نحو آلية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية

أ.بوطوطن نجاة
جامعة قسنطينة 2

الملخص:

أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم تكمن في ضرورتها الملحة لمواكبة التغيرات التي يشهدها القرن 21 بفعل العولمة وتبعياتها - خاصة الثورة التكنولوجية -، هذه الأخيرة التي فتحت الحدود الجغرافية بين دول العالم فجعلته قرية واحدة، الأمر الذي أضاف عدة تحديات للجامعة الجزائرية والتي تحمل على عاتقها مسؤولية النهوض بالمجتمع والرقي به، بل والسعي لاحتلال مكانة مرموقة في مصاف الدول المتطورة، وحتى من أداء وظائفها على أكمل وجه اتجهت إلى تبني نظام إدارة الجودة الشاملة كمخرج وحل استعجالي، وفي هذا السياق جاء هذا المقال لإثراء وتسليط الضوء أكثر على مفهوم الجودة الشاملة في التعليم العالي ومحاولة تبيان أهم المساعي التي اتخذتها الجامعة الجزائرية لتبني هذه الفلسفة.

الكلمات المفتاحية: إدارة جودة الشاملة، التعليم العالي، الجامعة الجزائرية.

The Summary:

The importance of implementing of the Total Quality Management (TQM) in education lies in its urgent necessity to keep abreast of the 21st century changes due to globalization and its aftermath. Especially, the technological revolution which opened the geographical borders between the countries, and made the world a single village .

That is added several challenges to the Algerain University which bear The responsibility for the advancement and sophistication of the society, sa well as, the seeking to occupy a prestigious position in the ranks of developed countries.

In order to performe its functions to the fullest tended it adopted the TQM system as an urgent solution.

In this context, the article came to enrich and spot the light on the concept of Overall quality in higher education , and to identify the most important endeavors taken by the Algerian University to adopt this philosophy.

Keywords: Total Quality Management (TQM) , Higher Education, Algerian University.

مقدمة:

تحظى الجامعة باهتمام متزايد في معظم المجتمعات لأنها تشكل نواة التعليم العالي، هذا الأخير الذي يتربع على قمة الهرم التعليمي لما يقوم به من دور فعال في توفير اطارات ذات كفاءة عالية تلائم متطلبات القرن الواحد والعشرون، فالجامعة الآن أصبحت مطالبة بتكوين فرد قادر على التفكير والتحليل والابداع، والأهم هو تنمية روح المبادرة الايجابية لديه في ظل المحافظة على النمو المعرفي والقيمي والحضاري داخل المجتمع.

وكغيرها من الدول العربية سعت الجزائر إلى تحسين أدائها الجامعي، والذي تأكدت من أنه لن يتحقق إلا بتبني نظام إدارة الجودة الشاملة كفلسفة جديدة تطبقها في مؤسسات التعليم العالي عبر التراب الوطني، وبناء عليه تم اعداد هذه الورقة البحثية لتسليط الضوء على مفهوم هذه الفلسفة من خلال الاجابة على التساؤلات التالية:

- مالمقصود بإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي؟، وما هي أهميتها؟.
- كيف تطور التعليم العالي في الجزائر؟، وما هي الاجراءات التي تبنتها الجامعة الجزائرية لتطبيق هذه الفلسفة بهدف تحسين أدائها؟.

أولا: تحديد المصطلحات.

نحو آلية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية

1. مفهوم إدارة جودة الشاملة.

يعرف Rildy. James (نائب رئيس معهد جوران المختص بتدريب وتقديم الاستشارات حول الجودة الشاملة) إدارة جودة الشاملة بأنها:" تحول في الطريقة التي تدار بها المنظمة، والتي تتضمن تركيز طاقات المنظمة على التحسينات المستمرة لكل العمليات والوظائف، وقبل كل شيء المراحل المختلفة للعمل، إذ أن الجودة ليست أكثر من تحقيق حاجات العميل".[1]

كذلك هناك من يعتبرها مدخلا استراتيجيا لإنتاج أفضل منتج أو خدمة ممكنة، وذلك من خلال الابتكار المستمر، فهي تركز على الإنتاج والخدمات معا من أجل تحقيق النجاح المستمر.[2]

بمعنى أن الجودة الشاملة تمس جميع الأفراد والأقسام في المنظمة مما يتطلب تحقيق التكيف للتحسين المستمر للعمليات بما يضمن تحقيق التسليم الجيد للقيمة إلى الزبون.

2. مفهوم الجامعة.

