تقييم الأداء الجامعي بدراسة المرجعية الوطنية لضمان الجودة في ضوء مفهوم ضمان جودة التعليم العالي

Evaluating University Performance By Studying The National Quality Assurance Reference In The Light Of The Concept Of Quality Assurance In Higher Education

بخديجة نبيلة[1]، فلاق محمد[2]

[1] جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف،مخبر العولمة وانعكاساتها على اقتصاديات دول الشمال الافريقي، الجزائر، n.bekhdidja@univ-chlef.dz

[2]جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر،مخبر العولمة وانعكاساتها على اقتصاديات دول الشمال الافريقي، mohamed.fellag@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2021/05/25 تاريخ القبول: 2021/10/31 تاريخ النشر: 2022/09/15

ملخص:

تهدف الدراسة الى التعرف على مساهمة عملية تقويم الأداء في تعزيز تطبيق ضمان جودة التعليم العالي بالجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، وذلك باعتبار أن الجودة حقيقة تمثل شيء أساسي وهام في مؤسسات التعليم العالي، اذا تم اعتمادها وتطبيقها بالشكل الصحيح، حيث أن الجودة عبارة عن ممارسة ولا بد من الممارسة أن تبنى على معايير وانظمة وقواعد محددة توضع من قبل خبراء في جميع المجلات مجال التعليم، التقويم، البحث العلمي، وخدمة المجتمع، هذه المعايير والقواعد والأنظمة التي تنظم عمل الجودة في الجامعة تكون منبثقة من قبل هيئات معتمدة ومراكز وطنية ودولية، ومحددة وواضحة لجميع الأطراف المشاركة في عملية التطبيق وكذا التقويم، وقد تم التوصل الى نتيجة عامة تمثلت في الجهود المبذولة من قبل جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف عامة وأعضاء خلية ضمان الجودة خاصة بتطبيق معايير المرجعية الوطنية لضمان الجودة، وكان هذا واضح بالتركيز على الميادين الأساسية كميدان التكوين والبحث العلمي وكذا ميدان الحياة الجامعية.

كلمات مفتاحية:جودة التعليم العالي؛ ضمان جود التعليم العالي؛ المرجعية الوطنية لضمان الجودة.

تصنيفات JEL: L15، I23، I24

Abstract:

The study aims to identify the contribution of the performance evaluation process in enhancing the application of the quality assurance of higher education at Hassiba ben Bouali University in Chlef, considering that quality is a fact that is a fundamental and important thing in higher education institutions, if it is adopted and properly applied, as quality is an exercise and not It is imperative to practice that it be based on specific standards, regulations and rules set by experts in all journals in the field of education, evaluation, scientific research, and community service. These standards, rules and regulations that regulate quality work at the university are emanated from accredited bodies and national and international centers, specific and clear. For all the parties involved in the application process as well as the evaluation, and a general result was reached represented by the efforts made by Hassiba Ben Bouali University in Chlef in general and by the members of the Quality Assurance Cell for the application of national reference

المؤلف المرسل: بخديجة نبيلة

standards for quality assurance, and this was evident by focusing on the basic fields such as the field of training and scientific research As well as the field of university life.
Keywords: Quality of higher education; Ensuring the quality of higher education; National Quality Assurance Reference.
Jel Classification Codes:L15 .I23, I24

1.مقدمة :

حرصت عديد من مؤسسات التعليم العالي بدول العالم المختلفة الى تبني الجودة كمنحنى ومنهج للعمل، وهناك أسباب عديدة دعت مؤسسات التعليم العالي للاتجاه الى ذلك، ولعل أبرزها: تنوع أهداف مؤسسات التعليم العالي وتعددها (مؤسسات قائمة أو غير قائمة على الربح المادي)، التوسع في الطلب على التعليم العالي، ظهور أنماط جديدة لمؤسسات التعليم العالي، تعدد بيئات التعلم (الكليات/ الجامعات، مراكز التعلم، المكتبات العامة).

(طعيمة، وآخرون، 2008)، وبالتالي فالجودة ليست هدفا يتم تحقيقه ثم ينسى، وانما هي تحسين مستمر في الأداء وتحقيق الجدارة في المخرجات، لان عملية التحسين مستمرة لا تقف عند حد معين، فضلا عن كونها مراقبة، وتحسين، وتخطيط استراتيجي، وتواصل مستمر مع المستفيدين وتحقيق رضاهم وتطوير قدرات العاملين، وتطوير مستمر للمخرجات وتقويم شامل للأداء وهدف يمكن قياسه، والمنظمات التعليمية وبالذات الجامعات. (السامرائي و الكناني، 2013)، لذا تعتبر جودة التعليم العالي في بلد ما وتقييم هذه الجودة ورصدها ليست فقط عوامل أساسية لتحقيق الرفاء الاقتصادي والاجتماعي للبلد المعني، بل هي أيضا عناصر حاسمة في تحديد مكانة هذا النظام على المستوى الدولي، وأصبح انشاء نظم لضمان الجودة ضرورة لازمة ليس فقط لرصد جودة التعليم العالي المقدم داخل بلد ما، وانما للانخراط أيضا في توفير التعليم العالي على المستوى الدولي. ونتيجة لذلك شهد العقدان الماضيان زيادة مدهشة في عدد الهيئات المعنية بضمان الجودة والاقرار بالمستوى العلمي في التعليم العالي. وهي احدى المسائل الحيوية في نظام التعليم المعاصر (المسهلي، نصار، مطهر، و الطوخي، 2014)، وبذلك يتحتم على مؤسسات التعليم العالي أن تغير من هياكلها التنظيمية بشكل فوري حتى تستطيع مواجهة التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية المحيطة بها، ولم يعد النمط التقليدي في الإدارة يصلح لهذه الجامعات، بل لا بد من البحث عن أنماط إدارية جديدة أكثر مرونة وقدرة على الاستيعاب والانتشار والإفادة من التكنولوجيا الحديثة. (الترتوري و جويحان)

مشكلة الدراسة: في ضوء التحليل السابق لإنجازات مشروع ضمان الجودة بالجامعات الجزائرية، وبيان قصوره في تحقيق الدور والهدف المأمول منه. وعليه يمكن بلورة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي: كيف تساهم عملية تقييم الأداء في تعزيز تطبيق ضمان جودة التعليم العالي بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف؟

هدف الدراسة: تهدف الدراسة الى التعرف على معايير ضمان الجودة من خلال الإجابة على إشكالية الدراسة.

أهمية الدراسة: -محاولة التعرف على مساهمة خلايا ضمان الجودة في تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعة محل الدراسة

-التعرف على المعوقات التي تؤول اعتماد كل المعايير في تطبيق معايير المرجعية الوطنية لضمان الجودة بالجامعة محل الدراسة.

