تجارب عالمية لتطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي
استخلاص الدروس للجامعة الجزائرية

د/نعيمة يحياوي
أ/ يوسف مريم
جامعة باتنة

الملخص :

شهد قطاع التعليم العالي ثورة في عدد مؤسساته والطلبة الملتحقين به مما أثر على مستوى خريجيه ووسع الفجوة بين متطلبات سوق العمل وكفاءة الخريجين، وبغية تقليص الفجوة سعت هذه المؤسسات إلى ضمان جودة مخرجتها ووضع معايير أكاديمية لتطبيق الجودة الشاملة فيها.

جاءت الدراسة لتوضيح مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي ودراسة عدد من التجارب العالمية الرائدة في تطبيق هذا المبدأ للخروج بمقترح يسمح بتحسين وتطوير هذه المؤسسات في الجزائر، وخلصت هذه الدراسة إلى أن هناك حاجة ماسة لتطبيق نظام الجودة الشاملة في التعليم العالي للوصول إلى التميز الأمر الذي لن يتأتى في الجزائر إلا بإنشاء هيئة مستقلة مهمتها وضع برامج واستراتيجيات بهدف ضمان تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

الكلمات المفتاحية: الجودة الشاملة، التعليم العالي، تجارب.

Résumé :

Le secteur de l'enseignement supérieur a connu une augmentation dans le nombre des institutions et des étudiants ce qui a affecté le niveau de ses diplômés, et élargi le fossé entre les exigences du marché du travail et les compétences acquissent, afin de réduire cet écart ; ces institutions ont cherché à assurer la qualité de ces diplômés et la mise en place des critères pour l'application de la qualité total.

Cette étude a pour but de clarifier le concept de la gestion de qualité dans l'enseignement supérieur et d'étudier quelque expériences qui applique ce principe pour arrivés à une proposition qui permet d'améliorer et développer ces institutions dans l'Algérie, on a conclue qu' il y'a une grande nécessite pour mettre en œuvre un système de la qualité totale dans l'enseignement supérieur pour aboutir à l'excellence, qui ne serait possible en Algérie, sauf après la création d'une organisation indépendant dont la tâche est d'élaborer des programmes et des stratégies en vue d'assurer l'application de la gestion de qualité dans les institutions de l'enseignement supérieur.

Mots clés: qualité totale, l'enseignement supérieur, des expériences.

مقدمة:

تعد إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة والتي ظهرت نتيجة للمنافسة العالمية الشديدة في جميع المنظمات سواء كانت إنتاجية أو خدمية، إذ لم يعد يقتصر تطبيقها على صناعة السلع فقط، بل استطاعت أن تدخل قطاع الخدمات.

وتعتبر مؤسسات التعليم العالي من أكثر المؤسسات الخدمية حساسية للجودة إذ تعد هذا الأخير الوسيلة الأولى لعملية التنمية، فقد شهد قطاع التعليم العالي خلال العقدين الأخيرين من القرن الماضي تزايدا كميا متسارعا في عدد مؤسساته والتوسع في عدد كلياته وتزايد في عدد الطلبة الملتحقين إلا أن فعاليته لا تزال محدودة لتدني مستوى الخريجين وعدم مواءمتهم لمتطلبات سوق العمل، وانتشار البطالة بين صفوف المتعلمين، مما دفع بعض مؤسسات التعليم العالي إلى تبني وتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة سواء في أمريكا والدول الأوروبية واليابان والعديد من الدول العربية للحصول على نوعية أفضل من التعلم وتخرج طلبة قادرين على ممارسة دورهم بصورة أفضل في خدمة المجتمع.

ونتيجة لما شهدته مؤسسات التعليم العالي في الجزائر من توسع كمي فائق، توجهت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي نحو ضمان جودة مخرجات هذه المؤسسات ووضع معايير أكاديمية وأسس معتمدة لتطبيق الجودة الشاملة فيها.

مشكلة الدراسة:

إن تدني جودة نوعية المخرجات التعليمية وعدم ملاءمتها لمتطلبات التنمية وحاجات سوق العمل دفعنا إلى طرح الإشكالية التالية:

"كيف يمكن تطوير التعليم العالي في الجزائر بالاستفادة من التجارب العالمية في استخدام إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي؟"

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى توضيح مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي ودراسة عدد من التجارب العالمية في تطبيقها للخروج بمقترح يسمح بتحسين وتطوير مؤسسات التعليم العالي في الجزائر من خلال انتهاج أسلوب إدارة الجودة الشاملة

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من كونها محاولة بحثية لدراسة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الذي يعد من الموضوعات الحديثة نسبيا على المستوى العالمي بشكل عام وعلى المستوى العربي والجزائري بشكل خاص، وبالتالي الوصول إلى توصيات لصناع القرار في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

دراسات سابقة:

1. دراسة Dr. Abdus Samad، R. Thiyagarajan، 2015 بعنوان « TQM in Higher Education, A Concepte Model to Achive Excellence in Management Education »[1]

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم الشرح الذي من شأنه مساعدة المهتمين بإدارة نظم الجودة وتقييم البرامج التعليمية، بالإضافة إلى توضيح معايير ومؤشرات إدارة الجودة الشاملة التي تؤثر على تحسين جودة المؤسسات الادارية والتحديات التي تواجهها.

