نحو تطوير متطلبات الإعتماد الأكاديمي كوسيلة لضمان جودة مؤسسات التعليم العالي بالجزائر

د.شريفة كلاع

جامعة الجزائر 3

الملخص:
تهدف هذه الدراسة إلى التركيز على ضرورة تطوير متطلبات الاعتماد الأكاديمي كوسيلة لضمان جودة مؤسسات التعليم العالي بالجزائر، وذلك من خلال بيان مؤشرات غياب تكريس مدخل الجودة الشاملة، وتحليل وتقييم جودة مؤسسات التعليم العالي بالجزائر، وكذا تقديم مقاربة تُعنى بتطوير متطلبات الاعتماد الأكاديمي، حتى يتم ضمان الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر بما يتناسب مع الوقت الحالي، وحتى تُمكَّن من التصنيفات القارية والعالمية، وعليه سنحاول دراسة النقاط التالية:
.1مفاهيم ومضامين كل من: المؤسسة، الجودة، ضمان الجودة، إدارة الجودة الشاملة، الاعتماد الأكاديمي.
.2مؤشرات غياب تكريس مدخل الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر.
.3تقييم جودة مؤسسات التعليم العالي بالجزائر.
.4سبل ضمان الجودة ومتطلباتها ونظامها.
الكلمات المفتاحية :
تطوير - متطلبات - الاعتماد الأكاديمي – ضمان الجودة – مؤسسات التعليم العالي بالجزائر.

Abstract:
The aim of this study is to focus on the need to develop the requirements of academic accreditation as a means of guaranteeing the quality of higher education institutions in Algeria through a statement of indicators of the lack of dedication of the TQM and analysis and evaluation of the quality of higher education institutions in Algeria. The total quality in the institutions of higher education in Algeria commensurate with the current time, and even managed the continental and global classifications, so we will try to study the following points:
1. Concepts and contents of: Organization, Quality, Quality Assurance, Total Quality Management, Academic Accreditation.
2. Indicators of the absence of dedication of the entry of total quality in institutions of higher education in Algeria.
3. Evaluation of the quality of institutions of higher education in Algeria.
4. Ways to ensure the quality, requirements and system.
Keywords:
Development - Requirements - Academic Accreditation - Quality Assurance - Higher Education Institutions in Algeria.

المقدمة:

لم تكن قيمة رأس المال البشري في أي يوم من الأيام أكثر أهمية مما هي عليه الآن، مما أعطى التعليم كمؤسسة مجتمعية مسؤولة عن تنشئة وتنمية الإنسان، شأنا عظيما ومكانة خاصة من غيرها من المؤسسات، وجعل للتعليم أبعادا قومية تتعدى حدود التدريس بمفهومه الضيق إلى أن يكون قضية أمن قومي تتحدد في ضوئها مسارات المستقبل ووجود المجتمع، ويمثل التعليم العالي أهم المرتكزات الرئيسية لزيادة التنمية الشاملة، بما يمثله من مكانة في إعداد الأطر الفكرية والعلمية والمهنية لمنظمات المجتمع، بالإضافة إلى دوره في الوصول إلى المعرفة وتطويرها واستخدامها وإجراء البحوث العلمية وخدمة المجتمع.

ولما كان مفهوم جودة التعليم بكافة مستوياته يحظى بأهمية متزايدة على كافة الأصعدة الإدارية والتربوية والتعليمية المحلية والدولية على حد سواء، ورغم تبني مؤسسات التعليم العالي بالجزائر مدخل إدارة الجودة الشاملة، إلا أن هذا المدخل يبقى خيارا مفروضا عليها من قبل السلطة الوصية عليها والمتمثلة في وزارة التعليم

العالي والبحث العلمي، وهذا لكون تطبيق منهجيات هذا المدخل غير مفعّلة في العملية التخطيطية والتنظيمية والرقابية والتقييمية، والأهم من ذلك أنها غير مفعّلة في العملية التدريسية وفي المناهج الدراسية، فالمتصفح للجان التي تتكون منها خلية الجودة أو مكتب الجودة على مستوى كل جامعة يدرك أن أعضاء هذه الخلية أو المكتب يتكون من أساتذة يشغلون مناصب إدارية تختلف تخصصاتهم بحسب الأقسام والكليات التي ينتمون إليها، كما يلاحظ أيضا أنه لم يكن لديهم أي فكرة عن مفهوم إدارة الجودة الشاملة، الأمر الذي جعل هذا المدخل مجرد قسم أو جزء في الهيكل التنظيمي قد أملته الضرورة، وأن كل جامعة تساير هذه المستجدات دون وعي بالمغزى الحقيقي للدور الذي يساهم فيه هذا المدخل في الدفع قدما والرفع من مستوى التكوين، ومستوى المدخلات من الكفاءات البشرية ومستوى المخرجات من الطلبة المتكونين، وللأسف فإن مؤسسات التعليم العالي الجزائرية لم تصنف ولسنوات في التصنيفات العالمية السنوية من حيث الجودة، فرغم القرارات الإصلاحية التي تعتمد من حين لآخر، وآخرها اعتماد نظام الـ ل م د والتخلي عن النظام الكلاسيكي كلية، إلا أن ذلك لم يشفع لها في أن ترتقي إلى مصاف الجامعات المصنفة عالميا أو حتى عربيا أو إفريقيا، وعليه فإن تشعب مشكلات مؤسسات التعليم العالي بالجزائر يجعل من صياغة سياسة جديدة من شأنها أن ترتقي بالدولة الجزائرية إلى ما يسمى بمجتمع المعرفة واقتصاد المعرفة ضرورة ملحة، تقتضي مقاربة محددة وجريئة للتعامل مع الإشكاليات والمفارقات التي تعيشها مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، وما افتقدته من قاطرة لتغيير المؤسسات الاقتصادية وباقي مكونات المجتمع.

وعليه تكمن أهمية هذه الدراسة الموسومة بـ "نحو تطوير متطلبات الاعتماد الأكاديمي كوسيلة لضمان جودة مؤسسات التعليم العالي بالجزائر"، في الوقوف على واقع البحث العلمي والتعليم العالي بالجزائر، وفحص وتقييم جودة مؤسسات التعليم العالي بها، وتقديم مقاربة تُعنى بتطوير متطلبات الاعتماد الأكاديمي، حتى يتم ضمان الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر، وهو ما يجعلنا نطرح الإشكالية التالية: ما مدى فعالية مقاييس الجودة المطبقة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر؟ وهل من سبل لتطوير متطلبات الاعتماد الأكاديمي لضمان الجودة فيها؟ وللإجابة عن ذلك سنتناول النقاط التالية:

المبحث الأول: مفاهيم ومضامين كل من: المؤسسة، الجودة، ضمان الجودة، إدارة الجودة الشاملة، الاعتماد الأكاديمي

– 1مفهوم المؤسسة: يقصد بالمؤسسة "Institute"في هذا البحث: كل مؤسسة تعليم عال تقدم برامج دراسية لا تقل مدتها عن ثلاث سنوات أو ما يعادلها من الساعات المعتمدة، بعد الحصول على الشهادة الثانوية العامة أو ما يعادلها، وتهدف إلى منح درجة علمية .

كما تعني المؤسسة التعليمية أيضا كل مؤسسة تعليمية حكومية أو خاصة تقدم برامج دراسية منتظمة (جامعية، عليا) ، وعليه سيتوجب هنا أيضا إعطاء تعريفا للجامعة :

فالجامعة: هي مؤسسة علمية تُعنى بالتعليم العالي والبحث العلمي وخدمة المجتمع والبيئة، تتمتع بشخصية اعتبارية وذمة مالية مستقلة، وتمنح شهادات الإجازة المتخصصة (البكالوريوس، أو الليسانس)، والإجازة العالية (الماجستير)، والإجازة الدقيقة (الدكتوراه)، من خلال الكليات والأقسام المختلفة بها .