الدراسات السابقة:

- **دراسة سهيل رزق دياب " معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجامعة الفلسطينية الفاعلة–دراسة حالة"**، تتناول هذه الدراسة موضوعا نال اهتمام كثير من التربويين والقائمين على مؤسسات التعليم بشكل عام ومؤسسات التعليم الجامعي بشكل خاص، حيث استهدفت هذه الدراسة بناء أداة موضوعية لقياس درجة استيفاء مبادئ إدارة الجودة الشاملة ومعاييرها في مؤسسات التعليم العالي، حيث تضمن المقياس (52) فقرة تستوفي معايير الصدق والثبات، وتغطي أربعة مجالات رئيسة في إدارة الجودة.

وقد طبق المقياس من قبل (60) استنادا وعضو هيئة تدريس في جامعة القدس المفتوحة بقطاع غزة، وفي ضوء النتائج أوصى الباحث بضرورة الإفادة من هذا المقياس في تحديد مدى توافر معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي لغرض تطوير عمليات التعليم والتعلم، وتحسين مخرجات التعليم وتجويدها.

- **دراسة منى طواهرية "إدارة الجودة الشاملة وضمان الجودة في التعليم العالي في الجزائر"**، تهدف الدراسة للتعرف الى مبادئ ومعايير إدارة الجودة الشاملة ومدى تطبيقها بالمؤسسات الجامعية الجزائرية، من خلال التعرض الى الإصلاحات التي باشرتها الحكومة الجزائرية قصد ضمان جودة التعليم العالي وتسليط الضوء على التحديات التي تقف كحجر عثرة أمام تطبيق هذه الفلسفة، وذلك من خلال التساؤل: كيف تسهم إدارة الجودة الشاملة في تحقيق جودة التعليم العالي؟ وهل اعتمدت معاييرها في قطاع التعليم العالي بالجزائر؟ أم لا تزال تواجه تحديات في مسار تطبيقها.

وقد خلصت هذه الدراسة الى أنه رغم المساعي الحكومية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وضمان جودة التعليم العالي، إلا أن واقع الممارسة يعكس وجود فروقات جوهرية بين النص القانوني وواقع التعليم العالي الذي لا يزال يتخبط في العديد من التحديات اللازم تجاوزها والعمل بجدية لتنفيذ هذه الاستراتيجية للنهوض بقطاع التعليم العالي.

- **دراسة خالد عطوي" آليات ضمان الجودة بقطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر"**، لقد عرفت آليات ضمان الجودة بقطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، مرحلتين متتاليين: تميزت المرحلة الأولى الممتدة في تاريخها من 23 فيفري 2008 الى 29 ديسمبر 2014، بإنشاء آليات لتقيم البحث العلمي، وإلغاء للجنة الوطنية لتنفيذ نظام ضمان الجودة في مجال التعليم العالي والبحث العلمي، وهذا كله من أجل تدارك الاختلالات، وتحديد سياسة وطنية ونموذج لضمان الجودة وتحضير شروط انشاء آلية مكلفة بوضع هذه السياسة، أما المرحلة الثانية اللاحقة لتاريخ 29 ديسمبر 2014 فقد تطورت فيها آليات ضمان الجودة من حيث تشكيلتها وسيرها ومهامها، ولذلك أصبحت تختص بمتابعة وتنفيذ وتعزيز ضمان الجودة في التعليم العالي، وذلك بالتنسيق مع الهيئات والمؤسسات المعنية.

- **دراسة تصور مقترح لتطبيق نظام ضمان جودة التعليم في الجامعات الجزائرية دراسة استطلاعية من وجهة نظر الهيئة التدريسية بجامعة محمد خيضر بسكرة**، تهدف هذه الدراسة الى التعرف على واقع نظام ضمان جودة التعليم في الجامعات الجزائرية دراسة استطلاعية من وجهة نظر الهيئة التدريسية بجامعة محمد خيضر ببسكرة مع استمارة وزعت على عينة الدراسة عددها 300 عضو هيئة تدريس بالجامعة المبحوثة، أجريت عملية التحليل باستخدام البرنامج الاحصائي **SPSS**، حيث توصلت الدراسة الى:

-تتبنى الجامعة المبحوثة نظاما فاعلا لتحقيق ضمان جودة التعليم الجامعي.

-أن الجامعة المبحوثة تركز على تحقيق عناصر نظام (المدخلات، العمليات، المخرجات) ضمان الجودة في التعليم الجامعي.

– دراسة بعنوان "تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر"، تسعى الدراسة الى الكشف عن أهم العوامل التي أدت بالقائمين على مؤسسات التعليم العالي في الجزائر لتطبيق نظام الجودة في مختلف الجامعات، وذلك من خلال عاملين أساسيين هما برامج التكوين من جهة والعملية الاتصالية من جهة أخرى، بل وأصبح تبني هذا النظام أكثر من ضرورة في ظل تبني المجتمعات الراقية المتطورة تكنولوجيا ورقميا كل السبل والأنظمة التي تساعد على امتلاك المعرفة في شتى مجالات الحياة خصوصا الاقتصادية والاجتماعية، ومحركا ناجعا في نهج التنمية المستدامة التي تهدف إليها البلاد، إن تبني خيار تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر جاء مواكبا للإصلاحات انتهجتها الدولة في قطاع التعليم العالي من ضمان الجودة في التدريس والتكوين والبحث، وضمان جودة مخرجات هذا القطاع الحساس من الموارد البشرية ذات الكفاءة والمتحكمة في تكنولوجيات الاعلام والاتصال. وتوصلت الدراسة الى مجموعة النتائج التالية: تسهم برامج التكوين التخصصي بشكل فعال في ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر.

– دراسة بعنوان تطبيق التقييم الذاتي ودوره في تحسين تعاون الجامعة مع محيطها الاجتماعي والاقتصادي في ضوء معايير المرجع الوطني لضمان جودة التعليم العالي في الجزائر خلال الفترة دراسة تطبيقية جامعة أدرار (2017–2018)، تحاول الدراسة الوقوف على جودة تعاون جامعة أدرار مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي من خلال مقارنة التقريرين الصادرين عن خلية ضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية لسنتي 2017 و2018، كما تحاول الدراسة معالجة إشكالية البحث من خلال دراسة ميدانية تطبيقية لخلية ضمان الجودة بجامعة أدرار، وباعتبار هذا الميدان بات ضرورة ملحة لإحداث تقارب بين الجامعة ومحيطها، حيث صدر أول تقرير يخص عملية التقييم سنة 2017، وخلصت الى أن التقييم في السنتين كان أقل من المتوسط وأوصت بضرورة تكاثف جميع الفاعلين للرفع من جودة التعاون مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي وضرورة انفتاح الجامعة على محيطها الاجتماعي والاقتصادي من خلال تطبيق متطلبات المرجع الوطني الجديد لضمان الجودة الداخلية لتدارك الفجوة في جامعة أدرار.

