

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي - أحمد بن يحيى الونشريسي - تيسمسيلت

معهد العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

أثر جودة التعليم على مخرجات الجامعة الجزائرية

دراسة حالة - المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي - تيسمسيلت

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر شعبة علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال

تحت إشراف:

من إعداد الطلبة:

أ. عيسى دراجي

- دودان محمد

- شعثوع أحمد

لجنة المناقشة:

رئيسا .....

أ/د عريس محطار

مشرفا ومقررا .....

أ/د دراجي عيسى

مناقشا .....

أ/د بدري عبد العزيز

السنة الجامعية: 2018/2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## شكر وتقدير

بعد الانتهاء من إعداد هذا البحث لا يسعنا إلا أن نشكر كل من  
ساعدنا في إنجازه وإتمامه بحمد الله

نخص بالذكر هنا الأستاذ المشرف أستاذنا الفاضل السيد دراجي عيسى  
وإلى الزملاء الطلبة وكل من ساهم من قريب أو من بعيد في هذا العمل  
المتواضع

وحتى لا ننسى عمال المركز الجامعي الأفاضل والذين نتقدم لهم بكامل  
جزيل الشكر والإمتان على ما قدموه لنا من معلومات من شأنها إثراء  
جهدنا الذي يعتبر قطرة من بحر وغرفة صغيرة من سيل جارف من  
العلوم الواسعة

## الإهداء

تُهدي هذا العمل المتواضع إلى الوالدين الكريمين

وإلى كل الذي أحببناهم وساعدونا في مسيرة حياتنا

حتى هذه اللحظة وإلى كل الأساتذة والزملاء

الأفاضل

وإلى كل الأقارب والأحباب وكل من يريد بنا خيرا

ومن أحببناهم و أحبونا في الله والله

أردنا من خلال هذا البحث إلى التطرق إلى موضوع جودة التعليم في المؤسسة الجامعية الجزائرية عامة وفي المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي بصفة خاصة وهذا من حيث تأثيرها على مختلف مخرجات مؤسسة التعليم العالي ومن أجل تحقيق ذلك قمنا بتقسيم البحث إلى جانب نظري آخر تطبيقي، حيث تضمن البحث في جانبه النظري عرض مختلف المفاهيم والأسس النظرية والفكرية المتعلقة بجودة التعليم في المؤسسة الجامعية الجزائرية وفي العالم ككل، كما أننا تطرقنا إلى المؤسسة أو المنظومة الجامعية في التعليم العالي كموضوع دراسة كامل لوحده من خلال التطور التاريخي عبر مختلف السنوات منذ الاستقلال وحتى يومنا هذا فيما يخص الجزائر، أما في الجانب التطبيقي فقد قمنا بالتطرق إلى مؤسسة المركز الجامعي بتيسمسيلت وذلك من خلال الاعتماد على عينة دراسية داخل المؤسسة ضمت مجموعة من الأساتذة والعمال الإداريين وقد تمت الدراسة عن طريق توزيع استبيان يحتوي على مجموعة من الأسئلة يتم الاجابة عنها وفق نسق معين ومحدد، وتهدف هذه الدراسة الى مدى معرفة تأثير جودة التعليم على مخرجات الجامعة الجزائرية، حيث أكدت الدراسة على مختلف العوامل الداخلية والخارجية التي تساهم وتدفع نحو تطبيق نظام الجودة في الجامعة بالإضافة الى وجود اختلافات من وجهة نظر مجتمع البحث حول الاسلوب المناسب من أجل تطبيق الجودة في الجامعة كم كشفت الدراسة عن وجود مجموعة من المعوقات التي تحد من تطبيق نظام الجودة وذلك على مستوى الوزارة الوصية ومختلف الجوانب السلوكية والتنظيمية للأفراد المعنيين بتطبيق هذا النظام، وتوصلت الدراسة إلى وجود مجموعة من عوامل نجاح نظام الجودة والتي من شأنها تطوير القطاع والتي يجب الأخذ بها من طرف المعنيين باتخاذ القرار.

**الكلمات المفتاحية:** الجودة، نظام الجودة، مؤسسات التعليم العالي، مجتمع البحث، مخرجات الجامعة

## Abstract

In this research, we wanted to address the quality of education in the Algerian university institution in general and in the university center, Ahmed Ben Yahia al-Wansharisi in particular, in terms of its impact on the various outputs of the higher education institution. In order to achieve this, we divided the research into another theoretical theory, In addition, we discussed the institution or the university system in higher education as the subject of a full study on its own through the historical development over the years since the beginning of the academic year. For independence and to this day in the case of Algeria. On the practical side, we discussed the institution of the university center in Tissemsilt, by relying on a study sample within the institution which included a group of professors and administrative workers. The study was conducted by distributing a questionnaire containing a set of questions that can be answered According to a specific and specific format. This study aims to know the effect of the quality of education on the outputs of the Algerian University. The study emphasized the various internal and external factors that contribute to the implementation of the quality system in the university. The study revealed the existence of a set of obstacles that limit the implementation of the quality system at the level of the Ministry of the will and the various behavioral and organizational aspects of the individuals involved in the application of this system. The study found a set of factors of success of the quality system, which should be developed by the decision makers.

**Key words:** Quality ,System of Quality , higher education institution , research community, University output

## قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
I	شكر وتقدير
II	الإهداء
III	الملخص
IV-V	قائمة المحتويات
VII-X	قائمة الجداول والأشكال
XII	قائمة الملاحق
XIII	قائمة الرموز والاختصارات
أ-خ	مقدمة عامة
38-2	<b>الفصل الأول: نظام جودة التعليم العالي</b>
3	تمهيد
4	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول نظام جودة التعليم العالي.
4	المطلب الأول: الاتجاهات الحالية للتعليم العالي في العالم.
7	المطلب الثاني: ماهية نظام الجودة.
12	المطلب الثالث: ماهية نظام جودة التعليم العالي.
17	المبحث الثاني: مراحل تطبيق نظام الجودة.
17	المطلب الأول: مرحلة تشكيل سياسة الجودة ومتطلبات تطبيقها
18	المطلب الثاني: مرحلة الجودة الداخلية والتقييم الذاتي
26	المطلب الثالث: الجودة الخارجية
30	المبحث الثالث: علاقة تقييم الجودة بتطبيق ضمان الجودة.
30	المطلب الأول: ماهية تقييم الجودة.
32	المطلب الثاني: مداخل الجودة في التعليم العالي كأساس للتقييم.
33	المطلب الثالث: مجالات وطرق تقييم الجودة في مؤسسة التعليم العالي.
38	خلاصة الفصل الأول
74-39	<b>الفصل الثاني: التعليم العالي في الجزائر</b>
40	تمهيد
41	المبحث الأول: نظرة عن التعليم العالي بالجزائر.
41	المطلب الأول: المؤشرات الاقتصادية والاجتماعية للجزائر.
43	المطلب الثاني: التعليم العالي في الجزائر.
47	المطلب الثالث: تطور التعليم الجامعي في الجزائر.
51	المبحث الثاني: التوجهات الكبرى للتعليم الجامعي في الجزائر.

