ومدى القدرة على الاستجابة السريعة لنتائج التقييم. (كيحلي وآخرون،2017: ص 45-48) و (نبيلة باديس،2016: 221-ص223).

9- خاتمة:

عملية التقييم المؤسسي من أحد العمليات الهامة والضرورية عند الحديث عن الجودة والتخطيط والتطوير المؤسسي الفعال، والتي يقوم بها فريق متكامل على أن يكون هناك تواصل دائم ودوري بين جميع الأطراف، وذلك بهدف تحديد نقاط القوة وتطويرها بغرض تحسين الأداء، والذي يشمل كل من المدخلات والعمليات والمخرجات، والهدف من كل ذلك هو رفع كفاءة الخدمات على كل المستويات.

10- الاقتراحـات

نظرا للظروف التي تعاني منها الجامعات الجزائرية حاليا، فإن الإصلاح ليس في تنظير حلول غير اجرائية لن تغير من واقعها شيئا، بل يكمن في تغيير الذهنيات، أي تغيير الثقافة المجتمعية السائدة، وتغيير المجتمع قد يحصل بقوة صاحب القرار وذلك عبر القوانين والأنظمة.

- العمل على دراسة وتشخيص الواقع الموجود والإمكانيات المتاحة والعقبات، في محاولة لصياغة خطة إستراتيجية شاملة، وإيلاء الاهتمام الكبير للمتابعة المستمرة والدورية وذلك من خلال وضع خطط شهرية وسنوية للمراقبة.

- التأكيد على أن التقييم الذاتي جزء أساسي من الجودة، مع اخذ جميع الشروط والعوامل والمحددات التي تلعب دورا في تحديد طبيعة ومستوي الممارسة.

- على الجامعات أن تنجز التقييم الذاتي وتطبق نظاما شاملا للجودة يضم جميع هياكلها وعملياتها الإدارية والأكاديمية والمالية والمجتمعية وصولا إلى البحث العلمي.

- تعزيز التعاون والمشاركة بين الهيئة والعاملين، من خلال بناء الثقة وتعميق الشفافية، واعتبار أن كل الأطراف هم جزء لا يتجزأ من العملية التعليمية.

- إدراج مفاهيم الجودة في التعليم ضمن المناهج الدراسية في التعليم العالي، ونشر ثقافة الجودة وتغيير الذهنيات بالتدريج.

– الاهتمام بمبادئ ومعايير الجودة الشاملة، وتطبيقها على جميع أطراف العملية التعليمية.

– توفير البيئة والبنية التحتية اللازمة لنجاح التطبيقات الإجرائية لمبادئ الجودة الشاملة.

– ربط الجامعة والكليات بالمجتمع المحلي والعالمي، من خلال إدراج تخصصات مختلفة تفيد المجتمع وكافة قطاعاته.

– تصميم برامج معلوماتية توظف التقنيات الحديثة، لتسهل لكل العاملين بالمؤسسات الحصول على البيانات الضرورية بسرعة ودقة.

– إعادة النظر في أساليب التقييم، والحرص كل الحرص على أن يكون مستمر ودوري.

– تصميم برامج إدارة الجودة الشاملة، ووضع معايير تتوافق والبيئة العربية.

– على المؤسسات إعادة النظر في واقع الإطارات البشرية، والنظر إليها على أنها استثمار طويل المدى، والعمل على تأهيلها من خلال برامج تدريبية مدروسة.

11– قائمة المراجع:

1. أبو فارة، يوسف (2004) "دراسة تحليلية لواقع ضمان جودة التعليم في جامعة القدس"، ورقة مقدمة في مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، (2004/5/3) جامعة القدس المفتوحة، رام الله، فلسطين.
2. أبو فارة، يوسف (2006) "واقع تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية"، المجلة الأردنية في إدارة الإعمال.
3. بوخلوة باديس، بن خيرة سامي (2016) تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية بناء على تجارب عربية وعالمية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية–العدد09/جامعة الوادي.
4. جابر محمد (2005) "أسس التقويم الشامل شبكة جامعة عمان للعلوم والتكنولوجيا"، المؤتمر القومي السنوي الثاني عشر حول تطوير أداء الجامعات العربية في ضوء معايير الجودة الشاملة ونضم الاعتماد، مركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس، مصر .2005/12/19.
5. حرنان نجوى (2014) "ماهية إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي"، دراسة عينة من الجامعات الجزائرية"، مذكرة دكتوراه منشورة، جامعة بسكرة الجزائر.
6. حسن حسين البيلاوي وآخرون (2006) "الجودة الشاملة في التعليم" بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد، الأسس والتطبيقات، دار المسيرة، الطبعة الأولى، عمان.