– 2مفهوم الجودة: تعد الجودة في التعليم العالي إحدى وسائل تحسين وتطوير نوعية التعليم والنهوض بمستواه في عصر العولمة الذي يمكن وصفه بأنه عصر الجودة، فلم تعد الجودة حلما تسعى إليه المؤسسات التعليمية أو ترفا فكريا لها الحق في أخذه أو تركه، بل أصبحت ضرورة ملحة تمليها التغيرات المتسارعة التي يشهدها قطاع التعليم العالي في جميع أنحاء العالم ومتطلبات الحياة المعاصرة، وهي وإن جاز لنا التعبير تمثل روح المؤسسة التعليمية.

عرفها "معجم الوسيط" لغة: من أجاد أي أتى بالجيد من قول أو عمل، وأجاد الشيء صيره جيدا، والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جوَّده بمعنى صار جيدا.

وعرفها المعهد الأمريكي للمعايير :(ANSI) بأنها جملة السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعله قادرا على الوفاء باحتياجات معينة . كما تعني الجودة: "الدقة والإتقان عبر الالتزام بتطبيق المعايير القياسية في الأداء. "

وتعرف جمعية الجودة الأمريكية(ASQC) ، الجودة على أنها: "المزايا والخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة والتي تشتمل على قدرتها في تلبية الاحتياجات"، وتحتل الجودة أهمية إستراتيجية سواء على المستوى المحلي (المجتمع)، أو على المستوى الدولي (المجتمع الدولي)، وبرزت هذه الأهمية منذ خمسينيات القرن العشرين، ففي سنة 1950 صرحت اليابان بأن الجودة هي الهدف الأساسي في بناء الاقتصاد والارتقاء بالإنتاجية والتميز في السوق، وبالتالي الحصول على المكانة التنافسية التي تطمح إليها في الأسواق الدولية، وقد تحقق لها هذا التميز والتفوق، وهذا لا يعني أن الجودة محصورة في القطاع الاقتصادي، فمثلا المؤسسات الجامعية وهي مؤسسات تقدم أهم خدمة للمواطنين، فإنها بإمكانها الاسترشاد بهذه الأبعاد لتؤدي مهمتها على أفضل وجه .وفي تعريف لوكالة ضمان الجودة بالتعليم العالي بالمملكة المتحدة (QAA) ينص على أن الجودة: "أسلوب لوصف جميع الأنظمة والمواد والمعايير المستخدمة من قبل الجامعات ومعاهد التعليم للحفاظ على مستوى المعايير والجودة وتحسينها، ويتضمن ذلك التدريس، وكيفية تعلم الطلاب، والمنح الدراسية والبحوث . "

كما تعني جودة التعليم العالي: "التحسين المستمر لعمليات الإدارة التربوية أو المدرسية، وذلك بمراجعتها وتحليلها والبحث عن الوسائل والطرق لرفع مستوى الأداء والإنتاجية بالمؤسسة التعليمية، وتقليل الوقت اللازم لإنجاز العملية التعليمية، باستبعاد المهام عديمة الفائدة وغير الضرورية للطالب، مما يؤدي إلى تخفيض التكلفة ورفع مستوى الجودة . "

ووفقا لما تم الاتفاق عليه في مؤتمر اليونسكو للتعليم الذي أقيم في باريس بشهر أكتوبر 1998، فقد نص على أن: "الجودة في التعليم العالي مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع

وظائف التعليم وأنشطته مثل: المناهج الدراسية، والبرامج التعليمية، والبحوث العلمية، والطلاب، والمباني والمرافق والأدوات، وتوفير الخدمات للمجتمع المحلي، والتعليم الذاتي الداخلي، وتحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دوليا". ويعرفها بعض الباحثين بأنها: "مجموعة من الأنشطة والمهارات التي يقوم بها المسؤولين لتسيير شؤون التعليم، التي تشمل التخطيط للجودة وتنفيذها وتقويمها وتحسينها في كافة مجالات العملية التعليمية.

أما عن الجودة الشاملة: فيقصد بها في التربية "مجموعة من الخصائص أو السمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التربية وحالتها بما في ذلك كل أبعادها، مدخلاتها وعمليات، ومخرجات، وتغذية راجعة والتفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة للجميع. "

وبخصوص الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي فهي "أسلوب تطوير شامل ومستمر في الأداء يشمل جميع ميادين العمل التعليمي والتكوين للطالب (الجامعي، فهي عملية إدارية وتعليمية تحقق أهداف المجتمع والطالب من خلال تحسين مركز المؤسسة الجامعية على المستوى الوطني والدولي". في حين يرى آخرون أن الجودة الشاملة هي إيجابية النظام التعليمي بمعنى أنه إذا نظرنا إلى التعليم على أنه استثمار وطني له مدخلاته ومخرجاته، فإن جودته تعني أن تكون هذه المخرجات جيدة ومتفقة مع أهداف النظام من حيث احتياجات المجتمع ككل في تطوره ونموه واحتياجات الفرد باعتباره وحدة بناء هذا المجتمع.

– 3مفهوم ضمان الجودة: تعني "التأكد من تطبيق الآليات والإجراءات في الوقت الصحيح والمناسب، للتحقق من بلوغ الجودة المستهدفة بغض النظر عن كيفية تحديد معايير هذه النوعية. "

وعرفت ضمان الجودة أيضا بأنها "عملية إيجاد آليات وإجراءات تطبق في الوقت الصحيح والمناسب للتأكد من أن الجودة المرغوبة ستتحقق، بغض النظر عن كيفية تحديد هذه النوعية". كما تم تعريف ضمان الجودة بأنها "الوسيلة للتأكد من أن المعايير الأكاديمية المستمدة من رسالة الجهة المعنية قد تم تعريفها وتحقيقها بما يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء قوميا أو عالميا، وأن مستوى جودة فرص التعلم والأبحاث والمشاركة المجتمعية ملائمة وتستوفي توقعات مختلف أنواع المستفيدين من هذه الجهات. "

ويقصد بضمان جودة التعليم العالي: "تلك العملية الخاصة بالتحقق من أن المعايير الأكاديمية المتوافقة مع رسالة المؤسسة التعليمية، قد تم تحديدها وتعريفها وتحقيقها على النحو الذي يتوافق مع المعايير المناظرة لها، سواء على المستوى القومي أو العالمي، وأن مستوى جودة فرص التعلم والبحث العلمي، والمشاركة المجتمعية وتنمية البيئة تعتبر ملائمة أو تفوق توقعات كافة أنواع المستفيدين النهائيين من الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية"، كما يُنظر إلى ضمان الجودة على أنها: "العملية التي يتم فيها الإقرار بجودة أداء المؤسسات التعليمية وسلامة إجراءاتها وتمامها وجودة مخرجاتها، بشكل يجعل المجتمع الأكاديمي والتربوي والعام يثق بها. "

– 4مفهوم إدارة الجودة الشاملة: يعرفها "أوماجونو"Omachonu" "، بأنها "تمثل استخدام العملاء للسلعة أو الخدمة التي تقترن بالجودة في إطار تجربته لها". ويعرفها "تونكس :"Tunks" " بأنها "اشتراك والتزام الإدارة والموظف في ترشيد العمل عن طريق توفير ما يتوقعه العمل أو ما يفوق توقعاته. "

وقد عرفتها وزارة الدفاع الأمريكية: بأن "الجودة الشاملة تتضمن الأنشطة المتعلقة بالتطوير والتحسين والتي يساهم فيها جميع العاملين في المنظمة إداريين وعمال من خلال تكامل الأنشطة والجهود المقترنة بهم، وفي كافة المستويات لبلوغ الإنجاز الأمثل في الأداء، بحيث يؤدي ذلك نحو تحقيق الرضا في النشاطات المتعلقة بالأهداف المراد تحقيقها بالنوعية والتكاليف والجدولة والأغراض والحاجات.

ويعرفها "بروكا"Brocka" "، بأنها: "الطريقة التي تستطيع من خلالها المنظمة في تحسين الأداء بشكل مستمر في كافة مستويات العمل التشغيلي وذلك بالاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية المتاحة". ويرى "هوفر "Hofferet" "وزملاؤه أن إدارة الجودة فلسفة إدارية مصممة لجعل المنظمة أكثر مرونة وسرعة في إنشاء نظام هيكلي متين توجه من خلاله جهود كافة العاملين لكسب العملاء عن طريق سبل المشاركة الجماعية في التخطيط والتنفيذ للأداء التشغيلي.