يرى كلا من الباحثين E.A.Guskin و S.M.Bassis أن:" الجامعة وجدت لأجل أداء وظيفتين أساسيتين هما: التدريس سواء على مستوى التعليم الجامعي الأول أو على مستوى الدراسات العليا، أما الثانية فهي الأبحاث العلمية التي يقدمها الأساتذة لخدمة المجتمع".[3]

كما يمكن تعريفها بأنها:" المصدر الأساسي للخبرة والمحور الذي يدور حوله النشاط الثقافي في الآداب والعلوم والفنون، فمهما كانت أساليب التكوين وأدواته فإن المهمة الأولى للجامعة ينبغي أن تكون دائما التوصيل الخلاق للمعرفة الإنسانية والتطبيقية، وتهيئة الظروف الموضوعية والخبرة الوطنية التي لا يمكن بدونها أن يحقق المجتمع أي تنمية حقيقية في الميادين الأخرى".[4]

أما المشرع الجزائري فقد عرف الجامعة من الزاوية القانونية كما يلي:" مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تساهم في نشر المعارف وإعدادها وتطويرها وتكوين الإطارات اللازمة لتنمية البلاد".[5]

أي أن ملكية الجامعة الجزائرية تعود للدولة، ويتمثل نشاطها الأساسي في نشر العلم والمعرفة عن طريق تكوين الموارد البشرية لخدمة البلاد في مختلف مجالات التنمية، وهذا طبعا في ظل ما يتوصل إليه الباحثون من نتائج.

3. مفهوم جودة التعليم العالي:

انتقل مفهوم الجودة الشاملة إلى مجال التعليم في الولايات المتحدة على يد بالديرج Malcolm Baldirg، والذي ظل ينادي بتطبيق هذا المفهوم حتى وفاته سنة 1993 عندما أعلن رروناله براون أن جائزة "مالكولم" في الجودة قد امتدت لتشمل قطاع التعليم إلى جانب الشركات الأمريكية العملاقة.[6]

ولقد عرفت إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم بأنها" فعالية تحقيق أفضل خدمات تعليمية وبحثية واستشارية بأكفأ الأساليب"، وتعني الفعالية هنا أقل تكاليف وأعلى جودة ممكنة، وهي بذلك تمثل إستراتيجية للتغيير تبدأ من البيئة، وتنتهي ببرنامج تحسينات مستمرة لإرضاء الطلاب والمجتمع.

كما أبرز بيرنيوم سنة 1989 وجود ثلاثة أبعاد للجودة في التعليم العالي، وهي:[8]

- البعد الأكاديمي: هو تمسك المؤسسة بالمعايير والمستويات المهنية والبحثية الأكاديمية.
- البعد الفردي: وهو تمسك مؤسسة التعليم العالي بالنمو الشخصي للطلبة.
- البعد الاجتماعي: وهو تمسك المؤسسة بإرضاء حاجات القطاعات الهامة المكونة للمجتمع المتواجدة فيه وتخدمه.

في حين يرى مارتن وستيلا Martin و Stella أن هناك مفهومين للجودة في التعليم العالي هما:[9]

- احترام المعايير الموضوعة من قبل مؤسسة التعليم العالي، وقد تكون هذه المعايير تعبر عن الحد الأدنى من الالتزام بالجودة أو معايير التميز.

- مطابقة الأهداف الموضوعة من قبل مؤسسة التعليم العالي.

ومنه فإن إدارة الجودة الشاملة في الجامعة تعني وضع معايير لابد من الوصول إليها، وذلك لغرض رفع المنتج التعليمي بما يلائم رغبات المستفيدين بغية الانتقال من ثقافة الحد الأدنى إلى ثقافة الإتقان والتميز، أي الرفع من كفاءة وفعالية الأداء الجامعي بشكل عام.

ثانيا: أهمية الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

يمكن توضيح أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بإيجاز في النقاط التالية:[10]

