واقع ضمان جودة الخدمة التعليمية في قطاع التعليم العالي في الجزائر

The reality of ensuring the quality of educational services in the higher education sector in Algeria

سلمى بوكبوس[1]
جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي
selmanes5@gmail.com

تاريخ الوصول 2020/02/11 القبول 2021/10/30 النشر على الخط 2022/04/15
Received 11/02/2020 Accepted 30/10/2021 Published online 15/04/2022

ملخص:

يهدف هذا البحث إلى التعرف على واقع ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر، حيث تم التوصل إلى أن الجزائر متأخرة نوعا ما في هذا المجال، لأنها لا تزال في الخطوة الأولى من التطبيق. هذه الخطوة التي يجب أن تستهل بقوة نجدها بنقائص عدة، قد تحول دون انتهاج ضمان الجودة، لكن كل هذه النقائص إنما تزيد من ضرورة التوجه نحو تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

الكلمات المفتاحية: الجودة، الجودة التعليمية، ضمان الجودة، ضمان الجودة التعليمية، التعليم العالي.

Abstract:

This research aims to identify the reality of quality assurance in higher education institutions in Algeria, as it was concluded that Algeria is somewhat late in this field, because it is still in the first step of implementation. This step, which must be initiated very strongly, with several deficiencies, may prevent the pursuit of quality assurance, but all these shortcomings increase the necessity to go towards implementing quality assurance in Algerian higher education institutions.

Keywords: Quality, educational quality, quality assurance, educational quality assurance, higher education.

[1]– المؤلف المراسل: سلمى بوكبوس البريد الإلكتروني: selmaanes5@gmail.com

1. مقدمة:

إن الجودة مفهوم متعدد الأبعاد، انتقل في السنوات الأخيرة من مجال الصناعة إلى ميدان التعليم، حتى أنه مع بداية التسعينات أصبح الإهتمام بالجودة هو سمة الحوار السائد حول سياسة وإدارة التعليم، كما ظهر المفهوم كنتاج لمجموعة من العوامل والمتغيرات العالمية الجديدة التي تشكل في مجملها معالم العصر، منها التكنولوجية، المعلوماتية، التنافسية، الشراكة، التحولات السياسية والاقتصادية والاجتماعية ... فيما يعرف بالنظام العالمي الجديد الذي يتميز بالتغير المستمر، وهكذا كان لا بد على التعليم مواكبة هذه التغيرات باعتباره أداة تكوين الموارد البشرية، وقائدا لعملية التغيير في المجتمع، فظهر مصطلح (عالمية التعليم العالي) الذي تأثرت به الكثير من مؤسسات التعليم العالي، حيث أصبحت الحاجة ملحة إلى فحص جودة عملياتها فكان مصطلح ضمان الجودة سبيل لتحقيق أغراضها.

إن استجابة الجامعة للتحديات التي فرضها عالم معرفي معلوماتي سريع التغير، يتطلب منها أن تكون أكثر قدرة على التعلم الدائم والتطور وفق ما تقتضيه المتغيرات التي تحدث داخل وخارج أسوارها، لأن ما نعتبره اليوم يتسم بالجودة فهو غدا تقليديا بفعل سرعة تغير المعرفة وتجدد احتياجات وتطلعات المستفيدين فالجودة في هذا السياق "هدف متحرك" لا يمكن تحقيقه بل يستلزم التحسين المستمر لمحاولة الوصول إليه.

فالجامعات في واحد من أهدافها الأساسية إلى جانب التدريس والبحث العلمي عليها أن تخدم المجتمع، لذا فإن عليها أن تكون متكاملة مع المجتمع وواعية ومدركة لاحتياجاته وتطلعاته فضلا عن ذلك تعد الجامعات اليوم أحد أهم المؤسسات التي تسهم في توجيه المجتمع والتأثير في اتجاهاته فالجامعة ذات الطراز العالمي لها ثلاث مزايا مهمة هي: الجودة العالمية للتعليم والتفوق في البحث العلمي ونشر المعرفة والمساهمات المتميزة في الثقافة والعلوم والحياة المدنية.

أما عن الجزائر وكباقي الدول النامية، تبقى تعاني من عدة نقائص في قطاع التعليم العالي بصفة عامة، كغياب التكوين الفعال، الاهتمام بالكمية على حساب النوعية، الاعتماد على لغة الأرقام الجوفاء على حساب الواقع والميدان الذي ظل بعيدا إلى زمن غير قريب عن الدراسات الميدانية المتخصصة حتى أصبحت الجامعة غير معنية بمشاكلها فضلا عن مشاكل المجتمع مما جعلها غائبة عن هذا التغيير المتسارع الذي يفرضه نظام عالمي جديد يعتمد العلم والتطوير التكنولوجي أساسا، ويستند إلى التقدم والتفوق، الأمر الذي يدع مجالا للتردد في البدء ببرامج شاملة للتطوير والتحديث.

واستنادا إلى ما سبق يمكننا طرح التساؤل الرئيسي التالي: **ما واقع ضمان جودة الخدمة التعليمية في قطاع التعليم العالي في الجزائر ؟**

وللإجابة على هذه الإشكالية تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مفهوم ضمان جودة التعليم العالي؟
2. ما الجهود المبذولة من أجل ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر؟
3. ما واقع ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية؟

أهمية وأهداف الدراسة:الوقوف على واقع التعليم العالي في الجزائر في ضوء التوجهات العالمية الحديثة؛

1. إبراز الحاجة الكبيرة إلى ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية؛
2. التعرف على متطلبات ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي.

منهج وهيكل الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، حيث قسمت الدراسة إلى محورين رئيسيين، تناول المحور الأول أدبيات حول ضمان جودة الخدمة التعليمية، في حين تناول المحور الثاني واقع ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر.

