جودة العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي وفق خلايا ضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية – دراسة تطبيقية بجامعة أدرار –

أ/ منصـوري هـــــواري[1]
د/ بن الديـــــن أمحمـد[2]

ملخص:

تحاول الدراسة الوقوف على جودة العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي في جامعة أدرار وفقاً لخلية ضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، وبالاعتماد على فحص ومراقبة مدى تطبيق المعايير التي نص عليها المرجع الوطني الجديد لضمان الجودة الداخلية، حيث أن ميدان العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي صار أحد الميادين التي يعتمد عليها لقياس مدى انفتاح وتواصل الجامعة مع محيطها الاجتماعي والاقتصادي والتي أكد عليها المرجع الجديد ليكون للجامعة وظائف جديدة بخلاف وظائفها التقليدية المتمثلة في التكوين والبحث العلمي.

وتوصلت الدراسة إلى أن نتائج التقييم الأول الذي صدر سنة 2017 كانت دون المتوسط مما يحتم على الجامعة ضرورة السعي من أجل انفتاح أكثر على محيطها الاجتماعي والاقتصادي محاولة منها للتدارك ومحاولة الالتزام بمعايير المرجع الوطني لضمان الجودة الداخلية.

الكلمات المفتاحية: *العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي، ضمان الجودة، جودة العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي، المرجع الوطني، التقييم*

[1] طالب دكتوراه سنة ثانية، جامعة أدرار، عضو مخبر التكامل الاقتصادي الجزائري الافريقي، sayah.2013@yahoo.fr

[2] أستاذ محاضر" أ"، مدير مخبر التكامل الاقتصادي الجزائري الأفريقي- جامعة أدرار. mustadine@yahoo.fr

Abstract:

The study attempts to determine the quality of the relationship with the social and economic environment at the University of Adrar according to the internal quality assurance cell in the Algerian higher education institutions. Based on the examination and monitoring of the application of the criteria stipulated by the new national authority to ensure internal quality, One of the reliable indicators to measure the openness and continuity of the university with its social and economic environment and confirmed by the new reference to the University to have new functions other than their traditional functions of composition and scientific research.

The study found that the first evaluation, which was issued in 2017, was less than average, which necessitates the university to push for more openness to its social and economic environment, in an attempt to correct and attempt to comply with the standards of the National Quality Assurance Institute of the University of Adrar.
***Key words**: Relationship with the social and economic environment, Quality assurance, the quality of the relationship with the social and economic environment, National Reference, Evaluation*

مقدمة:

تعد العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية من بين المفاهيم الحديثة، حيث أنه من المعروف ان الجامعة لها وظيفتين رئيسيتين وهما: التكوين والبحث العلمي وصار لا بد للجامعة من هذا الانفتاح على محيطها الاجتماعي والاقتصادي، حيث أصبح لزاما على الجامعة النزول للمجتمع والتواصل معه ومعرفة احتياجاته البحثية والعلمية بالاضافة لمحاولة وضع تخصصات التكوين واتجاهات واولويات البحث العلمي والتي تلبي وتغطي احتياجات ورغبات المجتمع الذي تنشط فيه الجامعة، حيث جاء في هذا الصدد المرجع الوطني الجديد لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ليؤكد ضرورة الانفتاح والتواصل مع المحيط الخارجي وهذا من خلال الالتزام وتطبيق متطلبات المرجع الجديد، حيث ان الجامعة هي الحاضنة لكل أنواع الإبداع والابتكار والذي تأخذ بعين الاعتبار المحيط الذي تنشط فيه هذا الأمر من شأنه أن يمثل الأساس للتنمية الاقتصادية والاجتماعية المحلية، ومن

جهة أخرى محاولة ربط أولويات العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي بأولويات خطط التنمية ومتطلبات سوق العمل، لما يقدمه من حلول وعليه لا بد أن نولي اهتمام كبير لعلاقة الجامعة مع محيطها الاجتماعي والاقتصادي عبر منابر الجامعات والمؤسسات التعليمية.

وقد ظهر مفهوم العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي وكذا أساليب الرقابة الداخلية عليه؛ أو على مستوى تخصيص وإدارة الموارد التي تهدف للتحسين والتطوير المستمر للخدمات في مجال العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي باعتباره خدمة مجتمعية تقدمها مؤسسة الجامعة. وهو ما أدى إلى ظهور مفهوم الجودة في مؤسسات التعليم العالي، ورغم المجهودات المبذولة لضمان الجودة إلا هناك تأخر لا سيما في مجال العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي، حيث أدركت المنظومة التعليمية الجزائرية حتمية تطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم العالي، تجسدت في القيام بإصلاحات تهدف إلى ترقية هذا الأخير نحو مستويات أفضل. فصدر القانون التوجيهي للتعليم الذي كرس لأول مرة إمكانيات فتح مؤسسات خاصة للتعليم العالي وضرورة مراقبتها وتقييمها بإنشاء ما يسمى **بالمجلس الوطني للتقييم** (**CNE**) سنة 2008، ثم قامت وزارة التعليم العالي بتنظيم مؤتمر دولي حول ضمان الجودة والذي كان انطلاقا لدراسة إمكانية تطبيق ضمان الجودة في المؤسسات الجامعية الجزائرية؛ فانبثقت فرقة عمل كلفت بالتفكير في المشروع مدعمة ببعض الخبراء الدوليين، وفي 31 ماي 2010 تم ترسيم عمل الفرقة بقرار إنشاء اللجنة الوطنية لتطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي (**CIAQES**) تكمن مهمتها الرئيسية في دعم ومرافقة مؤسسات التعليم العالي في تدعيم قدراتها المؤسساتية وتطوير ثقافة الجودة. وهذا ما جعلها تبدأ في خطواتها الأولى باعتماد أدوات على مستوى كل المؤسسات الجامعية تمثلت في هيكلة خلايا لضمان الجودة وتعيين مسؤولين لهذه الخلايا وتكوينهم من أجل إعداد مرجع للجودة.