- إيجاد أنظمة شاملة لضبط الجودة في المؤسسات الجامعية والتي تمكنها من تقييم ومراجعة وتطوير مناهجها الدراسية؛
- تساعد في تركيز جهود الجامعات على إتباع الاحتياجات الحقيقية للمنتفعين من خدماتها؛
- إيجاد مجموعة موحدة من الهياكل التنظيمية التي تركز على جودة التعليم التي تؤدي إلى ضبطها وتنظيمها أكثر؛
- تؤدي إلى تقييم الأداء وإزالة جميع الجوانب غير المنتجة في النظام التعليمي الجامعي، بل ولجميع مكوناته من إداريين، مدرسين، مشرفين، طلبة، عمال مهنيين،...الخ.
- تطوير معايير قياس الأداء من خلال تحسين أساليب العمل وطرائق التدريس، وتطويرها بما يستجيب لمستجدات المناهج واتجاهاتها المدنية؛
- نقل أو تحويل السلطة والمسؤولية إلى مستوى فرق العمل مع الاحتفاظ في نفس الوقت بالإدارة الإستراتيجية المركزية، وذلك من خلال تطوير أسلوب العمل الجماعي ممثلا في فرق العمل، وإعطائهم مزيدا من الفرص لتطوير إمكانياتهم؛
- تنمية روح الانتماء والولاء للمؤسسة التعليمية لدى العاملين فيها من خلال اعتزازهم بالخدمة التي تقدمها، وتميز مخرجاتها، وحسن صورتها في أذهان الناس؛
- توفير التدريب اللازم المستمر لجميع العاملين وتمكينهم من مواكبة التطور ومنح العاملين حوافز تشجيعية عن الجهود المتميزة التي يبدلونها؛
- زيادة القدرة التنافسية لدى المؤسسة الجامعية مع غيرها من الجامعات ومؤسسات التعليم العالي؛
- تؤدي إلى توضيح رسالة وأهداف المؤسسة الجامعية، ووضع خطة إستراتيجية لضمان استمرارية المؤسسة وبقائها؛
- خفض تكاليف إنتاج الخدمات التعليمية بتطبيق معايير الجودة في الإنفاق.؛
- الارتقاء بمستوى الطلبة في الجوانب العلمية والإنسانية والسلوكية، الأمر الذي يؤدي إلى توفير الأيدي العاملة الماهرة وذات الكفاءة العالية لمختلف ميادين العمل.[11]
- التمكن من استخدام طرق متقدمة في تحليل المعلومات والبيانات الإحصائية.[12]

بالإضافة إلى هذا فإدارة الجودة الشاملة تعتبر وسيلة فعالة للاتصال داخل وخارج الجامعة وذلك من خلال ما يلي:[13]

- تغيير الثقافة بين الموظفين نحو الأفضل من خلال خلق بيئة تدعم التطوير المستمر وتحافظ عليه؛
- اتخاذ القرارات استنادا على الحقائق لا المشاعر، وتقليل الوقت اللازم لانجاز المهام؛
- زيادة القدرة على جذب العملاء وتقليص نسبة شكاويهم؛
- وضع معايير جودة محددة لجميع مجالات عمل الجامعة وتحديد الأدوار بشكل واضح؛
- تمكين الجامعة من حل المشكلات بالطرق العلمية الصحيحة والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية لمنع حدوث الأخطاء مستقبلا، وأيضا معرفة أسبابها وحلها.[14]

ثالثا: تطور التعليم العالي في الجزائر.

أشارت العديد من الدراسات إلى أن الجامعة الجزائرية مرت في مسيرة تطورها التاريخي بمراحل مختلفة، وهذا تزامنا مع التغيرات التي عاشها المجتمع الجزائري منذ الاستقلال إلى الآن، حيث يمكن إيجازها في المراحل التالية:[15]

1. المرحلة الأولى: (1962، 1969): سجلت هذه المرحلة وجود عجز في هياكل الاستقبال الجامعية نتيجة تطور حجم الطلبة، والبالغ عددهم 10756 طالبا وطالبة، الأمر الذي استدعى ضرورة فتح جامعات بالمدن الرئيسية بالجزائر بعدما كانت بها جامعة واحدة تخصصت في تكوين أبناء المعمرين بالدرجة الأولى هي جامعة الجزائر، والتي فرنسية على جميع الأصعدة (المنهج،الفكر، البرنامج، الإدارة، الهدف، طريقة التدريس، اللغة، وأساتذة).

في سنة 1966 أنشئت جامعة وهران، تلتها جامعة قسنطينة التي شهدت ميلادها في 17 جوان 1969،[16] ثم جامعة العلوم والتكنولوجيا في العاصمة و جامعة العلوم والتكنولوجيا بوهران، وجامعة التكنولوجيا في عنابة.

2. المرحلة الثانية: (1970- 1980): أنشئت خلالها وزارة للتعليم العالي والبحث العلمي سنة 1970، هذا ووضعت خلالها الأسس الأولى للبحث العلمي في الجزائر لصلته الوطيدة بالتنمية الشاملة، حيث تم إنشاء المنظمة الوطنية للبحث العلمي والتي تهدف إلى تطوير البحوث التطبيقية سنة 1973، وأيضا أنشأ المجلس الوطني للبحوث العلمية والذي يعمل على وضع المحاور الكبرى للبحث العلمي.