2. أدبيات ضمان جودة الخدمة التعليمية

1.2. خصوصية مؤسسات التعليم العالي

هناك ثلاث خصائص تميز مؤسسات التعليم العالي عن غيرها بالنظر إلى نظام إنتاجها وهيكلها وثقافتها، وهو ما يؤثر على تطبيق مختلف الممارسات الإدارية فيها[1]:

أ. **التعقيد:** تتصف مؤسسات التعليم العالي بالتعقيد نظرا لتعدد الأطراف الفاعلة فيها وكثرة العمليات داخلها، وكذا تعدد المعاملات بينها وبين محيطها، وهذه المؤسسات أكثر تعقيدا على المستوى الأفقي، العمودي والجغرافي لمواجهة إشكالية الاستجابة لجميع الانشغالات والأفكار المختلفة لجميع الأطراف الفاعلة، حيث يرجع التعقيد الأفقي إلى طرق تقسيم المهام، أما التعقيد العمودي فيرجع إلى تعدد المستويات في كل الأقسام وعدد الأقسام، وينتج التشتت الجغرافي عن توزيع مختلف الوظائف على مواقع جغرافية متعددة لرفع مستويات الأداء؛

ب. **اختلاف التوجهات العلمية:** كثيرا ما نجد تخصصات أكاديمية وتوجهات فكرية كثيرة في مؤسسات التعليم العالي مقارنة بنظيرتها الخدمية أو الإنتاجية، وذلك ما يؤدي إلى تعدد المحتويات العلمية والمناهج التعليمية، حيث تعبر التوجهات العلمية عن تركيبات معرفية واضحة تشكل مع الزمن ثقافات فرعية متعددة للأفراد في هذه المؤسسات، وهذا ما يؤثر بصفة أو بأخرى على اعتماد الأساليب الإدارية على غرار إدارة الجودة الشاملة؛

ج. **السمعة التنظيمية:** تعبر السمعة التنظيمية عن التقدير الشائع من قبل الجمهور لأي جامعة أو كلية، إذ تشير إلى الصفات الذاتية التي تميز بينها ويمكن أن تفسر سلوكها الاستراتيجي، حيث يصعب تقليدها أو نقلها لأنها مستمدة من مميزات داخلية فريدة من نوعها تعبر عن القيم المشكلة للثقافة التنظيمية، والتي تؤثر بصفة أو بأخرى على اعتماد أساليب إدارة الجودة الشاملة خاصة في مؤسسات التعليم العالي التي تقوم في جوهرها على إنتاج المعرفة.

إضافة إلى هذه الخصائص ينبغي أن لا نتغاضى عن كون مؤسسات التعليم العالي مقدمة للخدمة، أو كونها مؤسسة خدمية، ونظام الإنتاج فيها بالأحرى هو نظام لتقديم الخدمة، لذلك يكون من الضروري معرفة خصائص الخدمة حسب ما أوردوه المختصون، وهي أربعة خصائص رئيسية محددة لطبيعة الخدمة، وهي[2]:

---

[1]- شرقي خليل، **دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي –دراسة لآراء عينة من الأساتذة في كليات الاقتصاد بالجامعات الجزائرية–**، رسالة دكتوراه علوم في علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2015/ 2016، ص ص 20- 21.

[2]- شرقي خليل، مرجع سابق، ص 21.

- **اللاملموسية:** ما يميز الخدمات، عدم التمكن من رؤيتها، تذوقها، لمسها، سماعها، أوشمها؛
- **التلازمية:** أحد الخصائص الأساسية للخدمة، إنتاجها واستهلاكها في نفس اللحظة، ولا يمكن فصلها عن مقدمها (شخص أو آلة)؛
- **عدم التجانس:** من خصائص الخدمات التغيرالحاصل لجودتها لأنها تتعلق بمقدمها، مكان تقديمهامدة وطريقة تقديمها؛
- **غير قابلة للتخزين:** من بين الخصائص الأساسية للخدمة، ل يمكن في أي حال تخزينها للاستعمال المستقبلي والتنبؤ بالمبيعات.

وتجدر الإشارة إلى أن هذه الخصائص عامة لجميع الخدمات، بما في ذلك الخدمة التعليمية التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي.

2.2 مفهوم الجودة في التعليم العالي

ظهر الانشغال بالجودة في المجال الصناعي، واتبطت بها قبل أن يمتد إلى باقي المجالات والقطاعات والمؤسسات الانتاجية والصحية والتعليمية. ومصطلح الجودة يوصف بأنه محير ومفهوم صعب التعريف والتحديد لما يعتريه من لبس وغموض، ونظرا لحداثة تداوله من الناحية العلمية من جهة، ولارتباطه بمختلف أوجه مجالات النشاط الإنساني من جهة أخرى ولذلك فهو مفهوم تتجاذبه حقول معرفية متنوعة، فقد ذهب أليس (Elles) سنة 1993 في كتابه "ضمان الجودة في التعليم العالي" إلى القول أن الجودة في حد ذاتها تعبير غامض إلى حد ما لأنها تتضمن دلالات تشير إلى المعايير والتميز[1].

ويعد إدوارد ديمنج Edward Deming أول من نادى بالجودة بوصفها أسلوبا لإدارة المشاريع الاقتصادية والاجتماعية على نطاق واسع، وقد ظهرت الجودة بهذا التصور إلى الوجود وإلى التداول العالمي بسبب الأزمة التي حطمت الاقتصاد الياباني مع نهاية الحرب العالمية الثانية، وطبقها –أي إدوارد ديمنج Edward Deming– في اليابان على المجال الصناعي والاقتصادي[2].

لقد انتقلت فكرة الجودة إلى مؤسسات التعليم وأول من نقل فكرة الجودة إلى التعليم في الولايات المتحدة الأمريكية هو (Malcolm Baldrige)، ثم اعتمدت الكليات الأمريكية على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة نقلا عن اليابان، ولذلك تطورت في بداية الثمانينات وازداد تطبيقها في الجامعات في التسعينات[3].

