نموذج مقترح لضمان جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي بالجزائر

A suggested model to ensure the quality of the outputs of higher education institutions in Algeria

مصطفى بن عودة [*1]

جامعة الجلفة (الجزائر)، Benaoudamoustapha @gmail.com

تاريخ الاستلام: 2020/04/09؛ **تاريخ القبول:** 2020/06/18؛ **تاريخ النشر:** 2020/06/30؛

ملخص: عرف التعليم العالي في الجزائر تطورا ملحوظا خلال العقد الأخير؛ حيث سجلت المنظومة الجامعية في الجزائر نموا مطردًا من حيث الكم، وذلك بزيادة عدد المؤسسات الجامعية، الطلاب المسجلين وعدد الأساتذة، إضافة إلى زيادة الإنفاق المالي على هذا القطاع إلا أن هذه الزيادة لم ترافقها زيادة مشابهة في جودة التكوين الجامعي ونوعية البحث العلمي، وهذا ما جعل الجامعة الجزائرية تحتل مراتب متدنية في التصنيف العالمي للجامعات، لذلك فإن تعميق الجودة وتحقيق التميز في ممارسات وإجراءات الجامعة الجزائرية بات أمرا حتميا.

ومن خلال هذه الدراسة سنحاول التعرف على أهمية استخدام الوسائل والأساليب الناجعة لضمان جودة التعليم العاليمن خلال تحسين مستوى عمليات التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع حيث أن جميعها منتجات غير ملموسة يصعب تحديدها وقياس جودتها بدقة، وعليه فقد تم اقتراح واعتماد نموذج لضمان جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي بالجزائر.

الكلمات المفتاحية: الجامعة الجزائرية، مخرجات التعليم العالي، ضمان الجودة.

تصنيف JEL: I23

Abstract: Higher education in Algeria has developed significantly over the last decade. The university system in Algeria has registered steady growth in quantity, by increasing the number of university institutions, registered students and professors, in addition to increasing financial expenditure on this sector. In the quality of the university configuration and the quality of scientific research. This has made the Algerian university rank low in the international classification of universities. Therefore, the deepening of quality and the achievement of excellence in the practices and procedures of the Algerian University is inevitable.

Through this study we will try to identify the importance of using effective means and methods to ensure the quality of higher education by improving the level of education, scientific research and community service. All these products are intangible, Accordingly a model has been proposed and adopted to ensure the quality of outputs of higher education institutions in Algeria.

Key words: University of Algeria, Outputs of higher education, Quality assurance.

Jel Classification Codes : I23

* المؤلف المرسل

مقدمة:

تحتل الجامعة مكانة كبيرة وأهمية بالغة في حياة الشعوب والأمم؛ فهي قمة الهرم المعرفي والعمود الفقري للتقدم الاجتماعي والاقتصادي والطريق الموصل إلى مجتمع المعرفة، من خلال ربط التعليم الجامعي بمتطلبات التنمية وتطلعات المجتمع وحاجاته، وذلك بتبني الجامعات ومراكز البحث ومخابره مشكلات المجتمع ووقوفها على عوائق التنمية فيه ثم تقديم الحلول المناسبة لها.

ومما لا شك فيه أن التعليم العالي في الجزائر شهد تطورا خلال العقد الأخير؛ حيث سجلت المنظومة الجامعية في الجزائر نموا مطردًا من حيث الكم، وذلك بزيادة عدد المؤسسات الجامعية، الطلاب المسجلين وعدد الأساتذة، إضافة إلى زيادة الإنفاق المالي على هذا القطاع إلا أن هذه الزيادة لم تواكبها زيادة مشابهة في جودة التكوين الجامعي ونوعية البحث العلمي، وهذا ما جعل الجامعة الجزائرية تحتل مراتب متدنية في التصنيف العالمي للجامعات.

لذا فإن تعميق الجودة وتحقيق التميز في ممارسات وإجراءات الجامعة الجزائرية بات أمرا حتميا، كما أن إرساء مبادئها في الخدمات التعليمية المقدمة سيجعل منها مؤشرا حقيقيا عن قدرة هذا المرفق العام على الاستجابة لحاجيات المجتمع التي يتعين عليه تلبيتها، وذلك بوضع نظام لتقييم وتقويم جودة الخدمات التعليمية عبر إرساء آليات تتبعها مع تقويمها ومراقبة نجاعتها ومدى قدرتها على التكفل بانشغالات المستفيدين، من أجل تطوير وتحسين النظام التعليمي بمكوناته المادية، البشرية والبحثية، وهذا ما يساعد على تحقيق تعليم متميز يدفع بالجامعة الجزائرية لتبوأ مكانة مرموقة في مجالات النمو المعرفي والتقدم التقني.

في هذا الإطار تأتي دراستنا هذه لتحاول الوقوف على أهمية استخدام الوسائل والأساليب الناجعة لضمان جودة التعليم العالي من خلال تحسين مستوى عمليات التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع حيث أن جلها منتجات غير ملموسة يصعب تحديدها وقياس جودتها بدقة، وعليه فقد تم اقتراح واعتماد نموذج لضمان جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي بالجزائر.

مشكلة الدراسة:

لقد خطت العديد من الجامعات في العالم ولا سيما في البلدان المتقدمة خطوات مهمة في مجال الجودة والاعتماد الأكاديمي، في الوقت الذي ظلت فيه الجامعات الجزائرية بعيدة كل البعد عن تطبيق معايير ضمان الجودة، بالإضافة إلى تدني جودة مخرجاتها وعدم مواءمتها لاحتياجات سوق العمل وخطط التنمية، وأن كثيرا من التخصصات وبرامج هذه المؤسسات لم تعد ذات أولوية لحاجة المجتمع و أصبح سوق العمل المحلي مشبعا منها، وتعاني مخرجاتها من البطالة،. وهذا ما حفز الدارسين والممارسين نحو اعداد الدراسات والبحوث اللازمة لإمكانية اعتماد نظم تقويمية لضمان الجودة في مخرجات مؤسسات التعليم العالي في الجزائر تتفق مع بيئة التعليم العالي في مؤسسات التعليم العالي الرائدة دولياً.ولهذا فإن إشكالية دراستنا يمكن صياغتها على النحو التالي:

كيف يتم ضمان الجودة في مخرجات مؤسسات التعليم العالي بالجزائر بالاعتماد على النموذج المقترح؟

واستنادًا إلى ذلك فإن هذه الدراسة تسعى للإجابة على الأسئلة التالية:

1. ما مفهوم ضمان جودة التعليم العالي؟
2. ما هي جهود الجزائر في مجال ضمان جودة التعليم العالي؟
3. ما هي أهم مخرجات مؤسسات التعليم العالي؟
4. ما هى محاور النموذج المقترح لضمان الجودة في مخرجات مؤسسات التعليم العالي بالجزائر؟

فرضية الدراسة:

انطلاقا من الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية السابقة، قمنا بتبني الفرضية التالية، والتي سنحاول اختبار مدى صحتها، وهي: « يساعد النموذج المقترح في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي بالجزائر».

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

1. توضيح الخلفية النظرية لمفهوم ضمان جودة التعليم العالي؛
2. بيان أهم مخرجات مؤسسات التعليم العالي وتوضيح وسائل المحافظة على جودتها.
3. اقتراح نموذج لضمان الجودة في مخرجات مؤسسات التعليم العالي بالجزائر.
4. الخروج بعدد من النتائج والتوصيات التي يمكن أن تكون ذات فائدة سواء للباحثين المهتمين بموضوع هذا البحث أو للممارسين من المديرين والمسؤولين عن مؤسسات التعليم العالي بالجزائر.

أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها مما يلي:

1. تكتسب الدراسة أهميتها من كون ضمان جودة التعليم العالي تعد من أهم الموضوعات المعاصرة في ظل التطورات الحديثة الحاصلة في تطبيقات إدارة مؤسسات التعليم العالي.
2. تكتسي هذه الدراسة أهميتها من خلال الوقوف على تشخيص واقع التوجهات الحالية للتعليم العالي في الجزائر.
3. أنه يعد مكملاً لما سبق من دراسات في هذا المجال الحيوي في إدارة مؤسسات التعليم العالي، خاصة وأن هناك حاجة ماسة لإجراء المزيد من البحوث الميدانية المرتبطة بتفسير محددات جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي بالجزائر.