لقد تميزت هذه المرحلة بإعادة التفكير في محتوى التعليم الجامعي الموروث من عهد الاستعمار، حيث تم تقسيم الكليات إلى معاهد مختلفة، كما تم اعتماد نظام السداسيات المستقلة محل الشهادات السنوية[17]، وأيضا أصبح التعليم العالي خلالها يحتل مكانة إستراتيجية هامة في سياسة البلاد التنموية.

3.المرحلة الثالثة (1980- 1990): بدأت مع بداية الذكرى العشرين للاستقلال الوطني سنة 1982، أين أصبحت الجامعات تضم بين رحابها أكثر من 104 ألف طالبا يتابعون دراساتهم في أكثر من 500 تخصصا علميا[18]، كما تميزت بتحديد احتياجات الاقتصاد الوطني بقطاعاته المختلفة، وذلك من أجل العمل على توفيرها.

4. المرحلة الرابعة (1990- 2003): تميزت فترة التسعينات بإصلاح المنظومة الجامعية من ناحية الهياكل، الوسائل وطرائق التدريس، وأيضا من حيث مضمون المناهج والأهداف التي تتضمن تكوين كفاءات قادرة على التكيف مع الأوضاع المتجددة، وقد تقررت مهام الجامعة آنذاك في العمل على تطابق التكوين والشغل، وأيضا إنتاج القيم الثقافية التي تغذي القيم الشخصية.

كما شهدت الجامعة توسعا فيما يتعلق بإعداد الأساتذة الجامعيين إعدادا بيداغوجيا، وذلك من خلال تنظيم الملتقيات والورشات التدريبية التي سهرت على تنفيذها الوزارة الوصية داخل الوطن وخارجه، كما عرفت هذه المرحلة محاولة جديدة لبناء علاقة وطيدة بين الجامعة والمحيط المهني والاجتماعي.[19]

وبحلول سنة 1999 أصبح قطاع التعليم العالي في الجزائر يحصي 17 جامعة، 13 مركزا جامعيا، 6 مدارس عليا للأساتذة، 14 معهدا وطنيا للتعليم العالي، و12 معهدا ومدرسة متخصصة، كما ظهرت بعد ذلك جامعات ومراكز جامعية أخرى وملاحق لجامعات، مما ساهم في تدعيم هياكل قطاع التعليم العالي وتجسيد ديمقراطيته.

5. المرحلة الخامسة (2004 إلى الوقت الراهن): عرفت منظومة التعليم العالي في هذه المرحلة العديد من الاختلالات، تم حصرها في أربعة جوانب جوهرية ملخصة كما يلي:[20]

أ- جانب توجيه الطلبة وتدرجهم الدراسي :

يمكن تسجيل الاختلالات التالية:

☜ اعتماد نظام توجيهي ممركز غير مرن يقود إلى مسالك تكوينية لا تتلاءم وتطلعات الطالب؛

☜المردودية الضعيفة للنظام التعليمي المنتهج لسببين، النسب العالية للتسرب وطول مدة التكوين التي يقضيها الطالب في الجامعة ، هذا إضافة إلى اعتماد نظام التدرج و الانتقال السنوي و إعادة توجيه الطالب في حالة الإخفاق.

☜التوجيه المبكر للطالب نحو التخصص الذي عادة ما يكون بدءا من سنته الأولى وبطريقة لا رجعة فيه، إلا عبر إعادة التوجيه أو إعادة شهادة البكالوريا؛

☜ضغط الحجم الساعي للحصص التدريسية المقررة للطالب،

☜ثقل نظم التقييم حيث يؤثر تعدد الامتحانات سلبا على الزمن البيداغوجي المخصص للدراسة.

ب- جانب إدارة و هيكلة التعليم :

أهم الاختلالات المسجلة :

☜هيكلية معقدة و نفقية لا توفر مقروئية واضحة للشهادات الممنوحة؛

☜اشتمال التكوين على طور قصير المدة لا يتميز بجاذبية وغير قادر على الاستجابة لتطلعات الموجهين إليه بسبب الغموض الذي يكتنف النصوص التنظيمية المتعلقة به؛

☜نقص الرشادة للنشاط البيداغوجي بسبب التأثر السلبي على الزمن المخصص للعملية التعليمية.

ج- جانب التأطير:

يمكن اختصار أهم الاختلالات في التقاط الموالية:

☜المردودية الضعيفة للتكوين خاصة في دراسات ما بعد التدرج بسبب غياب التناغم بين البحث والتكوين في أغلب الأحيان مما أثر سلبا على تطوير الهيئة التدريسية بالجامعة الجزائرية؛

☜مغادرة الأساتذة الباحثين للجامعة الجزائرية تجاه وجهات أخرى بحثا عن توفير مزايا أكثر للرفاهية في الجوانب الاجتماعية والتطور العلمي، و ذلك بسبب غياب قانون أساسي لحفز الباحث الجزائري.