– **وتعقيبا على هذه الدراسات،** فتم التوصل الى أن هناك اتفاق بين أعضاء خلايا ضمان الجودة بشأن إمكانية تطبيق معايير المرجعية الوطنية لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، من أجل تحسين جودة التعليم وأداء الجامعات، وقد استفاد الباحث من هذه الدراسات في وضع الإطار النظري الذي استطاع توظيفه في دراسة مقياس لتحقيق جودة أداء الجامعات، كما يرى أن هذه الدراسات تعكس مدى حيوية واهمية المرجعية الوطنية لضمان الجودة بصفتها أداة ومنهج لتطوير التعليم العالي.

وتتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أنها ركزت على دراسة أداة قياس جودة المؤسسة الجامعية، وعليه فقد تضمنت جانبين: جزء نظري وجزء تطبيقي.

2: مفهوم ضمان الجودة في التعليم العالي:

يرى (سليمان زكريا، 2014، صفحة 5) أن ضمان الجودة هي عملية مستمرة ونشاط منظم لقياس الجودة طبقا لمعايير قياسية بغرض تحليل أوجه القصور المتكشفة واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين الأداء وتطويره، ثم قياس الجودة مرة أخرى لتحديد مدى التحسن الذي تحقق. أما فيما يخص ضمان جودة التعليم العالي فهناك العديد من التعاريف التي تناولت هذا المصطلح وسنحاول ايجاز البعض منها.

ضمان جودة التعليم العالي هي: عملية إيجاد آليات وإجراءات تطبق في الوقت الصحيح والمناسب للتأكد من أن الجودة المرغوبة ستتحقق بغض النظر عن كيفية تحديد معايير هذه النوعية، فهي بذلك الوسيلة للتأكد من أن المعايير الاكاديمية المستمدة من رسالة الجهة المعنية قد تم تعريفها وتحقيقها بما يتوافق مع المعايير المناظرة لها، سواء قوميا أو عالميا، وان مستوى جودة فرص التعلم والأبحاث والمشاركة المجتمعية ملائمة وأستوفي توقعات مختلف أنواع المستفيدين من هذه الجهات. (يدو، 2017، صفحة 266)

كما ينظر (بن عيشي و بن عيشي، 2016، صفحة 4) الى ضمان الجودة على أنه يعني تصميم أو تنفيذ نظام يتضمن سياسات وإجراءات تقوم بها الجامعة للتأكد من الوفاء بمتطلبات الجودة ليس فقط على نطاق مراحل عملية التعليم، بل على نطاق أشمل يضم ضبط الجودة على مستوى وظائف الجامعة ككل.

وبالتالي نستنتج أن ضمان جودة التعليم العالي عبارة عن مجموعة من الإجراءات والمعايير التي تضمن للمؤسسة معرفة مستوى الجودة الحالية في الجامعة، ومن ثم تحديد الطريقة التي يمكن اعتمادها للوصول للجودة المطلوبة، بالاعتماد على معايير ومقاييس وطنية أو عالمية.

1.2: مبررات تبني ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

تضافرت العديد من العوامل التي أدت الى تبني ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، كإقبال معظم المجتمعات على التوسع في التعليم منذ بداية السبعينيات والتضحية بالجودة في التعليم مما أسهم في زيادة معدلات البطالة. بالإضافة أيضا الى قوة التنافس الاقتصادي التي جعلت دول العالم تتطلع الى النظام التعليمي بوصفه الوسيلة والسلاح لمواجهة المتغيرات العالمية عبر السعي الى إيجاد المواطن ذي القدرات الفعالة في مواجهة التنافس الاقتصادي والعولمة. (بلية، 2017، صفحة 27)، ومنه برز الغرض من ضمان الجودة في التعليم العالي من خلال (ياسر محمد محجوب، 2014، صفحة 111):

– ضمان الوضوح والشفافية للبرامج الاكاديمية.

– توفير معلومات واضحة ودقيقة للطلبة، وتحديد أهداف واضحة ودقيقة للبرامج الدراسية التي تقدمها الجامعة، والتحقق من توفر الشروط اللازمة لتحقيق هذه الأهداف بفاعلية وأنها ستستمر في المحافظة على هذا المستوى.

– ضمان أن الأنشطة التربوية للبرامج المعتمدة تلبي متطلبات الاعتماد الأكاديمي وتتفق مع المعايير العالمية في التعليم العالي ومتطلبات المهن، وكذلك حاجات الجامعة، والطلبة، والدولة، والمجتمع.

– توفير آلية بمساءلة جميع المعنيين بالإعداد والتنفيذ والاشراف على البرامج الاكاديمية.

–تعزيز ثقة الدولة والمجتمع ودعمهما بالبرامج التي تقدمها الجامعة.

–الارتقاء بنوعية الخدمات المهنية التي تقدمها الجامعة للمجتمع، حيث إن التقويم الخارجي والاعتماد يتطلبان تعديلا في الممارسات بما يلبي حاجة التخصصات والمهن ومتطلباتهما.

2.2: مؤشرات جودة الأداء الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي:

قد تطرق عدد من الباحثين لمعايير تحقيق الجودة في التعليم العالي ومؤشراتها، فمنهم من ركز على البرامج التي تقدمها المؤسسة الجامعية، ونظر الى أهمية وضع مقياس لتحديد فاعلية البرامج، والبعض الآخر ركز على بعض المؤشرات المرتبطة بجوانب الإدارة الاستراتيجية، والتخطيط الاستراتيجي، ومنهم من نظر الى الكلية أو المؤسسة الاكاديمية كوحدة تتكون من (مدخلات–عمليات–مخرجات). ولهذا فقد تم اعتماد مجموعة من المعايير التي تناسب تقييم واقع الجامعة، وهذه المؤشرات تتمثل فيما يلي (آل زاهر السلاطين، 2014):

1.2.2: مؤشرات الجودة التنظيمية للكليات:

والتي يقصد بها الأبعاد الرئيسية في التنظيم العام للجامعة من حيث رسالتها، وتوجهات خططها الحالية والمستقبلية، والثقافة التنظيمية السائدة، فرسالة الكلية وأهدافها تعكس رؤيتها المستقبلية، وخططها التنموية الأساسية في ضوء إمكاناتها المادية والبشرية، ويتطلب أن تصاغ رسالة الجامعة بعد تفكير عميق ونقاش مستفيض يستفيد من نتائج تقويم البيئة الخارجية، ويرجى أن تراعي القدرات والإمكانات المتوافرة، وأن لا تفرض مطالب متناقضة على المؤسسة، وأن تنظر الى برامج المؤسسة كوحدة متكاملة، ويجب أخذ رأي الأطراف المعنية عند صياغتها، وأن تكون واضحة ومنشورة وملائمة لأغراض واهداف الجامعة والكليات.