إن المنتج في السياق التربوي هو الإنسان الخريج المتعلم المنطلق إلى رحاب العصرنة التنافسية، بما تحصله من كفايات ترتبط بقدراته الإبداعية والابتكارية، وبوعيه وذكاءاته ... وهي لا شك عوامل ليست ذات طبيعة "شيئية". إذ أن المجال التربوي والتعليمي؛ مجال "إنساني واجتماعي" لا يمكن اختزاله والنظر إليه بالمنطق التقني التبسيطي، الذي هو منطق "جوتابل" يهم بإنتاج السلعة المحدودة الصلاحية من حيث الجودة والفعالية في الزمان، وهو منطق يتلاءم مع أطروحات الفلسفة البرغماتية والأنظمة الليبرالية على وجه الخصوص.

---

[1]– مختار بروال، **كفاءة التواصل البيداغوجي الجامعي في ضوء معايير الجودة مقاربة تحليلية في ضوء نظرية العقد البيداغوجي**، أطروحة دكتوراه مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التربية، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية والعلوم الإسلامية، قسم العلوم الإجتماعية، شعبة علوم التربية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2014– 2015، ص 97.

[2]– المرجع السابق، ص 97.

[3]– بن ونيسة ليلى وبن عبو جيلالي، **واقع جودة التعليم العالي في الجزائرمن منظور التصنيفات الدولية**، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، العدد 01، 2015، ص 108.

لذا فالجودة في السياق التربوي التعليمي، قضية معقدة وجدلية، سواء من جهة الدلالة أو من جهة النقل والتطبيق في الميدان التربوي، تتباين حولها آراء ووجهات نظر الباحثين والدارسين ... خاصة من زاوية الماهية والأصول الفلسفية للمفهوم، ومن زاوية تعدد الزبائن من طلبة ومجتمع، والسوق المهنية والأولياء ورجال الأعمال والشركات والمؤسسات والحكومات ...الخ، وتعدد مصادر التقييم ومشروعيته ومدى أهليته وكفاءته، وهل يتم تقويم وقياس المدخلات والعمليات أوالمخرجات؟ وهل يتم ذلك في ضوء رغبات العملاء والعاملين أم بالنظر إلى طموحات أكاديمية أم الاعتبار يكون لمعايير النجاعة.

وهذا كله عقد أكثر وزاد من غموض معنى الجودة وأبطأ من عملية نقله وتطبيقه في الميدان التربوي عامة والتعليم الجامعي على وجه التحديد. خاصة مع تعاظم وتزايد رسوخ الاعتقاد في العقود الأخيرة عند الكثير من الفاعلين الاجتماعيين والسياسيين والتربويين، بجدوى تطبيق الجودة في التعليم العالي، إذ من شأنها أن تمكن المجتمع من مواجهة تحديات القرن الحادي والعشرين والتي من أبرزها: العالمية، التكتلات الاقتصادية، الركود الاقتصادي، المنافسة الشرسة، والثورة التقنية في عالم المعلومات والاتصالات، بما تمد به الجامعة من كوادر مدربة ومؤهلة تستجيب لاحتياجات المجتمع، ومستوفية للمهارات التي يتطلبها سوق العمل بحسب النموذج الغربي.

وبالرغم من صعوبة وجدلية ادراك دلالة الجودة في التعليم، إلا أنه وكما تفيد الدراسات التاريخية للجودة فإن أبرز صيغ الجودة التي لقيت اهتماما ورواجا وتنافسا بين الجامعات لتطبيقها هي صيغة "إدارة الجودة الشاملة" المتوائمة مع الوضع الصناعي الليبرالي الذي عزز التنافس بين الجامعات المحلية والعالمية لتقديم أفضل وأجود البرامج والخبرات التعليمية والمهارات التي تستجيب لحاجات سوق العمل من اليد العاملة المدربة والمؤهلة وتتناسب مع المهن والوظائف الموجودة في الساحة الاقتصادية والصناعية ... وتشبع بالتالي حاجات الطلبة الزبائن، وترضي رغباتهم في اختيار وانتقاء ما يناسبهم.

ونظرا لتعدد مفاهيم الجودة الشاملة، فقد حاول الباحثون والمتخصصون التمييز بين خمسة مداخل هي: المدخل المبني على أساس التفوق، المدخل المبني على أساس المستفيد، المدخل المبني على أساس القيمة، المدخل المبني على أساس المنتج، والمدخل المبني على أساس التصنيع. وفي التعليم مفهوم الجودة الشاملة له معنيين مترابطين: أحدهما واقعي وتعني التزام المؤسسة التعليمية بإنجاز مؤشرات، ومعايير حقيقية متعارف عليها، والآخر حسي- يتركز في مشاعر متلقي الخدمة التعليمية وأحاسيسهم كالطلاب، ويعبر عن مدى رضاه بمستوى كفاية الخدمة التعليمية وفاعليتها.

وبناءا عليه فإن مفهوم الجودة بمقتضى هذا المنظور (الغربي) الكلي الشمولي تعني في ما تعني: "مقدرة مجموع وخصائص وميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطلبة وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة من خلال توجيه كل من الموارد البشرية والسياسات والنظم والمناهج والعمليات والبنية التحتية" بترجمة احتياجات وتوقعات الطلبة إلى خصائص ومواصفات محددة تكون أساسا في تعليمهم وتدريبهم. وهو مدخل يعتمد على تخطيط كل نشاط وتنظيمه وتحليله، وتفهم كل فرد لمسؤوليته ودوره في عملية التحسين وضمان مشاركته الجماعية واقتناعه بروح الفريق المتجانس الواحد[1].

[1]- مختار بروال، مرجع سابق، ص ص 100- 101.

أو هي مجموع المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوفر في جميع عناصر العملية التعليمية، سواء منها ما تعلق بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات والتي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته ورغبات المتعلمين وحاجاتهم وتحقيق تلك المعايير من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر المادية والبشرية.

حدد مؤتمر اليونسكو 1998 أن للجودة في التعليم مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل المناهج الدراسية، البرامج التعليمية، البحوث العلمية، الطلاب، المباني، المرافق، الأدوات ...الخ، وتوفير الخدمات للمجتمع المحلي والتعليم الذاتي الداخلي وتحديد المعايير مقارنة مقارنة للجودة المعترف بها دوليا[1].