وتوصلت هذه الدراسة إلى أن اعتماد مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي يمكنه السماح لمؤسساته بالتقدم من خلال وضوح الغايات والأهداف وتبني نهج التحسين المستمر في أساليب التدريس مع دورية التقييم لتحقيق نوع من الارتياح بين الطلبة وحملة الأسهم مما يؤثر على ديناميكية المحيط الأكاديمي.

2. دراسة Mouhammed Hasas In'airat، Amer Hani Al-Kassem، 2014 بعنوان « Total Quality Management in Higher Education: A Review »[2]

هدفت هذه الدراسة لتحليل إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي وتحديد العوامل الحاسمة للنجاح (CSF)*، وتوفير قاعدة بيانات (Feed Back) حول الكيفية المثلى لتبني إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي.

ومن بين النتائج التي توصلت إليها أن برامج بعض المؤسسات تتميز بالفعل بمزايا وأساليب تمكنها من الاعتماد الصارم للنظام لتحقيق التلاؤم بين مخرجات الجامعة ومتطلبات السوق، حيث يمكن لتطبيقها السليم أن يمكن المنظمة من مواجهة المخاطر وتقليلها وصولا بها إلى الحد الأدنى.

ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة:

يتضح من العرض السابق قلة أو ندرة الدراسات المحلية التي تتعلق بدراسة مدى

تطبيق إدارة الجدودة الشاملة في التعليم العالي بالجزائر، وعليه فإن ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة ويحدد موقعها بين هذه الدراسات أنها هدفت إلى الخروج بمقترح يسمح بتطبيق مبدأ الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر.

منهجية الدراسة:

بغرض الإجابة على الإشكالية سيتم الاعتماد على المنهج العلمي باستخدام الأسلوب الوصفي التحليلي كونه يهتم بوصف الظاهرة المدروسة وصفا دقيقا والتعبير عنها تعبيرا كيفيا وكميا.

ولإنجاز هذه الدراسة ومعالجة إشكاليتها تم تقسيمها إلى ثلاثة محاور رئيسية

المحور الأول: ماهية إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

تعتبر إدارة الجودة الشاملة من أحدث المفاهيم الإدارية التي تقوم على مجموعة من المبادئ والأفكار تهدف لتحقيق أفضل أداء ممكن، حيث أن التحديات التي تشهدها منظمات الأعمال في المجتمع الانساني المعاصر تستوجب النوعية وتستخدمها كسلاح تنافسي رئيسي، ومؤسسات التعليم العالي كغيرها من المؤسسات وجب عليها سلوك هذا الدرب، وبغية تبسيط الموضوع تم التطرق إدارة الجودة الشاملة وإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي.

1. مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

يرى **"Sehuctor"** [3]إدارة الجودة الشاملة أنها " خلق ثقافة متميزة في الأداء، حيث يعمل ويكافح المديرون والموظفون بشكل مستمر ودؤوب لتحقيق توقعات المستهلك، وأداء العمل الصحيح بشكل صحيح منذ البداية مع تحقيق الجودة بشكل أفضل وبفعالية عالية وفي أفضل وقت".

وفي تعريف أشمل لـــ **"R.Hadgetts"** [4]يرى بأن إدارة الجودة الشاملة هي ثورة ثقافية في الطريقة التي تعمل وتفكر بها الإدارة حول تحسين الجودة، فهي نظام الأعمال الحديثة، يؤدي إلى مشاركة العنصر البشري بتحريك مواهبهم وقدراتهم، يهدف إلى التحسن المستمر من أجل خدمة المستهلك وبتكلفة منخفضة".

2. مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

يمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي على أنها "فلسفة إدارية لقيادة الجامعات ترتكز على اشباع حاجات الطلاب والمجتمع المحيط، وتحقق للجامعة النمو والتطور المستمرين وتوصلها إلى تحقيق أهدافها وهي تضمن الفعالية العظمى والمرتفعة في الحقل العلمي والبحثي وتؤدي في النهاية إلى التفوق والتميز والمنافسة"[5].

وتهدف إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي إلى:

- تحسين كفاءة إدارة مؤسسات التعليم العالي.
- رفع مستوى أداء أعضاء الهيئة التدريسية.
- تحسين استخدام التقنيات التعليمية وتحسين مخرجات التعليم العالي.