2.2.2: مؤشرات جودة البرامج والخطط الدراسية:

تتطلب أدوار المؤسسة الجامعية أن تكون مولدة للمعرفة، ومركزا للابتكارات، ومؤسسة خدمية تسهل عمليات التغيير والتطوير في المجتمع، مما يتطلب إعادة النظر في المفاهيم المقدمة للبرامج الدراسية، والتخصصات للتمشي مع التوجه للمنهج الحديث. ويمكن القول إن الجودة في المناهج او البرامج تتطلب:

- بناء المناهج والبرامج على أساس مبدأ المعارف المتداخلة
- ربط البرامج والمناهج بالرؤية والرسالة العامة للقسم والكلية والجامعة.
- القدرة على ربط المحتوى بالمهارات المطلوبة من المنهج.
- بناء مناهج متعددة الحقول المعرفية.

3.2.2: مؤشرات الجودة التدريسية:

تتمثل في إكساب الطلاب قدرات حل المشكلات، والتعدد والتحليل والتفكير الاستراتيجي، والاتصال والتفاعل الجيد مع الآخرين، وتحمل المسؤولية، والانتماء والمبادرة، وحب العمل والثقافة، وتعليم وتقويم الذات، والتعليم المستمر. وهذه المؤشرات ترتبط بعدد من العوامل التدريسية والإدارية والصفية، كما يتطلب إيجاد سياسات فعالة للإرشاد الأكاديمي، ومساعدة الطلاب في اتخاذ القرارات المتعلقة بمساراتهم الوظيفية، وفي البحث عن فرص عمل بعد تخرجهم.

4.2.2: مؤشرات الجودة البحثية:

يشكل البحث العلمي حجر الزاوية، ومفتاح التطوير الدائم للأمم، ولعل ذلك يحتاج الى تطوير التقنيات، وتوفير الكفاءات المؤهلة بغية تسهيل عملية تحويلها وتكييفها وتطويرها ومن ثم نقلها نحو القطاعات المنتجة، هذا يتطلب من المؤسسة الجامعية إعطاء البحث العلمي

المكانة التي يستحقها، وضمان النهوض به في جميع التخصصات لجعله أداة لتقدم المعرفة، إن جودة البحث العلمي ينطلق من عدد من المؤشرات لعل من أبرزها:

- مدى مراعاة البحوث الجامعية لقضايا المجتمع، واحتياجات مؤسسات المجتمع.
- مدى وجود برامج بحث معلوماتية قادرة على توقع التطورات في بيئة العمل.
- مدى وجود أنظمة بحث معلوماتية متكيفة ومرنة تساير التغيرات السريعة.
- مدى وجود قواعد بيانات ديناميكية تسهل عمليات البحث.
- مدى الاهتمام بطرق قيادة فرق البحث العلمي واعداد الموازنات الدقيقة الخاصة بالبحث.

5.2.2: مؤشرات جودة الأداء الطلابي:

وتشمل عدد من المؤشرات والمعايير حددها مجلس الاعتماد الأكاديمي للتعليم بالمعايير والمؤشرات التالية:

- تنظيم الخدمات الطلابية: من خلال وجود مكاتب إدارية وتنسيقية مسؤولة عن تنظيم هذه الخدمات الطلابية بالكلية.
- معايير القبول وسياساته واجراءاته: من خلال وجود معايير وسياسات محددة للقبول لمنح برامج الدرجات المهنية وتأخذ في الاعتبار المصادر الإدارية، والمواقع، والممارسات، وهيئة التدريس، والأمور المالية المتاحة، ويجب أن يكون اختيار الطلاب عن طريق لجنة من الكلية.
- تقدم الطلاب: من خلال تحديد معايير وسياسات وإجراءات للتقدم الأكاديمي.
- سياسات الشكاوى الطلابية: حيث يتاح ذلك للطلاب، وتشمل إجراءات يجب اتباعها في حالة الشكوى، وأن توضح حقوق الطلاب، وإجراءات قبولها، والمعلومات، وكيف تخضع جميع الطلاب لقواعد وقوانين مرتبطة بهذه المعايير.
- معلومات البرنامج: من خلال وصف كامل ودقيق لبرامج الدرجات المهنية التي تمنحها شاملا حالة الاعتماد الراهنة.
- التمثيل الطلابي: اذ يجب ان تتضمن الكلية تمثيلا لطلابها في الجمعيات واللجان وهياكل السياسات وانشطة التقويم.

6.2.2: مؤشرات جودة الهيئة التدريسية:

يعتبر عضو هيئة التدريس بالكليات الجامعية جوهر الانطلاق، وتعتمد جودة البرامج العلمية التي تتبعها المؤسسة الاكاديمية على قدرة عضو هيئة التدريس وكفاءته، وهناك عدد من المؤشرات التي يحكم بها على جودة عضو هيئة التدريس منها: معدل إنجازه للدرجات الجامعية التي حثل عليها حتى الدكتوراه، من حيث نوعية الموضوع والنتائج التي توصل اليها، وسيطرته على مناهج البحث، ومعدل انتاجيته العلمية، والنمو المهني، ومدى تفاعله وايجابياته مع زملائه داخل القسم والمؤسسة، وزملاء التخصص خارج المؤسسة، ومعدل قراءته واطلاعه على الجديد في مجال تخصصه، ومدى مشاركته في تصميم البرامج والمقررات في مجال تخصصه.

7.2.2: مؤشرات جودة الشراكة مع مؤسسات المجتمع:

تعتبر العلاقة بين المؤسسات الأكاديمية، ومؤسسات المجتمع علاقة تبادلية لا يمكن تجاهلها، ولعل ذلك يتطلب مشاركة وثيقة بين الجامعات ومؤسسات المجتمع، فالبرامج والأنشطة التعليمية التي يجرى عليها العديد من العمليات التعليمية والبحثية في إطار المؤسسة الجامعية تتحول بعد فترة من الزمن الى قوى عاملة تغذي مؤسسات المجتمع.

8.2.2: مؤشرات جودة الخدمات المساندة:

تعتمد فاعلية البرامج العلمية على توفير الموارد المطلوبة وحسن ادارتها، مما يتطلب من الجامعة توفير الموارد لمواجهة الاحتياجات والمسؤوليات المترتبة على طرح هذه البرامج، وتشمل ذلك، مدى تعيين عدد كاف من موظفي الجهاز الإداري والفني المعاون، وتوفير الأماكن اللازمة للقاعات الدراسية، والورش، ومكاتب أعضاء هيئة التدريس والموظفين، والمنافع العامة، والأنشطة الطلابية ودعم المكتبات بالكتب والمراجع والدوريات وقواعد البيانات الالكترونية، وتوفير تقنيات المعلومات والموارد العلمية والتعليمية الحديثة.