كما تعرف الجودة التعليمية بأنها مجموعة من الخصائص التي تعبر بدقة وشمولية عن التربية متضمنة الأبعاد المختلفة لعملية الجودة من مدخلات، عمليات ومخرجات، والتي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة للمجتمع. وبمعنى آخر فإن جودة التعليم العالي هي:" استراتيجية إدارية مستمرة التطوير تنتهجها المؤسسة التعليمية معتمدة على مجموعة من المبادئ، وذلك من أجل تخريج مدخلها الرئيسي وهو الطالب على أعلى مستوى من الجودة من كافة جوانب النمو العقلية والنفسية والاجتماعية والخلقية، وذلك بغية إرضاء الطالب بأن يصبح مطلوبا بعد تخرجه في سوق العمل وإرضاء كافة أجهزة المجتمع المستفيدة من هذا المخرج[2].

3.2 . الملامح الأساسية لمفهوم الجودة في التعليم العالي من منظور النماذج الدولية:

استنادا إلى ما توصلت إليه بعض الدراسات ذات الصلة، منها على وجه الخصوص دراسة David Billing بعنوان المقارنات الدولية والاتجاهات المشتركة والمتنوعة لضمان الجودة في التعليم العالي والتي هدفت أساسا إلى تسليط الضوء على أوجه الاتفاق والاختلاف بالنسبة لأهداف وأطر عمل هيئات ضمان الجودة وإمكانية نقل واستعارة نظم الجودة من دولة إلى أخرى.

إنطلاقا من ذلك كله يمكننا توضيح دلالات مفهوم الجودة التعليمية بصورة عامة من منظور النماذج العالمية للجودة والتميز ولهيئات الاعتماد الاقليمية والدولية. وهذه الملامح هي على النحو التالي[3]:

- مسعى أو اتجاه يسعى لتحقيق رضا الطالب الزبون والوفاء بحاجات المجتمع ومتطلباته وتضعها في مقدمة الاهتمامات؛
- مسعى ينشد الارتقاء بالمستوى المهني والمهاري لجميع العاملين في قطاع التعليم رفعا للكفاية الداخلية والخارجية في النظام التعليمي؛
- رغبة عميقة لاعداد خريج مؤهل لسوق جديدة من العمل والعمالة، يحتاج إلى وظائف جديدة ومهن غير تقليدية؛
- مسعى يرتكز على تخريج كوادر بشرية تمتلك المهارات اللازمة للتعامل الفعال مع مستجدات عصر العولمة وعصر التكتلات الاقتصادية؛
- مسعى يركز على ضرورة الجمع بين الثقافة المحلية والعالمية، وينظر إليه كمطلب أساسي في التربية والتعليم؛
- تصميم العمليات والبرامج والمناهج التعليمية بأبعاد وخصائص الجودة والتركيز على متطلبات المستفيد المتجددة؛

---

[1]- بن ونيسة ليلى وبن عبو جيلالي، مرجع سابق، ص 108.

[2]- قاصدي فايزة وآخرون، **مفهوم الجودة في التعليم العالي**، مجلة جيل العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 27، جانفي 2017، ص 173.

[3]- مختار بروال، مرجع سابق، ص ص 108- 109.

– ترتكز الجودة التعليمية على جودة الأداء في جميع المجالات، وعند جميع الأطراف الفاعلة، وعلى كل المستويات التشريعية والممارستية؛

– ويترتب عن المؤشر السابق تحديد وتوصيف دقيق لأدوار، ومهام كل طرف في العملية والفعل؛

– مسعى يركز على منع الخطأ وليس مجرد كشف الخطأ (الوقاية وليس العلاج)؛

– اعتماد مبدأ المقارنة المرجعية لمعرفة مدى التقدم والتحسين في برامج الجودة قياسا بالجامعات المماثلة؛

– مسعى يعتمد المشاركة الجماعية وروح الفريق؛

– مسعى يسهم في حل المشكلات التي تعيق العملية التعليمية؛

– مسعى يستند في عمله التربوي إلى آخر ما وصل إليه تقدم الفكر التربوي من مبادئ وأفكار وأطروحات، ودعوته للعناية بتنمية القدرات والمهارات التي تواجه المستحدثات في عالم سريع التغير. مثل القدرة على التفكير، ومهارات اتخاذ القرار، ومهارة حل المشكلات، والاختيار بين البدائل.

4.2. مفهوم ضمان الجودة في التعليم العالي

إن المتتبع لحركة تطور مفهوم الجودة، يلاحظ أنها استخدمت لأول مرة خلال الحرب العالمية الثانية، وقد اقتصر مفهومها في ذلك الوقت على كشف العيوب بعد الانتهاء من عملية التصنيع. ومع بداية الثلاثينات من القرن الماضي ظهر نظام رقابي عرف بنظام ضمان الجودة الاحصائي الذي يرى بأن الجودة تتحقق من خلال رقابة وحدة الانتاج، غير أن هذا النظام أظهر العديد من القصور من أهمها ظهور منتجات معيبة في الأسواق. ومع نهاية الستينات وبداية السبعينات من القرن الماضي، أصبح المعنى الحقيقي لضمان الجودة معروفا وأكثر تطورا ليظهر ما يعرف بنظام ISO 9001، بهدف الوصول إلى منتج يحظى بثقة العميل . وفي عام 1987 تم تأسيس منظمة المعايير العالمية التي قامت بوضع مجموعة من المعايير لنظام ضمان الجودة استخدمت في تسعين دولة، واعتبرت هذه المعايير أشهر المعايير لضمان الجودة، وقد تم فيما بعد تطوير هذا النظام، ففي عام 1994 توفرت ثلاث أنظمة لمعايير ضمان الجودة هي: ISO 9001، ISO 9002، ISO 9003، وفي عام 2000 أصدرت منظمة المعايير العالمية إصدارا جديدا حل محل الأنظمة الثلاثة سمي بـ: ISO 9001 وقد أتاح هذا النظام الفرصة لأكبر عدد من المنظمات إمكانية الحصول على شهادة ضمان الجودة حيث استبعد مجال التصميم من مجالات الحكم. ومنذ عام 2003 أصبح من الضروري على المؤسسات التي ترغب في الحصول على الاعتراف سواء كانت إنتاجية، خدماتية، صحية، تعليمية، ...أو غيرها، تلبية متطلباتها والعمل على تحقيق المعايير التي تطرحها[1].