المحور الثاني: تجارب بعض الدول في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في العديد من الدول المتقدمة كالولايات المتحدة الأمريكية واليابان والمملكة المتحدة والعديد من الدول الغربية وبعض الدول النامية، وما تحقق من نجاحات في المؤسسات التي تبنت هذا الأسلوب، أوجد مبررًا قويًا لتطبيق هذا النظام في المؤسسات التعليمية في العديد من الدول، إذ تزايد عدد المؤسسات التعليمية التي تخضع لهذا النظام في الدول المتقدمة، وبعض الدول النامية محاولة منها لمواكبة الركب.

1. تجارب بعض الدول الأجنبية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

من أجل تحقيق قفزة نوعية في التعليم العالي والحصول على منتجات تعليمية ذات جودة عالية وبمواصفات عالمية لجأت العديد من الدول الغربية إلى تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات تعليمها العالي وفيما يلي عرض لبعض هذه التجارب:

أولا: التجربة الأمريكية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

إن نجاح الشركات في استعمال إدارة الجودة الشاملة قد شجع العديد من مؤسسات التعليم العالي في الولايات المتحدة الأمريكية على تبنيها، ولقد كان التطبيق الأول لإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي في1985 وسرعان ما انتشرت الحركة حيث (160) جامعة في أمريكا تضمنت مبادئ تحسين الجودة وحوالي (50 %) منها قد أسس تركيبا تنظيميا للجودة، وتقدم جائزة مالكوم **(Malcolm Baldrige)** كنموذج ومعيارًا لنجاح إدارة الجودة الشاملة.

ومن بين الجامعات المتبنية لهذا المنهج:

أ. جامعة هارفرد (Harvard University)

إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة هارفرد بمكتب تكنولوجيا المعلومات نتج عنه ادخار 70 ألف دولار سنويا عن تراخيص البرمجيات نتيجة القضاء على غير المستعمل وغير اللازم من حزم البرامج، 0ّ12 ألف دولار رصيد من التوفيق بين عملية إعداد التقارير وتقديمها كما تم التخفيض في الورق المستعمل لإعداد الفواتير بنسبة 40% نتيجة استعمال نموذج فوترة جديد وانتقت مدة التدريب في مركز المعلومات من يومين إلى ساعة ونصف[6].

وتأتي هارفرد في المركز الأول في الترتيب العالمي للجامعات، كما أنها أكثر جامعة في العالم من حيث عدد الخريجين والباحثين الذين حصلوا على جوائز نوبل وغيرها من الجوائز والأوسمة العلمية الرفيعة والشهيرة عالمياً، وقد تخرج منها سبعة رؤساء للولايات المتحدة الأمريكية.

ب. جامعة ولاية أوريجون (Oregon State University)

تعد من أول وأشهر محاولات تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الأمريكية واتبعت في تطبيقها لهاذا المنهج الخطوات التالية[7]:

1. توضح فلسفة ومفهوم إدارة الجودة وأسسها والأهداف التي حددها مجلس إدارة الجودة.

2. تقييم الوضع الحالي وتحديد المواضع التي تتطلب التحسين وتطبيق سياسة الجودة الشاملة وتوجيه الجهود لها بعقد لقاءات تعريفية رسمية أو عن طريق التقارير الخطية.

3. تقييم الوضع الكلية للمراحل المنفذة من برامج الجودة بهدف الحصول على تغذية راجعة عن أثر تطبيق الجودة ومدى التحسن الحاصل في أداء أعمال الجامعة.

وقد نتج عن تبني هذا المنهج توفير الوقت، الزيادة في كفاءة الخريجين وارتفاع الروح المعنوية.

ثانيا: التجربة البريطانية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

رغم استقلالية الجامعات البريطانية، إلاّ أنها تخضع لمعايير ضمان الجودة التي تضعها وكالة ضمان الجودة للتعليم العالي(QAA) منذ 1997 حيث لا تقتصر مهمة هذه الوكالة في تحديد المعايير ، بل متابعة تطبيقها في الجامعات البريطانية، فهناك

مكتب المعايير التربوية **(office for Standards in Education)** التابع للبرلمان مباشرة، ومهمته التفتيش على عينة من الجامعات البريطانية لمقارنة تحصيل الطلاب في مواد محددة بالمستوى المعياري الذي يصدره المكتب[8].

ويتمثل هدف ضمان الجودة في الجامعات البريطانية[9] في تعزيز ثقة الجماهير في جودة ما يطرحه التعليم العالي من برامج، وما يمنحه من شهادات .

ومن بين الجامعات المطبقة لإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي نجد:

أ. **جامعة ألستر (University of Ulster)**[10]

وضعت هذه الجامعة البريطانية معايير للتدريس كجزء من نظام إدارة الجودة الشاملة وتضمن برنامجها استشارة التدريسين من ذوي الخبرة والمهارة بموضوعات حلقات النوعية**(Quality Circles)** للموظفين في الإدارة المختلفة، وكذلك للطلبة للوصول إلى معايير خاصة بالتدريس ومنها الأخذ برأي الطلبة وتعيين ذوي الخبرة واعتماد الكفاءة عند اختيار الهيئة التدريسية.