منهج الدراسة:

من أجل تأكيد أو نفي الفرضية السابقة التي تسعى للإجابة على الإشكالية المطروحة، تم استخدام **المنهج الوصفي التحليلي**، الذي ينسجم مع طبيعة وأغراض هذه الدراسة.

هيكل الدراسة:

يتعرض الباحث في هذا الجزء من الدراسة إلى تحليل الإطار النظري والفكري لمفاهيم كل من ضمان جودة التعليم العالي ومخرجات مؤسسات التعليم العالي وكذا عرض النموذج المقترح لضمان جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي بالجزائر بالإضافة إلى جملة من الاستنتاجات والتوصيات.

المحور الأول: جهود الجزائر في مجال ضمان جودة التعليم العالي:

أولا:مفهوم ضمان جودة التعليم العالي.

إن ضمان الجودة في ميدان التعليم العالي مصطلح عام، يعبر عن العملية الدائمة والمستمرة التي تستهدف تأكيد ومراقبة، وضمان، ومحافظة، وتحسين جودة نظام أو برامج أو مؤسسات التعليم العالي، ويعد ضمان الجودة آلية قانونية تركز على مسؤولية التحسين كمحور رئيسي.[1]

ولإعطاء الدلالة الحقيقة لمفهوم ضمان جودة التعليم العالي يمكن الرجوع إلى عدة تعاريف نذكر منها ما يلي:

يعرفها (Woodhouse, 1999)، بأنها: « مصطلح يعبر عن الاستراتيجيات، الإجراءات، الاتجاهات، والنشاطات الضرورية لضمان المحافظة على الجودة وتحسينها».[2]

كما عرف ضمان الجودة في ميدان التعليم العالي على أنه: « عملية منظمة تفضي إلى التأكد من وفاء المؤسسة التعليمية (أو البرنامج بالمعايير، ومن قدرتها على التحسين المستمر والوفاء بها لاحقا، حيث أن المؤسسة تضمن الجودة لنفسها، كما أن الجهة الخارجية تضمن للجمهور العام جودة التعليم في المؤسسة ».[3]

وبتالي فإن ضمان جودة التعليم العالي « مفهوم متعدد الأبعاد، يشمل مختلف أنشطة المؤسسة الجامعية من تعليم وتكوين وبحث ومختلف جوانب التسيير المالي، البيداغوجي، وتسيير الموارد البشرية، فهو يعبر عن الإجراءات والنشاطات التي تعتمد آلية التقويم المستمر للمؤسسات والبرامج الجامعية التي تتضمن إجراءات: التقييم، المراقبة، التحسين، ضمان الجودة والمحافظة عليها ».[4]

ثانيا:جهود الجزائر في مجال ضمان جودة التعليم العالي.

أدركت السلطات الجزائرية ضرورة تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي بنوع من التأخر، وتجسدت الإرادة السياسية في القيام بإصلاح يهدف إلى ترقية التعليم العالي نحو مستويات أفضل وقد بدأ ذلك بتبني نظام تكويني جديد L.M.D (ليسانس ، ماستر دكتوراه)، سنة 2004، إضافة إلى وضع قانون توجيهي جديد سنة 2008، والذي وإن لم يتطرق بصفة مباشرة وتفصيلية لتطبيق نظام الجودة، إلا أنه كرس لأول مرة إمكانية فتح مؤسسات خاصة للتعليم العالي وضرورة مراقبتها وتقييمها بإنشاء المجلس الوطني للتقييم(CNE).*

وفي ضوء الاستجابة للرهانات الاجتماعية والاقتصادية محليا، والسير بمنظومة عمل وشراكة إقليمية ودولية، توجهت الجامعة الجزائرية نحو بناء وتطوير نظام لضمان الجودة، (1-2 جوان 2008 بالعاصمة الجزائر)، الذي أعقبه اجتماع لمسؤولي الوزارة يومي (03-04 جوان 2008)؛ وخبراء دوليين في ضمان الجودة، فضلا عن جامعيين من الجزائر بهدف الخروج بخارطة طريق لتطبيق نظام الجودة. [5]

إضافة إلى ما سبق تم إنشاء هيئات وطنية لضمان الجودة مثل اللجنة الوطنية لتطوير نظام ضمان الجودة في التعليم العالي (**CIAQES, 2010**)★، والتي أسندت لها مهمة بناء وتطوير ومراقبة نظام ضمان الجودة، والمجلس الوطني للتقويم (CNE)؛ علاوة على إضافة هيئات على مستوى كل مؤسسة على غرار (**خلايا ضمان الجودة**). التي تم تنصيبها من طرف الوزارة منذ الدخول الجامعي 2008-2009، على مستوى كل الجامعات الجزائرية. دون نسيان مشروع الجودة الداخلية للجامعات المتوسطية (AQI-Umed).

1. اللجنة الوطنية لتطوير نظام ضمان الجودة في التعليم العالي (CIAQES):

أنشأت هذه اللجنة بموجب القرار الوزاري رقم 167 المؤرخ في(2010/05/31)؛ وهي مكلفة باقتراح برنامج خاص لنشر ثقافة الجودة ووضع منهجية التقييم الداخلي والخارجي لمؤسسات التعليم العالي، واللجنة مكلفة بالتنسيق مع الهيئات والمنظمات المعنية بالمهام التالية:[6]

- إنشاء مرجع وطني يتضمن المقاييس والمعايير المتعلقة بالتعليم العالي في ضوء المعايير الدولية.
- وضع برنامج لتطوير مسار جودة التعليم العالي.
- تنظيم العمليات الأولية للتقييم الذاتي للمؤسسات والأنشطة المستهدفة.

*CNE:Comité Nationale d'Evaluation.

★CIAQES:La Commission d'Implémentation d'un système d'Assurance Qualité dans les établissements d'Enseignement Supérieur.

- جمع كل العناصر الضرورية من أجل وضع سياسة وطنية ونموذج وطني لضمان الجودة مع تحضير الشروط لإنشاء هيئة مكلفة بتنفيذ هذه السياسة.
- وضع نظام للتقييم الداخلي للمؤسسات الجامعية مع التركيز على تقييم ومراجعة المهام الأساسية للجامعة؛التكوين ــ البحث العلمي ــ خدمة المجتمع، التنمية الاقتصادية والاجتماعية.
- تشجيع وضع وتنصيب الفرق المكلفة بضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي.
- تنظيم زيارات الأعضاء اللجنة من أجل التعرف على خبرات تطوير جودة التعليم العالي وتجارب الدول الأخرى في هذا المجال.

2. المجلس الوطني للتقييم (CNE):

تماشيا مع القانون التوجيهي الصادر في (23 فيفري 2008)؛ تم إنشاء المجلس الوطني للتقييم بموجب القرار الوزاري 739 المؤرخ في (18 ديسمبر 2010)؛ وهو هيئة مكلفة بالتقييم الاستراتيجي ومتابعة آليات تقييم مؤسسات التعليم العالي في الجزائر، ويبلغ عدد أعضاء اللجنة الوطنية لتقييم مؤسسات التعليم العالي 45 عضوا يعملون على تشخيص الوضع السائد في مؤسسات التعليم العالي والنظر في مدى تحقيق البرامج والأهداف المسطرة للقطاع وهذا ما يسمح بالتعرف على مدى تطورها ونقاط الضعف فيها.[7]

كما تعمل هذه اللجنة على دراسة تقارير التقييم الداخلي لمؤسسات التعليم العالي مما سيسمح بإعطاء دفع جديد لديناميكية التطوير والتقييم الذاتي للجامعات للرفع من مردوديتها بما يستجيب لحاجيات المجتمع. وتتشكل اللجنة، إضافة إلى قطاع التعليم العالي، من ممثلين عن مختلف القطاعات بالإضافة إلى كفاءات جزائرية بالخارج، مما سيسمح بأن تكون لديهانظرة شاملة حول الجامعة ومردودها.