إن ضمان الجودة هو عبارة عن أسلوب لوصف جميع الأنظمة، الموارد والمعلومات المستخدمة من قبل مؤسسات التعليم العالي، للحفاظ على مستوى المعايير والجودة وتحسينها، ويتضمن ذلك التدريس، كيفية تعلم الطالب، المنح الدراسية والبحوث[2].

ونفرق عموما بين شكلين من أشكال ضمان الجودة، هما ضمان الجودة الداخلية وضمان الجودة الخارجية، فيما يلي[1]:

---

[1]– قاصدي فايزة وآخرون، **مفهوم الجودة في التعليم العالي**، مجلة جيل للعلوم الانسانية والاجتماعية، مركز جيل البحث العلمي، العدد 27، جانفي 2017،ص 174.

[2]– نوال نمور، **كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي –دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة منتوري قسنطينة–**، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2011/ 2012، ص 93.

أ. **ضمان الجودة الداخلية:** وتعرف على أنها: "جملة من الممارسات الداخلية التي تهدف إلى متابعة وتحسين جودة عمليات المؤسسة". كما تعرف أيضا على أنها: "السياسات والآليات التي تعتمدها المؤسسة أو البرامج لضمان تحقيق الأهداف المسطرة واحترام معايير التعليم العالي بصفة عامة". ويمكن القول أن ضمان الجودة الداخلية هو: جملة المماراسات التي تقوم بها مؤسسة التعليم العالي بهدف تحسين جودة خدماتها؛

ب. **ضمان الجودة الخارجية:** ويمكن تعريفها على أنها: جملة من الممارسات التي تقوم بها هيئة خارجية، مستقلة عموما، وعادة ما يطلق عليها تسمية وكالة التقييم/ الاعتماد والتي تهدف إلى اضفاء شفافية وموضوعية على نتائج ممارسات مؤسسة التعليم العالي.

3. ضمان جودة الخدمة التعليمية في قطاع التعليم العالي في الجزائر

أدركت السلطات الجزائرية ضرورة وحتمية تطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم العالي بنوع من التأخر، وتجسدت الإرادة السياسية في القيام بإصلاح يهدف إلى ترقية التعليم العالي نحو مستويات أفضل، وفي 2008/02/13 من خلال صدور القانون التوجيهي للتعليم العالي والذي وإن لم يتطرق بصفة مباشرة وتفصيلية لتطبيق نظام الجودة في التعليم العالي، إلا أنه كرس لأول مرة إمكانية فتح مؤسسات خاصة للتعليم العالي وضرورة مراقبتها وتقييمها بإنشاء ما يسمى بالمجلس الوطني للتقييم (CNE). 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 2010/05/31 تم ترسيم عمل الفرقة بقرار إنشاء اللجنة الوطنية لتطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي (CIAQES) والتي تباشر عملها وفق ما اسند لها من مهام[2].

1.3. تقييم جهود مؤسسات التعليم العالي الجزائرية فيما يتعلق بضمان الجودة:

لا شك أن جميع مؤسسات التعليم العالي الجزائرية تسعى إلى تحقيق الجودة وضمانها، وفي إطار ذلك نجد أن الوزارة الوصية قد حددت استراتيجية عامة لبلوغ ذلك على مستوى كل من الكلية، القسم، والجامعة، وحتى على مستوى قطاع التعليم العالي ككل، وذلك كما يلي:

أ. **نظام LMD كاستجابة للتوجهات العالمية في التعليم العالي:**

في إطار ما يعرف بالإصلاحات الشاملة، والذي تم تعزيزه من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بإجراءات هامة من خلال دعمه كنظام تفعيلي للدراسات الجامعية. حيث يعتبر كأساس نهج ضمان الجودة مما أدى إلى إنشاء اللجنة الوطنية لتقييمه تدعيما للجامعات الجزائرية باستراتيجية وطنية لتلبية احتياجات الفضاء الاجتماعي والاقتصادي من ناحية التكوين المؤهل[3]؛

---

[1]- صليحة رقاد، **تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته –دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم للشرق الجزائري–**، رسالة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جمعة سطيف 1، 2013/ 2014، ص 72- 73.

[2]- زين الدين بروش ويوسف بركان، **مشروع تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر الواقع والآفاق**، المؤتمر العربي الدوري الثاني لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 10- 2012/05/11، ص 813.

[3]- شرقي خليل، مرجع سابق، ص 207.

ب. لجان ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية:

قدمت وزارة التعليم العالي عدة أساليب لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي منها خلق لجان لضمان الجودة على مستوى الجامعات والكليات، نذكر منها:

– اللجنة الوطنية لضمان الجودة في التعليم العالي:

بناءا على توصيات المؤتمر الوطني للتعليم العالي والبحث العلمي بتاريخ 19 و20 ماي 2008 والندوة الوطنية حول ضمان الجودة في التعليم العالي بتاريخ 01 و02 جوان 2008 تم ترسيم عمل الفرقة بقرار إنشاء اللجنة الوطنية لتطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي (CIAQES) والتي اسند لها ما يلي:

- إعداد منظومة وطنية للمعايير والمؤشرات لضمان الجودة مع الأخذ في الاعتبار المعايير الدولية؛
- تحديد معايير اختيار مؤسسات التعليم العالي النموذجية ومعايير اختيار المسؤولين عن ضمان الجودة في المؤسسات الجامعية؛
- إعداد برنامج إعلامي موجه للمؤسسات الجامعية وبرنامج تدريبي للمسؤولين عن ضمان الجودة في كل مؤسسة؛
- تحديد برنامج تطبيق ضمان الجودة في المؤسسات المختارة والسهر على متابعة تنفيذه[1].