51	المطلب الأول: أهداف التعليم الجامعي في الجزائر.
54	المطلب الثاني: التطور النوعي والكمي للتعليم العالي في الجزائر.
59	المطلب الثالث: تحديات والرهانات التي للتعليم العالي في الجزائر.
64	المبحث الثالث: نظام التعليم العالي في الجزائر.
64	المطلب الأول: التدايعات الرئيسية لإصلاح النظام الكلاسيكي الجامعي.
66	المطلب الثاني: النظام الإصلاحي الجامعي LMD.
71	المطلب الثالث: مسارات إصلاحات التعليم العالي في الجزائر.
74	خلاصة الفصل الثاني.
118-75	<b>الفصل الثالث: دراسة ميدانية للمركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي - تيسمسيلت -</b>
76	تمهيد
77	المبحث الأول: اجراءات الدراسة الميدانية
77	المطلب الأول: تحديد مجتمع البحث
77	المطلب الثاني: أسلوب جمع البيانات وأدوات التحليل الاحصائي
81	المبحث الثاني: تحليل معطيات مؤسسة التعليم العالي محل الدراسة
81	المطلب الأول: وصف خصائص مجتمع البحث
87	المطلب الثاني: التحليل الوصفي لإجابات أفراد مجتمع البحث المستهدف
108	المبحث الثالث: عرض النتائج وتحليلها
108	المطلب الأول: اختبار الفرضيات
114	المطلب الثاني: نتائج الدراسة الميدانية
118	خلاصة الفصل الثالث.
119	الخاتمة.
124	قائمة المراجع
133	الملاحق.

## قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
13	معاني ضمان الجودة	01
29	تصنيف آليات ضمان الجودة	02
29	تصنيف الخيارات الأساسية المستخدمة ضمن نظام ضمان الجودة الخارجية	03
35	المحاور الرئيسية والفرعية التي ينصب عليها تقييم لجنة (QAA)	04
41	الكثافة السكانية بالمدن الكبرى	05
42	متوسط العمر المتوقع في الجزائر	06
42	التوزيع العمري للسكان في الجزائر	07
42	المؤشرات الاقتصادية للفترة 2002 – 2006	08
48	التعليم الجامعي مرحلة 1962-1971	09
49	التعليم الجامعي مرحلة 1970-1985	10
49	التعليم الجامعي مرحلة 1985-1990	11
50	التعليم الجامعي مرحلة 1989-1999	12
54	التعليم العام والتعليم التقني لدورة 2001	13
54	التعليم العام والتعليم التقني دورة 2002	14
54	التعليم العام والتعليم التقني دورة 2003	15
55	عدد ونسبة الطلبة المسجلين بالتدرج خلال الفترة 1989 – 2000	16
55	عدد الطلبة المسجلين بالتدرج خلال الفترة 2000 – 2005	17
55	عدد الطلبة المسجلين بجامعة التكوين المتواصل للفترة 2000 – 2005	18
56	عدد الطلبة المسجلين خارج قطاع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	19
56	العدد الإجمالي للأساتذة بالجامعة الجزائرية خلال الفترة 2002-2005	20
57	تطور حجم مؤسسات التعليم العالي في الجزائر خلال الفترة 2005 – 2000	21
58	تطور مؤسسات البحث العلمي في الجزائر من 1962 إلى 2006	22
79	قيمة معامل الثبات لمحاور الاستمارة	23
80	قيمة الوسط المرجح والأوزان المتوية ودرجات الموافقة لمجاور الاستبانة	24
81	توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب متغير الجنس	25
81	توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب متغير السن	26
82	توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب الرتبة العلمي المختلفة	27

83	توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب مستوى الخبرة في مؤسسة التعليم العالي	28
84	توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب المناصب المشغولة قبل التعيين في المنصب الحالي	29
85	توزيع أفراد المجتمع المستهدف بالدراسة حسب طابع المؤسسة التي كانوا يشغلون بها المناصب السابقة لمنابهم الحالية	30
85	توزيع أفراد المجتمع المستهدف بالدراسة حسب التخصص الذي ينشطون به	31
86	توزيع أفراد المجتمع المستهدف بالدراسة حسب تاريخ التعيين في المنصب الحالي	32
88	المؤشرات الاحصائية الخاصة بعبارات المحور المتعلق بالمبررات الدافعة لتطبيق نظام الجودة في مؤسسة التعليم العالي على مستوى المحيط الداخلي لها من وجهة نظر أفراد المجتمع المستهدف.	33
90	المؤشرات الاحصائية الخاصة بعبارات المحور المتعلق بالمبررات الدافعة لتطبيق نظام الجودة في مؤسسة التعليم العالي على مستوى المحيط الخارجي لها من وجهة نظر أفراد المجتمع المستهدف.	34
92	المؤشرات الاحصائية الخاصة بعبارات المحور المتعلق بالمفهوم المناسب للجودة في مؤسسة التعليم العالي في الوقت الراهن من وجهة نظر أفراد المجتمع المستهدف.	35
92	المؤشرات الاحصائية الخاصة بعبارات المحور المتعلق الهدف ذو الأولوية من تطبيق نظام الجودة في مؤسسة التعليم العالي الجزائرية من وجهة نظر أفراد المجتمع المستهدف.	36
93	المؤشرات الاحصائية الخاصة بعبارات المحور المتعلقة بالآلية المناسبة لتطبيق نظام الجودة في مؤسسة التعليم العالي الجزائرية من وجهة نظر أفراد المجتمع المستهدف.	37
93	المؤشرات الاحصائية الخاصة بعبارات المحور المتعلقة بالمجال ذو الأولوية لتطبيق الجودة في مؤسسة التعليم العالي الجزائرية من وجهة نظر أفراد المجتمع المستهدف.	38
94	المؤشرات الاحصائية الخاصة بعبارات المحور المتعلقة بالأسلوب المناسب لتطبيق نظام الجودة في الجامعات الجزائرية من وجهة نظر أفراد المجتمع المستهدف.	39
95	المؤشرات الاحصائية الخاصة بعبارات المحور المتعلقة بخيار تطبيق النوع المناسب من نظم الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية	40
96	المؤشرات الاحصائية الخاصة بعبارات المحور المتعلقة بالمعوقات التي تواجه تطبيق نظام الجودة في مؤسسة التعليم العالي الجزائرية على مستوى الجانب القيادي في الوزارة الوصية من وجهة نظر أفراد المجتمع المستهدف	41
97	المؤشرات الاحصائية الخاصة بعبارات المحور المتعلقة بالمعوقات التي تواجه تطبيق نظام الجودة في مؤسسة التعليم العالي على مستوى جانب التخطيط من وجهة نظر أفراد المجتمع المستهدف	42
99	المؤشرات الاحصائية الخاصة بعبارات المحور المتعلقة بالمعوقات التي تواجه تطبيق نظام الجودة في مؤسسة التعليم العالي الجزائرية على مستوى الجانب التنظيم من وجهة نظر أفراد المجتمع المستهدف	43
101	المؤشرات الاحصائية الخاصة بعبارات المحور المتعلقة بالمعوقات التي تواجه تطبيق نظام الجودة في	44

	مؤسسة التعليم العالي الجزائرية على مستوى جانب التوجيه من وجهة نظر أفراد المجتمع المستهدف	
102	المؤشرات الاحصائية الخاصة بعبارات المحور المتعلقة بالمعوقات التي تواجه تطبيق نظام الجودة في مؤسسة التعليم العالي الجزائرية على مستوى جانب الرقابة من وجهة نظر أفراد المجتمع المستهدف	45
103	ترتيب المعوقات التي تواجه تطبيق نظام الجودة على مستوى كل جانب من الجوانب الادارية والتنظيمية	46
104	المؤشرات الاحصائية الخاصة بعبارات المحور المتعلقة بالمعوقات التي تواجه تطبيق نظام الجودة في مؤسسة التعليم العالي الجزائرية على مستوى الجانب السلوكي للأفراد المعنية بتطبيق نظام الجودة من وجهة نظر أفراد المجتمع المستهدف	47
105	المؤشرات الاحصائية الخاصة بعبارات المحور المتعلقة بعوامل نجاح تطبيق نظام الجودة في مؤسسة التعليم العالي الجزائرية من وجهة نظر أفراد المجتمع المستهدف	48
108	نتائج اختبار A لعينة واحدة لاختبار مدى تأثير طريقة التطبيق (الخيارات الرئيسية) على نتائج تطبيق نظام الجودة	49
110	نتائج اختبار A لعينة واحدة لاختبار المبررات الدافعة لتطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية	50
111	نتائج اختبار A لعينة واحدة لاختبار الدوافع المؤدية لتطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية	51
112	نتائج اختبار A لعينة واحدة لاختبار المعوقات التي تواجه تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية	52