د- جانب المواءمة بين التكوين وسوق العمل:

الحديث في هذا الجانب يخص الاختلالات التالية:

☜توافر تكوينات أقل ما يمكن القول عنها أنها لا تستجيب لمتطلبات سوق العمل؛

☜عزلة الجامعة الجزائرية عن محيطها السوسيو اقتصادي.

وأمام هذا الوضع لجأت السلطات الجزائرية إلى محاولة تصحيح هذه العقبات بتغيير شامل وعميق على مستوى التسيير والأداء ومخرجات الجامعة، حيث انطلقت الوزارة في إصلاح القطاع من خلال تعويض النظام الكلاسيكي بنظام (ليسانس - ماستر- دكتوراه) والذي يرمز له اختصارا LMD ، هذا الأخير الذي من شأنه أن يجعل الجامعة تلعب دورا مركزيا يتمثل في تطلع المواطنين - لاسيما فئة الشباب- نحو بناء مشروع مستقبلي، وهذا بالاستفادة من تكوين عالي نوعي يمدهم بمؤهلات ضرورية لاندماج أمثل في سوق الشغل من جهة أولى، وأيضا في تلبية متطلبات القطاع الاجتماعي والاقتصادي الذي يطمح إلى التنافسية والنجاعة من خلال إمداده بموارد بشرية نوعية قادرة على التجديد والإبداع، مع التكفل بجانب هام في مسعى ازدهار البحث العلمي و التنمية من جهة ثانية.

كما يجب ترسيخ أسس تسيير تقوم على مبادئ التشاور والمشاركة.[21]

رابعا: التجربة الجزائرية في مجال إدارة الجودة الشاملة.

نحو آلية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية

تعتبر تجربة تسيير وإدارة الجامعة بالجودة الشاملة في الجزائر حديثة النشأة، إذ تمخضت الفكرة عن توصيات المؤتمر الوطني للتعليم العالي والبحث العلمي بتاريخ 19 و20 ماي2008، والندوة الدولية حول ضمان الجودة في التعليم العالي بتاريخ 01 و02 جوان 2008 المنعقدين بالجزائر.

وبحلول سنة 2010 صدر القرار الوزاري المتضمن تأسيس لجنة وطنية لتنفيذ نظام الجودة في الجامعات، ومنه تم تعيين مسؤولين عن ضمان الجودة في التعليم العالي على مستوى الجامعات ومؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، كما كلفت اللجنة الوطنية بالتنسيق مع الوكالات والهيئات المعنية بما يلي:

- إنشاء مرجع وطني يتضمن المقاييس والمعايير المتعلقة بضمان الجودة في ضوء المعايير الدولية؛
- تحديد معايير انتقاء مؤسسات التعليم العالي الرائدة والمسؤولين عن ضمان الجودة لكل مؤسسة؛
- وضع برنامج إعلامي يستهدف المؤسسات المعنية، ووضع خطة تكوين لفائدة المسؤولين عن ضمان الجودة؛
- تحديد برنامج لتنفيذ عمليات ضمان الجودة داخل المؤسسات وضمان متابعتها؛
- تنظيم العمليات الأولية للتقييم الذاتي للمؤسسات والأنشطة المستهدفة؛
- تنظيم عمليات تقييم خارجي للمؤسسات والأنشطة المستهدفة؛
- ضمان المراقبة في مجال ضمان الجودة؛
- الجمع بين العناصر الضرورية لتحديد سياسة وطنية ونموذج لضمان الجودة وتحضير شروط إنشاء وكالة مكلفة بوضع هذه السياسة.

لقد تَدَعَّم تنصيب خلايا ضمان الجودة (AQ) من طرف الوزارة الوصية منذ الدخول الجامعي 2008-2009 على مستوى كل الجامعات الجزائرية، و ذلك من خلال إنشاء اللجنة الوطنية لتنفيذ ضمان الجودة في التعليم العالي (CIAQES) Commission nationale d'Implémentation d'un système d' assurance qualité dans l'Enseignement Supérieur ، مما يؤكد الاهتمام المتواصل للسلطات العمومية بنظام ضمان جودة التعليم العالي في المؤسسات الجامعية.