وتعرف إدارة الجودة في التعليم بأنها: "استراتيجية إدارية مستمرة التطوير، تنتهجها المؤسسة التعليمية المعتمدة على مجموعة من المبادئ وذلك من أجل تخريج مدخلها الرئيسي وهو الطالب على أعلى مستوى من الجودة من كافة جوانب النمو العقلية والنفسية والاجتماعية والخلقية، وذلك بغية إرضاء الطالب بأن يصبح مطلوبا بعد تخرجه في سوق العمل، وإرضاء كافة أجهزة المجتمع المستفيدة من هذا المخرج. "

كما تعرف إدارة الجودة الشاملة في القطاع التعليمي بأنها: " عملية استرجاعية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم، وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسن المستمر. "

– 5الاعتماد الأكاديمي: الاعتماد هو مجموعة الإجراءات والعمليات التي يقوم بها مركزا أو هيئة من أجل التأكد من أن المؤسسة قد حققت شروط ومواصفات الجودة وضمانها المعتمدة، وأن برامجها تتوافق والمعايير المعتمدة والمعلنة، وينقسم إلى:

أ. الاعتماد المؤسسي: التأكد من أن المؤسسة لديها المقدرة والإمكانات على تنفيذ رسالتها وأهدافها المعتمدة، وفقا لمعايير ومحاور محددة حول كفاية المرافق والمصادر، ويشمل ذلك العاملين بالمؤسسة، وتوفير الخدمات الأكاديمية والطلابية المساندة والمناهج، ومستويات إنجاز الطلبة وأعضاء هيئة التدريس وغيرها من مكونات المؤسسة التعليمية، وهي وثيقة ضرورية للمؤسسة في علاقاتها مع الطلبة والأساتذة وسوق العمل والمجتمع المحلي.

ب. الاعتماد البرامجي: تقييم البرامج بمؤسسة حاصلة على الاعتماد المؤسسي، للتأكد من جودة هذه البرامج ومدى تحقيقها لمتطلبات الشهادة الممنوحة بما يتفق مع المعايير والضوابط

المعلنة، والاعتراف بأن البرنامج التعليمي بها قد حقق أو وصل إلى الحد الأدنى على أقل تقدير من معايير الكفاية والجودة الموضوعة سلفا من قبل وزارة الوصية.

كما يعرف الاعتماد أيضا بأنه: "رتبة أكاديمية أو وضع أكاديمي علمي يمنح للمؤسسة أو البرنامج الأكاديمي مقابل استفاء المؤسسة معايير الجودة الوطنية أو العربية أو الدولية، وفق ما يتفق عليه مع مؤسسات التقويم التربوية، ويعد الاعتماد خطوة أساسية للمؤسسة للسير نحو التميز في إطار توافقها وانسجامها مع أفضل المعايير العالمية المعروفة، وتيسير سبل الاعتراف بها من قبل الأوساط الأكاديمية والمهنية الدولية والقدرة على التنافس مع زميلاتها. "

المبحث الثاني: مؤشرات غياب تكريس مدخل الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر

إن أهمية جودة التعليم العالي تظهر من خلال ما يمكن أن يحققه من فوائد عند تطبيقه لمعايير ضمان الجودة، ومن أبرزها:

.1التطوير المستمر لرسالة المؤسسة التعليمية وأهدافها: إذ أن تطبيق معايير ضمان الجودة سيدفع مؤسسات التعليم العالي إلى مراجعة دائمة لرسالاتها، وأهدافها مما يجعلها تواكب المتغيرات السريعة المتلاحقة التي تفرضها العولمة واقتصاديات المعرفة، كما يجعلها تلبي متطلبات التنمية الشاملة، خاصة معايير ضمان الجودة لا تقف عند سقف معين بل هي دائمة التطور مما يجعل مؤسسات التعليم تلاحق هذا التطور وتسعى لتحقيق مستوياته.

.2الاستثمار الأمثل للموارد المالية والبشرية: إذ أن مؤسسات التعليم العالي تعاني من هدر الطاقات البشرية، كما أن مواردها المالية إما أن تكون عاجزة عن تحقيق متطلباتها وتنفيذ برامجها أو أنها تستنزف في مجالات لا تخدم العملية التعليمية بصفة مباشرة، ولذلك فإن تطبيق معايير ضمان الجودة يحقق الأسلوب الأفضل لاستخدام الموارد المالية والبشرية بصورة صحيحة.

.3تحقيق الدور المجتمعي لمؤسسات التعليم العالي: إذ أن رسالة المؤسسات لا تقف عند الغايات التعليمية فقط، بل تتجاوز ذلك إلى محيطها الأوسع وهو الدور المجتمعي والإنساني، ولا شك أن جودة التعليم ستؤثر بصفة مباشرة في المجتمع من خلال مخرجاتها (الطلبة)، الذين يعدون مدخلات لعمليات وأدوار أخرى مثل القيام بالأبحاث العلمية، وتقديم الاستشارات العلمية، مساعدة متخذي القرار، والمساهمة في اقتراح حلول للمشكلات الاجتماعية والاقتصادية، والبيئية التكنولوجية والصناعية وغيرها، التي من شأنها أن تحد من تأثيرات محركات التغيير العالمية.

.4تطوير مهارات العاملين في مجال التعليم العالي: إذ إن معايير ضمان الجودة تشترط على العاملين في المؤسسات التعليمية مستويات عالية من الكفاءة المهنية، وتدريب مستمر، واستخدام أمثل لوسائل التقنية الحديثة، وتوفر مهارات قيادية، مما ينعكس على أداء وإنتاجية العمل ويسهم في تطوير التنمية بأبعادها المختلفة.

لذا لا بد من الهيئة أو الجهة التي تتولى عملية ضبط الجودة في التعليم العالي، من أن تكون لديها خريطة تتضمن رؤية واضحة ورسالة هادفة

ومجموعة من القيم والأهداف والاستراتيجيات التي تنسجم مع مثيلاتها عالميا لتوحيد الهدف العالمي من ضبط جودة التعليم العالي لمواجهة تحديات التنمية ومحركات التغيير بكوادر قادرة على التعامل معها بمنهجية علمية ومرونة عالية، ومهنية قائمة على التقنية الحديثة.

وقبل التطرق إلى بيان مؤشرات غياب تكريس مدخل الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر، لابد هنا من التعرف أولا على:

مفهوم مؤشرات الأداء: والتي تعرف على أنها: "البيانات التي يمكن قياسها ايجابيا ويعتمد عليها كمقياس للجودة (على سبيل المثال نسبة أعضاء هيئة التدريس الذين يحملون شهادة الدكتوراه يمكن الاستناد إليها كمؤشر لجودة أعضاء هيئة التدريس. "(

وتستخدم مؤشرات الأداء لتقييم كفاءة وفعالية مؤسسة التعليم العالي أو البرنامج، ويستعان بها في الرقابة، الدعم، اتخاذ القرار، المقارنة، التقييم والتحسين، كما تساعد على تحديد المشاكل، وتنقسم مؤشرات الأداء إلى قسمين هما :

.1مؤشرات الفعالية: والتي تعبر عن درجة تحقيق الهدف المسطر، كمعدل رضا الطلبة ومعدل توظيف الخريجين.

.2مؤشرات الكفاءة: والتي تشير إلى الاستخدام الأمثل لموارد المؤسسة لتحقيق الأهداف المسطرة كنسبة عضو هيئة التدريس/ الطلبة.