3. الأساليب المستخدمة في تحقيق الجودة في أداء المؤسسات الجامعية:

أولا: عملية التقويم الذاتي: وتعتبر أداة من الأدوات الفاعلة لإرشاد القيادة الإدارية في الجامعة او الكلية الى كيفية استثمار مواردها بكفاءة لتحسين أدائها النوعي بالمقارنة مع معيار دولي أو مع الجامعة او الكلية ذاتها من خلال تقييم تنفيذ خطتها السنوية مع سنة سابقة وان هذا الأسلوب يساعد على:

-التوصل لحكم يتسم بالدقة المطلوبة حول كفاءة وفاعلية الجامعة أو الكلية في استثمار مواردها المادية والبشرية.

-قياس مدى تقدم الجامعة او الكلية بأهدافها ومن هذه الأساليب:

- التقييم الفردي: تختار القيادة في الجامعة او الكلية أحد منتسبيها من ذوي الكفاءة والخبرة للقيام بعملية تقييم ذاتي للجامعة او الكلية بشكل جزئي أو شامل.
- التقييم الجماعي: يتم أجراءه من قبل مجموعة من منتسبي الجامعة او الكلية من ذوي اختصاصات مختلفة وتعرض النتائج والمقترحات التي توصلت اليها المجموعة على مجموعة أخرى لدراستها وتحليلها ومناقشتها مع معديها والتوصل الى آراء موحدة تتضمن إجراءات التحسين المطلوبة وأولويات اعتمادها.

ولعل أبرز العناوين الرئيسية والفرعية التي ينبغي أن يتضمنها تقرير التقويم الذاتي للمؤسسة هي:

1- الرسالة: وجود رسالة للمؤسسة، مراجعة وتحديث الرسالة، الأهداف الاستراتيجية.

2- القيادة والإدارة: الهيكل التنظيمي، اختيار القيادة الاكاديمية، فعالية السياسات والنظم والممارسات وغيرها.

3- أعضاء هيئة التدريس: الاحصائيات، مدى كفاءة أعضاء هيئة التدريس ومواصفاتهم المهنية لتحقيق رسالة المؤسسة وأهدافها الاستراتيجية، تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس لاستيفاء احتياجات الرسالة والاهداف والاستراتيجية.

4- البرامج التعليمية: الاحصائيات، إطار عمل البرامج التعليمية.

5- المعايير القياسية الاكاديمية: المعايير القياسية الاكاديمية بالمقارنة مع المعايير القياسية المرجعية، تقييم الطلبة، استمرار الطلبة في البرنامج ومدى تقدمهم، انجاز الطلاب متضمنا فرص العمل والفرص الأخرى المتاحة، التقويم الخارجي لجودة الأداء والمعايير القياسية الاكاديمية التي يحققها الطلبة الخريجون.

6- جودة فرص التعلم: التعليم والتعلم، دعم الطلاب، مصادر التعلم.

7- إدارة الجودة: رؤية المؤسسة للتعزيز، مدى تطبيق سياسات ولوائح الجامعة، مدى التفاعل مع مجموعات المستفيدين لاكتساب ثقة المجتمع في البرامج التعليمية بها، مدى فعالية نظام المراجعة الداخلية لضمان الجودة، مراجعة الخطة التنفيذية لتحسين جودة التعليم، خطة العمل للسنة الدراسية القادمة.

8- الأبحاث والأنشطة العلمية الأخرى: الخطط البحثية، مساهمة أعضاء هيئة التدريس في الأنشطة البحثية، الاجازات والمؤهلات العلمية الممنوحة بواسطة المؤسسة، الاجازات والمؤهلات العلمية التي تمنحها المؤسسة، الميزانية وتمويل الأبحاث العلمية، الأبحاث العلمية المنشورة في المؤتمرات والدوريات، مراجعة اخر التوصيات لتحسين العمل البحثي.

9- المشاركة المجتمعية: مساهمة المؤسسة في شؤون البيئة والمجتمع المحلي والمجتمع ككل، تقويم المستخدمين النهائيين لجودة الخدمات المجتمعية، خطة العمل التنفيذية للسنة القادمة.

10- خطط التطوير المجمعة

11- مقترحات لتحسين عملية المراجعة والتقارير متضمنة فعالية نماذج والدليل الارشادي المصاحب لها على مستوى المقرر والبرامج والمؤسسة.

ثانيا: التقويم الخارجي: وتستند هذه العملية على تقرير التقويم الذاتي، ويهدف هذا التقويم الى التحقق من النقاط الواردة في التقويم الذاتي والكشف عن أي نقاط قوة او ضعف إضافية، وتشمل هذه العملية دراسة وافية للتقويم الذاتي اجراء مقابلات مع مختلف الفئات الإدارية والأكاديمية والطلابية وزارات ميدانية لمرافق البرامج والمؤسسة التعليمية من قاعات ومختبرات ومكتبات.

ولكل مؤسسة معايير خاصة لتحقيق الجودة من الممكن ان تحاول المؤسسة تحقيق كل هذه المعايير ولكن ضمن الظروف الحالية ومحدودية المصادر الاقتصادية والسياسية قد لا تتمكن من تحقيق كل هذه المعايير. لذلك تقوم كل مؤسسة بالتركيز على النقاط التي ترى انها مهمة في الوقت الحاضر. (شاكر مجيد و الزيادات، 2008)

4: نظام LMD استجابة للتوجهات في التعليم العالي:

هو عبارة عن نظام للتعليم العالي يتكون من 3 مستويات: شهادة ليسانس L، شهادة ماسترM ، شهادة الدكتوراهD ، ويمكن الإشارة الى أن نظام (LMD) نشأ في البلدان الانجلوسكسونية لدواعي تحسين نوعية التعليم العالي. وهو النظام المعتمد منذ زمن طويل بجامعات أمريكا الشمالية (الولايات المتحدة وكندا)، هذا كما شرعت بعض البلدان العربية في اعتماد نظام (LMD) مثل المغرب وتونس (بلول و حمداش، 2017، صفحة 358) ، وحتى الجزائر منها للخروج من الأزمة التي تمر بها قامت بوضع كل الوسائل البيداغوجية، العلمية، البشرية والهيكلية التي تسمح لها بتلبية متطلبات المجتمع ومواكبة النظام الدولي للتعليم (ياسية، صفحة 551)، من أجل تجويد التعليم العالي وجب على كل مؤسسة ضمان تطبيق مبادئها، عن طريق مجموعة الإجراءات المنظمة في الإدارة والتقييم لضمان الوصول الى مستوى معين من الجودة أو الارتقاء بمستوى الجودة في التعليم في التعليم العالي بما يعزز ثقة من يهمه الامر مباشرة في نظام التعليم ومخرجاته (عرابي ، 2018، صفحة 238)

5: تقييم الجامعة الجزائرية في تحقيق الجودة:

أدركت السلطات الجزائرية ضرورة وحتمية تطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم العالي بنوع من التأخر، وتجسدت الإرادة السياسية في القيام بإصلاح يهدف الى ترقية التعليم العالي نحو مستويات أفضل، وفي سنة 2008 من خلال صدور القانون التوجيهي للتعليم العالي والذي وغن 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)، وفي جوان 2008 قامت وزارة التعليم العالي بتنظيم مؤتمر دولي حول ضمان الجودة والذي كان بمثابة انطلاق دراسة إمكانية تطبيق ضمان الجودة في المؤسسات الجامعية الجزائرية، فانبثقت (خلية) فرقة عمل كلفت من طرف الوزارة بالتفكير في المشروع مدعمة في البداية ببعض الخبراء الدوليين، وفي 31-05-2010 تم ترسيم الفرقة بقرار انشاء اللجنة الوطنية لتطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي (CIAQES) والتي تباشر عملها وفق ما اسند لها من مهام. (بلبية، صفحة 111)

وفي إطار توجه الجامعة الجزائرية نحو تطبيق نظام ضمان الجودة، وبعد اعتماد هيئات وطنية، تم اعتماد أدوات ووسائل على مستوى المؤسسات سميت ب "خلايا ضمان الجودة" كلفت بالمساهمة في بناء وتطوير هذا النظام على مستوى كل مؤسسة (بن حسين، 2015، صفحة 212) وذلك لتفعيل وتطبيق معايير ضمان الجودة وفقا للمرجعية الوطنية لضمان الجودة، والتي بدورها تتكون من مجموعة ميادين تتمثل في : التكوين، البحث العلمي، الحكامة، الهياكل القاعدية، الحياة الجامعية، العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي، التعاون الخارجي.

وبالتالي يتمثل دورها في:

- التقويم الداخلي
- والاشارة الى دور خلايا ضمان الجودة ومكانتها في تحقيق الأهداف والمعايير المحددة من طرف الوزارة الوصية.

6: خطوات اعداد الأداة

اتبع الباحثان الخطوات الإجرائية الآتية لإعداد البحث:

- الاطلاع والدراسة التحليلية للدراسات والأبحاث السابقة التي تناولت موضوع ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر.
- التطرق لمؤشرات ومعايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر، من خلال الاطلاع على المرجعية الوطنية لضمان الجودة الصادرة عن وزارة التعليم العالي.
- تكييف هذه المعايير لعمليات التعليم والتعلم الجارية في مؤسسات التعليم العالي ودمجها في 7 ميادين رئيسية كما هو في الجدول التالي:

الجدول (01): ميادين المرجعية الوطنية لضمان الجودة

	الميدان	المجالات الفرعية
01	التكوين	وضع عروض التكوين وقيادتها مرافقة الطالب في تكوينه تقييم ومراجعة المواد التعليمية مراقبة التحصيل المعرفي والعلمي للطلبة التوجيه والادماج المهني التكوين في الدكتوراه التكوين المتواصل
02	البحث العلمي	تنظيم هيكلة وتطوير البحث العلمي العلاقات والشراكات العلمية تثمين البحث العلمي
03	الحكامة	نظام المعلومات شروط اعداد السياسات تنظيم وقيادة المكونات والمصالح إدارة الوظائف الداعمة في خدمة المهام مقاربات الجودة
04	الهياكل القاعدية	الهياكل الإدارية الهياكل البيداغوجية الهياكل العلمية والخاصة بالبحث الهياكل الخاصة بالاستضافة الهياكل الرياضية والثقافية
05	ميدان الحياة الجامعية	الاستقبال والتكفل بالطلبة والموظفين الأنشطة الثقافية والرياضية ظروف الحياة والعمل والدراسات للجهات الفاعلة في الجامعة (الصحة والمساواة في الفرص والتنمية المستدامة)

06	العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي	المشاركة في تنمية الجماعات المحلية العلاقة مع الشركات التكوين والمتابعة
07	التعاون	سياسة الانفتاح على العالم الشراكة والحركية تبادل المعلومات والاستفادة المشتركة من الموارد

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على المرجعية الوطنية لضمان الجودة

ونستنتج من خلال الجدول المحاور الأساسية التي ترتكز عليها عملية تطبيق وتحقيق الجودة في التعليم العالي:

المحور الأول: الطلبة

يعد الطالب الركيزة الأساسية في العملية التعليمية، باعتباره مكونا من مدخلات الجامعة ومخرجاتها، ومنه فجودة العملية التعليمية تستدعي وصول المتعلمين(الطلبة) الى مستويات تعليمية جيدة ووفقا لمعايير محددة سابقا.

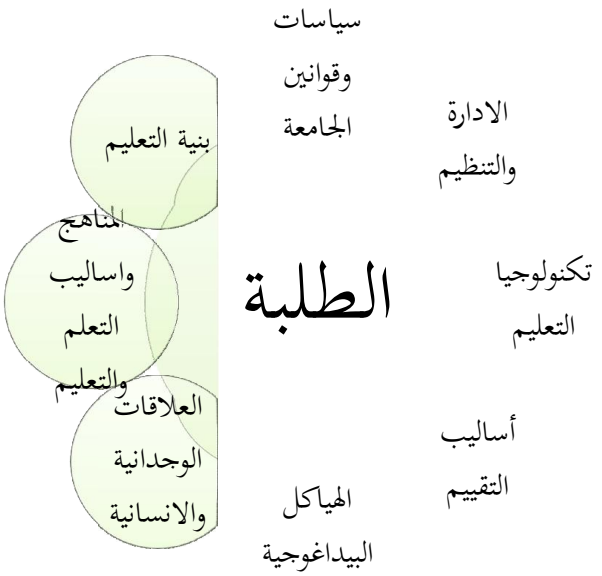
- انتقاء الطلبة: تعتبر عملية انتقاء الطلبة مرحلة أولى من مراحل جودة التعليم الجامعي، والتي يجب أن تكون وفق أسس ومعايير معينة، وتناسب تعليميه الثانوي مع مرحلة الجامعة.
- نسبة عدد الطلبة لعضو هيئة التدريس: وجب أن يتناسب العدد الإجمالي لهيئة التدريس ونسبتها مع مجموع عدد الطلاب بالجامعة.
- الخدمات التي تقدمها الجامعة والكلية لطلبتها: تتمثل في مجمل الخدمات التي يحصل عليها الطالب بمجرد انتسابه لجامعة معينة، كخدمات النقل، خدمات النقل، خدمات الإقامة، خدمات الصحية..الخ.

وغيرها من الخدمات التي تعتبر من أساسيات تحقق الجودة في تقديم خدمة التعليم العالي.

- دافعية الطلبة واستعدادهم للتعليم: هو عنصر أساسي في عملية التحصيل العلمي لا يتحقق إلا بنجاح تحقق المؤشر الأول (انتقاء الطلبة)، لأنها تعبر عن الاستعداد والقبول لتلقي تعليمه وذلك من خلال تهيئة الظروف المناسبة للطلبة.
- نسبة المتخرجين من الجامعة: تتمثل في نسبة الطلبة الذين انهوا مراحل تعليمهم الجامعي متمثلة في (ليسانس، ماستر)، وحتى الملتحقين بالدراسات العليا بالجامعة.