3. خلايا ضمان الجودة في مؤسسات العليم العالي(Cellules d'AQ):

هي هيئات موجودة على مستوى كل جامعة تابعة لرئيس الجامعة، تتشكل من أعضاء يمثلون مختلف المكونات والهيئات البيداغوجية والإدارية للمؤسسة، ويعين مسؤول خلية الجودة من طرف رئيس الجامعة، وتقوم الخلية بإعداد قانون داخلي لها وبرنامج سنوي ينظم عملها. كما يتمثل دورها الأساسي في تطبيق إجراءات نظام ضمان الجودة، وتندرج ضمن هذه المهمة مجموعة من الأدوار (تنفيذ، متابعة، تقييم، إعلام، واتصال المرتبطة بإجراءات وعمليات وأهداف هذا النظام على مستوى المؤسسة. [8]

وتبرز خارطة الطريق 2015 المنجزة من طرف(CIAQES)،أهم الأدوار والمهام التي تقوم بها خلية ضمان الجودة والمتمثلة في التالي[9]

- تعد مخطط عمل سنوي يتضمن عدة مجالات: التخسيس، التكوين و تطوير نظام الجودة، وضع مرجع وطني للجودة.
- إعلام كل مكونات الجامعة والأطراف المعنية بأهداف الخلية ومخططها السنوي الشروع في انجاز مرجع وطني للجودة باختيار بعض المؤشرات.
- في نهاية السنة تقدم تقريرها السنوي لكل مكونات المؤسسة الجامعية ويرسل إلى(CIAQES).
- تشجع(CIAQES)، إقامة تنظيم لقاءات جهوية ووطنية من أجل خلق فرص لتبادل وتقاسم الممارسات الجيدة المطورة من قبل خلايا ضمان الجودة.
- مدير الجامعة يسجل حضوره من خلال إعداد ميثاق للجودة، يمضي عليه ويتم عرضه داخل المؤسسة والموقع الالكتروني لها.
- من أجل تشجيع عمل الخلية، يضع مدير الجامعة كل الإمكانيات المادية والبشرية لتسهيل عمل الخلايا.
- وضع هيكل تنظيمي وقانون داخلي للخلايا مع ادماج كل ذلك في الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

- اقتراح جائزة سنوية للجودة كمكافأة لنشاط الخلايا في ضوء الممارسات الجيدة لخلايا الجودة داخل كل المؤسسة، مما يشجع على الإبداع والابتكار داخل هذه الخلايا.

4. مشروع ضمان الجودة الداخلية للجامعات المتوسطية (Tempus AQI-Umed):

تم إنشاء مشروع دعم ضمان الجودة الداخلية للجامعات المتوسطية في إطار التعاون بين الجامعات الأعضاء في المنتدى الأكاديمي الجامعي الفرنكوفوني المغاربي الأوروبي وحظي بتمويل في إطار برنامج (Tempus IV)، بالنسبة للفترة المتراوحة بين سنة 2010 و 2012.

ويدعم هذا المشروع مختلف سياسات الدول المغاربية لإرساء أنظمة ضمان جودة التعليم العالي من خلال إقرار منظومة متكاملة للتقييم الداخلي للجامعات الأعضاء بكل من تونس والجزائر والمغرب وذلك بالاستئناس بنموذج الجمعية الأوروبية لضمان جودة التعليم العالي، وفي هذا التوجه يشمل التقييم مختلف مهام الجامعة من تكوين وبحث وتسيير وانفتاح على المحيط الاقتصادي والاجتماعي. كما يهدف المشروع بالإضافة إلى ذلك, إلى تعزيز تبادل الخبرات بين الجامعات الأعضاء من ضفتي المتوسط. [10]

مشروع(AQI-Umed)يرتكز على فكرة دعم وتطوير ضمان الجودة الداخلية في جامعات المتوسط الجزائر، المغرب، تونس، وقد تم تطبيق هذا المشروع خلال ثلاث سنوات من جانفي 2010 إلى جانفي 2013 بدعم وتمويل من طرف اللجنة الأوروبية من خلال برنامج (Tempus) المتضمن عصرنة قطاع التعليم العالي للدول الشركاء مع الاتحاد الأوروبي.

وقد غطى المشروع عشر مؤسسات جامعية مغاربية ووزارات التعليم العالي لدول الجزائر والمغرب وتونس، إضافة على إلى ثمانية مؤسسات أوروبية مختصة في جودة التعليم العالي مع مشاركة بعض الخبراء بشكل شخصي، وفيما يخص الجزائر فقد شمل المشروع كل من المدرسة العليا للتعليم التكنولوجي بوهران ENSET، جامعة محمد بوقرة بومرداس، جامعة منتوري بقسنطينة).

وقد كان الهدف المركزي للمشروع هو دعم التقييم الداخلي من أجل تحسين حكامة مؤسسات التعليمية للضفة الجنوبية للمتوسط، من أجل مواكبة التطورات الدولية لأنظمة التعليم العالي خاصة تلك الموجودة في الفضاء الأوروبي عن طريق تقاسم الخبرات والمعارف المتعلقة بالتقييم الداخلي بين مؤسسات جنوب وشمال وقد كان الهدف أيضا دراسة وتحليل مختلف مهام المؤسسات الجامعية في هذه الدول والمتمثلة فيك التكوين البحث، الحوكمة، خدمة المجتمع، العلاقة مع المحيطالاقتصادي والاجتماعي مع أخذ رؤية شاملة عن كل المؤسسات المعنية بالمشروع.

وقد توصل المشروع إلى تحقيق عدة نتائج نذكر منها: [11]

- اعتماد منهجية مشتركة وأدوات اتصال من أجل تحقيق التعاون.
- تقاسم مقاربة المقارنة لجودة التعليم العالي وتكوين الأفراد من أجل عملية التقييم الداخلي.
- معاينة كل الجامعات محل الدراسة ووضع معايير ومقاييس مشتركة للتقييم الداخلي.
- اعتماد مرجع مشترك للتقييم الداخلي بين الجامعات العشر.
- تحديد الوسائل والشروط التي تسمح بإعداد تقارير التقييم الذاتي.

وعلى الرغم من هذه الجهود المبذولة من طرف الدولة في سبيل ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، إلا أن هناك العديد من المعوقات التي تحول دون ذلك، أهمها: [12]

✓ شعور الأكاديميين بأن تطبيق إدارة الجودة الشاملة سيسلبهم الاستقلالية التي يتمتعون بها، وصعوبة التوفيق بين ما يتمتعون به من تفويض السلطة وما تقتضيه إدارة الجودة الشاملة من رقابة لتحقيق أهداف الجامعة في صورة مضامين أدارة الجودة الشاملة.

✓ غياب ثقافة الجودة في التعليم العالي: إذ أن المتتبع لمسار التعليم العالي في الجزائر يدرك بأن عنصر الجودة لم يكن هدفا معلنا في سياسة الجامعة وبالتالي لم يكن مؤشر قياس نجاعة وفعالية المؤسسة الجامعية؛ فكل المؤشرات الدالة على كفاءة المؤسسة موجهة نحو الكم أي عدد الطلبة، إذ أنه مجرد تسيير التدفق الطلابي.

✓ البدء في تطبيق إدارة الجودة الشاملة قبل تهيئة المناخ المناسب للتطبيق, وتعجل النتائج.

✓ الثقافة التنظيمية السائدة في الجامعات ترعى وتشجع وتكافئ الانجازات الفردية أكثر بكثير من رعاية وتشجيع ومكافأة الانجازات الجماعية.

✓ محاولة حل المشكلات جميعها في وقت واحد و المتراكمة عبر سنوات طويلة.

✓ يقاوم بعض أعضاء هيئة التدريس في الجامعات أنشطة الاعتماد الأكاديمي بحجة أن ذلك يتعارض مع الحرية الأكاديمية لأن ذلك يلزمه بنتاجات تعلم معينة وتحديد منحى معين لكل مادة.

✓ الخوف من بذل جهد إضافي من طرف المسؤولين.

✓ عدم تطبيق مبدأ المساءلة في حالة التجاوزات وتغلب المصالح الشخصية على العامة.

✓ الخوف من تكثيف وتوسيع مجال التحصيل العلمي من جانب الطلبة.

✓ قلة مستوى تكوين وتدريب القائمين على العملية وعدم توفير الإمكانيات المادية والتنظيمية التي تمكن من التعامل بفعالية مع نظام المعلومات.

المحور الثاني: مخرجات مؤسسات التعليم العالي:

أولا:مفهوم مخرجات مؤسسات التعليم العالي.