إشكالية الدراسة:

تستهدف الدراسة الوقوف على مدى مساهمة المرجع الجديد لضمان الجودة الداخلية لدى مؤسسات التعليم العالي في معرفة واكتشاف الاختلالات التي تخص ميدان العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي من خلال عملية التقييم الذاتي، وعلى هذا فإن إشكالية الدراسة تتمحور في التساؤل التالي:

ما مستوى جودة العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي بجامعة أدرار، في ظل اعتماد معايير المرجع الوطني الجديد لضمان الجودة الداخلية في التعليم العالي بالجزائر؟

حاولنا الإجابة على هذه الإشكالية من خلال ثلاث محاور:

1- الإطار المفهومي لجودة الخدمة التعليمية.

2- دليل الجودة: قراءة في الدليل الوطني لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي.

3-الدراسة التطبيقية: دراسة وتحليل التقييم الخاص بميدان العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي الصادر عن خلية ضمان الجودة.

المحور الأول: الإطار المفهومي لجودة الخدمة التعليمية.

قبل التطرق الى مفهوم جودة الخدمة التعليمية يجدر التطرق أوّلا الى ماهية الجودة، الخدمة ، الخدمة التعليمية ثم جودة الخدمة التعليمية.

1/ مفهوم الجودة

لقد تعددت تعاريف الجودة واختلفت مواضيع تناولها، حيث عرفت العديد من التطورات منذ بداية القرن العشرين وقد تطرق اليها الباحثين من اكثر من زاوية، و من أهم تعريفات الجودة نذكر:
عرف فيليب كروسبي (Philip Crosby) الجودة على أنها: "المطابقة مع المواصفات" ويشير هذا التعريف الى ان الجودة الى أنّ جودة المنتج تنحصر في مدى مطابقته للمعايير الموضوعة لتحقيق مبدأ التلف الصفري[1].

[1] نجم عبود نجم،" **إدارة الجودة الشاملة في الجامعات** "، ورقة بحثية مقدمة في الملتقى الدولي الأول حول رهانات ضمان جودة التّعليم العالي ، جامعة 20 أوت 1955 ، سكيكدة، يومي 21/20 نوفمبر 2010 ص48 .

أما فيشر(Fisher) فقد عرفها على أنّها: "درجة التألق والتميز وكون الأداء ممتاز، أو كون خصائص أو بعض خصائص المنتج ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعة من منظور المنظمة أو منظور المستفيد/الزّبون"[1]. ويتبين لنا من خلال هذا التعريف، أنّ جودة المنتج تكمن في مدى تطابق خصائصه مع المعايير الموضوعة من قبل المنظمة أو مع حاجات وتوقعات الزّبائن.

2/ مفهوم الخدمة

من أهم التعاريف التي تناولت مفهوم الخدمة نذكر:

تعريف كل من أرمسترونج وكوتلر (kolter et Armstrong)، للخدمة حيث يعرفانها بأنها:"النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة"[2]. ونستخلص من هذا التعريف على أنّ الخدمة هي عبارة عن نشاط أو منفعة تقدّم للبيع إما بشكل مستقل أو تكون مصاحبة لبيع سلع مادية.

كما عرفتها المنظمة الدولية للمقاييس **الإيزو** (ISO) وفقا للمواصفة ISO 8402 على أنّها: نتيجة تتولد عن النشاطات في التعامل بين المورّد والزبون، ومن النشاطات الداخلية للمورّد للاستجابة لحاجات الزبون[3].

1.2.مفهوم خدمة التعليم:

تعدّ خدمة التعليم العالي من الخدمات المهمّة التي تقع مسؤوليتها على عاتق الحكومة بصورة أساسية،حيث تهيمن على جميع الأنشطة التي تقع ضمن هذا الاطار وتحرص على تحقيق الجودة فيها باعتبارها المدخل الصحيح لتحقيق النمو الاقتصادي من جهة،والتنمية الشاملة والمستدامة من جهة أخرى. ويمكن تعريف خدمة التعليم العالي كما يلي:

[1]سوسن شاكر مجيد ومحمد عواد الزيادات، **الجودة في التّعليم :دراسات تطبيقية**، عمان :دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2008 ، ص113 .

[2]فيليب كوتلر وجاري أرمسترونج، **أساسيات التسويق**، ترجمة سرور علي إبراهيم سرور، الرياض :دار المريخ للنشر،2007 ،ص456 .

[3]محمد حسن وبسام عزام، إدارة الجودة وعناصر نظام الجودة، دمشق :مركز الرضا للكومبيوتر،1999 ، ص 27.

"هي مجموعة المنافع التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي، التي تستقطب المخرجات المميزة في التعليم الثانوي، وتختص في تنميتهم وتطوير معارفهم ومهاراتهم لمسايرة مختلف التغييرات التي تحدث في البيئة الخارجية ومحاولة التكيف معها،وبالتالي تلبية حاجات ورغبات الأطراف المستفيدة من خدماتها وتحقيق رضاهم. "

3.مفهوم جودة خدمة التعليم العالي

إن مفهوم جودة خدمة التعليم العالي من المفاهيم التي تتباين حولها وجهات نظر الباحثين،وفي هذا الاطار أعطيت عدة تعاريف لمفهوم جودة خدمة التعليم العالي،من أهمها نذكر:

تعريف يوسف أحمد أبو فارة جودة خدمة التعليم العالي على أنها:"مجموعة من الخصائص والصفات الاجمالية التي ينبغي ان تتوفر في الخدمة التعليمية بحيث تكون هذه الخدمة قادرة على تأهيل الطالب وتزويده بالمعرفة والمهارات والخبرات أثناء سنوات الدراسة العالية، وإعداده في صورة خريج جامعي متميز قادر على تحقيق أهدافه وأهداف المشتغلين وأهداف المجتمع التنموية.[1] "

كما عرّف كل من العبادي والطائي جودة خدمة التعليم العالي على أنّها: الوفاء بمتطلبات العمل التربوي وبتوقعات الطلبة وأطراف معنيين آخرين.