## قائمة المحتال

الصفحة	العنوان	الرقم
10	مكونات نظام الجودة	01
18	عجلة ديمنج	02
104	الأهمية النسبية المعوقات التي تواجه تطبيق نظام الجودة على مستوى كل جانب من الجوانب الادارية والتنظيمية	03
113	الأهمية النسبية للمعوقات التي تواجه تطبيق نظام الجودة	04

## قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
133	تطور مفهوم الجودة	01
134	أوجه المقارنة لخصائص التقييم والاعتماد	02
135	محاور دليل الشبكة العربية لاتحاد الجامعات العربية	03
137	هيكله خلية ضمان الجودة في مؤسسة التعليم العالي	04
139	استمارة الاستبيان	05

## قائمة الرموز والاختصارات

الاختصار	المعنى
GATS	Accord général sur le commerce des services
CQAIE	مركز الجودة في التربية الدولية
ISO	المنظمة الدولية للمواصفات
AQI-UMED	مشروع الجودة الداخلية في جامعات حوض المتوسط
INQAAHE	قاموس الشبكة العالمية لهيئات ضمان الجودة في التعليم العالي
ENQA	تقرير المؤسسة الأوروبية للجودة في التعليم العالي
CHEA	مجلس اعتماد التعليم العالي
QAA	وكالة الجودة البريطانية Agency Quality Assurance
LMD	النظام الجامعي الجديد ليسانس ماستر دكتوراه
SPSS	Statistical Package for Social Sciences

## مقدمة عامة

تتدخل الجامعات عبر أنحاء العالم في تطوير وتنمية الدول ودفعها نحو التقدم نحو الأمام في سباق العلم والبحث، وقد شهدت الجامعات العربية بالنظر إلى مثيلاتها في الدول الغربية والشرقية تطورا وتحسنا ملحوظا لا يمكن لأي كان أن ينكره، وهذا على جميع الأصعدة والمجالات مثل الجامعات، وعدد التخصصات التي تدرس بها، وكذلك عدد المتخرجين في كل سنة، وفي نفس الوقت تقوم هذه الدول بمشاريع من شأنها رفع مستوى الحياة بداخلها وهو ما يجعل منها في حاجة ماسة إلى هذا الخزان البشري الهائل المتكون في الجامعات والمتخرج منها ولهذا وجب عليها العمل على تطوير التعليم العالي بها من أجل التماشي مع التغيرات الحاصلة في الواقع المعاش على مختلف الأصعدة، والعمل على مطابقة النظريات التي تدرس مع الواقع المعاش في أي دولة بحيث أن التكوين يكون ذو توجه عملي ميداني بالإضافة إلى التدعيم بالجانب النظري الذي يلعب دورا مهما هو أيضا في تكوين المتخرج من التعليم العالي والحاصل على الشهادة الجامعية.

### إشكالية البحث:

و بناء على كل ما ذكر كان لابد من إبراز أهمية الجودة في التعليم بالنسبة للجامعات عموما والجزائرية خصوصا من أجل اللحاق بالقافلة فيما يخص التعليم العالي والبحث العلمي، لتحصيل ميزة تنافسية للمؤسسات الجامعية الجزائرية مقارنة بمثيلاتها الأجنبية، وذلك مع الدخول الحتمي للمنافسة لسوق التعليم العالي الجزائري، واتباع التمويل الذاتي للمؤسسة مما يزيد في شدة المنافسة، وكل هذا باتباع طرق وأساليب أكثر حداثة للتمكن من إعداد مخرجات ذات كفاءة عالية وجيدة تتناسب والتنمية القائمة على مستوى الاقتصاد الوطني .

وعليه يمكن طرح الاشكال التالي: ما مدى تأثير جودة التعليم على مخرجات الجامعة الجزائرية ؟

## مقدمة عامة

### الأسئلة الفرعية:

- ماهي الجودة؟ وماذا نقصد بها؟
- ماهي مراحل تطبيق الجودة في التعليم العالي؟
- ماهي علاقة تقييم الجودة بنظام تطبيق الجودة؟
- هل هناك تجارب ناجحة في تفعيل نظام الجودة في العالم؟
- ماذا يمثل التعليم العالي في الجزائر؟
- ماهي التوجهات الكبرى للتعليم العالي في الجزائر؟ وكيف يتم تطبيقها؟
- ما مدى تطبيق الجودة في مؤسسة المركز الجامعي بتيسمسيلت؟

### فرضيات البحث:

- **الفرضية 01:** التطبيق الكامل والصحيح لعمليات الجودة يسمح بالنهوض بالتعليم العالي وقطاع الجامعة ككل.
- **الفرضية 02:** تحاول الجزائر من خلال كل الطرق والوسائل المتوفرة تطبيق نظام الجودة من أجل النهوض بالتعليم العالي بها.
- **الفرضية 03:** هناك علاقة متكامل بين جودة التعليم والمخرجات الاساسية للجامعة الجزائرية والتي تتمحور اساسا حول المورد البشري.
- **الفرضية 04:** هناك عوائق تحد من تطبيق المركز الجامعي لنظام الجودة.

## مقدمة عامة

### أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث والدراسة في إلقاء الضوء على مفهوم يتصف بالحدائثة والجديّة والأهميّة في التعليم العالي منذ ظهوره وهو مفهوم الجودة في الجامعة وخاصة مساهماته الأساسية في ضمان مخرجات بشرية ذات كفاءة علمية ومهنية تلبي الحاجيات الأساسية لسوق العمل والاقتصاد، وخاصة أن نظام الجودة أصبح أداة أساسية ورئيسية في تقييم نسبة تحقيق المنظومة التعليمية لأهدافها المسطرة ومصداقية المؤسسات التعليمية في لعب الدور الأساسي والرئيسي من وجودها أصلاً ومن كسب ثقة المنتسبين إلى المنظومة والخاضعين لها والمستفيدين منها، وبهذا يمكن أن نلخص أهمية البحث في:

- تطوير الهيكل الجامعي ليتماشى مع نظم الجودة العالمية.
- أهمية الجودة في ضمان المستوى المطلوب للمخرجات الامعية.
- يساهم البحث في تحسين المدخلات الجامعية واستغلالها بشكل يتناسب مع حجم الأهداف والمخرجات الجامعية.
- معرفة الحواجز التي تعيق تطبيق نظم الجودة ومعالجتها.
- ذكر تجارب عربية وغربية من أجل نقلها والاستفادة منها.
- ابراز دور نظم الجودة على مستوى المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي.

### دوافع إختيار الموضوع:

- أهمية الموضوع وخصوصاً في هذا الوقت الذي يعتمد فيه كل شيء على الجودة.
- معرفة المعايير العالمية للجودة ومحاولة دمجها في التعليم العالي.
- نقل التجارب الدولية والاستفادة منها في تطوير الجامعة الجزائرية.
- بيان أهمية الاعتماد على معايير عالمية للجودة من أجل تطوير الجامعة.
- علاقة الموضوع المباشر بقطاع حساس يعتبر خزان ومورد أساسي للكفاءات.
- دور الجودة في فصل وتقييم الجامعات من خلال جودة مخرجاتها.

## مقدمة عامة

أهداف البحث تهدف الدراسة إلى بيان ما يلي:

- اكتساب معرفة واسعة حول معطيات الجودة في التعليم العالي.
- تطبيق الكلام حول الجودة الصناعية ونقله وإسقاطه على الجامعة.
- بيان أهمية تطبيق معايير الجودة في التعليم العالي ومدى تأثيرها على مخرجات الجامعة.
- معرفة الحواجز التي تعيق حركة الجودة في التعليم العالي الجزائري.
- استخدام المعطيات الاحصائية من أجل دراسة عينة من المؤسسات الجامعية الجزائرية.
- استخلاص النتائج وتقديم بعض الاقتراحات.