ب. **جامعة أوستن(Aston Univeresity)**[11]

أدرجت جامعة أوستن في بريطانيا موضوع النوعية ضمن خططها الاستراتيجية وقد استخدمت فلسفة وتقنيات إدارة الجودة الشاملة كوسائل لضمان استمرارية التقدم والتطوير في أنشطتها المختلفة.

ثالثا: التجربة اليابانية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

يعد نظام التعليم العالي الياباني مثالا على الشمول والتنوع في بلد يشهد تطورا كبيرا، فقد ارتفعت نسبة الملتحقين بالتعليم العالي من 10.1% في عام 1955 إلى 37.4% في 1980 لتصل في نهاية المطاف إلى 50% عام 2009، وتتفق الرؤية اليابانية مع نظيرتها الأمريكية في أن الاهتمام بالتعليم العالي أمر أساسي مما دفع الحكومة إلى التركيز في استثماراتها في مجال التوسع وبذل الجهود لتطوير برامج الدراسات العليا في الجامعات الوطنية وفي نفس الوقت تحرير الاجراءات لإنشاء الجامعات الخاصة لتلبية الطلب المتزايد على التعليم العالي[12].

كما يتسم التعليم العالي الياباني بالجودة حيث بدأ نظام الاعتماد في اليابان عام 1947م من خلال تأسيس جهاز خاص باعتماد الجودة تحت مسمى هيئة اعتماد

الجامعات اليابانية (JUAA) وتطور هذا النظام مع مرور الزمن ليصبح مسؤولاً عن أضخم نظام للتعليم العالي في العالم[13].

ولقد حرصت الحكومة اليابانية على توفير الاعتماد المالية الكافية لضمان جودة التعليم العالي فقدر انفاقها على التعليم العالي ب10% من مجموع الدخل القومي سنة 2010[14]، أما في جويلية 2011 فقد وصل إلى 130 بليون دولار أي ما يعادل 24% مما ينفقه العالم[15].

2. تجارب بعض الدول العربية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

بازدياد وعي المجتمع العربي نحو التعليم العالي وازدياد عدد الطلاب الذين ينتسبون إليه سنويا، ازداد عدد مؤسساته لاستيعاب الأعداد الكبيرة المتدفقة إليه، فقد قفز عدد الطلاب من 2967000 طالب عام 1998 إلى 7607000 طالب في العام 2008[16] فراحت معظم الجامعات تهتم بتأمين مقعد لكل طالب آت إليها على حساب الجودة كما أن مستوى الشهادات التي يُتحصل عليها يفتقر إلى تقييم معياري للتأكد من ملائمتها لمتطلبات سوق العمل الأمر الذي دفع بالدول العربية إلى السعي كنظيراتها الأجنبية إلى تبني نظام ضمان الجودة في التعليم العالي، لكن بقيت الصبغة الطاغية على هذه الهيئات أنها تابعة لمؤسسات الدولة بدل أن تتمتع باستقلالية تامة.

في جويلية 2007 تم إنشاء الشبكة العربية لضمان الجودة في التعليم العالي (ANQAHE)[17] كمنظمة غير حكومية لا تستهدف الربح الغرض منها ايجاد آلية بين البلدان العربية لبناء هيئات جديدة لضمان الجودة وتحديد معاييرها وتبادل المعلومات وإنشاء شبكات اتصال بين هيئات ضمان الجودة في البلدان المختلفة ولكن نشاطها لم يظهر لحد الآن، ومن بين التجارب العربية في تطبيق الجودة في التعليم العالي نجد:

أولا: تجربة المملكة العربية السعودية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

شهدت بداية القرن الواحد والعشرين زيادة غير مسبوقة في أعداد الطلبة الملتحقين ببرامج التعليم العالي حيث ارتفع العدد وفقا لإحصائيات المملكة من 281522 في (1990-2000) إلى 858880 طالب في سنة (2009-2010) [18] فانطلقت الوزارة في التعامل مع قضية الجودة من بعدين مهمين، أولهما: ضمان جودة مدخلات التعليم العالي، وهو ما تم لتحقيقه إنشاء المركز الوطني للقياس والتقويم في التعليم العالي سنة 2001

وثانيهما ضبط المخرجات والتحقق من جودتها وتم لتحقيق ذلك إنشاء الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي عام 2004[19].

وفي إطار دعم جهود زادت مخصصات الدولة من حوالي 10 مليار ريال في 2005 لتصل إلى حوالي 88.2 مليار ريال عام 2014 وهذا بلا شك يؤكد اهتمامها بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي[20].