نستخلص من هذا التعريف أن مفهوم جودة خدمة التعليم العالي يكمن في مدى قدرة المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الأطراف المستفيدة منه وهذا لا يتحقق إلا من خلال الالتزام بتطبيق متطلبات العمل التربوي المسّطرة.

4.أهداف جودة خدمة التعليم العالي

من بين أهداف جودة خدمة التعليم العالي نذكر:

_ التأكيد على أنّ الجودة وإتقان العمل وحسن الأداء مطلب وظيفي عصري، وواجب وطني، تتطلبه مقتضيات المرحلة الراهنة؛

[1] يوسف أحمد أبو فارة،" **واقع تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية** "في المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، العدد الثاني، 2006، ص251.

ـ تنمية روح العمل الجماعي والتعاوني للاستفادة من كافة العاملين في المؤسسة؛

ـ ترسيخ مفهوم الجودة تحت شعارات صحيحة، الوقاية خير من العلاج والتعليم مدى الحياة؛

ـ تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم تقوم على أساس التوثيق للبرامج والإجراءات والتفعيل للأنظمة واللوائح والتوجيهات والارتقاء بمستوى الطلبة؛

ـ الاهتمام بمستوى الأداء للإداريين والأساتذة في مؤسسات التعليم العالي من خلال المتابعة الفاعلة وتنفيذ برامج التدريب المستمرة، مع التركيز على جودة جميع أنشطة مكونات النظام التعليمي؛

ـ اتخاذ كافة الاجراءات والتدابير التي تعزز وترفع من مستوى الجودة وتقلل من وقوع الأخطاء في التدريس؛

ـ الوقوف على المشكلات التعليمية في الواقع العملي ودراستها وتحليلها بالأساليب والطرق العملية واقتراح الحلول المناسبة ومتابعة تنفيذها؛

ـ فتح قنوات الاتصال والتواصل ما بين مؤسسة التّعليم العالي والجهات الرسمية والمجتمعية لزيادة الثقة بينهما، والتعاون مع المنظّمات التي تعني بالنظام التّعليمي لتحديث برامجه وتطويرها؛

ـ ضبط وتطوير النظام الاداري نتيجة لوضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات بدقة.

المحور الثاني: دليل الجودة، قراءة في الدليل الوطني للجودة.

أدركت المنظومة التعليمية الجزائرية حتمية تطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم العالي، فقامت في البداية بإصلاحات تهدف إلى ترقية هذا الأخير نحو مستويات أفضل. فصدر القانون التوجيهي للتعليم الذي كرس لأول مرة إمكانيات فتح مؤسسات خاصة للتعليم العالي وضرورة مراقبتها وتقييمها بإنشاء ما يسمى **بالمجلس الوطني للتقييم** (**CNE**) سنة 2008، ثم قامت وزارة التعليم العالي بتنظيم مؤتمر

دولي حول ضمان الجودة والذي كان انطلاقا لدراسة إمكانية تطبيق ضمان الجودة في المؤسسات الجامعية الجزائرية؛ فانبثقت فرقة عمل كلفت بالتفكير في المشروع مدعمة ببعض الخبراء الدوليين[1].

وفي 31 ماي 2010 تم ترسيم عمل الفرقة بقرار إنشاء اللجنة الوطنية لتطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي (**CIAQES**) **وفقا للمرسوم رقم 167 وهي هيئة تابعة للأمانة العامة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي**، تكمن مهمتها الرئيسية في:

– دعم ومرافقة مؤسسات التعليم العالي في تدعيم قدراتها المؤسساتية وتطوير ثقافة الجودة. وهذا ما جعلها تبدأ في خطواتها الأولى باعتماد أدوات ووسائل على مستوى كل المؤسسات الجامعية تمثلت في هيكلة خلايا لضمان الجودة وتعيين مسؤولين لهذه الخلايا وتكوينهم من أجل إعداد مرجع للجودة.

– متابعة تأسيس خلية ضمان الجودة "CAQ" على مستوى كل مؤسسات التعليم العالي.

– تكوين مسؤولي خلايا الجودة "RAQ" على كيفية تحقيق إدارة الجودة الشاملة وفقا لمفاهيم التخطيط الاستراتيجي

– وضع معايير"Révérenciel" لقياس الجودة، واعتمادها كوسائل لقياس الأداء.

– تعميم عملية التقويم الذاتي "Autoévaluation" وفقا للمعايير المعتمدة.

ويشمل المرجع الوطني لضمان الجودة مجموعة المقاييس والمعايير المشمولة في مراجع المجالات الأساسية للتكوين والبحث العلمي، البنية التحتية للجامعات، علاقة المؤسسات الجامعية مع محيطها الاجتماعي والاقتصادي، التعاون والحركة بين الجامعات والحكامة والحياد داخل الجامعة[1].

[1] بركان، زين الدين بروش، يوسف، **مشروع تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر (الواقع والآفاق)**، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، الجامعة الخليجية، البحرين، ص 218.