### المناهج المتبعة في البحث:

اتبعنا في البحث المنهج الوصفي الذي من شأنه وصف المعطيات النظرية لمفهوم الجودة في التعليم العالي وذلك من خلال التعاريف والتقسيمات والأهمية مما تحتاجه البحوث في بداية تطرقها للمواضيع المدروسة أو المبحوث عنها، والاعتماد كذلك على المنهج التاريخي الذي يعتبر توطئة ومدخل للموضوع الأساسي وذكر الجانب الميداني التطبيقي للدراسة والذي اعتمدنا فيه على المنهج التحليلي من خلال المعطيات الاحصائية بجمع البيانات ومعالجتها إحصائيا ثم بعد ذلك النتائج والتعليق عليها.

أدوات الدراسة: تم الاعتماد على مصدرين لجمع المعلومات هما:

- المصدر النظري: من خلال المراجع مثل الكتب والمجلات والمؤتمرات والندوات العلمية وأطروحات الدكتوراه ومذكرات سابقة وبعض مواقع الأنترنت.
- المصدر التطبيقي: يخص الدراسة الميدانية حيث تم الالتحاق بالمؤسسة محل الدراسة للحصول على معلومات تخصها من خلال استبيانات ومقابلات.

### صعوبات الدراسة:

- صعوبة توزيع نموذج الاستبيان والاستعانة ببعض الزملاء.
- كثرة تداول الموضوع وعدم الوصول في أغلب الأحيان إلى نتيجة مرضية من قبل الدراسات السابقة ما يجعل الباحث يفتقر في تنظيم البحث ومحاولة الإلمام بالنتائج السابقة.
- كثرة المراجع ما يجعل الباحث يستغرق وقت في الاطلاع عليها وذلك في إطار محاولة التنويع وعدم الاعتماد على مراجع قليلة. (ج)

01- دراسة بوشیخي عائشة: وهي أطروحة لنيل شهادة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية لسنة 2007/2006 واهتمت الدراسة بـ: هل تحترم المؤسسات الجزائرية فعلا مواصفات الجودة؟، وقد اعتمدت الدراسة على عينة من 45 مؤسسة تنشط في غرب الوطن ومكونة من 20 مؤسسة حاصلة على تقييم ISO ، و 20 مؤسسة غير حاصلة عليها و 5 مؤسسات في طريق الحصول عليها وفي قطاعات مختلفة مثل الأشغال العمومية، النسيج، مواد البناء،.....، وخلصت الدراسة إلى أن المؤسسات الحاصلة على التقييم أو المطبقة لنظام الجودة أو تلك التي في طور التطبيق لديها مردودية أكثر من غيرها.

02- دراسة برويقات عبد الكريم: من أجل نيل شهادة ماجستير في تخصص اقتصاد الانتاج في العلوم الاقتصادية من جامعة تلمسان سنة 2003/2002 ، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصناعية من خلال دراسة حالة مؤسسة "ENIE" ، حيث ركزت الدراسة على إمكانية تطبيق إدارة الجودة على هذه المؤسسة وقد توصلت الدراسة إلى أن المؤسسة لا تمتلك متطلبات تطبيق الجودة وأنها مازالت تسير وفق الظروف القديمة.

03- دراسة راضية بوزيان 2010:

وهي أطروحة لنيل شهادة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية لسنة 2010/2009 " واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية" ، وقد هدفت الدراسة إلى تحديد متطلبات ومعوقات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، وقد كشفت نتائج الدراسة فيما يتعلق عن أهم المتطلبات: ضرورة دعم وتأیید الإدارة العليا لنظام إدارة الجودة وترسيخ مفهوم إدارة الجودة بين جميع الأفراد، مشاركة جميع العاملين، التعليم والتدريب المستمر لكافة الأفراد وتفويض الصلاحيات.

أما عن المعوقات فأهمها: عدم ملائمة الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسات التعليمية والثقافة التنظيمية التي تتفق ومتطلبات تطبيق مدخل إدارة الجودة وذلك على مستوى الأبعاد الثقافية التنظيمية ( القيادة، الهياكل والنظم، التحسين المستمر والابداع)، المركزية في اتخاذ القرارات، ضعف الكوادر المدربة والمؤهلة في إدارة الجودة، عدم ملائمة جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب ومستوى جودة الخدمة التي تتفق مع رغباتهم وتوقعاتهم، عدم الربط بين الكليات بالجامعة وقطاعات سوق العمل ومقاومة التغيير سواء من العاملين أو من الإدارات.

تتمثل خطة البحث في ثلاثة فصول كالتالي:

**الفصل الأول:** حيث يتضمن مفاهيم عامة حول مفهوم جودة التعليم في المؤسسات الجامعي بصفة عامة محاولة الإمام بجميع جوانب الموضوع مثل الأهمية، الأهداف، الأبعاد، المعايير وغيرها كما تحدثنا في هذا الفصل عن نظام الجودة ومعطيات تطبيقه على مستوى التعليم العالي ومراحل صياغة السياسة العامة للجودة في الجامعة : كما تطرقنا إلى علاقة التقييم بتطبيق مفهوم الجودة على مستوى المؤسسة الجامعية وكيف يتم ذلك ومختلف المداخل المؤثرة على العملية التقييمية، وفي نهاية الفصل تطرقنا إلى عدة تجارب سابقة لدول عربية وغربية في مجال تطبيق إدارة الجودة ضمن مؤسساتها التعليمية الجامعية ومختلف النتائج التي حققتها على الصعيد العلمي والمعرفي وكذلك على الصعيد البشري من حيث الكفاءات التي استفادت من خدمات هذه المؤسسات الجامعية المطبقة لنظام الجودة العالمي .

**الفصل الثاني:** سيتم عرض مفاهيم حول الجامعة الجزائرية ومؤسساتها التعليمية، وسيتم التطرق إلى مختلف حقب الجامعة وتطورها عبر السنوات الماضية، كما سنقوم بالتطرق إلى مختلف الأنظمة التعليمية المستعملة ضمن هذه المؤسسات الجامعية، كما سنعرض أهم التوجهات الكبرى للتعليم العالي في الجزائر وماهي الأهداف التي يطمح إلى تحقيقها من خلال استحداث الوسائل اللازمة لذلك، وسنتبع مسار الاصلاحات المطبقة على الجامعة الجزائرية منذ الاستقلال الى يومنا هذا.

وهذا تمهيدا لما سنتحدث عنه في الفصل الثالث من خلال العلاقة بين الفصلين ومدى تأثير الجودة على الجامعة الجزائرية.

**الفصل الثالث:** سيتم التطرق فيه إلى دراسة الحالة المختارة والمتمثلة في مؤسسة المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي باعتباره مؤسسة تعليمية منتمة إلى قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، وكل هذا من خلال أخذ عينات من المجتمع المستهدف بالدراسة وتطبيق المعطيات والقوانين الاحصائية عليها ثم استخراج النتائج المنتظرة من الدراسة والتعليق عليها ثم التوصل إل النتائج النهائية للبحث العلمي ككل، وهذا ما سيتم التطرق إليه في نهاية الفصل الثالث من خلال نتائج في شكل عناصر موجهة للقارئ في شكل مفهوم ومبسط.