7. حسين سلامة عبد العظيم (2005) "ضمان الجودة والاعتماد في التعليم"، السعودية، دار الصوتية للتربية.
8. حميدوش علي؛ فضيل رابح، (ب.ت) جودة التعليم العالي، حالة التجربة الجزائرية، جامعة المدية.
9. خالد محمد الزواوي (2003) الجودة الشاملة في التعليم، مجموعة النيل العربية، القاهرة.
10. رافده عمر الحريري، (2010) القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى.
11. السامرائي عمار (2012) "أهمية تطبيق معايير ضمان جودة التعليم العالي لبناء ودعم وثقافة الإبداع والتميز والريادة للجامعات الخاصة، دراسة حالة الجامعة الخليجية نموذجا"، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، اتحاد الجامعات العربية، الجامعة الخليجية البحرين.
12. السحاد شيخ عبد الحميد (2008) "القياس والتقويم للمناهج والبرامج الدراسية في مؤسسات التعليم العالي"، مجلة إتحاد الجامعات العربية، عدد متخصص في أنماط التعليم الجامعي الحديث، تجارب ورؤى مستقبلية في الدول العربية. العدد5.
13. سعيد علي العضاضي(2012) معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، دراسة ميدانية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، المجلد 05 ، العدد9.
14. الصرايرة، خالد أحمد (2009) "إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، ورقة عمل في المؤتمر التدريبي"، ملامح وآفاق الجودة الشاملة في التعليم العالي، 16-21.
15. صليحة رقاد (2014) "تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية"، رسالة دكتوراة، جامعة سطيف 1.
16. صليحة رقاد، ياسين لعكيكزة (2016) "معوقات تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية": دراسة حالة الجامعات العمومية الجزائرية، جامعة سطيف وبرج بوعريريج، الجزائر.
17. عبد الرحمن إبراهيم مصطفي (2012) "آلية التقويم المؤسسي والتقويم الذاتي في ضوء دليل اتحاد الجامعات العربية"، في المؤتمر الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي البحرين 4/5/افريل/2012.

18. عشيبة فتحي (2000) الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد3.

19. الفراوي، محمد عبد الوهاب (2005) إدارة الجودة الشاملة.دار البازوري، عمان.

20. كيحلي عائشة وآخرون، (2017) حتمية تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر."نموذج إنشاء خلية ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر"، جامعة الشهيد حمد لخضر الوادي. مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية. العدد الثاني ديسمبر 2017.

21. منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة UNESCO، (2009) أعمال المؤتمر الإقليمي العربي حول التعليم العالي في القاهرة، نحو فضاء عربي للتعليم العالي: التحديات العالمية والمسؤوليات المجتمعية. مكتب بيروت31 أيار/مايو1-2 حزيران/ يونيو 2009.

22. نبيلة باديس، (2016) "ضمان جودة التعليم العالي في الجامعة الجزائرية من خلال التجارب الرائدة"، أبحاث إقتصادية وإدارية، العدد العشرون ديسمبر 2016، المركز الجامعي- ميلة-الجزائر.

23. نعمان محمد صالح الموسوي (2003) تطوير أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، المجلة التربوية، مجلة النشر العلمي، العدد 67، المجلد 12.

المراجع الأجنبية:

24. M.J MAIRATA & J.J MONTANO & Maria Palou Oliver: "Qualité et contexte actuel: Le role des systemes d'assurance qualité (AQ) et les perspectives d'avenir des systemes d'assurance qualité dans les universités éspagnoles", Actes de colloque international sur la démarche qualité dans l'enseignement supérieur: Notions, processus de mise en oeuvre, Univérsité de Skikda, novembre 2012.

25. Michaela MARTIN et Antony STELLA, Assurance qualité éxtérne dans l'enseignement supérieur : les options, UNESCO, Paris 2007.