1– تنظيم خلية ضمان الجودة :خلية ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر هي هيئة تابعة لرئيس الجامعة، تتشكل من أعضاء يمثلون مختلف الهيئات البيداغوجية والإدارية للمؤسسة، ويعين رئيس الجامعة مسؤولا للخلية الذي يتولى بدوره تعيين مسؤولين للخلايا المنشئة على مستوى الكليات المكونة للمؤسسة الجامعية؛ يحكمها نظام داخلي تعده الخلية بالإضافة إلى برنامج سنوي ينظم عملها الذي يتمحور في القيام بمجموعة من المهام[2]:

– تعد الخلية بمثابة الواجهة بين المؤسسة الجامعية والهيئات الوطنية للتقييم؛
– تضمن متابعة برنامج العمل الوطني في ضوء التحسين المستمر لجودة برامج التكوين، البحث، العمل المؤسساتي والتكوين المستمر لأعضائها في مجال ضمان الجودة؛
–وظيفة الإعلام حول مهامها وأهدافها، ونشر التقارير المختلفة خاصة تقرير التقييم الداخلي؛
–وظيفة التقييم الداخلي لجميع المجالات التي نصت عليها اللجنة الوطنية لتطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي **CIAQES**. (*La Commission Nationale pour l'Implémentation de l'Assurance Qualité dans l'Enseignement Supérieur*) باعتماد جملة معايير لتطوير إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي لا سيما ما تعلق منها بالمجال الأخير.

2– معايير تطوير إدارة الجودة في المؤسسة الجامعية

ضمن مسار الإصلاحات التي تبنتها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، صدر القرار الوزاري رقم 167 المؤرخ في 31 ماي 2010 المتضمن تأسيس لجنة وطنية لتنفيذ نظام الجودة في التعليم والبحث العلمي، مكونة من خبراء وأساتذة جامعيين، تهدف إلى دعم تطوير ممارسات ضمان

[1] وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، **المرجع الوطني لضمان الجودة الداخلية**، اللجنة الوطنية لتطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي، الجزائر، 2016

[2] سمير بن حسين،**تقييم فعالية خلايا ضمان الجودة في المساهمة في بناء وتطوير نظام ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر**، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2015، ص 212

الجودة داخل مؤسسات التعليم العالي؛ ومتابعة وتفعيل ممارسات ضمان الجودة بالاعتماد على إجراء التقييم الذاتي لتحسين الجودة في المؤسسة التعليمية[1].

وكلفت اللجنة بإنشاء دليل مرجعي وطني (*Le référentiel*) يتضمن المقاييس والمعايير المتعلقة بضمان الجودة، وتم إنجازه بمساعدة مسؤولي ضمان الجودة في المؤسسات الجامعية ليقدم لأول مرة سنة 2014.

جدول رقم 01: تركيبة الدليل الوطني لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي

الميادين	الحقول	المراجع	المعايير	الاثباتات
التكوين	7	23	49	106
البحث العلمي	3	17	32	55
الحكامة	5	27	53	180
الحياة الجامعية	4	14	25	71
الهياكل القاعدية	5	17	19	38
التعاون مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي	3	11	19	40
العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي	4	14	22	70
المجموع	31	123	219	563

المصدر: المرجع الوطني لضمان الجودة ، اللجنة الوطنية لتطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي، وزارة التعليم العالي ، 2016. ص2-41

3– المجالات والمعايير المتعلقة بضمان الجودة

[1] CIAQES. 13 06 2011. http://www.ciaqes-mesrs.dz/presentation_suite.html (accès le 23.01.2018).

نستشف من خلال قراءة محتويات المرجع الوطني لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي، أن الوزارة الوصية أولت أهمية كبرى لمجال ميدان العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي لضمان مشاركة مختلف الأطراف في اتخاذ القرارات الخاصة بالمؤسسة مع الأخذ بعين الاعتبار تلبية مختلف حاجاتهم؛ وأعطت للتقييم الذاتي الأولوية باعتباره الركيزة الأساسية لضمان الجودة عبر أربع حقول تعبر عن متطلبات المؤسسة الجامعية التي تصبو إلى تحقيقها.

حيث يقدم لنا المرجع الوطني لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي عددا من المراجع تأتي في شكل معايير تمثل حالة سير المؤسسة المرغوبة أو المتوقعة، والتي تشكل في مجملها مدخلات لعملية التقييم الذاتي بهدف تحسين الأداء في المؤسسة الجامعية، وضمان جودة عملياتها ومخرجاتها من خلال وضع دلائل أو إثباتات هي مؤشرات أداء تستخدم لقياس مستوى إنجاز كل معيار.

3-1- المشاركة في تنمية الجماعات المحلية

حيث يتعلق الأمر بتقديم المؤسسة لعروض تكوين تلبي الطلب المحلي [1] بمعنى أن تجعل المؤسسة عروض التكوين متوافقة مع الاحتياجات المحلية. من خلال:

- عروض التكوين متوافقة مع السياسة الإقليمية،

- توجد علاقة بين المؤسسة والمحيط الاجتماعي الاقتصادي المحلي حيث يشارك المهنيون في بناء عروض التكوين،

- هناك عدد من المهنيين الذين لديهم حجم ساعي في تأطير مشاريع التخرج (ليسانس وماستر مهني)،

- هناك نسبة من الأوائل في التكوين الذين يتم تشغيلهم بطلب من الشركاء من المحيط الاجتماعي الاقتصادي.

[1] المرجع الوطني لضمان الجودة ، مرجع سبق ذكره، ص33

3-2- تسهم المؤسسة في الإدماج المهني لمنتجها.