كون أن المخرجات هي مركز اهتمام الأفراد والمؤسسات والحكومات والمجتمع فقد تزايد الضغط على الجامعة التي هي عبارة عن نظام مكون من مجموعة من الأجزاء والمكونات التي تربطها علاقات متبادلة والتي تشكل بمجموعها كل متكامل،[13] فهي منظومة متكاملة من حيث امتلاكها للعناصر الأساسية المتمثلة في المدخلات، العمليات والمخرجات. [14]

كما تمثل مخرجات أي نظام الغاية الأساسية لوجوده، وتعكس مخرجات التعليم العالي مدى متانة النظام التعليمي ومدى تطور أو تأخر المجتمع. [15] فالمخرجات هي إسهامات الجامعة للبيئة الخارجية والمتمثلة في الخدمات والإنتاج المعنوي بأشكاله المختلفة وتتم معالجتها من خلال التغذية العكسية حيث تعتبر المعلومات المرتدة من البيئة الخارجية عن مخرجات الجامعة وسيلة للتأكد من رضا الأفراد في هذه البيئة عن ما تقدمة الجامعة لمجتمعها، وتتم عملية التعديل على المدخلات وعملياتها في ضوء المعلومات المسترجعة. [16]

ثانيا:أنواع مخرجات مؤسسات التعليم العالي.

تعد الجامعات من المؤسسات ذات المخرجات المتنوعة والمتعددة الى حد كبير فهي الوسيلة الأساسية لتقدم وازدهار أي مجتمع في العالم، كما يلاحظ أن مخرجات العملية التعليمية تتسع أطرها وفقالمتطلبات البيئة الخارجية السريعة التغير مما جعلها أكثر تنوعا وشمولية.

ولابد من الاشارة الى أن تنوع مخرجات العملية التعليمية يمكن أن يتوقف الى حد كبير على مدى طبيعة وتنوع الأهداف مع الأخذ بالاعتبار ظروف ومتطلبات البيئة المحيطة، ناهيك عن فاعلية تلك المؤسسات وكفاءتها، مما يجعل مؤسسات التعليم العالي تتبنى بعضا من أنواع المخرجات دون غيرها.

وإذا أمعنا النظر في الواقع الذي تعيشه مؤسساتنا التعليمية نجد إنها تتمتع بإمكانات لا يستهان بها وطموحات عالية سواء على المستوى الشخصي للأساتذة والتدريسيين أو على المستوى المؤسساتي والقيادة الجامعية في ضوء معطيات البيئة الاجتماعية المحيطة، ولأن دراستنا الحالية تركز على المخرجات التي نعتقد بأنها الأكثر أهمية في بيئتنا ووفقا لظروفها الحالية، فقد جاء التركيز على ثلاثة أنواع من المخرجات التي سنتطرق إليها أدناه بشيء من الإيجاز.

الجدول رقم (1): أهـــــم مخرجات العملية التعليمية

عناصر مخرجات العملية التعليمية			
1	التبادل الثقافي	10	المشاريع العلمية
2	التأليف والترجمة للكتب	11	العقود البحثية
3	البحث العلمي	12	الاستشارات العلمية
4	براءات الاختراع	13	المعارض الفنية والعلمية
5	الجوائز العلمية العربية والعالمية	14	البرامج التدريبية لمؤسسات المجتمع
6	المؤتمرات والندوات خارج الجامعة	15	الترقيات العلمية
7	المنح البحثية والدراسية	16	المستوى النوعي للخريجين
8	المؤتمرات والندوات وورش العمل المنفذة داخل المؤسسة	17	نسبة الخريجين الحاصلين على العمل
9	اللجان العلمية لمؤسسات الدولة	18	سمعة الجامعة ورضا المستفيد

المصدر:رتيبة بوهالي، مرجع سبق ذكره، ص: 25.

1. الخريجون:

إن المتخرجون من العملية التعليمية هم الطلبة الذين يحصلون على شهادة جامعية بعد حصولهم على شهادة الثانوية والتحاقهم بالجامعة، ويختلف نوع الشهادة حسب المدة القانونية اللازمة لتحصيل المعارف المحددة للتخصص، حيث يتم بالجامعة تقديم برامج تعليمية في شتى أنواع التخصصات للمتعلمين بقصد إعدادهم وتأهيلهم للحياة، ليكونوا قادرين على التكيف مع البيئة الحياتية والعملية والإسهام في تنمية مجتمعاتهم، ويعد إعداد الكوادر والمتعلمين من أولويات التعليم الجامعي. [17]

كما يعتبر الخريجون من أهم أنواع المخرجات التي تسعى مؤسسات التعليم العالي إلى الارتقاء بمستواها، ويركز هذا النوع من المخرجات على المعرفة الأساسية والمعلومات التي تشكل البنية التحتية لمستوى الخريجين. كما يرتبط مستوى الخريجين بقدرات الطلبة على متابعة وفهم الأسس والمبادئ المهنية وكذلك فهم وسائل تطبيقها في ميادين العمل، ويتزامن ذلك مع توسع المنظور الشامل وتنوع الأدوار وكذلك توسع فكر الخريج ليصبح قائدا ذو منظور استراتيجي واهتمام شمولي بالعمليات والممارسات اللازمة في المنظمات. [18]

ولما كان الطالب أحد أهم عناصر مخرجات العملية التعليمية، ولكي تضمن الجامعة رضاه ورضا المجتمع يتوجب عليها تفعيل العلاقة بين الطلبة ومؤسسات المجتمع قبل الخروج إلى سوق العمل، والتنسيق مع مؤسسات الدولة وأسواق العمل لتوفير فرص العمل لخريجيها، والسعي الحثيث لتحسين مستوى الخريجين باعتبارهم إنتاج نهائي يمكن من خلاله الحكم على جودة العملية التعليمية برمتها. [19]

2. البحث العلمي:

تواجه المهام الثلاثة للجامعات الحديثة المتمثلة في التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع، صراعا دائما مع بعضها البعض حول تحديد الأولويات وتوزيع الموارد، وكنتيجة لزيادة الاهتمام بالبحث العلمي ظهرت الجامعات البحثية التي تشارك بشكل مباشر في شبكة المعرفة العالمية والتي يتطلب بناؤها نفقات كبير، ويعد انتاج البحوث في مجالات رئيسية كتقنية المعلومات وعلوم الحياة أمرا في

غاية الأهمية لبرامج التنمية وهيبة المؤسسات، مما أدى إلى زيادة دعم الحكومات في السنوات الأخيرة للبحوث التي تقوم بها الجامعات، حيث تزايدت نسبة الإنفاق المخصصة للبحث العلمي في قطاع التعليم العالي بالإتحاد الأوروبي، إذ يمول القطاع الحكومي بشكل مباشر أو غير مباشر 72% من البحوث في الجامعات البحثية لجميع البلدان الأعضاء في منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية. (20)

ويمثل البحث العلمي أحد الوظائف الرئيسية للجامعة، علاوة على كونه رافدا رئيسيا من روافد التنمية الاقتصادية والاجتماعية، مما يؤدي إلى رفع مؤشرات التنمية البشرية، دخل الفرد، معدلات التعليم في المستويات المختلفة وتحسين الإنتاجية مما يؤدي في نهاية المطاف إلى الازدهار والتنمية. (21)

كما يعرف البحث العلمي أنه الأداة التي يمكن استخدامها للوصول إلى حقائق الظواهر ومعرفة الصلات والعلاقات التي تربط بينها، ومن ثم تفسيرها والوقوف على أسبابها، وهو الأداة الفاعلة في حل العديد من المشكلات التي تواجه الأفراد والمؤسسات أو المجتمع بصفة عامة. (22)

ولعل البحث العلمي هو أكثر الوظائف التصاقا بالجامعة لسببين: أولهما أن الجامعة تتوافر لديها الموارد الفكرية والبشرية القادرة على القيام بنشاطات الأبحاث المرتبطة بحاجات التنمية للدول؛ وثانيهما: أن الجامعة تعد المؤسسات الوحيدة التي يمكن عن طريقها القيام بنشاطات الأبحاث بصورة انضباطية والتي يمكن لها أن تقدم الخدمات الاستشارية التي تحتاجها قطاعات المجتمع المختلفة، سواء كانت حكومية أو من القطاع الخاص. (23)

كما تتمثل مجالات البحث العلمي في أطروحات الدكتوراه، رسائل الماجستير والبحوث العلمية من كتب ومقالات علمية ومداخلات أو مشاركات في الملتقيات العلمية، حيث يتولى إعدادها أعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا ومراكز البحوث بالجامعة. (24)

3. خدمة المجتمع:

الجامعة مؤسسة اجتماعية تؤثر وتتأثر بالجو الاجتماعي المحيط بها، فهي من صنع المجتمع من جهة، وأداته في صنع قياداته الفنية، المهنية، السياسية والفكرية من جهة أخرى، إلا أن خدمة المجتمع أصبحت إحدى الوظائف الأساسية للجامعات ومؤسسات التعليم العالي، إذ لا تتوقف مخرجات الجامعة عند الخريجين والأبحاث والتطوير، وإنما تمتد إلى خدمة قضايا المجتمع من خلال الوحدات والمراكز والمنشآت والمختبرات التي تقدم خبراتها وإسهاماتها لجميع الهيئات والمؤسسات، وهي تنجز من خلال ما تقدمها المعالجة المشكلات التي تعترض مختلف المؤسسات المجتمعية، ويتمثل الدور الريادي للتعليم العالي في هذا الإطار في تقديم خدماته للمجتمع، ومن خلال الجامعات ومؤسسات التعليم العالي الأخرى التي تعد منارات إشعاع وفكر للمجتمع، بما يتوفر لديها من مفكرين ومبدعين وباحثين، ولذا فإن الجامعة تسهم في تنوير المجتمع وتناول المشكلات والتحديات التي يواجهها واقتراح الحلول المناسبة، والتصدي للظواهر الدخيلة المؤثرة على قيمه ومعتقداته. (25)

كما يركز هذا النوع من المخرجات على المهارات والخصائص المميزة ذات التأثير المباشر في تحسين السلوك والأداء للأفراد والمؤسسات بشكل عام، وتعد البرامج التدريبية التي تقدمها المؤسسة التعليمية من الأولويات المهمة لتحسين وتطوير مهارات الكوادر الوظيفية لمختلف المستويات التعليمية والتخصصية وانطلاقا من دور الجامعة كمؤسسة ريادية لتطوير المجتمع فإنها مدعوة إلى تبني مفهوم الجامعة كمركز لخدمة مؤسسات المجتمع، مع المشاركة في وضع الخطط والسياسات الوطنية للتنمية من خلال تقديم الاستشارات. (26)

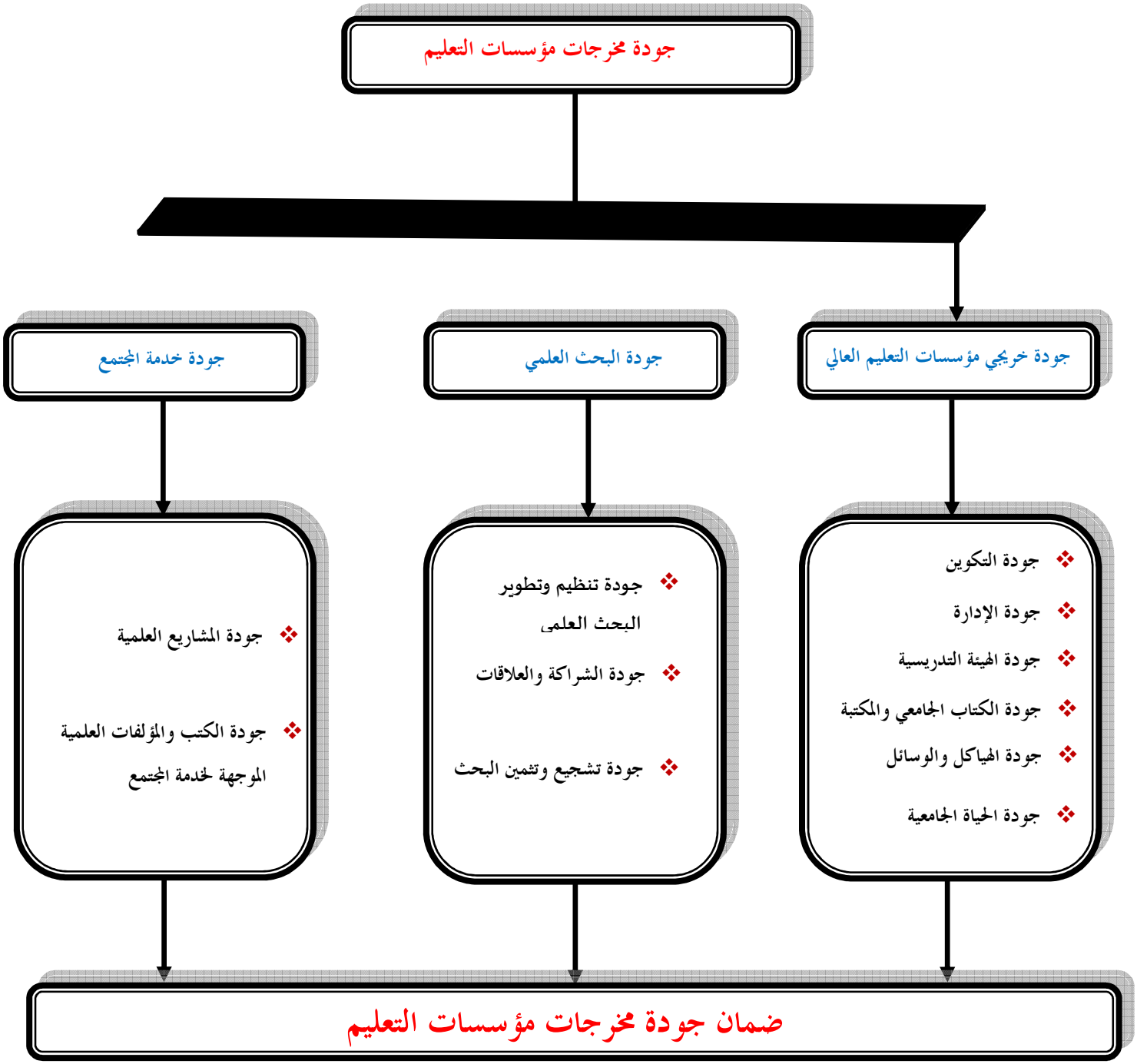
ومن المفروض أن قيام الجامعات بمهامها في خدمة المجتمع إنما يتجاوز في جوهره عملية إمداد المجتمع بالكوادر المهنية والعلمية المؤهلة، إذ على الجامعة أن تقوم بتوظيف البحث العلمي من جانب والاستفادة من تطبيقاته ونتائجه في حل مشكلات المجتمع من جانب آخر. (27)

المحور الثالث: النموذج المقترح لضمان جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي بالجزائر:

نظرا لحداثة التجربة الجزائرية في مجال ضمان الجودة والمتمثلة في إنشاء الهيئة الوطنية لضمان جودة التعليم مع تركيز على خلايا ضمان الجودة على مستوى الجامعة، ارتأينا تقديم هذا المقترح من أجل إنشاء **خلية لضمان جودة مخرجات** مؤسسات التعليم العالي على مستوى كل مؤسسة.

1. النموذج التصوري المقترح: يمكن توضيح ذلك كما في الشكل الآتي:

الشكل رقم (1): النموذج التصوري المقترح لضمان جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي بالجزائر



المصدر: من إعداد الباحث

2. الركائز الأساسية التي يقوم عليها الإطار التصوري للنموذج المقترح:

قام الباحث بصياغة الإطار التصوري مستندين على مجموعة من الركائز الأساسية:

✓ النماذج والتصورات المقترحة في الدراسات السابقة وما انتهت إليه من نتائج تؤكد أهم الطرق والأساليب الكفيلة بضمان الجودة في مخرجات مؤسسات التعليم العالي؛

✓الاعتماد على معايير ومؤشرات الهيئات الوطنية لضمان الجودة مثل اللجنة الوطنية لتطوير نظام ضمان الجودة في التعليم العالي (**CIAQES, 2010**)، والتي أسندت لها مهمة بناء وتطوير ومراقبة نظام ضمان الجودة، والمجلس الوطني للتقويم (**CNE**)؛ علاوة على إضافة هيئات على مستوى كل مؤسسة على غرار (**خلايا ضمان الجودة**). التي تم تنصيبها من طرف الوزارة منذ الدخول الجامعي 2008-2009، على مستوى كل الجامعات الجزائرية؛

✓ الاعتماد على معايير ومؤشرات المرجع المغاربي للجودة المنجز في إطار مشروع (Umed -AQI)؛ المنجز من طرف اللجنة الأوروبية التابعة للاتحاد الأوروبي (2010-2013)؛ بالاشتراك مع جامعات جزائرية، تونسية ومغربية، وقد شمل هذا المرجع أربعة ميادين تمثلت في التكوين والبحث العلمي والحوكمة، وتطوير الحياة الجامعية وقد تضمن كل ميدان عدة معايير تم قياسها بعدة مؤشرات كمية ونوعية.