وعليه يعد مدخل الجودة الشاملة من المداخل الهامة في الرفع من القوة التنافسية لأي مؤسسة مهما كانت طبيعتها، وزيادة فعاليتها التنظيمية، وبذلك المساهمة في التنمية الإدارية والاقتصادية وكذا الاجتماعية، ورغم تبنيه من قبل العديد من المؤسسات الرائدة دوليا بشكل متقدم، إلا أننا نلاحظ إحجام المؤسسات الجزائرية عن تبني المدخل الاستراتيجي، وبالرغم من تبني الجامعة الجزائرية مدخل إدارة الجودة الشاملة، إلا أن هذا المدخل يبقى خيارا مفروضا عليها من قبل السلطة الوصية المتمثلة في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وهذا لكون تطبيق منهجيات هذا المدخل غير مفعلة في العملية التخطيطية والتنظيمية والرقابية والتقييمية، والأهم من ذلك أنها غير مفعلة في العملية التدريسية وفي المناهج الدراسية، والمتصفح للجان التي تتكون منها خلية الجودة أو مكتب الجودة على مستوى كل جامعة يدرك بجلاء أن أعضاء هذه الخلية التي أو المكتب يتكون من أساتذة يشغلون مناصب إدارية، تختلف تخصصاتهم بحسب الأقسام والكليات التي ينتمون إليها، بل ولم يكن لهم أي فكرة عن مفهوم إدارة الجودة الشاملة، الأمر الذي جعل هذا المدخل مجرد قسم أو جزء في الهيكل التنظيمي أملته الضرورة، وأن كل جامعة تساير هذه المستجدات دون وعي بالمغزى الحقيقي للدور الذي يساهم فيه هذا المدخل في الدفع قدما، والرفع من مستوى التكوين ومستوى المدخلات من الكفاءات البشرية ومستوى المخرجات من الطلبة المكونين.

فالجامعة الجزائرية أصبحت مقبرة لطموحات عدد كبير من الشباب وفضاء لتهميش العلم والعلماء، لم تقف جامعاتنا في وجه الجهل والتمييع والرداءة، بل أخفته تحت غطاء الشهادة للجميع، فالجامعة الجزائرية لم تصنف ولسنوات في تصنيف شنغهاي، ورغم القرارات الإصلاحية التي تعتمد من حين لآخر، وآخرها اعتماد نظام "ل م

د"، والتخلي عن النظام الكلاسيكي كلية، إلا أن ذلك لم يشفع لها في أن ترتقي إلى مصاف 500 جامعة مصنفة عالميا، وربما يعزوا ذلك إلى عدم مصداقية هذا التصنيف، والبعض الآخر يلوم لغة البحث العلمي في الجزائر التي تكون أغلبها باللغة العربية، كما يلقى باللوم إلى أن الأمور مُسيَّسة، فطالما أن أحد معايير التصنيف تكون من خلال الأسماء التي منحت لهم جائزة نوبل في التخصصات العلمية العديدة، لكن ما تم تجاهله أن نجاح أي مؤسسة لا يكون إلا بطاقم إداري ذا كفاءة عالية، ملم بخبايا العملية الإدارية وفنياتها، وملم أيضا بفنيات القيادة والاتصال، وهي أمور تفتقدها الجامعة الجزائرية، فجل رؤساء الجامعات الجزائرية ذوو تكوين تقني وليس إداري، بل إن الجامعة الجزائرية تفتقد لتخصصات دقيقة في العمليات الإدارية مثل التخطيط الإداري أو الرقابة الإدارية،... وكلها أمور وممارسات وليدة قرارات ارتجالية، كون أن أغلب المناصب الإدارية تتم عن طريق التعيين وليس الانتخاب، وقد يفقد الشخص المعين للكثير من المهارات الإدارية والأخلاق والوظيفة أو الإلمام بالمداخل التنموية كمدخل إدارة الجودة الشاملة، وهي عناصر ضرورية للغاية لإنجاح أي تنظيم مهما كان نوعه، بما في ذلك الجامعة.

إن تشعب مشكلات الجامعة الجزائرية يجعل من صياغة سياسة جديدة من شأنها أن ترتقي بالجزائر إلى ما يسمى بمجتمع المعرفة، إذ أن اقتصاد المعرفة ضرورة ملحة تقتضي مقاربة محددة وجريئة للتعامل مع الإشكاليات والمفارقات التي تعيشها الجامعة الجزائرية، وما افتقدته من دور كقاطرة لتغيير المؤسسات الاقتصادية وباقي مكونات المجتمع، فالجامعة هي الإطار العام للخلق والإبداع والتغيير الفعلي والحقيقي للمجتمع، وليس مجرد أداة تتغير وفق أهواء أهل السياسة وحساباتهم بل واتجاهاتهم، فحينما نسمع تصريح لرئيس الجمهورية، ويليه تصريحات الوزير الأول بأن اهتمامات الدولة الجزائرية في مجال التعليم بصفة عامة والتعليم العالي بصفة خاصة ستركز على العلوم الطبيعية والدقيقة وغيرها من العلوم التقنية، وأنه لا مجال للعلوم الإنسانية والاجتماعية في استراتيجياتنا، هذه التصريحات لها عواقب وخيمة على الطالب المتكون في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية، وعل المؤطرين وعلى الأولياء الذين سيرمون بكل ثقلهم إلى الدفع بضرورة تفادي اختصاصات العلوم الإنسانية والاجتماعية.

ويمكن استخلاص مؤشرات غياب تكريس مدخل إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية من خلال العناصر التالية :

.1الإدارة والهيكلة: تعاني أغلب المؤسسات الجامعية الجزائرية من غياب هيكلة إدارية واضحة، ومن الضعف الكمي والكيفي في الموارد البشرية والإطار الإداري، حيث لا تزال نسبة التأطير لا تتماشى مع الدور العلمي والقيمة المضافة التي ينتظرها المجتمع من هذه المؤسسات، كما أن الصعوبات الناجمة عن تطبيق نظام "ل م د" وكثرة المقاييس المستحدثة، وغياب التأطير اللازم بالتخصصات الجديدة أدى إلى غياب النجاعة في التصرف، وغابت معها نظم المعلومات والإدارة الالكترونية وجعلها في خدمة الطالب والأستاذ، ومكونات المجتمع أيضا، فمعظم الجامعات الجزائرية لا توفر الدروس

الإلكترونية على مواقعها، ناهيك عن المعلومات القديمة التي تبقى مسوقة على مواقع بعض الجامعات على أنها جديدة وهي خاصة بعام دراسي قد انقضى، مقابل جامعات أخرى وهي قليلة جدا أخذت على عاتقها مسايرة كل ما هو جديد سواء من حيث الإدارة الإلكترونية، أو المناهج الدراسية، أو تسخير المخابر والإمكانات المدية والبشرية.

.2الجودة والتقييم: إن غياب التخطيط الاستراتيجي والاستعمال الرشيد للموارد من قبل جل المؤسسات الجامعية قليلة التفتح على العالم الخارجي، رغم الإصلاحات المستحدثة هنا وهناك، فبيداغوجيا أوجد ما يسمى بنظام "ل م د"، وإداريا أوجد ما يسمى بخلية الجودة على مستوى كل جامعة، وكل ذلك بنية مواكبة متغيرات المنظومة الجامعية في أوروبا، إلا أن التقييم الموضوعي والفعلي للسياسات والمؤسسات والممارسات بقي غائبا، فلا يوجد اعتماد للمعايير الدولية أو مواصفات الجودة، وغياب التقييم الداخلي والخارجي المبني على أهداف ومؤشرات موضوعية وشفافة، فذاك مثلا رئيس جامعة عين في منصبه نظير انتماءاته وولائه لجهة معينة في السلطة، وآخر نحي من منصبه تبعا لموقف سياسي أو حراك اجتماعي داخل الجامعة، وذاك رئيس قسم لا يزال لم يُرَسَّم بعد في منصبه تم تعيينه لأنه سيفي بغرض الولاء والتبعية، وتوظيف يتم حسب التخصصات التي يحملها الأساتذة المؤقتين وليس بحسب التخصصات الموجودة والاحتياجات الحقيقية،... كما غابت أو غيبت المؤسسات المحايدة التي يمكنها دعم ثقافة الجودة والتقييم والمساءلة في كل المستويات (من قاعة الدرس إلى السياسات العمومية . (

.3البحث العلمي: يقتصر البحث العلمي في أغلب الأحيان بالنسبة للطلبة على كيفية الحصول على الشهادة، كون الجامعة مدخلا لعالم الشغل وسوق العمل، أين أضحت الجامعات تفتقد لطينة الطلبة المتميزين من حيث مستوى التفكير والابتكار وسعة الفكر والمبادرة، بل أصبح الطالب مجرد متلقي للمعارف بطريقة بعيدة عن المعايير العالمية، فقد لا يدرك الطالب الذي يجد في طريقة الإملاء خير وسيلة للتدريس بأن هذه الطرق لا تتماشى مع المرحلة الجامعية، بل إن تقييم الكثير من الطلبة للأساتذة يقوم على هذا الأساس، ليجد الأستاذ نفسه ملزما على إملاء الدروس على الطالب، وبذلك نكون أمام إعادة إنتاج لمرحلة سابقة عن الجامعة.