ينبغي على المؤسسة أن تطور وتقوي علاقاتها مع الفاعلين في المحيط الاجتماعي الاقتصادي على مستوى المحلي والإقليمي من أجل تسهيل الإدماج المهني لمنتجها من خلال:

- العلاقات مع الشركاء الاقتصاديين على مستوى المحلي والإقليمي.
- الأخذ بعين الاعتبار الحالة الإحصائية لمختلف الشركاء (مختلف الاختصاصات، عدد العمال).
- إدماج المنتج لدى الشركاء من المحيط الاجتماعي الاقتصادي[1].
- تنظيم منتديات للتوظيف على مستوى المؤسسة.
- المشاركة في مختلف صالونات التوظيف من أجل تعزيز ودعم منتج التكوين.

3-3- العلاقة مع الشركات

حيث تناسب عروض التكوين لدى المؤسسة احتياجات الشركات يتعلق الأمر بجعل برامج التكوين متوافقة مع احتياجات الشركات في المنطقة من خلال تطبيق المعايير:

- عروض التكوين متوافقة مع احتياجات الشركات بانجاز دراسات تحدد احتياجات الشركات في مجال التكوين،
- الشهادات الممنوحة من قبل المؤسسة تناسب مواصفات الشركات وبوجود قسم متخصص في العلاقات مع الشركات،
- تقدم المؤسسة تكوين متخصص حسب احتياجات الشركات حيث يراعي عرض التكوين الخاص بالمؤسسة خصوصيات المنطقة ليكون قادرا على تلبية احتياجات الشركات،
- وجود سياسة للتكوين وإعادة التكوين لفائدة الشركات حيث تقترح المؤسسة عروض للتكوين لفائدة الشركات،
- الانطلاق في التكوين مبني على اتفاقية ذات طابع رسمي،
- وجود تكوين عن بعد مخصص لإطارات الشركة،

[1] المرجع الوطني لضمان الجودة ، مرجع سبق ذكره، ص34

– التكوين محدد بدقة حيث احتياجات التكوين مبنية على طلب مقدم من طرف الشركة وبطاقة بيانات،

– التكوين يلبي احتياجات الشركات المحلية والإقليمية حيث يلبي التكوين جزئيا أو كليا طلب الشركة،

–تمتلك المؤسسة هيئات للإدماج المهني ومتابعة الخريجين بإنشاء هيئات تسمح للمتعلم تربصات تطبيقية بهدف تحضير تقارير تربص أو القيام بدراسة حالة وكذا إقامة تفاعل مع الشركات من أجل متابعة تطور منتج التكوين،

– التكوين لدى المؤسسة يتضمن تربصات تطبيقية،

– إقامة آلية لتوجيه المتربصين حيث تمتلك المؤسسة هيئات (مكاتب، مصالح،..) مكلفة بتوجيه المتعلمين نحو الشركات المحلية والإقليمية.

3–4 البحث والتطوير: تمتلك المؤسسة علاقات شراكة مع المؤسسات حيث يتعلق الأمر بإقامة اتفاقيات وتعزيز العلاقات مع الشركات[1]:

–تقيم المؤسسة اتفاقيات مع الشركات بإنشائها هيكلا للتنسيق مع المؤسسات المعنية بالشراكة.

– للمؤسسة خطة واضحة ومعلنة لمتابعة تنفيذ اتفاقيات شراكة مع المؤسسات بهذه الاتفاقيات.

– توفر المؤسسة الجو الملائم للبحث العلمي الذي يشجع أعضاء الهيئة التعليمية على القيام بالبحوث العلمية ذات الصلة باحتياجات المؤسسات المعنية بالاتفاقيات .

–تنظم تظاهرات علمية مشتركة مع المؤسسات ذات الصلة (المؤتمرات، اللقاءات، المحاضرات العلمية، وغيرها)

–تساهم المؤسسة في إطار البرامج المشتركة للبحث والتطوير مع الشركات بمعنى هذا أنه عليها أن تلعب دورا يضمن تحقيق وتقارب البرامج المشتركة للبحث مع الشركات.

–إقامة برنامج بحث وتطوير حيث تمتلك المؤسسة جهازا متابعة تكنولوجية مكلف بالشراكة العلمية مع الشركات إضافة إلى مهام أخرى.

[1] المرجع نفسه ص 36

-تنظم المؤسسة لقاءات مع مختلف الفاعلين في المحيط الاقتصادي الاجتماعي(محاضرات، ندوات،..) تسمح بالتشخيص الشامل للشركات وتحديد الخطوط العريضة لبرنامج البحث والتطوير.

-تقوم المؤسسة بتحضير ونشر وتثمين المعلومة العلمية والتقنية حيث يتعلق الأمر بإعطاء قيمة لعملية تحضير ونشر وتثمين المعلومة العلمية والتقنية باستعمال الوسائل المناسبة.

-تقوم المؤسسة بتحضير المعلومة العلمية والتقنية حيث تشارك في مختلف البرامج الوطنية والدولية المتعلقة بالإنتاج العلمي.

3-4 التكوين والمتابعة

تمتلك المؤسسة خطة تكوين دورية معدة على أساس احتياجات الجماعات المحلية والشركات والشركاء الاجتماعيين بمعنى توفير عروض تكوين دورية مبنية على احتياجات الجماعات المحلية والشركات والشركاء الاجتماعيين من خلال[1]:

-تراقب المؤسسة تطور احتياجات محيطها المحلي في مجال التكوين من خلال اقامة تحريات دورية (كل سنة) لدى الجماعات والشركات المحلية.

-تحرص المؤسسة على ناتج تكوينها بإنشاء خلية لمتابعة نتائج التكوين.

- إقامة ملف أرشيف لمجموع منتجات التكوين لديها.

- وجود جمعية لقدامى الحاصلين على الشهادات وتنظيم تظاهرات لهم.