تقويم الأداء التعليمي الجامعي يتطلب رفع كفاية وجودة التعليم الى معايير تقييم واضحة ومحددة يسهل استعمالها والقياس عليها.

الشكل (01): مقومات نجاح الطلبة في الجامعة



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على الجانب النظري

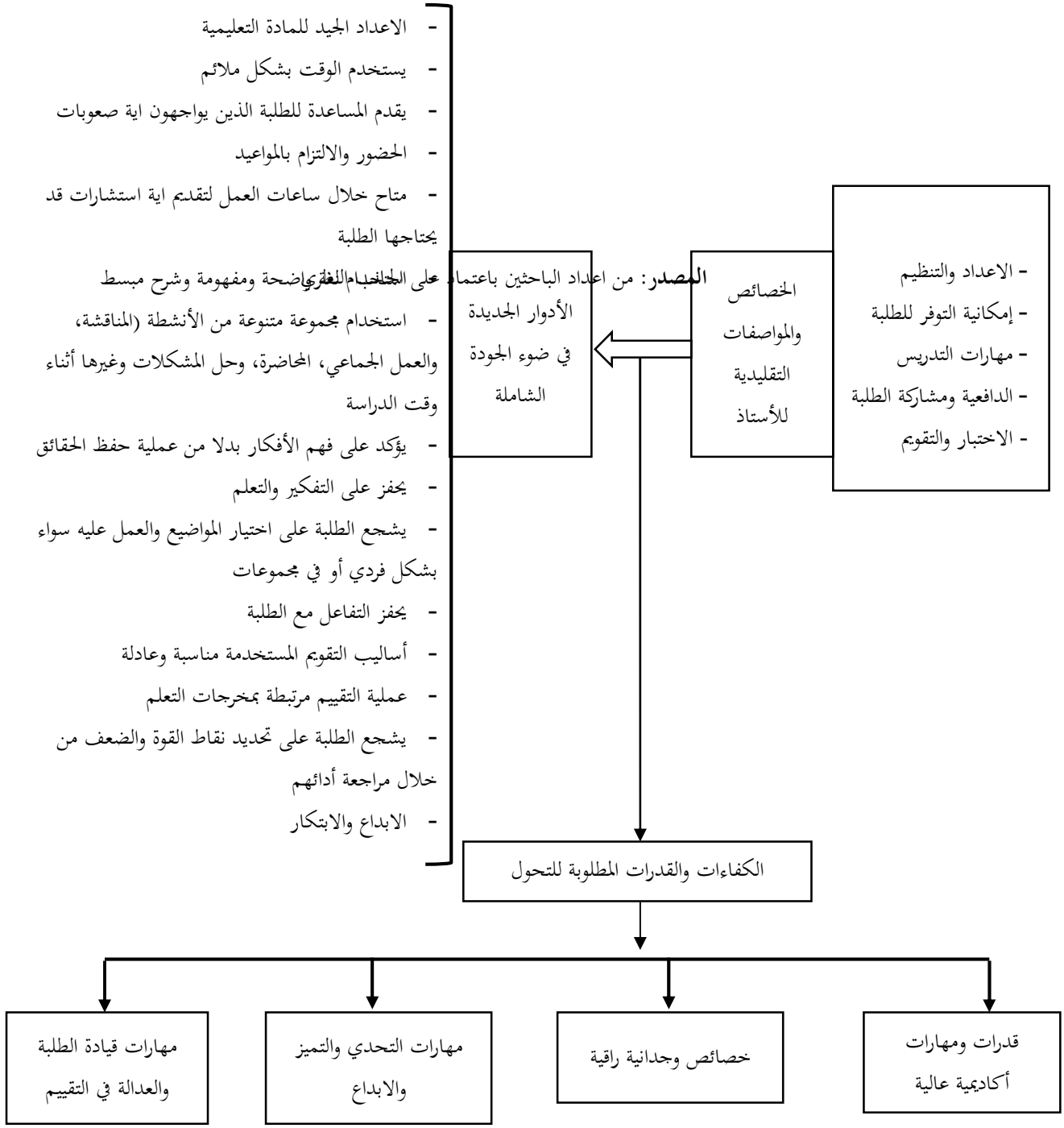
المحور الثاني: الهيئة التدريسية

يعد مستوى الأداء لعضو هيئة التدريس الجامعي حجر الزاوية للحكم على مدى جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات الجامعية، لذا يجب أن يتميز أعضاء هيئة التدريس بالكفاءات اللازمة.

- حجم أعضاء هيئة التدريس وكفايتهم الى الحد الذي يسمح بتغطية جميع الجوانب المنهجية للمواد التعليمية وبحسب الاختصاص.
- الكفايات التدريسية لأعضاء الهيئة التدريسية، ولابد من تحديد معايير المعارف، والمهارات التي يتوقع أعضاء هيئة التدريس امتلاكهم لها ومدى نموهم المهني المستمر في مجال الاختصاص.
- مستوى التدريب والتأهيل الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس.

الإنتاج العلمي لأعضاء هيئة التدريس، وتتمثل الجودة الفكرية لأعضاء هيئة التدريس في اختيارهم الموضوعات البحثية التي تتسم بالمعمق والابداعية، ويعد حجم المنشورات في المجلات الرصينة مقياسا غير مباشرة لجودة التعليم الجامعي.

الشكل (02): كفاءات أعضاء هيئة التدريس



المصدر: من اعداد الباحثين باعتماد على الخطاب اللغوي

المحور الثالث: المناهج التدريسية

يتكون المنهج التعليمي من مجموعة من العناصر هذه العناصر مرتبطة ببعضها ارتباطا قويا وتتمثل هذه العناصر في التقويم والاهداف والمحتوى وطرق التدريس والأنشطة التعليمية والوسائل العلمية، إذ أن أولوية جودة التعليم تستدعي تحسين المناهج وأساليب التعليم والتقويم وبيئة التعلم.

-جودة المحتوى: يتم الحكم عن جودة المحتوى تتمثل في استجابة المحتوى التدريسي للمتغيرات المعرفية والتكنولوجية، وتوفيرها الأنشطة التعليمية التي تجعل الطالب محور اهتمام في العملية التعليمية، بالإضافة الى اسهامات في تنمية القدرة على التحصيل الذاتي للمعلومات عن طريق البحث والتقصي.

المحور الرابع: الإدارة الجامعية

تعد الإدارة الجامعية أمرا حتميا لجودتها وتتوقف الى حد كبير على القيادة العليا، وتتألف هذه العملية من عناصر أساسية هي التخطيط والتنظيم، والقيادة والرقابة وتقويم الأداء، وكلما زادت جودة العملية التعليمية حسن استخدام الموارد المتاحة البشرية والمادية مثل (المبنى، المكتبة، التجهيزات، المعلوماتية).