من مهام اللجنة الوطنية لتنفيذ ضمان الجودة في التعليم العالي:[22]

- إعداد منظومة وطنية للمعايير والمؤشرات (référentiel) لضمان الجودة مع الأخذ في الاعتبار المعايير الدولية؛
- تحديد معايير اختيار مؤسسات التعليم العالي النموذجية ومعايير اختيار المسؤولين عن ضمان الجودة في المؤسسات الجامعية؛
- إعداد برنامج إعلامي موجه للمؤسسات الجامعية وبرنامج تدريبي للمسؤولين عن ضمان الجودة في كل مؤسسة؛
- تحديد برنامج تطبيق ضمان الجودة في المؤسسات المختارة والسهر على متابعة تنفيذه.

في إطار توجه الجامعة الجزائرية نحو تطبيق نظام ضمان الجودة من خلال اعتماد هيئات وطنية، تم اعتماد خلايا على مستوى المؤسسات سميت بخلايا ضمان الجودة كّلفت بالمساهمة في بناء وتطوير هذا النظام على مستوى كل مؤسسة، وذلك باعتبارها هيئة تابعة لرئيس الجامعة، تتشكل من أعضاء يمثّلون مختلف المكونات والهيئات البيداغوجية والإدارية للمؤسسة الجامعية، ويعين مسؤول لهذه الخلية من طرف رئيس الجامعة، حيث تقوم الخلية بإعداد قانون داخلي لها وبرنامج سنوي ينظم عملها.

يتمثل الدور الأساسي لخلايا الجودة في المساهمة في تطبيق إجراءات نظام ضمان الجودة، وتندرج ضمن هذه المهمة مجموعة من الأدوار (تنفيذ، متابعة، تقييم، تكوين، إعلام، واتصال) المرتبطة بإجراءات وعمليات وأهداف هذا النظام على مستوى المؤسسة، وفيما يلي أهم أدوار خلايا ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر:

☜ تعد الخلية بمثابة الواجهة بين المؤسسة الجامعية والهيئات الوطنية للتقييم؛

☜ تضمن متابعة برنامج العمل الوطني في ضوء التحسين المستمر لجودة برامج التكوين، البحث، والعمل المؤسساتي؛

☜ تقوم بتنظيم عمليات إعلام حول مهامها، وتحسيس حول النتائج المنتظرة من تطبيق نظام ضمان الجودة؛

☜ تقود إجراءات التقييم الداخلي لمجالات الحوكمة، التكوين، البحث، والحياة الجامعية، كما تدعم تطوير أفضل الممارسات في هذه المجالات، وفي هذا الصدد تقوم بتحضير الإجراءات وإعداد الوثائق والملفات الضرورية؛

☜ تضمن تحضير وتنفيذ ومتابعة عمليات التقييم الداخلي على مستوى المؤسسة؛

☜ تنسيق مهمة تحرير تقارير التقييم الداخلي؛

☜ تقود عمليات التكوين المستمر لأعضائها في مجال ضمان الجودة؛

☜ تضمن الاتصال الداخلي والخارجي وتعمل على المشاركة في مختلف التظاهرات في مجال ضمان الجودة؛

☜ تنشر تقارير عملها السنوي على موقع الجامعة الإلكتروني.

ويمكن تلخيص أدوار خلايا ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر في الوظائف الآتية:

✓ وظيفة التقييم الداخلي: لمجالات الحوكمة، التكوين، البحث، والحياة الجامعية في ضوء مرجع ضمان الجودة (Référentiel d'AQ)، والذي تم إعداده من طرف (CIAQES).

✓ وظيفة الإعلام: حول مهامها وأهداف نظام ضمان الجودة، ونشر التقارير المختلفة خاصة تقرير التقييم الداخلي (Rapport d'auto-évaluation).

✓ وظيفة التكوين المستمر : لأعضائها في مجال ضمان الجودة.

✓ وظيفة الاتصال : على المستويين الداخلي والخارجي.

إن تحسين أداء المؤسسات أو المنظمات الحديثة بما فيها الجامعات لا يتطلب تميز تسييرها بفعالية وكفاءة فقط بل يتعداه إلى التسيير بالعدالة والابتكار وهذا ما يميز أي مجتمع عن غيره من المجتمعات عبر دول العالم، أما بالنسبة للجزائر فإنه لا توجد تشريعات و قوانين خاصة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة، وحتى تتم الإشارة إلى هذه النقطة فإنه لابد من تحديد أهم العوامل الإستراتيجية الواجب مراعاتها لتحسين نوعية التعليم العالي الجزائري والتي تخص الجوانب التالية:[23]

☜ على مستوى الإدارة:

✓ إدارة حازمة وملتزمة برؤية ورسالة الجامعة.