-تساهم المؤسسة في خلق وتطوير حاضنات للشركات، وكذا هيئات الدعم والمرافقة والشركات الصغيرة.

-تمتلك المؤسسة برنامج تكوين لإنشاء الشركات والأعمال الحرة بوجود مواد تهتم بالأعمال الحرة وإنشاء الشركات.

-وجود طريقة للتقييم تتم بناء علي مشاريع إنشاء شركات عوض مذكرة التخرج.

- يندرج برنامج البحث (محاور مخابر البحث) لدى المؤسسة في إطار البرنامج الوطني للبحث بمعنى إقامة برنامج للبحث مستخلص من البرنامج الوطني للبحث[1].

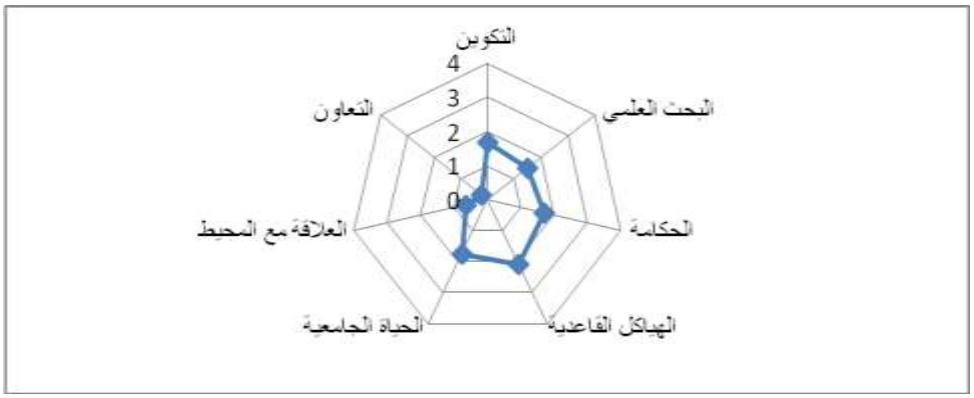
[1] المرجع الوطني لضمان الجودة، مرجع سبق ذكره، ص 37

-تندرج مشاريع بحث المؤسسة ضمن البرنامج الوطني للبحث.

المحور الثالث: تحليل وتقييم ميدان العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي الصادر عن خلية ضمان الجودة بجامعة أدرار.

باشرت وزارة التعليم العالي عملية التقييم على مستوى المؤسسات الجامعية إبتداءاً من موسم 2017/2016 حيث صدر التقرير الأول المتعلق بمدى الالتزام بالمعايير المعتمدة في المرجع الوطني لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، حيث أنه وفي جامعة أدرار صدر أول تقرير بتاريخ 15 جوان 2017 صادر عن خلية ضمان الجودة في جامعة أدرار وكانت نتيجة ميدان التعاون مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي لمختلف الميادين كما يلي:

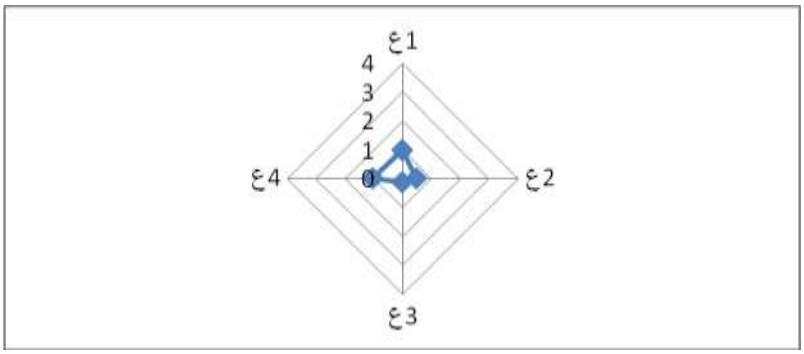
الشكل رقم 01: نتيجة التقييم الذاتي حسب كل ميدان من ميادين الدليل الوطني



المصدر: من إعداد الباحثين إعتمادا على تقارير خلية ضمان الجودة لجامعة أدرار

[1] المرجع نفسه، ص 38

الشكل2: نتيجة التقييم الذاتي لميدان العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي (التحليل على أساس الحقل)



المصدر: من إعداد الباحثين إعتمادا على تقارير خلية ضمان الجودة لجامعة أدرار

حيث أن : الرموز[1] من ع1 إلى ع4 تمثل مجموع حقول ميدان العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي وهي أربعة حقول كما يلي:

ع1: المشاركة في تنمية الجماعات المحلية.

[1] **لاحظ**: أعتمد في المرجع الوطني على رموز الميادين بدلا من إعادة كتابة الجمل، فميدان العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي يرمز له (ع) وإذا كان متبوعا برقم واحد فهنا نتحدث عن الحقول (ع2) (أي حقل العلاقات مع الشركات ضمن ميدان العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي)، وإذا كان متبوعا برقمين فهنا نتحدث عن المراجع (ع22) (أي المرجع الثاني ضمن الحقل الثاني لميدان العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي)، وإذا كان متبوعا بثلاث أرقام فهنا نتحدث عن المعايير(ع322)، وإذا كان متبوعا بأربعة أرقام فهنا نتحدث عن الإثباتات (ع1322)، وللإطلاع على الإثباتات، المراجع والحقول يمكن الرجوع إلى المرجع الوطني لضمان الجودة (الميادين، المجالات، المراجع)، اللجنة الوطنية لتطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، الجزائر العاصمة، 2016.

ع2: العلاقة مع الشركات.

ع3: البحث والتطوير.

ع4: التكوين والمتابعة.