## تمهيد:

تعمل مؤسسات التعليم العالي باستمرار على التميز و الجودة في تقديم خدماتها التعليمية والبحثية والعلمية وفي خدمة المجتمع حتى تكون مخرجاتها متميزة ومتلائمة مع متطلبات السوق المحلي والدولي ومن هذا المبدأ، سعت جل مؤسسات التعليم العالي إلى استحداث نظام لجودة التعليم العالي تأكيداً منها على التزامها بجودة التعليم من أجل جودة الخريج ومنافسته عالمياً. وسنحاول من خلال هذا الفصل، تسليط الضوء على الاتجاهات الحالية للتعليم العالي في العالم والتي دفعت بمؤسسات التعليم العالي إلى تطبيق نظام الجودة كأحد أهم المداخل والمحاور لتحقيق قيمة للتعليم العالي مع توضيح ماهية هذا النظام ومختلف مراحل تطبيقه على أرض الواقع.

خطة الفصل:

قسمنا هذا الفصل النظري إلى ثلاثة مباحث ويحتوي كل مبحث على ثلاث مطالب مدروسة وفق طريقة استقرائية منظمة وبمبسطة وكان هذا التقسيم كالتالي: المبحث الأول مفاهيم أساسية حول نظام جودة التعليم العالي. المطلب الأول الاتجاهات الحالية للتعليم العالي في العالم. المطلب الثاني ماهية نظام الجودة. المطلب الثالث ماهية نظام جودة التعليم العالي. المبحث الثاني مراحل تطبيق نظام الجودة. المطلب الأول مرحلة تشكيل سياسة الجودة ومتطلبات تطبيقها المطلب الثاني مرحلة الجودة الداخلية والتقييم الذاتي المطلب الثالث الجودة الخارجية المبحث الثالث علاقة تقييم الجودة بتطبيق ضمان الجودة. المطلب الأول ماهية تقييم الجودة. المطلب الثاني مداخل الجودة في التعليم العالي كأساس للتقييم. المطلب الثالث مجالات وطرق تقييم الجودة في مؤسسة التعليم العالي.

## المبحث الأول : مفاهيم أساسية حول نظام جودة التعليم العالي.

لقد أضحى موضوع الجودة في التعليم العالي موضوع هذا الوقت، وقت الثورة العلمية والتكنولوجية، عصر المنافسة العالمية والسوق المفتوحة على مصراعيها، عصر التميز و الانفتاح وعصر التكتلات الاقتصادية... فهي تعد مدخل هام في تحقيق الجودة ودعم الإيجابيات وتجاوز السلبيات وطرق وعلاجها.

### المطلب الأول: المنطلقات الحالية للتعليم العالي في العالم.

تعاظم الاهتمام في الوقت الحاضر، بضرورة الأخذ بنظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي، كأحد المداخل الملائمة والأساسية لتحقيق الجودة فيها، نتيجة للتحديات الخارجية والداخلية التي تواجهها والتي يمكن إختصارها فيما يلي:<sup>1</sup>

#### أولا - التحديات الخارجية:

1- التقدم العلمي والتكنولوجي: عرفت الدول مع بداية الألفية الثالثة، الانتقال من زمن الصناعة الذي يعتمد على رأس المال إلى زمن المعلومات الذي يعتمد على المعرفة والتكنولوجيا المتقدمة. وقد فرض هذا التطور، على التعليم أن يكون تعليما من أجل مخرجات ذات جودة، وخاصة أن التكنولوجيا قد قلصت من فرص العمل أمام الفرد المتعلم تعليما أقل من جانب النوعية ولهذا أصبح النظام التعليمي مطالبا ومقيدا بإعداد فرد جديد بمواصفات ممتازة يستطيع التعامل مع المواقف الحرجة والطارئة.<sup>2</sup>

2- العولمة: تعتبر العولمة حملا لا بأس به على نظام التعليم العالي مما يجعل من عملية الإصلاح أمرا ضروريا و أساسيا لا مجال للتراجع عنه والتأخر فيه، فلقد أضحت المناهج الأكاديمية العالمية جزءا مهما من التقدم المهم والأساسي للخطط التعليمية ولتطوير المناهج، ومع تطور التكنولوجيا، لم تعد الحاجة إلى الاعتماد الكلي والأساسي إلى تنقل الطلبة والأساتذة بين الدول في العالم.<sup>3</sup>

3- الاتفاقية الدولية حول تجارة الخدمات وسوق التعليم العالي عبر الحدود: أضحى التعليم خدمة يتم التعامل معها بالنظر إلى الاتفاقيات الدولية، مثل إدراجها ضمن اتفاقية تجارة الخدمات. وأيضا أمسى إزدهار التعليم العالي العابر للحدود العالمية (Transnational) نمطا من أنماط العولمة. ويمكن تصنيف أربع أصناف رئيسية للتجارة في التعليم عبر الحدود من خلال اتفاقية Accord général sur le commerce des services (GATS) هي:

- 1- سوسن شاكر مجيد ومحمد عواد الزيادات، الجودة في التعليم، الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2008، ص.ص 156/ 160 .
- 2- ماجدة محمد أمين، إنناس إبراهيم حويل، ماهر أحمد حسن، " الاعتماد وضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي: دراسات تحليلية في ضوء خبرات وتجارب بعض الدول " في المؤتمر السنوي الثالث عشر حول الاعتماد وضمان الجودة في المؤسسات التعليمية، 2005، ص 720/ 721 .
- 3- عبد الكريم حرز الله وكمال بداري، نظام ل م د، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008، ص 14 .

- أ- عرض الخدمة عبر الحدود: يقصد بها منح وعرض الخدمة العابرة للحدود دون الحاجة إلى انتقال المتعلم (الطالب) ، مثل التعليم عن بعد والتعليم الإلكتروني والمؤسسات الجامعية الافتراضية.
- ب- استهلاك الخدمة عبر الحدود: تمثل بها تنقل المتعلم إلى الدولة المانحة للخدمة لاستكمال الدراسة فيها وهو الأكثر شيوعاً في الوقت الحالي من الدراسات الجامعية.
- ت- الوجود التجاري: يمثل انتقال المؤسسة المنتجة للخدمة أو أحد فروعها من أجل عرض ومنح خدمة التعليم العالي عبر الدول بصفة مباشرة.
- ث- انتقال الأفراد: وفي هذا المجال، نتحدث عن تنقل أعضاء هيئة التدريس مثل الأساتذة لتقديم الخدمة عبر مختلف البلدان.
- ج- السوق الدولية لخدمات ضمان الجودة: نتج عن فتح الخدمات في قطاع التعليم العالي ظهور ونمو وتطور خدمات الجودة والاعتماد بشكل متفاوت وسريع، فقد أضحت العديد من مؤسسات الاعتماد التي تنشط على المستويات المحلية لبعض الدول وفي عدّة مجالات كالتكوين في إدارة المؤسسات، الهندسة والطب تمنح خدماتها لمنظمات في دول أخرى .
- ح- التغيرات الاقتصادية العالمية: عرف الربع الأخير من القرن العشرين تغيرات اقتصادية عالمية متسارعة كان لها الأثر والتأثير على مختلف اقتصاديات الدول والمنظمات، فقد أمسى الاقتصاد الدولي أكثر ترابطاً بالسوق نتيجة نزع وإلغاء الحواجز الجمركية، وأصبحت الأنظمة الاقتصادية المختلفة متداخلة ومؤثرة في بعضها البعض، وأصبح النظام الاقتصادي العالمي اليوم نظاماً واحداً تسييره وتنظمه قواعد وأسس عالمية مشتركة وتديره منظمات ومؤسسات عالمية ذات قوة ونفوذ في جميع اقتصاديات الدول.
- خ- التكامل الإقليمي: شاركت حركات التكامل الإقليمي بدورها في التأثير على النظام التعليمي الدولي تأثيراً ذو صفة مباشرة، ويتجلى ذلك أساساً من خلال الشروط التي يخلقها إنشاء سوق مشتركة ومتداخلة تمكن من انتقال الطلبة وفي مقدمتها نذكر الاعتراف بالشهادات.