3. أهداف النموذج التصوري المقترح:

الهدف الأساسي لهذا النموذج هو إنشاء خلية على مستوى كل مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي تهدف إلى ضمان جودة خريجيها والبحث العلمي وخدمة المجتمع وذلك من أجل نشر ثقافة الجودة وضمان الاعتماد بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب وكافة العاملين بالمؤسسة التعليمية واكتساب ثقة المجتمع في مخرجات العملية التعليمية.

4. متطلبات تحقيق النموذج التصوري المقترح:

يمكن تحقيق النموذج التصوري المقترح من خلال عدة آليات هي:

❖ جودة خريجي مؤسسات التعليم العالي:

يعد الطالب أحد المحاور الأساسية في العملية التعليمية، لأن مؤسسات التعليم العالي أنشئت لخدمته ومن أجله، ومعايير ومؤشرات الجودة المرتبطة بهذا المحور متعددة ومنها:

- **جودة التكوين:**

وذلك من خلال التعريف بعروض التكوين وكيفية التحكم في تسييرها، وكذا مرافقة الطلبة في التكوين، وتقييم ومراقبة معارفهم وخبراتهم، وتوجيههم نحو الإدماج المهني من خلال تطوير الشراكة مع المحيط الاقتصادي والاجتماعي وتطوير إجراءات لمتابعة تشغيل الخريجين، بالإضافة إلى ضمان جودة التكوين في الدكتوراه وتطوير إجراءات التأطير ومتابعة وإدماجهم في الحياة العملية، وضمان التكوين مدى الحياة من خلال تشجع المتخرجين وحاملي الشهادات لاستئناف الدراسة.

- **جودة الإدارة:**

يجب أن تتميز إدارة الجامعة بالالتزام نحو تطبيق نظام ضمان الجودة بها، فهي كمنظومة قيم مبنية على الإخلاص في العمل والشفافية والعدالة،كما ينبغي قيام الإدارة الجامعية بدور فعال في تطوير وظائف الجامعة للسعي نحو التميز والإبداع من خلال قيادة قادرة على التطوير تمنح صلاحيات أوسع وتعزز القدرة على اتخاذ القرارات وتنمي كفاءات الاتصال والتفاوض وحل المشكلات، إضافة إلى تطوير أنظمة معلومات وأنظمة للتحفيز والتدريب والإبداع والقدرة على بناء شراكة فعالة مع المحيط الخارجي وخاصة

المستفيدين من المخرجات الجامعية .وبهذا فان نجاح الجودة يتوقف على مدى الالتزام ومبادرة الإدارة العليا ببرامج إدارة الجودة بحيث تكون هناك جودة في العلاقات القائمة بين الإدارة والعاملين وسبل الاتصال وفي اختيار العاملين وتأهيلهم.

- **جودة الهيئة التدريسية:**

وجود الهيئة التدريسية من العوامل المهمة لجودة التعليم العالي، فأهم ما يتعلق بهذا العنصر ضرورة تنمية مستوى وقدرات الأساتذة بعد التأكد من اختيار الكفاءات القادرة على التواصل مع الطلبة في مرحلة التعليم الجامعي، فتنمية الأستاذ الجامعي مهنيا يفيد في تحسين اتخاذ القرار العلمي والمهني السليم.كما يجب وضع دورات تدريبية مستمرة لإعادة تأهيل الأساتذة وتطوير طرق التدريس وتشجيعه على انجاز الأبحاث العلمية والمشاركة في المؤتمرات، كما ينبغي على الأساتذة التحلي بالأخلاق السامية.

- **جودة الكتاب الجامعي والمكتبة:**

يجب استخدام أحدث الكتب والمراجع والدوريات في المقررات الدراسية بما يواكب التغيرات المعرفية والتكنولوجية، وزيادة حجم أوعية المعلومات في المكتبة المركزية ومكتبة الكلية، وتوفير إمكانية الاتصال بقواعد المعلومات المحلية والإقليمية والدولية، وتسهيل عملية الحصول على المعلومات ومختلف الكتب والمراجع الأمر الذي يسهم في زيادة وعي الطالب وقدرته على التحصيل الذاتي للمعلومات بالبحث والاطلاع مما يثري التحصيل والبحث العلمي.

- **جودة الهياكل والوسائل:**

المباني التعليمية وتجهيزاتها محور هام من محاور العملية التعليمية حيث يتم فيها التفاعل بين مجموع عناصرها كما أنها أداة فعالة لتحقيق التنمية المستدامة لما لها من تأثير على جودة التعليم، حيث تشمل المباني التعليمية بتجهيزاتها المادية والمعنوية مثل (القاعات، التهوية، الإضاءة، المقاعد، الصوت) وغيرها من التجهيزات التي تؤثر على جودة التعليم ومخرجاته، وكلما حسنت واكتملت قاعات التعليم كلما أثر ذلك بدوره على قدرات أعضاء هيئة التدريس والطلاب.

- **جودة الحياة الجامعية:**

وذلك من خلال وضع إجراءات لاستقبال وتوجيه الطلبة والتكفل بهم، والاهتمام باحتياجاتهم، مع الاهتمام بالنشاطات الثقافية والرياضية وتثمين دور الجمعيات الثقافية والرياضية، بالإضافة إلى ضمان شروط الوقاية والأمن وتوفير الخدمات الصحية للطلبة، والتكفل بهم فيما يتعلق بخدمات الإطعام والسكن والنقل.

❖ **جودة البحث العلمي:**

يحتل البحث العلمي أولوية من أولويات المؤسسة التعليمية، ويمكن القول بأن جودة البحث العلمي تشكل خاصية رئيسية تميز مؤسسات التعليم العالي عن غيرها من المؤسسات الأخرى. وتأتي علاقة البحث العلمي بمؤسسات سوق العمل من ارتكازه على الدراسات النظرية والتطبيقية ذات العلاقة بمشكلات المجتمع وحاجاته الفعلية، وبما أن البحث العلمي أحد عناصر مخرجات العملية التعليمية فإن مؤشرات الجودة المرتبطة به تعتمد على ما يلي:

- **جودة تنظيم وهيكلة وتطوير البحث العلمي.**

وذلك من خلال توضيح أولويات البحث العلمي وتوفير هياكل تسيير ومتابعة البحث العلمي.وكذا تطوير البحث الذي يستجيب لاحتياجات المحيط الاجتماعي والاقتصادي. وتحفيز الأساتذة الباحثين وتتبع سيرورة التطورات المنهجية والعلمية والتكنولوجية.

- **جودة العلاقة والشراكة العلمية.**

وذلك من خلال وضع استراتيجية للشراكة في مجال البحث على المستوى الجهوي والوطني، وتطوير مهيكل للشراكة الدولية في مجال البحث العلمي، بالإضافة إلى تفعيل سبل وآليات نشر المنتوجات العلمية.

- **جودة تشجيع وتثمين البحث العلمي.**

وذلك من خلال وضع سياسة لتشجيع البحث العلمي ونقل نتائجه، وتشجع الإبداع وإنشاء المؤسسات المرتبطة بالحث العلمي المؤشر والسهر على نشر الثقافة العلمية.

❖ **جودة خدمة المجتمع:**

يهدف هذا النموذج المقترح إلى تفعيل دور قطاع التعليم العالي في مجال خدمة المجتمع من خلال التعرف على الاحتياجات والمشاكل التي تواجه المجتمع والمعوقات التي تعوق المجتمع، والتغلب على هذه المعوقات وتلبية احتياجات المجتمع وتقديم الحلول لهذه المشاكل كما يسعى إلى تقديم التوصيات الإجرائية للتغلب على المعوقات التي تحول دون قيام قطاع التعليم العالي بهذا الدور، مما يتلاءم مع معطيات القرن الحالي واقتراح مجموعة من الآليات اللازمة لتنفيذ هذه التوصيات، وتشجيع الاتجاهات الايجابية هو خدمة المجتمع والانفتاح على مؤسسات المجتمع الأخرى وعدم انغلاقها على نفسها وتحقيق أهداف خدمة المجتمع، وتشجيع الطلاب على الاتصال بالمجتمع المحلي وزيادة التفاعل الإنساني والفكري في مجال خدمة المجتمع وذلك من خلال دعم المجتمع من الجوانب التالية:

- **جودة المشاريع العلمية:**

يقصد بالمشاريع العلمية قيام جهة علمية (قسم علمي أو بعضا من المدرسين)، بدراسة مستفيضة لظاهرة معينة في مكون واحد أو أكثر من مكونات البيئة ذات العلاقة المباشرة أو غير المباشرة بالمجتمع، ووضع الخطط الكفيلة للتطويرها وتحسينها أو للتخلص من مساوئها الحالية والمتوقعة، ومهما يكن حجم المشاريع العلمية فإنها تعد من أهم الثمار العلمية التي تنتجها المؤسسات التعليمية والبحثية، حيث يلعب المختصون في المؤسسة التعليمية الدور الريادي في المشروع العلمي ويتوجب عليهم إثبات ذلك بشكل واضح ومقنع لجميع المؤسسات المجتمعية الأخرى، لذا فإن المشروع العلمي تتوقف جودته بناء على عمق العلاقة بين المؤسسة التعليمية والمجتمع وقدرة تلك المؤسسة على متابعتها المعطيات البيئة المحيطة بكافة مكوناتها.