الجدول رقم 02: جدول تحديد الأنشطة ذات الأولوية في ميدان العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي

الميدان	الحقل	النقاط المحسوبة للمراجع				عدد المعايير الغير مطبقة	عدد الاثباتات الغير مطبقة
		1 ≤ ن م	2≤ن م > 1	3≤ن م > 2	4≤ن م > 3		
العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي	ع 1	3	1	0	0	1	6
		75%	25%	0%	0%	14.28%	37.5%
	ع 2	2	1	0	0	4	11
		66.66%	33.34%	0%	0%	57.14%	57.89%
	ع 3	3	0	0	0	3	16
		100%	0%	0%	0%	60%	76.19%
	ع 4	3	0	1	0	1	6
		75%	0%	25%	0%	25%	60%
المجموع		11	2	1	0	8	8
		78.58%	14.28%	7.14%	0%	36.36%	11.67%

المصدر: من إعداد الباحثين إعتمادا على تقارير خلية ضمان الجودة بجامعة أدرار

التعليق: يلاحظ من الجدول أن النقطة المحسوبة (ن م) في المجال اقل من 2 تمثل مجموع 78,58% و 14,28% بمجموع 92,86% وهي نسبة مرتفعة جدا تعكس التقييم الضعيف للميدان حيث أغلب النقاط المحصل عليها في التقييم أقل من المتوسط.

جدول03: جدول تصنيف مراجع ميدان العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي.

الميدان	الحقل	المراجع				المجموع
		1 ≤ن م	2≤ن م > 1	3≤ن م > 2	4≤ن م > 3	
العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي	ع 1	ع 21 -ع 31 ع41	ع 11	-	-	4
	ع 2	ع 12 -ع 22	ع 32	-	-	3
	ع 3	ع 13 - ع23 ع 33	-	-	-	3
	ع 4	ع 14 ع 24 ع 34	-	ع 44	-	4
المجموع	4	11	2	1	0	14

المصدر: من إعداد الباحثين إعتمادا على تقارير خلية ضمان الجودة لجامعة أدرار

التعليق: يلاحظ أن الحقول: ع1، ع2، ع3 وهي ثلاثة حقول تمثل 75% من ميدان العلاقة مع المحيط لم يتحصل فيها أي مرجع على تقييم أكثر من المتوسط (أكبر من 2)، وحتى الحقل الرابع (ع4) تحصل فيه مرجع واحد وهو المرجع (ع44) والذي كان تقييمه محصور بين 2 و 3 وتحصل على تقييم 2,5 من 4.

جدول04: مصفوفة ترتيب مراجع العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي.

درجة الأهمية	مهم	المراجع التي تعالج على المدى المتوسط	المراجع التي تعالج على المدى القصير
		ع 11 – ع 21 – ع 41 – ع 13 - ع 23 – ع 33 – ع 14 – ع 34	ع 12 – ع 22 -
	أقل أهمية	المراجع التي يتم تجاهلها	المراجع التي تعالج على المدى الطويل
		ع 31 – ع 32 – ع 24	-
		الصعوبات	قابلية التحقق
		درجة قابلية التحقق	

المصدر: من إعداد الباحثين إعتمادا على تقارير خلية ضمان الجودة لجامعة أدرار

التعليق: يلاحظ أن المراجع التي تعالج على المدى القصير تنتمي للحقل الثاني في ميدان العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي (ع2) "**العلاقة مع الشركات**" بمعنى أن هذه المراجع ووفق النماذج التي اعتمدتها الوزارة مهمة وقابلة للتحقيق وفق النموذج الموضح في الجدول أعلاه حيث وجد التحليل أن المرجع (ع12) والمتعلق بتوافق عروض تكوين جامعة ادرار مع احتياجات الشركات والمرجع (ع22) والخاص بضرورة ملائمة عروض التكوين لخصوصيات المنطقة وقدرة هذه العروض على تلبية احتياجات الشركات المحلية هذين المرجعين ذوو أهمية كبيرة وقابلين للتحقق وبالتالي وضعتهما مصفوفة الترتيب كمراجع تعالج على المدى القصير.

جدول05: جدول ترتيب المراجع التي ستعالج في ميدان العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي.

الميدان	الحقل	قائمة المراجع التي ستعالج			
		قصير المدى	متوسط المدى	طويل المدى	الخارجة عن النشاط
العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي	ع1	-	ع11- ع21 ع41	-	ع31
	ع2	ع12- ع22	-	-	ع32
	ع3	-	ع13- ع23 ع33	-	ع24
	ع4	-	ع14- ع34	-	-
المجموع	4	2	8	0	3

المصدر: من إعداد الباحثين إعتمادا على تقارير خلية ضمان الجودة بجامعة أدرار

التعليق: نستنتج أنه لا توجد مراجع ستعالج على المدى الطويل، وأغلب المراجع التي ستعالج وهي 8 من مجموع 13 بنسبة 61,53% ستعالج على المدى المتوسط بسبب أن التحليل الذي اعتمدته الوزارة وهو تحليل SWOT وجد أن أغلب المراجع والتي تحصلت على تقييم إما 0 أو 1 أي اقل من المتوسط هي مراجع ذات أهمية ولكنها صعبة التحقيق وبالتالي يمكن تحقيقها ولكن على المدى المتوسط وهذا ما يؤكد نتائج الجدول رقم 04.

خاتمـــة

جاء المرجع الوطني لضمان الجودة الداخلية ليؤكد أن قلة وضعف التنسيق وانغلاق الجامعة على نفسها وبعدها عن محيطها سواء الاجتماعي أو الاقتصادي، إلى جانب ضعف الرغبة للتواصل وفتح أبواب الجامعة وعدم تفعيل الاتفاقيات المبرمة مع المحيطين الاقتصادي والاجتماعي بسبب غياب سياسة واضحة ساهم بدوره في التأثير على تقييم ميدان العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي في آخر مرحلة من مراحل تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي وهذا ما أثبته التقرير الخاص بتقييم الجودة الداخلية لجامعة أدرار للموسم الجامعي 2016-2017.