– تكوين المسؤولين وخبراء التقييم:

بعد استكمال تكوين أعضاء اللجنة الوطنية من خلال برنامج تكويني على يد خبراء دوليين، والذي توج بزيارات ميدانية لبعض المؤسسات الأوروبية، تم الشروع في تدريب المسؤولين الذين تم تعيينهم على مستوى كل المؤسسات الجامعية ضمن برنامج تكويني على مستوى الندوات الجهوية الثلاثة. وبتاريخ 2014/01/26 أعلنت اللجنة الوطنية لتطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي (CIAQES)، عن الانتهاء من إعداد مرجع الجودة الذي يتناسب وخصوصية مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، والسياق الوطني ويستند إلى نظام مرجع الجودة[2]، والذي تم تحديثه في 2016[3].

– إعداد نظام المعايير:

تعمل اللجنة حاليا على إعداد نظام للمعايير يكون له بعد وطني، وبالرجوع للأنظمة والمعايير فإن إمكانية تبني أحد أنظمة الوكالات الدولية المتاحة، لكن يحبذ إعداد نظام يأخذ في الاعتبار الخصوصيات السائدة في منظومة التعليم العالي الوطنية، ولحد الساعة تم الاتفاق على أن نظام المعايير يحتوي على البنية التالية.

– خلية ضمان الجودة على مستوى الكلية:

وضع خلية ضمان الجودة مكلفة بتنظيم بل وإعداد التقييم الذاتي، إلى جانب الخلية الموجودة على مستوى رئاسة الجامعة، ويجب وضع خلية على مستوى الكلية وأخرى على مستوى القسم؛ فخلية الكلية تشمل مسؤول خلية الكلية ومسؤول الخلية على مستوى

---

[1]- زين الدين بروش ويوسف بركان، مرجع سابق، ص 813.

[2]- نبيلة باديس، **ضمان جودة التعليم العالي في الجامعة الجزائرية من خلال استشراف التجارب الرائدة**، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 20، ديسمبر 2016، ص 221.

[3]– بدوي سامية وبن الدين أحمد، **دور الحكامة في تحسين جودة وأداء مؤسسات التعليم العالي –دراسة مقارنة لنتائج التقييم الذاتي لميدان الحكامة بين المركز الجامعي مرسلي عبد الله تيبازة والمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة–**، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، العدد 06، جوان 2018، ص 610.

كل قسم، مسؤولي الميادين، وخلية القسم تتكون من مسؤول خلية القسم ومسؤولي الفروع والاختصاصات، ومن مزايا هذه الهيكلة في كونها تساعد على القيام بتقييم مؤسساتي وواقعي، هذه الأخيرة تعنى بالكليات والأقسام.

– مسؤول ضمان الجودة:

مسؤول ضمان الجودة على مستوى الجامعة يحدد وينسق تفعيل سياسة ضمان الجودة بـ:

- تصور الإجراءات التي تضمن نوعية النتائج للمؤسسة الجامعية؛
- متابعة مسار التقييم الذاتي والتقييم الخارجي للمؤسسة؛
- تحديد النقائص في مهام المؤسسة الجامعية مقارنة بمرجعه، تشخيص الأسباب واقتراح الحلول والتحسينات؛
- المشاركة في التعريف العام لسياسة جودة المؤسسة الجامعية؛
- ضمان جانب العلاقات مع السلطات الإدارية للمؤسسة؛
- الإجابة على الأسئلة المتعلقة بفحص الجودة؛
- التحقق من صحة الإجراءات والخصوصيات ووثائق نظام الجودة[1].

– تنظيم ملتقات وطنية ودولية وأيام دراسية تعنى بمواضيع جودة التعليم العالي:

وذلك على مستوى مختلف مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، بهدف معرفة وتبني آراء أحد أهم الأطراف أصحاب المصلحة (الأساتذة والباحثين المختصين) بخصوص هذا الموضوع، ولعل أهمها: (الملتقى الدولي: التحليل المقارن لمناهج التحسين المستمر للجودة في التعليم العالي، المقام بجامعة تلمسان أيام 25 إلى 27 فيفري 2014، والمنظم من طرف اللجنة الوطنية لتطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي. الملتقى الدولي الحكم الراشد واعتماد ضمان الجودة في التعليم العالي (التجارب وأدوات التطبيق)، المقام بجامعة تبسة أيام 17 إلى 18 نوفمبر 2014 والمنظم من طرف نفس اللجنة....وغيرها[2].

2.3. النقائص المتعلقة بالجهود الساعية إلى ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية:

إن تتبع مساعي وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بمؤسساته الجامعية المختلفة نحو تحقيق ضمان الجودة، يجدها متأخرة نوعا ما لأنها لا تزال في الخطوة الأولى من التطبيق. هذه الخطوة التي يجب أن تستهل بقوة نجدها بنقائص عدة:

أ. نقص المعلومات حول برنامج إدارة الجودة الخاص بمؤسسات التعليم العالي فيما يخص الرؤيا، الرسالة، الأهداف، السياسة، الخطوات، المعايير والمؤشرات التي يبقى لحد الساعة غير واضحة، تقييم قابلية هذه المؤسسات لتطبيق برامج الجودة ومعرفة توافر الامكانات المادية والبشرية والتقنية وتوافقها مع المتطلبات الضرورية، تقييم الأداء من الناحية الأكاديمية والإدارية والاجتماعية لمعرفة مستواه حتى تتم عملية التحسين بناءا على ذلك؛

ب. تشتت الجهود أي عدم وجود اجتماعات دورية تجمع بين مسؤولي اللجنة الوطنية لضمان الجودة ومسؤولي خلايا الجودة، حتى تتم عملية تقييم وتقويم الانجازات وحل المشاكل إن وجدت وحتى لا تبقى بعض الجامعات متخلفة مقارنة بالأخرى؛

[1]- زين الدين بروش ويوسف بركان، مرجع سابق، ص 813.

[2]- شرقي خليل، مرجع سابق، ص ص 207- 208.