وفي مقابل ذلك نجد المدرس منهمكا في إتمام أطروحة الدكتوراه أو أبحاث أخرى تتماشى مع طموحات الترقية، بدلا من البحث عن جودة الدروس وكيفية إلقائها بالوسائل العصرية الإلكترونية، أين وصلت الجرأة ببعض الأساتذة إلى إملاء الدروس مباشرة من الكتاب الذي يكون في غالب الأحيان متواجد في المكتبة وفي متناول الطالب، كما أن الحجم الساعي المخصص للتدريس الموجود في القانون الأساسي للباحث يبقى غير متفق عليه بين معظم الجامعات، ويخضع للتأويل الفردي بحسب قناعات مسؤولي كل جامعة، وكلها ممارسات حطّت من المكانة الاجتماعية للطالب وكذا الأستاذ الجامعي في الجزائر.

.4الخارطة الجامعية: إن المتتبع لتطورات الجامعة الجزائرية يدرك أن السياسة المتبعة من قبل المسؤولين تتجه نحو انجاز جامعة في كل ولاية، ومن ثم الاتجاه غلى لإنشاء جامعة ثانية أو ثالثة في كل ولاية، مع هدف استقرار الطالب الجامعي في نفس الولاية التي درج مساره الدراسي فيهان وهذا ينم عن خطأ كبير، وهو المتأتي عن خضوع الدولة لمطالب المواطن التي غالبا ما تكون غير مدروسة، فطغيان جنس الإناث الناجحات في الباكالوريا يدفع بأولياء الأمور إلى المطالبة باستحداث تخصصات قريبة حتى يتفادون تنقل بناتهن إلى ولايات بعيدة، وهو أمر منبوذ اجتماعيا، بالإضافة إلى مطالبة سكان الجنوب في الآونة الأخيرة من الحكومة تحت وطأة الاحتجاجات الاجتماعية إلى فتح تخصصات في الطب رغم عدم وجود مستشفيات جامعية بتلك الولايات، وهو الأمر الذي رضخت له الحكومة التي وجدت إشكالية كبيرة في التأطير، وهو أمر ينم على فقدان البعد التخطيطي الاستراتيجي فر رسم الخارطة الجامعية، التي كانت أفضل بكثير في العقدين الماضيين.

.5الجامعات الخاصة والجامعات الافتراضية: رغم إقرار وزارة التعليم العالي الجزائرية بفتح المجال أمام الجامعات الخاصة، وفق دفتر شروط تحدده الوزارة، إلا أن المراسيم التنفيذية الخاصة بدفتر الشروط لم تتضح معالمها بعد، فعلى غرار بلدان عربية وغير عربية توجد جامعات لدول أجنبية بها على غرار الجامعة الأمريكية في مصر ولبنان وفي العديد من الدول العربية الأخرى، علاوة على وجود جامعات خاصة بها، وهو ما من شأنه فتح مجال التنافس من حيث المدخلات ، ومن حيث الأداء والفعالية ومن حيث المخرجات، أين تمارس وزارة التعليم العالي دور الرقيب والموجه الذي يساهم في رفع مستوى التعليم الجامعي بمسافة واحدة من القطاع العام والخاص، أين تكون الجودة والمنافسة هي التي تصنع الفروق بين جامعة وأخرى دون النظر إلى القطاع الذي تنتمي إليه عام أو خاص، إن هذه المبادرة لا تبتعد كثيرا عن فكرة الحوكمة التي يفترض أن تنتهجها المؤسسات الجامعية، في أن تكون سيدة قراراتها وسيدة علاقاتها مع المحيط الاجتماعي، والقيام بدور فعال فيه.

لقد أصدرت وزارة التعليم العالي الجزائرية في عام 2012 قرارات تتيح للجامعات حرية التعاقد مع المؤسسات الاقتصادية وفق عقود إدارية تتيح للجامعة المساهمة أكثر في العملية التنموية من جهة، بل والمساهم في تحصيل مداخيل للجامعة، ولكن عدم وجود المبادرة والجرأة الكافية وسيادة المركزية في التسيير الجامعي عطل هذه العملية وجعلها موقوفة التنفيذ، وهو ما يحسب ضد فعالية سياسة الحوكمة في الجامعة الجزائرية.

والحديث عن الجامعة الافتراضية يقودنا إلى الحديث عن التعليم عن بعد وهو تطبيق جديد، يصب في نظام إدارة الجودة الشاملة الخاصة بالجامعات، ويرمي إلى حل مشكلة زيادة عدد الطلاب واستقطاب العديد من الشرائح والكفاءات التي لم يتسنى لها مباشرة التكوين بطريقة التكوين المتحرك العادية وهو التواجد في مقاعد الجامعة، وكطريقة لخفض التكلفة والإنفاق العام من جهة وإعطاء فرصة للطلاب للتكوين في أكثر من تخصص وفي أكثر من جامعة داخل الوطن

وخارجه بما يصب في غاية تحقيق مجتمع المعرفة من جهة ثانية، وقد أخذت العديد من الجامعات الجزائرية على عاتقها تطبيق هذا النظام الجديد، لكن بإرادة محتشمة لنفس السبب وهو أن تطبيق هذا النظام جاء كأمر من وزارة التعليم العالي الجزائرية، وليس بمبادرات فردية من الجامعات (مركزية القرارات)، لتبقى سياسة تجميد السنة الدراسية من قبل الطلبة، أو الدفع بوضع برامج تتناسب مع الطلبة العاملين أو غير القادرين على التواجد المستمر بمقاعد الدراسة من السياسات المعمول بها بكثرة في جل الجامعات الجزائرية، وهو ما يفقد هذا النظام مكانته لسد الإشكاليات الموجودة.

وعليه فإن التكوين الافتراضي رغم دوره الهام كمؤشر لإدارة الجودة الشاملة بقي حبرا على ورق، ومكان للتباهي به في المواقع الإلكترونية للجامعات.

المبحث الثالث: تقييم جودة مؤسسات التعليم العالي بالجزائر

أصبح تقييم التعليم العالي على المستوى العالمي جزءا لا يتجزأ من العملية التعليمية، كما أصبح شرطا أساسيا تشترطه جميع هيئات ضمان الجودة، فهو يشير إلى التأكد من تحديد مدى تطبيق مؤسسة التعليم العالي لمعايير ضمان الجودة الموضوعة، ومن ثم تأهيلها للاعتماد فيما بعد إذا تأكدت من تطبيقها لمعايير الجودة أو محاولة إجراء التعديلات والتحسينات المطلوبة إذا تأكدت من عكس ذلك.

ولذلك يعد التقييم مدخلا طبيعيا لضمان جودة مكونات مؤسسة التعليم العالي وتحسينها بشكل مستمر، مما ينعكس إيجابيا على جودة خريجيها، وقد أولت كل من مؤسسات التعليم العالي وهيئات ضمان الجودة اهتماما خاصا، لكونه الأرضية الأساسية التي تنطلق منها ويتوقف عليها التطبيق الكفء والفعال لنظام ضمان الجودة ، وعليه سأتطرق أولا إلى توضيح مفهوم التقييم.

.1مفهوم التقييم: يعد التقييم ظاهرة إنسانية فردية قبل أن تكون مؤسسية، والتقييم كمفهوم علمي من المفاهيم الحديثة التي تعني إعطاء قيمة للشيء، وقد أعطي للتقييم في مجال التعليم عدة تعاريف منها:

" -أنه إصدار حكم عن الأفكار والأعمال وطرق التدريس والمواد وغيرها من الأمور التربوية المتعددة، ويتطلب هذا التقييم استخدام المحكمات والمستويات أو المعايير وذلك لتقييم مدى دقة الأمور أو الأشياء وفعاليتها وتحديد الجدوى الاقتصادية من ورائها."