ويمكن القول أن المملكة العربية السعودية نجحت في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي حيث تحتل جامعة الملك سعود المرتبة 244 عالميا والأولى عربيا في تصنيف ويبومتريكس لسنة 2015جانفي واحتلت جامعة الملك عبد العزيز المرتبة 780 عالميا والثالثة عربيا في حين احتلت جامعة أم القرى المرتبة 2296 عالميا و27 عربيا من بين 20 ألف جامعة عبر العالم[21].

ثانيا: التجربة المصرية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

لقد خطت الجامعات المصرية خطوات ملموسة في تطوير نظمها لتتوافق مع معايير الجودة، وتم تشكيل لجنة قومية لتطوير التعليم العالي، كما تم بناء استراتيجية قومية لتطوير التعليم العالي بمصر والتي بدأت في فبراير 2000 وترجمت بالفعل إلى 25 مشروع تنفذ على ثلاث مراحل خماسية[22] فالمرحلة الأولى (مرحلة الجودة: 2002-2007) التي تستهدف ضمان جودة التعليم والتحسين المستمر ورفع كفاءة أداء مؤسسات التعليم العالي المصرية مما يؤدي إلى كسب ثقة المجتمع في قدرة الخريجين على المستوى القومي والاقليمي والدولي، وبصدور القانون رقم 82 لسنة 2006 تم انشاء الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد وتوالى انشاء مراكز ووحدات للجودة على مستوى كل جامعة وكلية[23].

ومع بدء تنفيذ المرحلة الثانية (مرحلة الاعتماد: 2007-2012) فقد تحددت أهم أولويات هذه المرحلة في القدرة على التطوير المستمر، وتحقيق جودة أكاديمية ومؤسسية مقننة بما يضمن قدرة تنافسية عالية تؤهل للاعتماد.

ومع انتهاء فعاليات تنفيذ المرحلة الثانية للخطة القومية الشاملة لتطوير التعليم العالي وبدء تنفيذ المرحلة الثالثة (مرحلة العولمة والتميز: 2012-2017) والتي ترجمت بعقد مؤتمرات وندوات لتطوير منظومة التعليم العالي ومتابعة الخطط التنفيذية لمراكز ضمان الجودة بالجامعة (QACSP) ودعم وتطوير البحث العلمي بما يضمن رفع قدرات النشر

العلمي إلى المستوى الدولي (ESCPA) بإجمالي تمويل يبلغ 65212538 جنيه ومساهمة من الحكومة تقدر ب329558576جنيه[24].

رابعا: تجربة السودان في تطبيق إدارة الجودة الشاملة[25]

يلحظ التعليم العالي في السودان توسعا كبيرا في إنشاء الجامعات وازدياد أعداد الطلاب المنتسبين لها، وإقبال القطاع الخاص على الاستثمار في التعليم العالي، واستشعاراً منها بالحاجة الماسة لضبط جودة التعليم العالي والارتقاء به، فقد عملت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي على إنشاء الهيئة العليا للتقويم والاعتماد في عام 2003م[26]، لتتولى مهام ومسؤوليات إحداث التغيير النوعي المطلوب، ولتسهم بفاعلية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي في السودان. وقد انطلقت الهيئة منذ ذلك التاريخ في التعامل مع قضية الجودة بمساعدة الجامعات على إنشاء وحدات ومراكز فاعلة للتقويم الذاتي وضمان الجودة والاعتماد.

فأعتبر تحسين نوعية التعليم وتجويد مخرجاته وبناء القدرات في النظام التعليمي لخلق اجيال قادرة على المنافسة أحد أهداف الخطة الخمسية «2007-2011»، كما تم اعتبار مجموعة من الأهداف من خلال الخطة الاستراتيجية القومية ربع القرنية«2003-2027»منها علي سبيل المثال: إعداد خريجين ذوي مهارات عالية قادرين على تلبية متطلبات التوجه التنموي للبلاد، وإعادة صياغة المناهج والمقررات الدراسية بما يتسق مع تلك التوجهات وحاجات الدولة الراهنة والمقبلة.

المحور الثالث: واقع وآفاق تطبيق جودة التعليم العالي في الجزائر

نتيجة الطلب المتزايد على التعليم وتزايد أعداد الطلبة حيث انتقل من 750000طالب سنة 2005 إلى 1050000 طالب سنة 2008[27] ليصل إلى 1500000 سنة 2014[28]، والهياكل المنجزة غير المواكبة لهذه الزيادة، بالإضافة إلى قلة التأطير ونمطية التكوين الذي يتسم بالكمية دون النوعية مما عمق الفجوة مع سوق العمل فتنامت معدلات البطالة بين خريجي الجامعات.