ج. ضخامة الأنظمة والتعليمات وغموضها وتناقضها فنظام الـ LMD الذي يعتبر إصلاحا تغير تعليماته إلى حد الآن دون مشاركة أصحاب المصلحة في المؤسسات الجامعية، كذلك نجد أن جل الجهود تركز على آليات الضمان الداخلي للجودة، فهو جيد كمرحلة أولى ولكن ينبغي عدم إهمال آليات الضمان الخارجي للجودة لما له من انعكاس على الأداء؛

إهمال التغيير الثقافي خصوصا وأن سياسة التعليم العالي في الجزائر موجهة نحو الكم (تسيير التدفق الطلابي).

2.3. متطلبات تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية:

من أهم متطلبات تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، ما يلي[1]:

أ. دعم واقتناع الوزارة الوصية بضرورة التحسين والتطوير الشامل لمناهج وبرامج التعليم العالي بما يتماشى مع المستوى العالمي؛

ب. التوجه بالعميل والعمل على تحقيق رضاه ويشمل العملاء الخارجيين المتمثلين في الطلاب ومختلف المؤسسات التي تتعامل معها الجامعات والمعاهد العليا، اضافة إلى العملاء الداخليين الذين هم الأساتذة والباحثين والإداريين وكافة العاملين ضمن هذا القطاع؛

ج. تهيئة مناخ العمل وثقافة المؤسسة، وهذا من خلال إرساء قواعد وثقافة الجودة لمختلف العاملين بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية بهدف إقامة هذا المشروع والتأثير الإيجابي على سلوكياتهم وأفكارهم وتصرفاتهم وضمان تضامنهم القوي لإنجاز هذا المسعى؛

د. قياس الأداء والإنتاجية والجودة وهذا من خلال إنشاء نظام وإعداد معايير قادرة على القياس الدقيق المتعلق بالإنتاجية والجودة في مجال التعليم العالي؛

هـ. الإدارة الفعالة للموارد البشرية وهذا من خلال إقامة نظام يرتكز على فكر العمل الجماعي، والتدريب المستمر، والمشاركة في وضع خطط التحسين المستمر، وربط المكافآت أداء فرق العمل، والعمل على تسيير الكفاءات والمواهب والمعارف؛

و. التعليم والتدريب المستمر؛

ز. القيادة القادرة على إدارة الجودة؛

ح. إنشاء فرق عمل للجودة، حيث يضم أعضاء من وظائف وأقسام مختلفة قصد إشراك جميع فعاليات المؤسسة نحو بذل الجهود اللازمة لإنجاح مسعى الجودة.

4.3. خطوات تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي بالجزائر:

وقد تم وضع مجموعة من الخطوات لتطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي، تتمثل في:

أ. إقناع أصحاب المصلحة بأهمية تطبيق نظام ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي؛

ب. إرساء ثقافة الجودة والتقييم الداخلي في مؤسسات التعليم العالي[2]؛

---

[1]- كيحلي عائشة سلمة وآخرون، **حتمية تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية –نموذج إنشاء خلية ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر: جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي–**، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد الثاني، ديسمبر 2017، جامعة عباس لغرور، خنشلة، ص ص 41، 42.

[2]- نبيلة باديس، **ضمان جودة التعليم العالي في الجامعة الجزائرية من خلال استشراف التجارب الرائدة**، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 20، ديسمبر 2016، ص 220.

ج. إنشاء هيئة ضمان الجودة والاعتماد على مستوى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي: حيث تتكون هذه الهيئة من الوحدات التالية:

– **وحدة مكلفة بالقياس والتقييم**: وتكلف هذه الوحدة بالقيام بمجموعة من المهام، نذكر على رأسها: تحديد معايير تقييم جودة الأداء الجامعي، تحديد إجراءات التقييم الذاتي، تحديد محاور تقارير التقييم الذاتي، ودراسة تقارير التقييم الذاتي لمعرفة مواطن القوة والضعف في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية (التغذية العكسية)؛

– **وحدة مكلفة بإعداد معايير ضمان الجودة وتطويرها**: وتتولى هذه الوحدة القيام بما يلي: تحديد معايير ضمان جودة أداء مؤسسة التعليم العالي، تحديد معايير ضمان جودة البرنامج الأكاديمي، وتطوير معايير ضمان جودة التعليم العالي؛

– **وحدة مكلفة بالتدريب والتوعية**: وتكلف هذه الوحدة بأداء جملة من المهام، نذكر منها: تنظيم ملتقيات وؤتمرات وطنية ودولية لمناقشة مشروع تطبيق نظام ضمان جودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية واستعراض ما تم استحداثه في هذا المجال، ارسال بعثات من أعضاء هيئة التدريس إلى الدول الأوربية والعربية للإطلاع على نظم الجودة والاعتماد بها، تدريب فئة معينة من أعضاء هيئة التدريس من كل جامعة على كيفية إعداد تقارير التقييم الذاتي من قبل خبراء أجانب مختصين في هذا المجال، وبعدها يتم تدريب باقي أعضاء هيئة التدريس لكل جامعة من قبل الأعضاء الذين تم تدريبهم، نشر ثقافة ضمان جودة التعليم العالي عبر مختلف مؤسسات التعليم العالي وبصورة مستمرة من خلال إنشاء موقع على الانترنت خاص بها، إعداد دليل لها وتوزيع أشرطة فيديو أو أقراص عنها؛

– **وحدة مكلفة بالاعتماد وإعادة الاعتماد**: تقوم هذه الوحدة بأداء المهام التالية: منح الاعتماد المؤسسي، منح الاعتماد البرمجي، وإعادة الاعتماد، ويتم ذلك من خلال القيام بالخطوات التالية: تقييم تقارير التقييم الذاتي بالنسبة للجامعات التي تقدمت بطلب الاعتماد المؤسسي أو اعتماد البرنامج الأكاديمي، إرسال مراجعين أجانب تابعين إلى هيئات دولية تهتم بضمان الجودة، للقيام بزيارة ميدانية للجامعة محل طلب الاعتماد للتأكد من تطبيق معايير نظام ضمان الجودة، منح الاعتماد في حالة المطابقة التامة للمعايير، ويكون هذا الاعتماد ساري المفعول خلال فترة زمنية محددة، وإعادة الاعتماد بعد القيام بإجراءات معينة.