✓ منظومة قيم مبنية على الإخلاص في العمل، الشفافية، العدالة وتكافؤ الفرص.

✓ قيام الإدارة الجامعية بدور فعال في تطوير وظائف الجامعة.

✓ السعي نحو الإبداع والتميز.

✓ أولوية الخدمة للطلبة والعمل على تحقيق رغباتهم وتزويدهم بالمعارف والمهارات اللازمة.

✓ تطبيق TQ M في جميع الخدمات والنشاطات التي تقدمها الجامعة وحوسبتها.

✓ اعتماد سياسة الإعلان عن الحاجة لموظفين جدد في الصحف وإجراء التعيينات على أساس الخبرة والكفاءة.

✓ تشجيع وتحفيز العاملين في الجامعة بهدف اكتشاف قدراتهم.

☜ على مستوى أعضاء هيئة التدريس:

✓ تنظيم دورات مستمرة للأساتذة.

✓ تنظيم برامج لربط الأساتذة بقطاعات الإنتاج و الخدمات ومجالات العمل التطبيقي.

✓ تنظيم دورات مستمرة للأساتذة لتزويدهم بالمعارف الجديدة.

✓ تنمية فرص البحث المشترك بين والأقسام و الكليات.

- ✓ تشجيع التدريس والتأليف المشترك.
- ✓ تطبيق نظام متكامل لتقييم الأساتذة.
- ✓ الدعوة إلى استخدام الوسائط المتعددة في التدريس.
- ✓ التأكيد على أهمية إجادة اللغات.
- ✓ حضور وإرسال هيئات التدريس إلى مؤتمرات الجودة في التعليم.
- ✓ تجهيز قاعات الدراسة بهدف تحسين بيئة التدريس والتعلم.

☜على مستوى الطلبة:

باعتبار الطالب من مخرجات الجامعة فإن الاهتمام ينصب عليه من منظور جودة الجامعة من خلال تحسين معارفه و مهاراته بما يتماشى وسوق العمل ويتضح هذا من خلال:

- ✓ إعداد برامج لتوعية الطلبة والنهوض بمستوى تفكيرهم أخلاقيا وتوجيههم نحو العمل بروح الفريق الواحد واحترام اختلاف الآراء بينهم.
- ✓ زيادة مخصصات المنح كنوع من الاهتمام بالطلبة المتفوقين والمبدعين.
- ✓ اكتساب الطلبة خبرات مهنية وتقنية تسهل انخراطهم في سوق العمل بعد التخرج.
- ✓ العمل على متابعة الطلبة المتخرجين خاصة في مواقع عملهم بهدف تقييم أدائهم ومعرفة جوانب القوة والضعف في البرامج الدراسية.
- ✓ تزويد الجامعة بالمرافق والوسائل البيداغوجية لتحسين مستوى معارف الطلبة، مثل: المباني الجامعية، الانترنيت، المكتبة وغيرها.
- ✓ العمل على جعل الطالب مشارك فعال في العملية التعليمية من خلال منحه الحرية لعرض أفكاره والسماح بالمناقشة بدلا من كونه مجرد متلقي للدروس والمعلومات.

خامسا: معيقات تطبيق الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية.

من بين التين أهمم المعيقات التي أجمع عليها الباحثين الجزائريين نذكر ما يلي:[24]

- ✓ غياب ثقافة الجودة في التعليم العالي: فالمتتبع لمسار التعليم العالي في الجزائر يدرك أن عنصر الجودة لم يكن هدفا معلنا في سياسة الجامعة، وبالتالي لم يكن مؤشرا لقياس نجاعة وفعالية المؤسسة التعليمية، حيث أن كل المؤشرات موجهة نحو الكم (أي عدد الطلبة).
- ✓ الخوف من التقييم: وهذا الجانب يخص الأساتذة.
- ✓ الخوف من فقدان النفوذ: ويخص هذا الجانب القادة في المؤسسة الجامعية.
- ✓ الخوف من بذل المزيد من الجهود الاضافية من قبل المسؤولين.
- ✓ الخوف من تكثيف وتوسيع مجال التحصيل العلمي من جانب الطلبة.
- ✓ قلة مستوى تكوين وتدريب القائمين على العملية، وعدم توفر الامكانات المادية والتنظيمية التي تمكن من التعامل بفعالية مع نظام المعلومات.

خلاصة:

إن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر وإيمانا منها بضرورة مواكبة التطور السريع الذي أفرزته الثورة المعرفية والتكنولوجية على المستوى العالمي أكدت على ضرورة ضمان جودة التعليم العالي ومؤسساته، لذلك كان لا بد من إعداد رأس المال البشري بطريقة تؤهله للإنتاج، والبحث والتطوير، وذلك من خلال رفع المستوى الفكري والثقافي العام للعملية التعليمية.