والمتصفح للتقارير العالمية لتصنيف الجامعات كتقرير شنغهاي لسنة (2014) يلاحظ غياب أي من الجامعات الجزائرية[29]، أما تقرير ويبومتريكس لسنة 2015 فقد احتلت الجزائر المرتبة 1781[30]، ونتيجة لهذه التحديات توجهت الجزائر إلى تفعيل قطاع التعليم العالي وملائمته لمتطلبات سوق العمل وهو ما سنحاول توضيحه.

1. واقع تطبيق ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر:

أدركت السلطات الجزائرية ضرورة تطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم العالي لذا نظمت بالتعاون مع البنك الدولي مؤتمرا دوليا يومي 1 و2 جوان 2008 بالجزائر العاصمة، والذي جمع باحثين من منظمة التعاون والتطوير الاقتصادي (L'OCDE) واليونسكو ومسؤولي أنظمة ضمان الجودة في العالم العربي.

ضم المؤتمر ثلاث ورشات عمل رئيسية[31]:

- برامج ضمان الجودة.
- ضمان الجودة المؤسسية.
- شروط تطبيق ضمان الجودة في الجزائر على ضوء التجارب العالمية.

في أعقاب توصيات ورشات العمل الثلاث عقد اجتماع يومي 3 و5 جوان 2008 جمع مسؤولي وزارة التعليم العالي والبحث العلمي (MESRES)، مسؤولون جامعيون وطنيون وخبراء دوليون في ضمان الجودة[32]، بهدف الخروج بخارطة طريق لإنشاء نظام ضمان الجودة في التعليم العالي والتي دعمت تنصيب خلايا ضمان الجودة (AQ) من طرف الوزارة منذ الدخول الجامعي 2008-2009 على مستوى كل الجامعات الجزائرية.

عقب المؤتمر الدولي المذكور أعلاه وفي 31 ماي 2010 بموجب المرسوم 167 نصبت لجنة ضمان تطبيق الجودة في التعليم العالي (CIAQES) وهي "مسؤولة عن اتخاذ جميع الاجراءات اللازمة لتحسين التعليم العالي في الجزائر ودعم مؤسساته في تنفيذ اجراءات الجودة مع التركيز على تدريب الموارد البشرية من خلال تبني سياسات جديدة مثل التخطيط الاستراتيجي"[33].

تهدف (CIAQES) إلى "تعزيز تطوير ممارسات ضمان الجودة في المؤسسات الأكاديمية، متابعة وتعزيز العمل في المقام الأول على التقييم الداخلي مع توضيح معايير هذا التقييم لتحسين إدارة هذه المؤسسات في محيط يتسم بالتطوير الدولي لأنظمة التعليم العالي"[34].

ومن بين مهام هذه اللجنة:

- تحديد مراجع (Références) الجودة انطلاقا من تحليل محتوى ومصادر

- الاحتياجات الحقيقية و فحص منهج التقييم الداخلي من خلال الابلاغ عن الاختلالات.
- اتخاذ خطوات لتحقيق التحسين المستمر من خلال اجراء التعديلات اللازمة لتعزيز القدرات من أجل ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي.
- توفير وضمان تكوين خاص لمسؤولي ضمان الجودة (RAQs)

على النحو المنصوص عليه في القانون التوجيهي 23 أفريل 2008 أنشأت لجنة التقييم الوطنية (CNE) بموجب المرسوم 739 الصادر بتاريخ 18 ديسمبر2010 التي تعد اليوم خارطة طريق من شأنها أن تقود تقييم ضمان تطبيق الجودة.

2. آفاق تطبيق ضمان الجودة الشاملة في التعليم العالي بالجزائر:

يعتبر مشروع تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي بالجزائر ذا أهمية بالغة وهو مكمل للإصلاحات الجارية حاليا، إلا أن الجهات الوصية لم تكتفي بهذا القدر بل تطمح من خلال هذا المشروع إلى:

- برمجت (CIAQES) اجتماع للخلايا الجهوية لضمان الجودة في الفترة الممتدة من 6 إلى 28 فيفري2015 للخروج بخطة عمل، والتي يتبعها اجتماع آخر في شهر مارس مع قادة الجامعات من أجل وضع خطوات تبني نظام الجودة، أما في شهر أفريل 2015 فسيتم تنفيذ مراحل الخطة السابقة تزامنا مع تعيين قادة مؤسسات التعليم العالي القائمين بعملية التقييم الذاتي مع استفادتهم من تكوين تكميلي[35].
- تجسيد أهداف خلايا ضمان الجودة، و على رأس هذه الأهداف التي تم منحها أهمية قصوى التبادل مع الدول الأجنبية وفق ما يسمح بتكييف برامج التكوين المعتمدة بالجزائر مع بقية الدول، لتأخر الجزائر في اعتماد هذا النمط الذي يتم تجسيده في العديد من الدول الأجنبية، على غرار أمريكا، إيطاليا، بلجيكا.. الخ وحتى دول المشرق العربي[36].
- في آفاق 2020 تطمح وزارة التعليم العالي والبحث العلمي إلى وضع ثلاث مؤسسات جامعية على الأقل ضمن المراتب الـــ500 الأولى عالميا، مع العمل على بلوغ 80 ألف باحث حائز على الدكتوراه[37].