" -إنه يتعلق بتحديد وفحص قيمة البرامج والسياسات والإجراءات المطروحة للتقييم، تحديد أغراض وأهداف البرامج التعليمية، معايير نجاح البرامج المقدمة في المؤسسة، تحليل وتفسير البيانات والمعلومات المجموعة، كما يرتبط بتحديد وتفسير مدى النجاح أو الفشل، والعلاقة بين الأداء والنتائج، وتحديد الآثار غير المرغوبة، والآثار الناتجة عن التغيرات الخارجية، وينتهي التقويم بإصدار التوصيات والتعديل والاستبدال، وبتصميم البرنامج التقويمي الدوري وبتقدير القيمة الإيجابية والمنفعة الناجمة عن العمليات. "

ويعرف التقييم في مجال التعليم العالي على أنه: "عملية قياس وتشخيص للأداء في مؤسسات التعليم العالي ووحداتها، ويرتكز على معايير محددة ومؤكدة، ويشير تقييم ضمان الجودة إلى

عدد من مقاييس الفعالية والكفاءة محددة بواسطة شركاء ومعنيين متنوعين في التعليم وممثلين من المؤسسة الأكاديمية". ومن خلال هذه التعاريف يمكن تعريف التقييم في مجال التعليم العالي على أنه: "تلك العملية التي يتم من خلالها جمع المعلومات عن جميع مكونات مؤسسة التعليم العالي في مرجع الجودة، لتشخيص الإيجابيات والسلبيات ومعرفة أسبابها واقتراح الحلول المناسبة لذلك. "

وبخصوص تطبيق نظام الجودة في التعليم العالي بالجزائر، فقد أدركت السلطات الجزائرية بضرورة وحتمية تطبيق هذا النظام، والذي تجسدت الإرادة السياسية في القيام بإصلاح يهدف إلى ترقية التعليم العالي نحو مستويات أفضل، ففي سنة 2008 ومن خلال صدور القانون التوجيهي للتعليم والذي وإن لم يتطرق بصفة مباشرة وتفصيلية لتطبيق نظام الجودة في التعليم العالي، إلا أنه كرس لأول مرة إمكانية فتح مؤسسات خاصة للتعليم العالي وضرورة مراقبتها وتقييمها بإنشاء ما يسمى بالمجلس الوطني للتقييم (CNE)، كما انبثقت فرقة عمل كلفت من طرف الوزارة بالتفكير في مشروع إمكانية تطبيق ضمان الجودة في المؤسسات الجامعية الجزائرية، مدعمة في البداية ببعض الخبراء الدوليين، وفي 31 ماي 2010 تم ترسيم عمل الفرقة بقرار إنشاء اللجنة الوطنية لتطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي(CIAQES) ، ليتم بعدها اعتماد أدوات ووسائل على مستوى المؤسسات سميت بـ "خلايا ضمان الجودة" كلفت بالمساهمة في بناء وتطوير هذا النظام على مستوى كل مؤسسة .

وعليه لا بد هنا من أن نشير إلى التعريف بمصطلح "خلايا ضمان الجودة"، وعليه فهي: "هيئة تُعنى بالمساهمة في تطبيق إجراءات نظام الجودة من تقييم، متابعة، مراقبة، تكوين، إعلام، ونشر التقارير ... إلخ، تنشأ داخل مؤسسة التعليم العالي بقرار من رئيس الجامعة، يحدد فيه تنظيم وهيكلة ودور هذه الخلية، وهي تتشكل من أعضاء يمثلون مختلف المكونات والهيئات البيداغوجية والإدارية للمؤسسة. "

وتشير فعالية خلايا ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر إلى مستوى أداء هذه الخلايا على أرض الواقع في ضوء المهمات الموكلة إليها متمثلة في الوظائف التالية :

-وظيفة التقييم الداخلي لمجالات الحوكمة، التكوين، البحث والحياة الجامعية.

-وظيفة الإعلام حول مهامها وأهداف نظام ضمان الجودة ونشر تقارير عملها.

-وظيفة التكوين المستمر لأعضائها في مجال ضمان الجودة.

-وظيفة الاتصال الداخلي والخارجي .

لكن من الواضح أن التوجه نحو بحث آليات ضمان وتحسين جودة ونوعية نشاطات التعليم العالي في الجزائر تواجهه جملة من الصعوبات والتحديات، تفرض على القائمين على قطاع التعليم العالي أخذها بعين الاعتبار، وكتقييم لجودة مؤسسات التعليم العالي بالجزائر نجد:

1. غياب ثقافة التقييم والجودة عن مشهد التعليم العالي في الجزائر: إن المتتبع لمسار التعليم العالي في الجزائر يدرك أن عنصر الجودة لم يكن هدفا معلنا في سياسة الجامعة، وبالتالي لم يكن مؤشر قياس نجاعة وفعالية المؤسسة

الجامعية، فكل المؤشرات الدالة على كفاءة المؤسسات التعليمية موجهة نحو الكم أي عدد الطلبة.

.2قلة مستوى التدريب وتكوين الفاعلين المكلفين بتطبيق إجراءات هذه العملية .

.3وجود عامل مقاومة المشروع التغييري.

.4النقائص المسجلة في الإمكانات التنظيمية والمادية الضرورية ، والتي تمكن من التعامل بفعالية مع نظام المعلومات.

.5كما أن وظيفة التقييم الداخلي لا تساهم بالقدر الكافي في تقييم برامج التكوين، البحث، والعمل المؤسساتي: وهذا راجع إلى تركيز خلايا ضمان الجودة في الوقت الراهن على تكوين مواردها البشرية في مجال ضمان الجودة وتوجيه الجهود نحو نشر ثقافة الجودة من جهة، وغياب دليل للتقييم الداخلي على مستوى المؤسسات الجامعية من ناحية أخرى، مما يعطي الانطباع بعدم تحضير الإطار التنظيمي والتشريعي الذي بموجبه تبدأ خلايا ضمان الجودة في إجراء عمليات التقييم الداخلي.

.6تعتبر خلايا ضمان الجودة 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 وهي نشر ثقافة الجودة.

.7إن خلايا ضمان الجودة المستحدثة من أجل العمل بمدخل الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية، لم ترتق بعد إلى المستوى المطلوب منها لأداء الأدوار والمهمات الموكلة إليها في إطار هذا النظام (التقييم الداخلي، الإعلام، التكوين المستمر لمواردها البشرية في مجال ضمان الجودة، والاتصال على المستويات الداخلي والخارجي.(

.8كما أن خلايا ضمان الجودة تهتم بدرجة متوسطة بتكوين مواردها البشرية في مجال ضمان الجودة .

وهذا ما يفسر جانبا من جوانب التأخر والبطء المسجل في السير الفعلي نحو تطبيق نظام الجودة في الجامعة الجزائرية على أرض الواقع، مقارنة بالتحديات والرهانات الداخلية اجتماعيا واقتصاديا من ناحية، والتحولات التي تشهدها أنظمة التعليم العالي في دول العالم من ناحية ثانية .

إن تحديث نظام التكوين العالي في الجزائر، وتحديث إدارته والنهوض بوظائفه، بما يستجيب للتطورات المستحدثة في جميع المجالات والأصعدة، لاسيما في مجال تكنولوجيا التعليم وتقنيات التدريس والبحث العلمي، ومستوى التأطير الأكاديمي، يعد حجر الزاوية التنبؤ المستقبلي، ذلك أن مسألة النهوض بمنظومة التكوين العالي هي مسؤولية تقع بالدرجة الأولى على كاهل الأستاذ، الذي هو بحاجة إلى كفاءة بيداغوجية تضمن نوعية وفعالية التكوين العالي، ولا بد أيضا من توفر الهياكل سواء على المستوى الإداري أو البيداغوجي أو العلمي، في كامل إدارات الجامعة وأقسامها وكلياتها ومعاهدها، وكذا الهياكل البيداغوجية كالمكتبة وقاعة البحث، قاعة الانترنت، والمخابر، والتي تشكل مجالات حيوية للجامعة والبحث العلمي .

المبحث الرابع: سبل ضمان الجودة ومتطلباتها ونظامها

تستطيع الجزائر أن تحقق الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي، وتعززها من خلال إعداد المهارات والتركيز على كفاءة وجدارة هيئة التدريس بصورة أساسية، إذ يجب أن تعمل الوزارة الوصية على توفير الكادر التدريس الذي يملك تأهيلا عاليا، ويمتلك المعرفة العلمية الكافية التي تمكن من بناء طلبة على معرفة عالية تعليميا ، ومن هذا المنطلق فإنه لا بد من وضع وتبني سبل لضمان الجودة الشاملة وتطويرها في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر.