- **جودة الكتب والمؤلفات العلمية الموجهة لخدمة المجتمع:**

يركز هذا العنصر من عناصر المخرجات على التفوق النوعي للمعرفة الذي تتميز به مؤسسات التعليم العالي على غيرها من المؤسسات المنتجة للمعرفة بما يمكن من تطوير وإدراك المستويات العلمية والثقافية التي يحتاجها أفراد المجتمع، ويجب أن يميز المؤلفون والباحثون في مؤسسات التعليم العالي بين الكتب والمؤلفات الموجهة إلى خدمة المجتمع عن تلك الموجهة إلى المستفيدين من داخل مؤسسات التعليم العالي.

إذ أن المجتمع عادة ما يتميز بتنوعه الفكري وتفاوت المستويات الإدراكية لأفراده في حين أن المستفيدين من داخل مؤسسات التعليم العالي عادة ما يكونوا من المتعلمين والمهتمين وذوي الاختصاص، وعموما فإن ما يوجه إلى المجتمع من كتب ومؤلفات يجب أن يضمن تحقيق الأبعاد الآنية لكي يضمن تحقيق جودة خدمة المجتمع الإبداع والابتكار، فالمجتمع يبحث دائما عن التجديد ولا ينجذب إلى المنتج التقليدي، المرونة العقلية والذهنية التي تمكن من جذب أكبر قدر ممكن من المستويات الفكرية إلى المنتج الاهتمام المتوازن بتعلم الثقافات والعادات، فالاستجابة المطلوبة من المجتمع إلى المنتج الفكري تتطلب القدرة على تكييف المنتج بحسب رغبات وطموحات أفراد المجتمع.

المحور الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولا: الاستنتاجات

1- ضمان الجودة الشاملة أسلوب إداري حديث لابد من تطبيقه لتحقيق الجودة في التعليم العالي، ولضمان الجودة الشاملة في التعليم العالي عدة محاور وأسس: جودة الطالب الجامعي، جودة الإدارة الجامعية، جودة الأستاذ الجامعي، جودة طرق التدريس، جودة المكتبة الجامعية، جودة الأمن الجامعي، جودة القاعات التعليمية، جودة التشريع الجامعي، جودة التدريب، جودة الكتاب الجامعي.

2- تتعدد مشاكل مؤسسات التعليم العالي منها تدني مستوى التكوين الجامعي، التزايد في الكم على حساب النوع، مشكلة التمويل الجامعي، مشكلة البحث العلمي، انفصال الجامعة عن محيطها الاقتصادي والاجتماعي، هجرة الأدمغة البشرية، المراتب المتدنية في التصنيف العالمي للجامعات.

3- إن التنوع والتعدد في مخرجات مؤسسات التعليم العالي يمكن أن يتوقف الى حد كبير على مدى طبيعة وتنوع الأهداف مع الأخذ بالاعتبار ظروف ومتطلبات البيئة المحيطة، ناهيك عن فاعلية تلك المؤسسات وكفاءتها، مما يجعل مؤسسات التعليم العالي تتبنى بعضا من أنواع المخرجات دون غيرها. ولأن دراستنا الحالية تركز على المخرجات التي نعتقد بأنها الأكثر أهمية في بيئتنا ووفقا لظروفها الحالية، فقد جاء التركيز على ثلاثة أنواع من المخرجات؛ **الخريجين، الأبحاث وخدمة المجتمع**.

4- عرفت الجامعة الجزائرية تطورا لافتا في ميدان ضمان الجودة من خلال إنشاء العديد من الهيئات الوطنية لضمان الجودة مثل اللجنة الوطنية لتطوير نظام ضمان الجودة في التعليم العالي (CIAQES, 2010)، والمجلس الوطني للتقويم (CNE)، وخلايا ضمان الجودة (Cellules d'AQ)، إلا أنها لم ترتق بعد إلى المستوى المطلوب منها لأداء الأدوار والمهمات الموكلة إليها في مجال ضمان الجودة، والاتصال على المستويين الداخلي والخارجي، وتبقى درجة فعاليتها في المساهمة في بناء وتطوير ضمان الجودة **منخفضة**.

5- حاولنا المساهمة في وضع نموذج مقترح لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر اعتمادا على معايير ومؤشرات الهيئات الوطنية لضمان الجودة مثل اللجنة الوطنية لتطوير نظام ضمان الجودة في التعليم العالي (**CIAQES, 2010**)، والمجلس الوطني للتقويم (**CNE**)؛وخلايا ضمان الجودة (**Cellules d'AQ**)، المرجع المغاربي للجودة المنجز في إطار مشروع (AQI – Umed)، المنجز من طرف اللجنة الأوروبية التابعة للاتحاد الأوروبي 2010-2013 بالاشتراك مع جامعات جزائرية، تونسية ومغربية.

ثانيا: التوصيات

1. تفعيل دور التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر من خلال زيادة دوره في التغيير في المجتمع ونشر الوعي بين أفراده، باعتبار أن التعليم بصفة عامة والتعليم العالي بصفة خاصة يقوم عن طريق العملية التعليمية بتحقيق التنمية البشرية وبالتالي التنمية المستدامة.

2. ضرورة إعادة النظر في البرامج التعليمية والقيام بتحديثها وتطويرها بما يتوافق مع أهداف المجتمع في الجزائر، عن طريق إشراك كل الأطراف الفاعلة في النهوض بهذا القطاع بما يسهم في تحقيق الأهداف المرجوة.

3. لا بد على مؤسسات التعليم العالي في الجزائر أن تتبنى الجودة في التعليم والتكوين عن طريق تفعيل عملية تحسين نوعية مخرجاته، وتحقيق معايير الجودة في مختلف مؤسساته.

4. ضرورة تحقيق الشراكة بين قطاع مؤسسات التعليم العالي والقطاع الخاص وتعزيز التعاون وتبادل الخبرات بينهما من أجل مواجهة التحديات الاقتصادية والاجتماعية الراهنة، بما يحقق المنفعة المتبادلة والرقي بالمجتمع وحل مشاكله.

5. وجوب الاهتمام بالبحث العلمي باعتباره المميز للمرحلة الجامعية وهدف أساسي لجميع مؤسسات التعليم العالي، وربطه بقضايا التنمية التي تعود بالفائدة على الاقتصاد ككل، وتوفير التمويل اللازم من أجل دفع آفاق البحث العلمي، وبناء العقلية النقدية والشخصية المستقلة، وتنمية القدرات على التصور وحل المشاكل ومواجهة التحديات.

6. ضرورة اهتمام مؤسسات التعليم بالأستاذ، بدءا من دقة اختياره، ثم إعداده وتطوير قدراته ومهاراته بشكل مستمر، لا سيما تحسين ظروف العمل، وتحسين أحواله المادية والمعنوية والاجتماعية؛ لأن هذه الجوانب تزيد من إنتاجيته و تحول دون هجرته وخسارته.

7. التركيز على ضمان جودة الاستاذ الجامعي، وذلك خاصة من خلال اتباع طرق أكثر فعالية في استقطاب وتوظيف الأستاذة الجدد الأكثر كفاءة، والتخطيط لدورات تدريبية وتكوينية دورية لأساتذة الجامعة لرفع مستوى أدائهم، ووضع طرق فعالة لتحفيزهم أكثر على العمل بجدية واتقان، وأن يكون هدفهم الأساسي هو المساهمة في ارتقاء الجامعة الجزائرية، وليس فقط العمل بذهنية بذل أقل جهد بما يسمح فقط بالاستمرار في الوظيفة والحصول على الترقيات والزيادة في الأجور، وأن يبادر الأستاذ لتحقيق ذلك بدون انتظار برامج من الجامعة، فمن المفروض أن الأستاذ الجامعي يمتلك من القدرات ما تخول له أن يطور أداءه بصورة ذاتية وبدون انتظار ذلك من جهات خارجية (الجامعة)، وكذلك على الجامعة أن تقوم بالتقييم الدوري لمستوى أداء الأستاذ بطرق أكثر كفاءة، فعالية وشفافية، لأن ذلك من شأنه أن يزيد من حرص هذا الأخير للسعي للرفع من أدائه، ولأن تحقيق جودة الأستاذ الجامعي ستنعكس ايجابا على الكثير من الجوانب الأخرى وخاصة جودة الطالب الجامعي.