وقد اتضح ذلك من خلال النقلة النوعية التي عرفها المسار التطوري للجامعة الجزائرية المتمثل في إصلاح التعليم العالي بتبني سياسة LMD وما لحقه من مجهودات لإنشاء خلايا الجودة، وهذا حرصا من الجهات الوصية على تحسين نوعية التعليم العالي وضمان جودته، طالما أنه ضرورة ملحة لترشيد الإنفاق وتحقيق مردود وعائد اجتماعي وتنموي، يمكن أن يساهم في دفع عجلة التطور والتنمية المستديمة.

قائمة المراجع:

1. مأمون سليمان الدرادكة: إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان2006، ص18.
2. عبد الرحمن توفيق: الجودة الشاملة - الدليل المتكامل-، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، 2003، ص27.
3. بشير معمرية: بحوث ودراسات متخصصة في علم النفس، ج2، منشورات الحبر، الجزائر، ص101.
4. دليو فضيل وآخرون: إشكالية المشاركة الديمقراطية في الجامعة الجزائرية، جامعة منثوري، قسنطينة، 2001، ص91..
5. دليو فضيل وآخرون: مرجع سبق ذكره، ص79.
6. رشدي أحمد طعيمة وآخرون: الجودة الشاملة في التعليم- بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد الأسس والتطبيقات-، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 27.
7. بوحنية قوي: تنمية الموارد البشرية في ظل العولمة ومجتمع المعلومات، ط 1، مركز الكتاب الأكاديمي،عمان، 2010، ص 173.
8. سوسن شاكر مجيد ومحمد عواد الزيادات: الجودة في التعليم- دراسات تطبيقية- ، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2008، عمان، ص343.
9.Hervé Cellier :Démocratie D'apprentissage Invariants de la qualité ,Actes du colloque internationale sur la Démarche Qualité dans l'enseignement supérieur; Notion ;Processus ;Mise en Œuvre ; Université de Skikda ; Novembre ;2012 ;P39.
10. محمد عوض الترتوري، أغادير عرفات جويحان: إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 80.
11. مهدي صالح السامرائي: إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، ط1، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص65.
12. علي أحمد مذكور: التعليم العالي في العالم العربي، الطريق إلى المستقبل، دار الفكر العربي، 2000، ص197.
13. محسن على عطية: الجودة الشاملة والمنهج ، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص116.
14. عماد أبو الرب وآخرون: ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي- بحوث ودراسات-، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 148.
15. رابح تركي: أصول التربية والتعليم، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 1990، ص ص 152، 154.
16. آمنة سعدون: التعليم العالي وقدرات الطالب الجامعي- دراسة ميدانية بجامعة منثوري قسنطينة-، مذكرة ماجستير مكملة لنيل شهادة الماجستير تخصص تنمية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع والديمغرافيا، 2005، ص113.
17. بوفلجة غياث: التربية والتكوين بالجزائر- معهد علم النفس وعلوم التربية جامعة وهران –، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 1992، ص 63.
18-رابح تركي: مرجع سبق ذكره، ص155.
19. لرقط علي: إمكانية تطبيق إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر –المبررات والمتطلبات الأساسية- دراسة ميدانية بكلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الحاج لخضر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التربية، تخصص الإدارة والتسيير التربوي، قسم علم النفس وعلوم التربية،باتنة، 2009، ص68.
20. الوافي الطيب: نظام التعليم في الجزائر ورهانات الجودة، ورقة بحثية مقدمة في المؤتمر الدولي الثالث حول تكامل مخرجات التعليم مع سوق العمل في القطاع العام والخاص، جامعة البلقاء التطبيقية وأكاديمية حلوان للتدريب والدراسات، الأردن، 28 أفريل-01 ماي 2014، ص ص 4،3.
21. رقاد صليحة: تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية - آفاقه ومعوقاتها- دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية،جامعة سطيف1، 2013-2014، ص 181.
22. زين الدين بروش، يوسف بركان: مشروع تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر -الواقع والآفاق-، المؤتمر العربي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، الجامعة الخليجية، مملكة البحرين، يومي 4 و5 أفريل 2012، ص813.
23. منصوري الزين:أهمية الجودة الشاملة في اتعليم العالي ج2-، بحوث المؤتمر العربي الدولي الأول لنظام جودة التعليم العالي،الأردن، 2011، ص ص1178، 1179.
24. http://revues.univ-ourgla.dz.