.1سبل ضمان الجودة الشاملة:

تتطلب الجودة الشاملة وتطبيقها في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر، اعتماد سبل للارتقاء بجودة تلك المؤسسات، حيث يمكن الأخذ بمعايير من خلال ما سبق ذكره، والتي يمكن تبيانها والإشارة إليها في مايلي:

-جودة الأستاذ: يحتل الأستاذ المركز الأول من حيث الأهمية في نجاح العملية التعليمية، فمهما بلغت البرامج في جودتها فإنها لا تحقق الفائدة المرجوة منها إذا لم ينفذها أساتذة أكفاء، مكونون ومؤهلون، ولتحقيق ذلك يجب توفر عدد من السمات لدى الأستاذ منها: السمات الشخصية، الكفاءات المهنية، الخبرات الموقفية، الكفاءات العلمية، الكفاءة التربوية، الكفاءة الاتصالية، الرغبة في التعليم، كما يعد مؤشر مقدار الإنتاج العلمي للأستاذ الذي يتطلب معايير لقياس إنتاجيته منها: المنشورات العلمية، التقديرات والاعتراف العلمي مثل العضوية الشرفية في بعض الجامعات العلمية أو رئاسة مؤسسة مهنية وطنية، ويمكن تحديد أدوار الأستاذ في النقاط التالية: أدواره اتجاه طلابه، اتجاه الكلية التي يعمل بها، أدواره اتجاه المجتمع المحيط به.

-جودة الطالب: الطالب هو حجر الزاوية في العملية التعليمية التي أنشأت من أجله، ويقصد بها مدى تأهيله في مراحل ما قبل المؤسسة التعليمية علميا وصحيا وثقافيا ونفسيا، حتى يتمكن من استيعاب كافة أمور المعرفة وتكتما بذلك متطلبات تأهيله، وبذلك تضمن أن يكون هناك طلاب من صفوة الخريجين القادرين على الابتكار والخلق وتفهم وسائل العلم وأدواته، ومن هنا فإن إدارة الجودة الشاملة ترى الطلاب كزبائن وكموظفين في النظام التعليمي، ويجب على المديرين أن يدخلوا الطلاب في عملية التعليم الخاصة بهم، عن طريق تدريبهم على التساؤل في عملية التعليم، وعندما يتساءل الطلاب عن عملية التعلم بعدها يجب أن يقوم المديرون بالاهتمام باقتراحات الطلاب من أجل التغيير.

-جودة خطة الدراسة: تعد الخطة الدراسية أحد العوامل الرئيسية المرتبطة بالجودة من حيث المستوى والمحتوى والطريقة والأسلوب، ومدى قدرتها على تنمية وإثراء شخصية المتعلم في مجالات تحديد وحل المشكلات المرتبطة بتخصصه المهني، من خلال التركيز على التكوينات العملية التي تتضمنها الخطة الدراسية، وهذا يتطلب إلغاء النمطية التقليدية المتبعة حاليا في الجامعات من حيث توزيع مواد الخطة الدراسية بين متطلبات الجامعة والكلية والقسم، واستبدالها بخطة دراسية جديدة وفق مؤشرات جودة الخطة الدراسية.

-جودة البرامج التعليمية وطرق التدريس: يجب أن تكون البرامج التعليمية شاملة، عميقة ومرنة

وتستوعب مختلف التحديات العالمية والثورة المعرفية، بالإضافة إلى ضرورة تكيفها مع المتغيرات العالمية، الأمر الذي من شأنه أن يجعل طرق تدريسها بعيدة تماما عن التلقين، ومثيرة لأفكار وعقول الطلاب من خلال الممارسات التطبيقية لتلك البرامج وطرق تدريسها، كما يستوجب التحول من الآليات التقليدية في التدريس إلى الآليات المتطورة والمتنوعة وباستخدام تكنولوجيا التعليم والتعلم الحديثة.

-جودة المباني التعليمية والتجهيزات والبيئة التعليمية: يعد المبنى التعليمي وتجهيزاته من المحاور الهامة للعملية التعليمية، وذلك لأنه يتم فيه التفاعل بين جميع عناصر المنظومة الجامعية، وتعتبر جودة المباني والتجهيزات أداة فعالة لتحقيق الجودة الشاملة في التعليم، وتتضمن جودة المباني والتجهيزات، موقع المبنى ومساحاته، المدرجات، القاعات، المرافق، المكتبة، المطعم، جودة الإنارة والتهوئة، سعة المكان، جودة الأثاث ومؤثرات الصوت، المختبرات والمعامل والتقنيات بأنواعها.

-جودة الإدارة التعليمية والتشريعات واللوائح: إن جودة الإدارة في المؤسسة التعليمية تتوقف إلى حد كبير على القائد، فإذا فشل في إدراكه للمدخل الهيكلي نحو إدارة الجودة الشاملة، فمن المحتمل أن يتحقق أي نجاح، ويدخل في إطار جودة إدارة المؤسسة الجامعية جودة التخطيط الاستراتيجي، ومتابعة الأنشطة التي تقود غلى خلق ثقافة إدارة الجودة الشاملة، أما جودة التشريعات واللوائح التعليمية فيجب أن تكون مرنة، واضحة ومحددة تكون عونا لإدارة المؤسسة التعليمية، كما يجب عليها أن تواكب كافة التغييرات والتحولات من حولها، ومن ثم يجب أن يؤخذ ذلك في الاعتبار لأن المؤسسة التعليمية توجد في عالم متغير تؤثر فيه وتتأثر به.

-جودة الكتاب التعليمي: يقصد بجودة الكتاب التعليمي، جودة محتوياته والتحديث المستمر له بما يواكب التغيرات المعرفية والتكنولوجية بحيث يساعد الطالب على توجيه ذاته في دراساته وأبحاثه في جميع أنواع التعلم التي تتطلبها المؤسسة التعليمية منه، كما يجب أن توفر الكتب النشاط التعليمي الذي يكون فيه الطالب محور الاهتمام، ويعمل على خلق اتجاهات ومهارات ضرورية لديهم، الأمر الذي يسهم في زيادة وعي الطالب، ومن ثم القدرة على التحصيل الذاتي للمعلومات بالبحث والإطلاع مما يثري التحصيل والبحث العلمي.

-جودة التمويل والإنفاق التعليمي: يمثل تمويل التعليم مدخلا بالغ الأهمية من مدخلات أي نظام تعليمي، وبدون التمويل اللازم يقف نظام التعليم عاجزا عن أداء مهامه الأساسية، أما إذا توفرت لديه الموارد المالية الكافية، قلت مشكلاته وأصبح من السهل حلها، ولا شك أن جودة التعليم على وجه العموم تمثل متغيرا تابعا لمقدار التمويل التعليمي في كل مجال من مجالات النشاط، ويعد تدبير الأموال اللازمة للوفاء بتمويل التعليم أمرا له أثره الكبير على تنفيذ البرامج التعليمية المخطط لها، كما أن الاستخدام السيئ للأموال سيؤدي ضمنا إلى تغيير خطط وبرامج التعليم، الأمر الذي يؤثر حتما على جودة التعليم، والتي تحتاج غالبا إلى تمويل دائم، مصادره التمويل الحكومي والخاص، وعوائد مراكز البحث والتدريب.

-جودة تقييم أعمال الطلبة: إن التنويع في أدوات تقييم الطلبة يعد مؤشرا أساسيا في تحقيق الجودة وتطوير العملية التعليمية، بحيث يجب التركيز على انتقاء نشاطات ومحاور عملية التقييم واتسامها بالشمول والتكامل والموضوعية والصدق والثبات.