#### ثانياً - التحديات الداخلية:

- 1- تعاضم الطلب الاجتماعي على التعليم العالي: إرتفاع التوجه إلى التعليم العالي بصفة كبيرة في الزمن الحالي خاصة على مستوى الدول السائرة في طريق النمو، أضحت ظاهرة عمومية بعدما كان مقتصرًا على النخبة المثقفة والقادرة على ذلك فقط .

- 2- التنوع في التعليم العالي: ساهمت زيادة الطلب الاجتماعي على التعليم العالي في إرتفاع الحاجة إلى اختلاف هياكله وتطوير برامجه لتلائم مع اختلاف حاجيات الطلبة واحتياجات سوق الشغل .
- 3- خصوصية التعليم العالي: نظرا لتعاظم حجم الموارد المالية الضرورية للاستجابة لمختلف احتياجات التعليم العالي وعدم كفايتها وقدرتها، لجأت العديد من البلدان إلى فتح الباب أمام القطاع الخاص من أجل الدخول إلى الاستثمار في التعليم العالي، وفي معظم الأحيان للمنظمات الأجنبية والدولية من أجل المساهمة في أنشطة التعليم بما في ذلك التعليم العالي، ويمثل هذا الطرح من أهم التوجهات التي يعرفها قطاع التعليم العالي في العالم منذ العشرية الأخيرة.
- 4- التغير في متطلبات سوق العمل: أدت التكنولوجيا والمعلومات والتغيرات الاقتصادية العالمية إلى حدوث تغيرات جذرية وأساسية في سوق الشغل، حيث اضمحلت مهن وأعمال وتخصصات تقليدية وقديمة وظهرت مهن وتخصصات لم تكن معروفة من قبل، وتعاظم الطلب على الكفاءات القادرة على التعامل مع تكنولوجيا العصر والعمل معها.
- 5- قلة الموارد المالية: تعاظم عدد الطلبة المنتمين إلى مؤسسات التعليم العالي وتنوع احتياجاتهم، أدى إلى مواجهة الدول لمشكلة عدم قدرة الدعم المالي الموجه لهذه المؤسسات والمراكز لمقابلة هذا التزايد .
- 6- الحراك الأكاديمي والمهني: أدى تضاعف أعداد الطلبة الملتحقين ببرامج التعليم العالي وزيادتهم خارج دولهم إلى اعتماد الكثير من الدول المصدرة للطلبة على آليات ومعايير دقيقة ومنتشدة، إما لتحديد شروط انتقال الطلبة إلى مؤسسات التعليم العالي الأجنبية، وإما للاعتراف بالدرجات العلمية التي يحصلون عليها في الخارج عند عودتهم إلى دولهم الأصلية. كما استحدثت بعض الهيئات مثل مركز الجودة في التربية الدولية (CQAIE)<sup>1</sup> الذي يعمل على تحقيق الجودة في برامج التعليم العالي الأمريكية من ناحية، ولمساعدة الدول الأخرى على تطوير برامج الجودة في نظم التعليم العالي بها من ناحية أخرى .
- 7- تصدير التعليم العالي: قامت مؤسسات مختلفة من بلدان كثيرة بتصدير برامجها التعليمية رغبة في توفير موارد مالية إضافية. وفي هذا الصدد، يكاد يستحيل تقدير عدد المؤسسات الموجودة في العالم كفروع لمؤسسات مركزها في الدولة الأم أو المنشأة بالتعاون والتنسيق مع مؤسسات أجنبية . كما يستحيل تقدير عدد البرامج والمناهج التي تصدرها الدول المتقدمة إلى الدول النامية.

1- Council For Quality Assurance In International Education.

8- البطالة المتزايدة في أعداد الخريجين: وقد يعود إلى عدة أسباب، نذكر منها: ندرة نوعية مخرجات التعليم العالي من حيث الكفاءة المعرفية وتدني المستوى العلمي، ووهن المقدرة التحليلية ونقص روح المبادرة وضعف الكفاءات التقنية.

### المطلب الثاني: ماهية نظام الجودة.

يتمثل مفهوم نظام الجودة في المفاهيم الجديدة التي ظهرت خلال سنوات الثمانينات من القرن الماضي في مجال الرقابة على جودة السلع المنتجة أو الخدمات المقدمة. وقد أتى هذا المفهوم، ليهدف إلى كسب رضى المتعامل أو العميل ورفع ثقته في المنتجات المقدمة إليه من طرف مختلف المنظمات. وسنحاول من خلال هذا المطلب، التحدث عن التطور التاريخي لموضوع نظام الجودة وإبراز أهم مبادئه ومزايا تطبيقه.

#### أولا - التطور التاريخي لمفهوم نظام الجودة :

ظهر مفهوم الجودة والاهتمام بها كأحد القواعد والأسس للاقتصاد الناجح في الدول الغربية خلال الخمسينات والستينات ، فالمنظمة الناجحة من وجهة نظرهم هي التي تحقق اسس الجودة والمتبع لمراحل تطور مفهوم الجودة، يلاحظ أنها استعملت لأول مرة خلال الحرب العالمية الثانية، وقد اقتصر مفهومها في ذلك الوقت على كشف العيوب بعد الانتهاء من عملية التصنيع .

وفي سنة 1946 ، تم تأسيس المنظمة الدولية للمواصفات أو المعايير (ISO) بهدف توحيد المواصفات الخاصة بالمنتجات ولضمان الجودة والارتقاء بالإنتاج إلى مستويات أعلى . ومع نهاية الستينات وبداية السبعينات من القرن الماضي، أصبح المعنى الحقيقي للجودة معروفا وأكثر تطورا بهدف الوصول إلى منتج يحظى بثقة الزبون أو العميل .

ثانيا - مفهوم نظام الجودة :

سنحاول من خلال هذا الجزء، التحدث عن استعراض بعض المفاهيم الخاصة بالجودة كمدخل لشرح مفهوم نظام الجودة.

1- مفهوم الجودة تحتل الجودة مقدمة الاهتمامات الاستراتيجية التي تواجه حياتنا في هذا الوقت الذي يطلق عليه بعض المفكرين بأنه "عصر الجودة"، فهو يهدف إلى تطوير وتحسين الممارسات المهنية مما يضمن الاستفادة الأكبر من المصادر ومن الموارد وصولا إلى مخرجات إنتاجية سواء كانت مادية أو معنوية عالية الجودة. نذكر بعضا منها فيما يلي:

- تعرّف الجودة على أنّها "كل الأفعال المخططة والنظامية الضرورية لإعطاء الثقة بأنّ المنتجات قد حققت الرضا لحاجات معينة"<sup>1</sup>

- وتعرّف أيضا على أنّها "مجموعة النشاطات التي تتخذها المؤسسة أو المنظمة أنّ معايير محددة وضعت مسبقا لسلعة ما أو خدمة ما يتم بالفعل الوصول إليها بانتظام، وهدف هذه النشاطات هو تجنب وقوع عيوب في المنتجات أو الخدمات"<sup>2</sup> "إصدار 2000 ، فعرفتّها بأنّها" :جزء من ISO أما المنظمة العالمية للمقاييس وفقا للمواصفة 9000 إدارة الجودة يركّز على توفير الثقة بأنّ متطلبات الجودة ستؤمّن."

- وتعرّف على أنّها "اجراء يسمح بكسب ثقة أصحاب المصلحة من خلال تلبية المخرجات لتوقعاتهم ومتطلباتهم الدنيا"<sup>3</sup>

ومن خلال التعاريف السابقة، يمكننا الاستنتاج بأنّ الجودة هي مجموعة من الإجراءات المخطط لها مسبقا، والتي من مهمتها أن تؤكد بأنّ المنتج أو المخرجات سوف يتم طرحها طبقا للمواصفات الموضوعه مسبقا أو المرغوب بها من خلال المخطط السابق لعملية الانتاج سواء كانت المخرجات مادية أو معنوية.