- التزام القيادة الإدارية العليا بالجودة، وعليها تتوقف جودة الأداء الجامعة والكلية.
- المناخ الداخلي للجامعة والعلاقات الإنسانية الطيبة بين الطلبة وأعضائها.
- اختيار القيادات الإدارية وتدريبهم بموجب معايير قياسية في ضوء الحاجة والتخصص.

المحور الخامس: الإمكانيات المادية

تعتبر الإمكانات المادية من العناصر الضرورية لإتمام وانجاح العملية التعليمية، حيث تشمل المباني والاضاءة والتهوية والمكتبات، وغيرها من مختلف الإمكانيات الضرورية التي تطلبها تحقيق جودة العملية التعليمية.

- مرونة المبنى والامكانيات المتوافرة لأداء مهمة الكلية بالاختصاص الذي تتبناه.

مدى استفادة الطلبة وأعضاء هيئة التدريس من مكتبة الكلية عن طريق توفيرها مصادر مختلفة تساعد الطلبة في تعليمهم.

7. خاتمة:

حتى تتحقق الجودة في الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي يجب أن تقوم هذه الأخيرة باتخاذ إجراءات متعددة تسمى بضمان الجودة. وقد ظهر مفهوم الجودة والاهتمام بضمانها كأحد الأساليب للاقتصاد الناجح، فالمؤسسة الناجحة هي التي تلبّي معايير الجودة. ويتم ذلك من خلال تهيئة وإعداد جميع الموظفين في مختلف المستويات التنظيمية داخل الجامعة، وأهمية إدراك مفهوم تحقيق ممارسات نواتج التعلم والتزامهم وتنفيذهم للمعايير من أجل ضمان تحقيق أهداف ضمان الجودة وتحسين مخرجات التعليم العالي.

توصيات الدراسة:

- التركيز على العنصر البشري والاهتمام به، بتوفير الحوافز اللازمة لتشجيع المبدعين والقادرين على العطاء، في نفس الوقت محاسبة المقصرين، أو مساعدتهم على تخطي المعوقات، التي يمكن أن تحول دون مشاركتهم بشكل إيجابي من خلال التدريب والتطوير الفردي والجماعي ليصبحوا عناصر فاعلة، تملك القدرة على العمل بتميز في أقسام الجامعة المختلفة.
- ضمان الالتزام الدائم والمستمر من قبل جميع المشاركين في تحقيق الجودة بتطبيق معايير إدارة الجودة وضمانها.
- تحديد برنامج تطبيق معايير ضمان الجودة في الجامعة والسهر على متابعة تنفيذه.
- مرافقة خلايا ضمان الجودة في الجامعة أثناء تأديتها لمهامها ومساعدتها حتى تصبح عملية أكثر.
- تكوين مستمر لمؤطري وأعضاء خلايا ضمان الجودة.
- تحسين جودة النظام الإداري بالشكل الذي يؤدي الى تحسين جودة الخدمة التعليمية ومن ثم تعزيز مستوى رضا الطلاب وبالتالي تحقق الجامعة أهدافها بإكساب الطالب المعارف والمهارات والقدرات المستهدفة.
- العمل على اقتراح أنماط جديدة للتكوين المفتوحة كالتعليم الالكتروني على شبكة الانترنت، وذلك من خلال توفير كل اللوازم والامكانيات التي يحتاجها، بالإضافة الى تكوين شامل لكل من أعضاء الإدارة القائمين على الموقع الى أعضاء هيئة التدريس وحتى الطلبة لمعرفة كيفية الاستخدام والاستفادة من الموقع.
- على خلية ضمان الجودة بجامعة الشلف العمل على ادراج وتنظيم أيام تحسيسية وتثقيفية للتعريف أكثر بالخلية وبمتطلبات تطبيق معايير المرجعية الوطنية لضمان الجودة.

8.قائمة المراجع

1. طعيمة ,ر .,البيلاوي ,ح .,النقيب ,ع .,البندري ,م .,سليمان ,س .,المهدي سعيد ,م& .,عبد الباقي ,م .(2008) .*الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد الأسس والتطبيقات*.عمان :دار المسيرة للنشر والتوزيع.

2. آل زاهر السلاطين ,ع .(2014) .*تحقيق الجودة والتميز في مؤسسات التعليم العالي*.الاردن :دار حامد للنشر والتوزيع.

3. الترتوري ,م& .,جويحان ,ا .(s.d.) .*ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات*.عمان :دار المسيرة .

4. السامرائي ,م& .,الكناني ,ص .(2013) .*نظام ادارة الجودة الأيزو isoمدخل لتحسين أداء الجامعات*.الاردن :دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع.

5. المسهلي ,ا .,نصار ,س .,مطهر ,م& .,الطوخي ,ه .(2014) .*تطوير سياسة القبول بالتعليم العالي في ضوء معايير الجودة*.عمان :دار غيداء للنشر والتوزيع.

6. بلبية ,م .(s.d.) .إسهامات الوزارة الوصية في ترسيخ ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر.116-108 .pp .

7. بلول ,أ& .,حمداش ,ن .(2017) .الفعالية التنظيمية للجامعة الجزائرية في ظل نظام LMDحسب نموذج كاميرون Cameron.*مجلة أبحاث نفسية وتربوية*.376-351 .pp ,

8. بلية ,ل .(2017) .أثر ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي على الاستثمار في رأس المال البشري .*مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية*.48-15 ,

9. بن حسين ,س .(2015) .تقييم فعالية خلايا ضمان الجودة في المساهمة في بناء وتطوير نظام ضمان الجودة التعليم العالي في الجزائر .*مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية*.220-207 .pp ,

10. بن عيشي ,ب& .,بن عيشي ,ع .(2016) .تصور مقترح لتطبيق نظام ضمان جودة التعليم في الجامعات الجزائرية . *اقتصاديات الاعمال والتجارة*.16-1 ,

11. سليمان زكريا ,س .(2014) .مستوى أداء الجامعات السودانية في ضوء معايير الجودة .*المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*.84-51 ,

12. شاكر مجيد ,س& .,الزيادات ,م .(2008) .*الجودة والاعتماد الاكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي*.عمان :دار صفاء للنشر والتوزيع.

13. عرابي ,م .(2018) .تبني نظام LMDفي مؤسسات التعليم العالي بالجزائر :استجابة للتوجهات العالمية أم ثقافة لتجويد التعليم العالي.244-230 .pp .

14. ياسر محمد محجوب ,ح .(2014) .برنامج مقترح لتطبيق معايير ضمان جودة التعليم العالي السودانية في ضوء التصنيف العالمي للجامعات .*المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*.118-103 ,

15. ياسية ,س .(s.d.) .تطبيق نظام ل م د كأساس لتحقيق الجودة في التعليم العالي بالجزائر .*مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية*.558-546 .pp ,

16. يدو ,م .(2017) .متطلبات ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر-بين الواقع والاستشراف .-*معارف مجلة علمية دولية محكمة*.275-263 ,