-جودة تقييم الأداء التعليمي: يتطلب رفع كفاءة وجودة التعليم تحسين أداء كافة عناصر الجودة التي تتكون فيها المنظومة التطبيقية، والمتكون من الطالب، الأستاذ، البرامج التعليمية، طرق ووسائل التدريس والتمويل... إلخ، وكل ذلك يحتاج إلى معايير لتقييم كل هذه العناصر على أن تكون تلك المعايير واضحة، ويمكن استخدامها وقياسها، إضافة إلى تكوين القائمين على عملية التقييم، مع إعادة هيكلة الوظائف والأنشطة بموجب تلك المعاير ومستويات الأداء .

.2متطلبات ضمان الجودة :

هناك عدد من المتطلبات الضرورية التي لا بد من توفرها لتحقيق الجودة في أي مؤسسة تعليمية، ويعد توفرها أساسا لجميع الجهود الأخرى التي تأتي لاحقا، ويمكن تلخيصها في التالي:

.1التخطيط لعمليات ضمان الجودة وطرق إدارتها.

.2استيفاء متطلبات الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي.

.3إيجاد بيئة عمل مناسبة بصورة متدرجة لتطبيق الجودة.

.4استشعار أهمية التدريب قبل الخدمة وأثنائها، ووضع خطة تدريبية فعالة لتطوير مهارات فرق العمل.

.5استثمار العقول البشرية المتوفرة.

.6بناء وتشكيل فرق العمل.

.7استخدام مبدأ التحفيز.

.8توفر أدلة إرشادية عملية لجميع الأعمال داخل القطاع التعليمي.

.9توفر قاعدة معلومات وبيانات إحصائية داخل القطاع التعليمي.

.10التنسيق بين الجهات التعليمية وغيرها داخل المؤسسة كمنظومة متكاملة.

.11استخدام معايير تقييم، قبل، وأثناء، وبعد العمل في القطاع التعليمي.

.12اعتماد العمل بالدراسات القائمة على البحث العلمي المقنن.

.13دراسة تجارب الآخرين والإفادة منها بما يتناسب مع واقع المؤسسة.

وبناء على ذلك لا بد للإدارة العليا بمؤسسات التعليم العالي بالجزائر أن تعمل على تبني تطبيق الجودة وتطوير متطلبات الاعتماد الأكاديمي بصورة مستمرة ودائمة، حيث تشمل الجوانب التالية:

.1القناعة والتأييد والدعم.

.2إقناع جميع القيادات بالمشاركة والمساندة.

.3تقدير ومكافأة الإنجازات.

.4تذليل المعوقات والصعوبات.

.5توفير الموارد المطلوبة.

.6تعميد الجهة المعنية بتنفيذ وإقرار التحسينات والقرارات المتخذة.

.7تكوين سياسة الجودة وأهداف الجودة بالمؤسسة والحفاظ عليها.

.8ضمان التركيز على المستفيد عبر المؤسسة.

.9التأكيد على أن التطبيق من فرضيات العمل الأساسي وليس عملا إضافيا.

.10ضمان تشكيل الفرق بقناعة ودعم المسؤول المباشر لها.

.11إشراك المديرين والرؤساء في اختيار العمليات المراد تحسينها.

.12ضمان تكريم فرق العمل المتميزة في الأداء والإنجاز.

.13ضمان المراجعة والمتابعة.

الخاتمة :

إن تطوير متطلبات الاعتماد الأكاديمي يعتبر وسيلة فعالة لضمان جودة مؤسسات التعليم العالي بالجزائر، فرغم القرارات الإصلاحية التي تعتمد من حين لآخر، وآخرها اعتماد نظام الـ ل م د والتخلي عن النظام الكلاسيكي كلية، إلا أن ذلك لم يشفع لها في أن ترتقي إلى مصاف الجامعات المصنفة عالميا أو حتى عربيا أو إفريقيا، وللأسف فإن مؤسسات التعليم العالي الجزائرية لم تصنف ولسنوات في التصنيفات العالمية السنوية من حيث الجودة، وعليه فإن تشعب مشكلات مؤسسات التعليم العالي بالجزائر حسب ما تم ذكره في هذه الدراسة، يجعل من صياغة سياسة جديدة من شأنها أن ترتقي بالدولة الجزائرية إلى ما يسمى بمجتمع المعرفة واقتصاد المعرفة ضرورة ملحة، تقتضي مقاربة محددة وجريئة للتعامل مع الإشكاليات والمفارقات التي تعيشها مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، وما افتقدته من قاطرة لتغيير المؤسسات الاقتصادية وباقي مكونات المجتمع.

وعليه لا بد من تطوير جودة مؤسسات التعليم العالي في الجزائر، وجعلها أكثر تفاعلا مع الظروف والرهانات الدولية والوطنية، وتفعيل آليات العمل لتحقيق الجودة الشاملة في الأداء والمخرجات بشكل فعال، وعليه لا بد من:

-تعاون ومشاركة الأطراف ذات العلاقة في عملية تخطيط وتطوير التعليم العالي.

-ضرورة العمل على اختيار القادة الأكاديميين في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر، وفق أسس علمية، بحيث تتوافر فيهم الكفاءات الشخصية والمهنية التي تؤهلهم إلى قيادة تلك المؤسسات بما يحقق لها الكفاءة.

-تطوير متطلبات الاعتماد الأكاديمي بما يتناسب مع الوقت الحالي.

-الاستفادة من مؤسسات التعليم العالي العالمية والعربية الرائدة في ما يخص إدارة الجودة الشاملة.

-الاهتمام والعناية ببرامج التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم باعتبارهم الأداة الحقيقية لتفعيل كافة أشكال ومداخل التطوير، وتحقيق التأهيل المرغوب للطلاب وتزويدهم بالمعارف والمهارات اللازمة .

-تحديث عمليات الاتصال والإدارة في المؤسسات التعليمية الجزائرية، واعتماد الوسائل الإلكترونية والتكنولوجيا في توفير المناخ الملائم للإيفاء بمتطلبات الجودة.

قائمة المراجع:

1 - الشريف بوفاس، "إمكانية تطبيق ستة سيغما Six Sigma لتحسين جودة التعليم العالي"، ورقة علمية مقدمة إلى الملتقى الدولي حول إدارة الجودة والأداء المتميز في الجامعات العربية، أيام 15 و16 أفريل 2015، كلية الآداب، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر.

2 - اخليف الطراونة، "ضبط الجودة في التعليم العالي وعلاقته بالتنمية"، ورقة عمل مقدمة في البرنامج الأكاديمي للأسبوع العلمي الأردني الخامس عشر (العلوم

والتكنولوجيا: محركان للتغيير)، مدينة الحسن العلمية، الأردن، أيام: 10 – 12 /5/ 2010.

3 – باديس بوخلوة وسامي بن خيرة، "تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية بناءا على تجارب عالمية وعربية"، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، ع. 9، 2016.

4 - نبيل دريس، "أهمية إدارة الجودة في الجامعة الجزائرية"، مجلة العلوم السياسية والقانون، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، ع. 2، مارس 2017.

5 – سمير بن حسين، "تقييم فعالية خلايا ضمان الجودة في المساهمة في بناء وتطوير نظام ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر: دراسة ميدانية"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع. 18، مارس 2015.

6 – شهرزاد دهيمي، "تقييم الفاعلين في النظام الجامعي لبعض جوانب منظومة التعليم العالي، تكوين، البحث العلمي، الإعلام والهياكل"، مجلة العلوم الإنسانية، ع. 36، ديسمبر 2011، جامعة قسنطينة، الجزائر.

7 – صليحة رقاد، "تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاتهن دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري"،أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2013 – 2014، جامعة سطيف 1، الجزائر.

8 - فاطمة بنت محمد العبودي، إجراءات ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي للمؤسسة التعليمية، (الرياض: عمادة ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، ج.1، 2014).

9 - فيصل عبد الله الحاج وآخرون، دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد، (عمان: حقوق الطبع والنشر محفوظة للأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية، 2008).

10 - بوجمعة كوسة، "غدارة الجودة الشاملة ومؤشرات التوازن القيمي والوظيفي في الجامعة الجزائرية"، مجلة العلوم الإنسانية، ع. 6، ديسمبر 2016، جامعة أم البواقي، الجزائر.

11 – دليل ضمان جودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي، (المركز الوطني لضمان جودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي)، متاح على الرابط التالي للإطلاع والتحميل:http://zu.edu.ly/arabic/files/1-147.pdf