1- Mohamed BOUABAZ Et Mourad MORDJAOUI, "Méthodes Mathématiques D'analyse De La Qualité Dans L'enseignement Supérieur : Essai A Base De Cas", Actes Du Colloque Internationale Sur La Démarche Qualité Dans L'enseignement Supérieur : Notions, Processus, Mise En OEuvre, op.cit, p. 197.

2- يوسف حجيّم الطائي، محمد فوزي العبادي، هاشم فوزي العبادي، إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، عمان، الوراق، ط 2008، 01، ص 307.

3- IIEP-UNESCO, " Assurance Qualité Externe : Options Pour Les Gestionnaires De L'enseignement Supérieur", modules de 1, op.cit , p.14.

2- مفهوم نظام الجودة ومكوناته.

- أ - مفهوم نظام الجودة: وضع المفكرون والباحثون في مجال الجودة ، عدة تعاريف لنظام الجودة، نذكر منها:
- عرّف نظام الجودة على أنّه " نظام عالمي موحد لمقاييس الجودة، اتفق عليه عالميا ليكون وثيقة دولية لضمان جودة الإدارة " <sup>1</sup>.
  - وعرّف أيضا على أنّه " ذلك النظام الذي يقوم بالتحقق على أنّ ما تقوم به من أعمال يتطابق مع الإجراءات والسياسات التي قمت بكتابتها واعتمادها " <sup>2</sup>.
  - كما عرّف على أنّه " مجموعة من الخطط والأنشطة تطبقها إدارة المؤسسة في كافة الأقسام، وفي جميع المستويات، بهدف ضمان بأنّ ناتج العمليات سوف يلبي حاجات الزبائن، وتوقعاتهم وذلك من خلال التأثير على الطريقة التي يتم وفقها تصميم المنتجات وتصنيعها وتفتيشها واختبارها، وتركيبها وتسليمها، وخدمتها، ويهدف نظام الجودة إلى تزويد الثقة بمنتجات المؤسسة " <sup>3</sup>.
- ويمكن تعريف نظام الجودة على أنّه :الحدود التي من خلالها يمنع حدوث اخطاء أو نقائص أثناء العملية الانتاجية المنظمة، وهذا من خلال تحديد ما سيتم القيام به وتنفيذه وفق ما تم الاتفاق عليه، واكتشاف حالات عدم المطابقة ومعالجتها من خلال القيام بعمليات القياس والتقييم، وهذا ما يسمح بتوفير الثقة بمنتجات المنظمة.
- ب- مكونات نظام الجودة يرتكز مفهوم نظام الجودة على ثلاثة عناصر هي <sup>4</sup>.
- وضع معايير للمنتج تصف مجموعة من الخصائص والمميزات الواجب توافرها فيه.
  - تنفيذ الإنتاج بحيث يتم الحصول على المنتوج وفق المعايير الموضوعة مسبقا.
  - وتكوين ثقة لدى العميل في إيجاد الموعود به محققا دائما.

1- الهام يحيوي، حكيمة بوسلمة، نجوى عبد الصمد، " اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو مدى تطبيق متطلبات ضمان الجودة في جامعة

باتنة :دراسة ميدانية " في المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، مرجع سبق ذكره، ص412 .

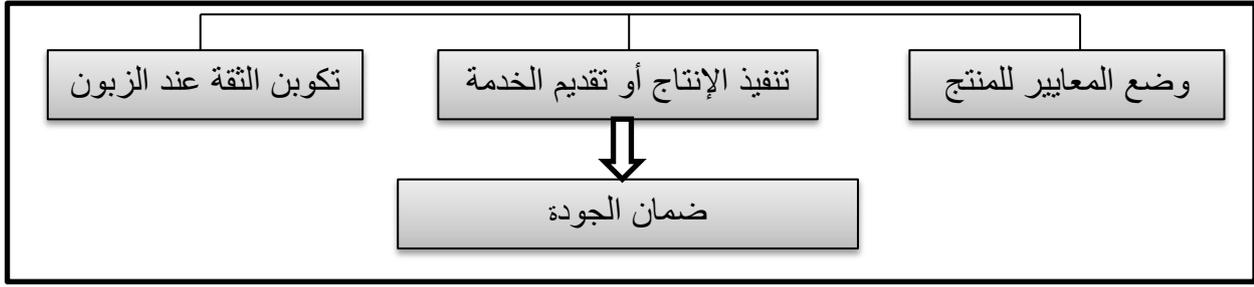
2- يوسف حجيم الطائي، محمد فوزي العبادي، هاشم فوزي العبادي، مرجع سبق ذكره، ص312 .

3- أحمد الخطيب ورداح الخطيب، الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات، اردن: علم الكتب الحديثة ط 01، 2010، ص45 .

4- يوسف حجيم الطائي، محمد فوزي العبادي، هاشم فوزي العبادي، مرجع سبق ذكره، ص 314.

والشكل التالي، يبين مختلف مكونات نظام الجودة.

شكل رقم 01 : مكونات نظام الجودة.



المصدر: يوسف حجيم الطائي، محمد فوزي العبادي، هاشم فوزي العبادي، إدارة الجودة الشاملة في التعليم

العالي، عمان: الوراق، الطبعة الأولى، 2008، ص 310 .

### ثالثا - مبادئ نظام الجودة:

تقوم أنظمة الجودة المبنية على أساس المميزات على مبادئ رئيسية هي <sup>1</sup> :

- 1/ التنظيم: ويقصد به تحديد مهمات كل شخص وصلاحياته، والتدخلات والتنظيمية بينه وبين الآخرين لإنجاز الأعمال الموكلة إليه بشكل سليم وفق ما هو مخطط له.
- 2/ توثيق نظام الجودة: ويهدف إلى توثيق طريقة القيام بجميع أنظمة العمل التي تؤثر على الجودة في المؤسسة، وهي تمثل إعداد دليل الجودة والإجراءات وتعليمات العمل والشغل.
- 3/ ضبط وثائق نظام الجودة: والهدف منه اجتناب القيام بالاعمال بطرق مخالفة لما هو مخطط .وهو يشمل:

- المصادقة على الوثائق قبل إصدارها.
- مراجعة الوثائق وتحديثها حسب الحاجة إليها والمصادقة عليها مجددا.
- التأكد من توفر نسخ من الوثائق القابلة للتطبيق في نقاط الاستخدام.
- التأكد من بقاء الوثائق مقروءة وقابلة للتمييز بسهولة.
- التأكد من أن الوثائق ذات المصدر الخارجي مميزة.
- ومنع الاستخدام غير المقصود للوثائق الملغاة وتمييزها في حالة الاحتفاظ بها.

4/ الاحتفاظ بسجلات الجودة: وذلك من أجل تمكين المنظمة من تتبع ما حدث في حالة بروز أي مشكلة، وتقديم تقرير للجهات الخارجية والداخلية بأنه قد تم اتباع الإجراءات وتعليمات العمل. ويجب أن تبقى هذه السجلات مقروءة وسهلة الإيجاد والاستخدام مع إمكانية الرجوع إليها.

1- أحمد الخطيب ودراس الخطيب، الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات، مرجع سبق ذكره، ص.46/47 .

- 5/ التحقق من تنفيذ الأنشطة التي يشملها نظام الجودة: ويشمل التحقق من عمل التصميم، المصادقة عليه وفحص المنتج أثناء التصنيع للتأكد من مطابقة المعايير.
- 6/ تحديد حالات عدم المطابقة، واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة: ويمثل البحث عن الأسباب في حالة بروز أي حالة عدم مطابقة مع المعايير واتخاذ الإجراءات التقييمية المناسبة لمنع حدوثها مرة أخرى.
- 8/ تحسين التواصل والتفاهم والتعاون بين الأقسام وضمن القسم الواحد: والمبتغى منه التأكد من أن كل عضو في المنظمة يعرف ما هو المطلوب منه من خلال القيام به.