د. **تشكيل لجان ضمان الجودة على مستوى الجامعة**: تسهر هذه اللجان على أداء المجموعة من المهام من أهمها: دراسة تقارير التقييم الذاتي المنجزة على مستوى الكليات واقتراح التحسينات الضرورية، كتابة تقرير إجمالي عن تقارير التقييم الذاتي المدروسة وإرسالها إلى وحدة القياس والتقييم المتواجدة على مستوى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، إرسال مراجعين إلى الكليات بصفة دورية للتأكدمن قيامها بالتطبيق المستمر لمعايير ضمان الجودة، إقامة المؤتمرات والملتقيات وورش العمل المقررة من قبل وحدة التوعية والتدريب لنشر ثقافة ضمان الجودة والاعتماد وتنمية فكر وأساليب ضمان الجودة على مستوى الجامعات، عقد لقاءات مع مختلف لجان ضمان الجودة المتواجدة على مستوى مختلف الجامعات بهدف التنسيق وتبادل الخبرات، إعداد مشاريع خاصة بتطوير التعليم العالي وتحسينه وإرسالها إلى الوحدة المكلفة بإعداد معايير ضمان الجودة وتطويرها لدراستها وتجسيد الأفضل منها، وتقديم طلب الاعتماد أو إعادة الاعتماد؛

هـ. **تشكيل خلية ضمان الجودة على مستوى الكليات:** تكلف بأداء مجموعة من المهام من أهمها: توجيه ومتابعة عملية تطبيق معايير ضمان جودة التعليم العالي، إجراء التقييم الذاتي السنوي وإعداد تقارير التقييم الذاتي وتسليمها للجنة ضمان الجودة، نشر ثقافة ضمان جودة التعليم العالي والاعتماد والترويج لها على مستوى الكلية، إعداد مجلة دولية متعلقة بضمان جودة التعليم العالي تسمح لمختلف الباحثين بتقديم إسهاماتهم في هذا المجال، فتح فرع ماستر ودكتوراه في تخصص ضمان الجودة والاعتماد لإعداد مختصين مؤهلين للعمل في هذا المجال، والتنسيق والتعاون مع سوق العمل[1].

وعليه تم تبني ضمان الجودة الداخلي كخيار استراتيجي على ضمان الجودة الخارجي، هذا الأخير تم تأجيله لوقت لاحق، مع بروز مؤسسات متنوعة الطبيعة والشكل القانوني، وقد أعطي للتقييم الذاتي الأولوية لاعتباره الركيزة الأساسية لتحسين وتطوير جودة التعليم العالي ومفتاح الانتقال لضمان الجودة الخارجي[2].

4. خاتمة:

من خلال ما ورد في هذه الدراسة، تبين لنا أن ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية يعد ضرورة حتمية وملحة في ظل الاتجاهات الحالية العالمية. حيث تعتبر التجربة الجزائرية فيما يتعلق بضمان الجودة هي تجربة حديثة، وبالتالي فهي متأخرة، لذا على مؤسسات التعليم العالي الجزائرية الالتحاق بالركب، كما لاحظنا أنها تركز على ضمان الجودة الداخلية دون الخارجية وهو خطأ وذلك لكون هذه الأخيرة (ضمان الجودة الخارجية) لها دور هي الأخرى على مخرجات نظام العملية التعليمية كما لها دور أيضا على أداء المؤسسة في حد ذاتها.

[1]- كيحلي عائشة سلمة وآخرون، مرجع سابق، ص 42- 44.

[2]- نبيلة باديس، مرجع سابق، ص 223.

5. قائمة المراجع:

1. بدوي سامية وبن الدين أمحمد، **دور الحكامة في تحسين جودة وأداء مؤسسات التعليم العالي –دراسة مقارنة لنتائج التقييم الذاتي لميدان الحكامة بين المركز الجامعي مرسلي عبد الله تيبازة والمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة–**، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، العدد 06، جوان 2018.

2. بن ونيسة ليلى وبن عبو جيلالي، **واقع جودة التعليم العالي في الجزائرمن منظور التصنيفات الدولية**، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، العدد 01، 2015.

3. زين الدين بروش ويوسف بركان، **مشروع تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر الواقع والآفاق**، المؤتمر العربي الدوري الثاني لضمان جودة التعليم العالي، 10- 2012/05/11، جامعة الزرقاء، الأردن،.

4. شرقي خليل، **دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي –دراسة لآراء عينة من الأساتذة في كليات الاقتصاد بالجامعات الجزائرية–**، رسالة دكتوراه علوم في علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2015/ 2016.

5. صليحة رقاد، **تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته –دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم للشرق الجزائري–**، رسالة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف 1، 2013/ 2014.

6. قاصدي فايزة وآخرون، **مفهوم الجودة في التعليم العالي**، مجلة جيل للعلوم الانسانية والاجتماعية، مركز جيل البحث العلمي، العدد 27، جانفي 2017.

7. كيحلي عائشة سلمة وآخرون، **حتمية تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية –نموذج إنشاء خلية ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر: جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي–**، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد الثاني، ديسمبر 2017.

8. مختار بروال، **كفاءة التواصل البيداغوجي الجامعي في ضوء معايير الجودة مقاربة تحليلية في ضوء نظرية العقد البيداغوجي**، أطروحة دكتوراه مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التربية، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية والعلوم الإسلامية، قسم العلوم الإجتماعية، شعبة علوم التربية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2014- 2015.

9. نبيلة باديس، **ضمان جودة التعليم العالي في الجامعة الجزائرية من خلال استشراف التجارب الرائدة**، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 20، ديسمبر 2016.

10. نوال نمور، **كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي –دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة منتوري قسنطينة–**، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2011/ 2012.