3. معوقات تطبيق ضمان الجودة الشاملة في التعليم العالي بالجزائر:

هناك جملة من المعوقات التي تحد من تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة بنجاح في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ومن بينها:

- نقص التدريب والمعارف والمهارات الكافية لإجراء عملية التغيير.
- عدم كفاية الموارد المالية اللازمة لعملية التغيير، وعدم تنوعها ومشاركة القطاع الاقتصادي في تمويل مؤسسات التعليم العالي.
- إن الهيكل التنظيمي الذي تتميز به مؤسسات التعليم العالي يصعب عملية التنازل عن السلطة لتمكين العاملين وزيادة مشاركتهم الأمر الذي يوضح الانقسام بين الإدارة وهيئة التدريس[38].

الخلاصة والتوصيات:

من خلال استعراضنا لتجارب بعض الجامعات العالمية والعربية في مجال تطبيق إدارة الجودة الشاملة توصلنا إلى ما يلي:

- هناك حاجة ماسة لأي نظام جامعي إلى تطبيق معايير الجودة الشاملة للوصول إلى الأفضل والتميز.
- هناك تفاوت بين الجامعات العالمية والعربية في تطبيق معايير الجودة الشاملة يعود للظروف الخاصة بهذه الجامعة أو تلك.
- تجارب بعض الجامعات العربية ثرية ولكنها في بداياتها.

ووصولاً إلى تحسين جودة التعليم العالي خاصة في الجزائر يمكننا صياغة هذا المقترح لتطبيق مفاهيم الجودة في يضمن النقاط الآتية:

1. الإقرار بأن التعليم بشكل عام والتعليم العالي بشكل خاص يواجه أزمة حقيقية في الجزائر.

2. تعزيز البحث العلمي وذلك من خلال تخصيص ميزانية للبحث العلمي، وتحديث المكتبات الجامعية بمصادر المعلومات المتنوعة، والعمل على إصدار مجلات علمية محكمة متخصصة، وتوفير الأجهزة والمواد والمختبرات الضرورية للبحث العلمي، وتركيز الأبحاث لخدمة أهداف التنمية والمساعدة في حل مشكلاتها.

- تشكيل لجنة تكون مهمتها ضمان تطبيق الجودة في التعليم العالي وتكون مستقلة، تتولى مسئولية الاشراف على وضع وتحديد الرؤية المستقبلية والأهداف والخطط الاستراتيجية لإصلاح وتطوير التعليم بالإضافة الى مراقبة فاعليتها وضبطها باستمرار لتواكب المتغيرات العالمية .

3. إنشاء هيئة مشتركة للتعاون والتنسيق بين فعاليات كل من سوق العمل والتعليم العالي، إذ تتولى هذه الهيئة ما يلي:

- تعريف سوق العمل بمؤسسات التعليم العالي وببرامجها الدراسية ونظمها الأكاديمية وشهاداتها ومؤهلاتها وخبرات خريجيها من أجل تسهيل انتقالهم من المجال الأكاديمي إلى سوق العمل.
- اطلاع مؤسسات التعليم العالي على احتياجات سوق العمل لتمكينها من تزويده بموارد بشرية تتسم بالمرونة والقدرة على الابداع والابتكار.

الهوامش والإحالات:

[1] - Dr. Abdus Samad ،R. Thiyagarajan, **TQM in Higher Education, A Concepte Model to Achive Excellence in Management Education,** Intrnational Journal of Management, january 2015, volume 6, issu 1 , p634-645

[2] - Mouhammed Hasas In'airat ،Amer Hani Al-Kassem،**Total Quality Management in Higher Education: A Review**, Intrnational Journal of Human Reseource Studies, 2014, vol 4, N° 3, p294-307

* CSF: Critical Success Factors

[3]– فريد عبد الفتاح زين الدين، **الدليل العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية**، كلية التجارة، القاهرة، 1999، ص21

[4]– نفس المرجع السابق، ص22.

[5]– موساوي عبد النور، **مداخلة بعنوان إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي**، جامعة منتوري قسنطينة، 2010، ص 03.