توصلت هذه الدراسة **للنتائج** التالية:

1–وجد أن تقييم ميدان العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي 0,69 على 4 وهذا أضعف تقييم بين مختلف الميادين المكونة للدليل الوطني لضمان الجودة.

2– وجد التقييم أن عدد الأدلة الغير مطبقة والتي تحصلت على تقييم 0 من 4 هو 43 دليل إثبات من مجموع 70 دليل إثبات والذي هو إجمالي الأدلة في ميدان العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي أي بنسبة 61,42% وهي بسبة مرتفعة جدا تعكس التقييم النهائي الأضعف لميدان العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي.

3–توصلت الدراسة إلى أن الحقل الثالث: **البحث والتطوير** تحصل على تقييم 0,34 من 4 وهو أضعف تقييم لجميع حقول ميدان العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي.

4–وجدت الدراسة أن الحقل الأول **المشاركة في تنمية الجماعات المحلية** تحصل على تقييم 0.88 من 4، والحقل الرابع **التكوين والمتابعة** تحصل على تقييم 1,04 من 4، أما الحقل الثاني **العلاقة مع الشركات** تحصل على تقييم 0,48 من 4 وهي كلها نسب ضعيفة جدا.

5–وجدت الدراسة أنه من بين أربعة عشر 14 مرجع في ميدان العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي خمسة 5 مراجع تحصلت على تقييم 0 من 4 بنسبة 25.57% وهي أضعف نسبة بين كل ميادين المرجع الوطني.

قائمة المراجع

1–ادحيريج، صالح الحسين،**إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي**، *المؤتمر العربي الثاني لضمان جودة التعليم العالي*، البحرين :الجامعة الخليجية 5–4 ,أفريل .2012.

2–الخرابشة، عمر محمد عبد الله، **تجربة المملكة الاردنية الهاشمية في ضمان الجودة ومعايير الاعتماد الأكاديمي في الكليات التربوية**، *المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي* . البحرين :الجامعة الخليجية،2012

3–الزيادات، سوسن شاكر مجيد ومحمد عواد، ***الجودة في التعليم :دراسات تطبيقية***، ،دار صفاء للنشر والتوزيع،الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2008.

4–بركان, زين الدين بروش، يوسف، **مشروع تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر (الواقع والآفاق)**، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، الجامعة الخليجية، البحرين.

5–سمير بن حسين،**تقييم فعالية خلايا ضمان الجودة في المساهمة في بناء وتطوير نظام ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر**، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2015.

6– عاصم شحادة، **تنمية الموارد البشرية في ضوء تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات**، *مجلة الباحث*، 01 ,يناير ، 2009.

7–طرابلسية، شيراز محمد، **إدارة جودة الخدمات التعليمية والبحثية في مؤسسات التعليم العالي**،مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن،2011 .

8-فيحان ,ايثار عبد الهادي، **تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام أداة نشر وظيفة الجودة QFD**، *مجلة الادارة والاقتصاد، العدد رقم* 15 ، 2007.

9-فيليب كوتلر وجاري أرمسترونج، **أساسيات التسويق**، ترجمة سرور علي إبراهيم سرور، الرياض :دار المريخ للنشر،2007 ،ص456 .

10-سوسن شاكر مجيد ومحمد عواد الزيادات، الجودة في التّعليم :دراسات تطبيقية، عمان :دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2008 .

11-مجيد، سوسن شاكر، ***الجودة في المؤسسات والبرامج الجامعية***، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.

12- محمد حسن وبسام عزام، إدارة الجودة وعناصر نظام الجودة، دمشق :مركز الرضا للكومبيوتر، 1999.

13-منى، نبيل هاشم الاعرجي، حيدر حاتم فالح العجرش، عامر احمد غازي، **الجودة في التعليم العالي**، دار الصادق الثقافية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015 .

14- نجم عبود نجم،" **إدارة الجودة الشاملة في الجامعات** "،ورقة بحثية مقدمة في الملتقى الدولي الأول حول رهانات ضمان جودة التّعليم العالي.

15-هاشم فوزي دباس العبادي وآخرون ، **إدارة التعليم العالي :مفهوم حديث في الفكر الإداري . عمان :مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2008 .**

16-وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، **المرجع الوطني لضمان الجودة الداخلية**، اللجنة الوطنية لتطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي، الجزائر، .2016

17- يوسف أحمد أبو فارة،" **واقع تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية** "، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، العدد الثاني، 2006 .

18-BOUBAKOUR, Farès. Assurance Qualité Interne et Autoévaluation : Des Principes À La Mise En OEuvre. Support De Cours De La Session 3 De La Formation Des RAQ, Alger: CIAQES, MESRS, 2015.

19–BOUZID, Zineddine BERROUCHE et Nabil. **Assurance Qualité Dans L'enseignement Supérieur**. Support de cours de la session 2 de la formation des RAQ, Alger: Ciaqes, Mesrs, 2008.

20–IIEP-UNESCO. «Assurance Qualité Externe : Options Pour Les Gestionnaires de L'enseignement Supérieur.» Céer et organiser une structure d'assurance qualité, Module 4, Paris, 2011.

21-Québec, Conseil supérieur de l'éducation du. L'assurance Qualité A L'enseignement Universitaire : Une Conception A Promouvoir Et A Mettre En OEuvre. Québec: Conseil supérieur de l'éducation, 2012.

21–http://www.ciaqes-mesrs.dz/presentation_suite.html