8. الاهتمام بتحقيق وضمان جودة الخدمة الإدارية، حيث ان تحقيق ذلك له تأثير إيجابي على الكثير من مجالات الجودة في الجامعة؛ وخاصة جودة الأستاذ الجامعي، وذلك خاصة من خلال تواجد الإداريين في المكاتب باستمرار، وتطوير مهارات التعامل وخاصة مع الأساتذة، وبحيث تكون هناك علاقات يسودها جو من التعاون والاحترام المتبادل، وبما يشجع ويحفز على تحسين الأداء ويسهل ظروف العمل، وذلك خاصة من خلال الكلمة الطيبة، اللباقة في التعامل، حسن الاستقبال،...الخ.

الهوامش والمراجع:

1. نبيل بوزيد، سمير بن حسين، **ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر – على المستوى المؤسساتي– الإمكانيات والمتطلبات**، مجلة العلوم الاجتماعية، الجزائر: كلية العلوم الاجتماعية – جامعة الأغواط, المجلد (6) ، العدد (23)، 2017، ص: 10، بتصرف.

2. Woodhouse, D (1999) :"**qualité et assurance qualité**", IMHE, OCDE.

3. سمير بن حسين، **تقييم فعالية خلايا ضمان الجودة في المساهمة في بناء وتطوير نظامضمان جودة التعليم العالي في الجزائر**، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر: جامعة ورقلة, المجلد (7) ، العدد (18)، 2015، ص: 209.

4. نبيل بوزيد، سمير بن حسين، **مرجع سبق ذكره**، ص: 11.

5. عبد العالي هبال، **إدارة الجـــــودة الشاملة في الجامعة الجزائرية:قياس جودة الخدمة التعليمية من منظور أساتذة وطلبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة باتنة 1**، أطروحة دكتوراه غير منشورة في علم التنظيم السياسي والإداري، كليـــة الحقوق والعـــــلوم الســـــــياسيـــــــة، قسم العلـــوم السيـــــاسية والعلاقـــــات الدولـــــية، الجزائر: جامعة الجزائر 3، 2017 ص: 209.

6. راجع في ذلك:

- Ratiba Bouhali, **l'enseignement supérieur en Algérie entre le nombre et la quailte. Le colloque « La qualité dans tous ses états »**, l'Université libre de Bruxelles du 16 au 18 octobre 2014, p: 7**.**

-Nabil Bouzid, Zineddine Berrouche, **module 2 'Assurance Qualité dans l'Enseignement Supérieur**, Commission d'Implémentation d'un système d'Assurance Qualité dans les établissements d'Enseignement Supérieur (CIAQES), Alger; 21/23 octobre 2012, p: 53.

7. عبد العالي هبال، **مرجع سبق ذكره**، ص: 217.

8. سمير بن حسين، **مرجع سبق ذكره**، ص: 217، بتصرف.

9. عبد العالي هبال، **مرجع سبق ذكره**، ص: 219.

10. **نفس المرجع السابق**، ص: 220.

11. **نفس المرجع السابق**، ص: 221.

12. راجع في ذلك:

ـــ عيسى يوسف قدادة، **ايجابيات ومعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الأردنية: دراسة استكشافية**، مجلة بحوث إدارية اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة العدد 3، جوان 2008، ص:8.

ـــ عبد العالي هبال، مرجع سبق ذكره، ص: 223.

ـــ فايزة بنت محمد بن حسن أخضر، **مشكلات تحقيق الجودة في التعليم العام**، ورقة قدمت في المؤتمر الوطني الثاني للجودة بالرياض عام 2007، ص: 4.

13. مأمون سليمان الدرادكة، **إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء**، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص: 39.

14. هاشم فوزي العبادي ويوسف حجيم الطائي، **التعليم الجامعي من منظور إداري**، دار اليازوري، الأردن، 2011، ص: 311، بتصرف.

15. محسن الظالمي وآخرون، **قياس جودة مخرجات التعليم العالي من وجهة نظر الجامعات وبعض مؤسسات سوق العمل:دراسة تحليلية في منطقة الفرات الأوسط**، مجلة الإدارة والاقتصاد، العراق: كلية الإدارة والاقتصاد ـــ الجامعة المستنصرية, العدد (90), 2012، ص: 148.

16. رتيبة بوهالي، **تحسين جودة مخرجات الجامعة في ظل التخطيط الاستراتيجي: المقارنة المرجعية بين جامعة جيجل والجامعة الأردنية**، أطروحة دكتوراه غير منشورة في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية، التسيير والعلوم التجارية، قسم علوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر 3، 2015 ص: 24.

17. سعيد بن حمد الربيعي، **التعليم العالي في عصر المعرفة: التغيرات والتحديات وآفاق المستقبل**، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص: 27.

18. رتيبة بوهالي، **مرجع سبق ذكره**، ص: 26، بتصرف.

19. محسن الظالمي وآخرون، **مرجع سبق ذكره**، ص: 155.

20. فيليب جي ألتباخ وآخرون، **توجهات في التعليم العالي العالمي رصد الثورة الأكاديمية، تقرير لمؤتمر اليونسكو العالمي للتعليم العالي**، ترجمة مركز البحوث والدراسات، وزارة التعليم العالي، المملكة العربية السعودية، المملكة العربية السعودية، 2009، ص:03.

21. سعيد بن حمد الربيعي ، **مرجع سبق ذكره**، ص: 27.

22. كريمة فلاح، **مطابقة وتكييف معايير جودة البحث العلمي بالجامعات الجزائرية وفق مواصفات مالكوم بالدريج للتعليم:دراسة حالة مخابر البحث العلمي**، أطروحة دكتوراه غير منشورة في إدارة أعمال وتجارة دولية، كلية العلوم الاقتصادية، التسيير والعلوم التجارية، قسم علوم التسيير، الجزائر: جامعة شلف، 2017 ص: 24.

23. رامي جمال أندرواس وعادل سالم معايعة، **الإدارة بالثقة والتمكين : مدخل لتطوير المؤسسات**، عالم الكتب الحديث، الأردن، 2008، ص: 202.

24. الأسدي سعيد جاسم، **فلسفة التربية في التعليم الجامعي والعالي**، دار صفاء للنشر والتوزيع بعمان ومكتبة العلامة الحلي للنشر والتوزيع، العراق، 2014، ص:50.

25. سعيد بن حمد الربيعي ، **مرجع سبق ذكره**، ص:28.

26. رتيبة بوهالي، **مرجع سبق ذكره**، ص:28 ـــ 29، بتصرف.

27. المنظمة العربية للتنمية الإدارية، **التخطيط الاستراتيجي للمؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي**، أعمال المؤتمرات، منشورات المنظمة، القاهرة، 2008، ص: 209.

28. مازن عبد العزيز عبد الحميد مسودة، **أثر تطوير الموارد البشرية في تحقيق الجودة الشاملة**، أطروحة دكتوراه فلسفة في ادارة الأعمال غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا، 2004.

29. محمد الطعامنة، **إدارة الجودة الشاملة في القطاع الحكومي، حالة وزارة الصحة**، مجلة أبحاث اليرموك، المجلد (17)، العدد (1)، جامعة اليرموك، أربد، الأردن، بدون سنة نشر.

30. محمود بولصباع، **تقييم جودة الخدمات الصحية في الجزائر من وجهة نظر المرضى: دراسة ميدانية ببعض المراكز الاستشفائية الجامعية بالشرق**، أطروحة دكتوراه غير منشورة في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، التسيير والعلوم التجارية، قسم العلوم التجارية ،الجزائر: جامعة الجزائر 3، 2015.

31. نادية حريف، **تأثير إدارة التغيير على جودة الخدمات بالمؤسسة الصحية: دراسة حالة مستشفى بشير بن ناصر–بسكرة، رسالة ماجستير في العلوم الإقتصادية**، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة، الجزائر، بسكرة: جامعة محمد خيضر، 2008.