[6] - Ömer Faruk ÜNAL, **Application Of Total Quality Management In Higher Educational Institutions,** Journal of Qafqaz, University Spring, Baku, Azerbaijan, 2001, Number 7, , P9

[7] -Lewis Ralph G & Smith Doglas H**, Totality in Higher Education**, Luciepress, Delray Beatch, florida, 1994, p 17-19

[8]– الزيادات محمد عواد، **دراسة تحليلية لتجارب بعض الجامعات العربية والعالمية في تحقيق الجودة والاعتماد الأكاديمي**، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر المنظمة العربية للتنمية الإدارية حول التخطيط الاستراتيجي لمؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي،2008 ، ص 25

[9]– حبشي فتيحة، **إدارة الجودة الشاملة والايزو في التعليم العالي**، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2008، المجلد أ، العدد 28، ، ص 141

[10]– خالد أحمد الصرايرة، د- ليلى عساف: **الجودة الشاملة في التعليم العالي بين النظرية والتطبيق**، المجلة العربية لضمان الجودة في التعليم الجامعي، 2008، العدد1،ص 34

[11]– نفس المرجع السابق، نفس الصفحة.

[12] –(http::dr.savd.com/vb/showtheard2013)2013 التعليم العالي في اليابان

[13]– رائد حسين الحجار، **معايير مقترحة للارتقاء بعملية الاعتماد وضمان الجودة لبرامج كليات التربية في الجامعات الفلسطينية بالارتكاز على النموذج الأمريكي (NCTE)**، المؤتمر العربي الأول حول جودة الجامعات ومتطلبات الترخيص والاعتماد، الشارقة، 2006، ص 261.

[14] - goodtree99.ablamontada.com/t79-topic

[15] - www.asbar.com/ar/monthly_issues/994.article.htm

[16]– منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة، مكتب بيروت، 2010، مكتب اليونيسكو الاقليمي

Structured from UNISCO Institute for Statistics:http.//www.uis.unisco.org

[17] - nbaq.edu.kw/الشبكة العربية/

[18]– د. زهير بن صلاح عمر عبد الجبار، **ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في التعليم العالي السعودي**، المجلة السعودية للتعليم العالي، جوان 2013، العدد 7، ص 62.

[19]– التعليم العالي في المملكة العربية السعودية، سعي لإيجاد حالة تعليمية متقدمة

http://aarunews.ju.edv.jo:listsleventsandnews:displaynews.aspx?id=588

[20]- التمويل في التعليم العالي، حالة التعليم العالي في المملكة العربية السعودية، وزارة التعليم العالي، وكالة التخطيط والمعلومات، السعودية، 2014، ص 106.

[21] - www.webmetrics.info/en/aw.

[22]– مشروع التطوير المستمر والتأهيل للاعتماد (CIQAP)، وحدة إدارة المشروعات وتطوير التعليم العالي، مصر، 2012، ص4.

[23]– د. محمود فحي عكاشة، د. سهير محمد حوالة، **تقييم جودة التعليم الجامعي المفتوح بمصر من وجهة نظر مقدمي الخدمة والمستفيدين منها**، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، الأردن، 2010، المجلد 3، العدد 5، ص2.

[24]– مشروع التطوير المستمر والتأهيل للاعتماد (CIQAP)، مرجع سبق ذكره.

[25]– د– دلال بنت منزل النصير، **تجارب بعض الجامعات العالمية والعربية والمحلية في تطبيق الجودة سعيا نحو التميز**، أوراق عمل المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية –نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، الرياض، 1–4 نوفمبر 2009م، ص18.

[26]– سليمان زكريا سليمان عبد الله، **ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي بمؤسسات التعليم العالي، واقع وتطلعات السودان**،

http : wwww.sudaress.com/alshafa/53958

[27]– التعليم العالي في الجزائر، التحديات، الرهانات وأساليب التطوير(www.hogar.org)

[28]– منصوري الزين، **أهمية إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي –دراسة حالة الجزائر–، المؤتمر الدولي لضمان جودة التعليم العالي**، 10–12 ماي 2014، الأردن، ص6.

[29] - www.shanghairanking.com/arLARWU2014.html

[30] - www.webmetrics.info/en/aw.

[31]- Pr/ Nabil Bouzid et Pr/ Zinedine Berrouche, **Assurance Qualité dans l'Enseignement Supérieur, Conférence Régionale Des Universités de l'Est,** Bilan de formation des responsables Assurance Qualité (RAQ) des établissement universitaires rattaché à la CRUEst, p 47-49 بتصرف

[32] -up cite

[33] -CIAQES-MESRS.dz (voire le 03-03-2015)

[34] - Pr/ Nabil Bouzid et Pr/ Zineddine Berrouche, **Assurance Qualité dans l'Enseignement Supérieur, Conférence Régionale Des Universités de l'Est,** ibid, p47-48

[35] - CIAQES-MESRS.dz/index-php#(voire le 03-03-2015)

[36] - www.Djazairnews.dz خلايا الجودة.docx (voire le 01-03-2015) بتصرف

[37] - www.Sawt_alahrar.net/ara/national/11728.html (voire le 01-03-2015) بتصرف

[38]– عبد المحسن النعساني، **نموذج مقترح لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي**، جامعة حلب، سوريا، بدون سنة، ص16. بتصرف