رابعا - إيجابيات تطبيق نظام الجودة:

ويمكن تصنيف هذه المزايا في ثلاثة أصناف، هي:<sup>1</sup>

1- المؤسسة: يساهم تطبيق نظام الجودة في تحقيق عدة مزايا للمؤسسة، نذكر منها:

- تجانس جودة الوحدات المنتجة.
- تخفيض التكاليف نتيجة الحد من المرفوضات وإصلاحها ومن أعمال التفتيش والاختبار.
- التركيز على متطلبات الزبائن والحفاظ عليهم والحصول على زبائن جدد، خاصة إذا أصروا على حصول المنظمة على شهادة المطابقة كشرط أساسي للتعامل معها.
- تحسين جودة مستلزمات الإنتاج من خلال التركيز على عملية انتقاء الموردين الأكفاء.
- وخلق جو عمل أفضل وتعزيز التواصل بين الأقسام.

2- الزبائن الداخليين يساهم تطبيق نظام الجودة بتحقيق عدة إيجابيات للزبائن الداخليين، نذكر منها:

- تفهمهم لمسئولياتهم بشكل أفضل.
- رفع معنوياتهم وشعورهم بالفخر نتيجة الحصول على الشهادة وإرضاء الزبائن.
- وتعرفهم على الأعمال المطلوبة منهم بسرعة لأن التفاصيل الخاصة بها موثقة بوضوح.

3- الزبائن الخارجيين يسمح تطبيق نظام الجودة بتحقيق عدة مزايا للعملاء الخارجيين، نذكر منها:

- زيادة ثقة الزبائن بمنتجات المنظمة.
- أداة للاختيار بين المؤسسات المتنافسة عند دراسة العروض.
- ووسيلة لتحديد مدى قدرة نظام الجودة في المؤسسة على تصنيع منتجات تلي المتطلبات.

1- أحمد الخطيب ودرّاح الخطيب، مرجع سبق ذكره، ص.ص 47/ 48.

### المطلب الثالث: ماهية نظام جودة التعليم العالي.

حرصت العديد من منظمات التعليم العالي بدول مختلفة من العالم على تطبيق نظام جودة الخدمة التعليمية، كأهم الأساليب التي تمكنها من تحقيق رضى جميع الجهات التي تستفيد من خدماتها. وسنحاول من خلال هذا المطلب، تسليط الضوء على مفهوم نظام الجودة في التعليم العالي.

#### أولاً - مفهوم نظام جودة التعليم العالي:

لتوضيح هذا المفهوم، لابد لنا أن نوضح أولاً مفهوم جودة التعليم العالي.

#### أ - مفهوم جودة التعليم العالي:

الجودة هو مفهوم متعدد المعاني، فقد هدف الدارسون لمجال الجودة في التعليم العالي على تقديم مجموعة من المفاهيم الخاصة به، نذكر منها:

- عرّفت الجودة على أنّها: القوة المرشدة وراء نجاح أي برنامج أو نظام أو مقرر دراسي، وهذا الأمر يستدعي أن تندمج آلياتها في جميع نشاطات المؤسسة التعليمية، وأنّ هدف ضمان الجودة هو دائماً تفادي وقوع الأخطاء ومنع الفشل<sup>1</sup>.

- كما تمّ تعريفها على أنّها: "عملية منظمة لتفحص النوعية تفضي إلى التأكد من وفاء المؤسسة التعليمية (أو البرنامج) بالمعايير، ومن قدرتها على التحسين المستمر والوفاء بها لاحقاً، بحيث أن المؤسسة تضمن الجودة لنفسها، وبحيث أنّ الجهة الخارجية تضمن للجمهور العام جودة التعليم في المؤسسة"<sup>2</sup>

وذكر رضا ابراهيم المليجي عدة تعريف لجودة التعليم العالي، نذكر منها<sup>3</sup>: تطبيق الجودة هي: "مجموعة الأدوات والأساليب والاجراءات التي تهدف إلى تحقيق الجودة والحفاظ على استمراريتها داخل المؤسسة التعليمية"، وهو أيضاً: "مجموعة الأنشطة والاجراءات التي تهدف إلى تحقيق جودة المنتج التعليمي وفق المعايير المحددة؛ كما أنّه" :منحى نظامي يقوم على بناء الجودة في مكونات النظام التعليمي نفسه، أي مدخلاته وعملياته ومخرجاته لضمان أنّ الموارد تتفق وتوجه وفق الخطط والأهداف والمعايير ومؤشرات الأداء المتفق عليها."

1- عمر محمد عبد الله الخرايشة، "تجربة المملكة الاردنية الهاشمية في ضمان الجودة ومعايير الاعتماد الأكاديمي في الكليات التربوية" في

المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، مرجع سبق ذكره، ص592 .

2- أحمد الخطيب ورداح الخطيب، مرجع سبق ذكره، ص36 .

3- رضا ابراهيم المليجي، جودة واعتماد المؤسسات التعليمية: آليات لتحقيق ضمان الجودة والحوكمة، القاهرة: مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2010

، ص.ص161/159 .

- كما تعرّف تطبيقات الجودة على أنّها " جملة الاجراءات أو الآليات التي تسمح بجودة البرامج، المؤسسات أو النظام الوطني للتعليم "1، وقد أشارت (Françoise Fave-Bonnet) إلى أنّ تطبيق الجودة يمكن التطرق إليها من زوايا مختلفة، فقد تحمل مفهوم تقييم الجودة وقد تحمل معنى إدارة الجودة، وهذا من منطلق أنّ كل واحدة منهم تشير إلى مجال تحسين الجودة، إلا أنه توجد بعض الاختلافات في مجالات محددة يلخصها الجدول التالي.

الجدول رقم 01 : معاني ضمان الجودة.

المصطلح	السؤال المحوري	الهدف	النشاط
تقييم الجودة	كيف نقيس الجودة ؟	قياس الجودة	تنفيذ التقييم
إدارة الجودة	كيف نضمن الجودة ؟	البيان بأن لدينا الجودة	تفحص الجودة
ضمان الجودة	كيف نحقق الجودة ؟	إدارة الجودة	تنفيذ إجراءات وثقافة الجودة

المصدر :

Conseil Supérieur De L'éducation Du Québec, " L'assurance Qualité A L'enseignement Universitaire: Une Conception A Promouvoir Et A Mettre En OEuvre ", 2012, P. 8.

- وتعرّف تطبيقات الجودة كذلك على أنّها: " اجراء دائم ومستمر لتقييم جودة برامج أو مؤسسات التعليم العالي "2 ونفرق عموما بين شكلين من أشكال ضمان الجودة، هما: الجودة الداخلية وضمان الجودة الخارجية.

1- الجودة الداخلية: وتعرّف على أنّها " جملة من الممارسات الداخلية التي تهدف إلى متابعة وتحسين جودة عمليات المؤسسة "3. كما تعرّف أيضا على أنّها: "السياسات والآليات التي تعتمدها المؤسسة أو البرنامج لضمان تحقيق الأهداف المسطرة واحترام معايير التعليم العالي بصفة عامة "4 ويمكن القول أن الجودة الداخلية هي: مجموعة النشاطات التي تقوم بها مؤسسة التعليم العالي من أجل تحسين وتطوير جودة خدماتها التعليمية.

1- Conseil supérieur de l'éducation du Québec , " L'assurance Qualité A L'enseignement Universitaire : Une Conception A Promouvoir Et A Mettre En OEuvre ", 2012, P. 8.

2- Lazar VLASCEANU, Laura GRÜNBERG, Dan PÂRLEA, "Quality Assurance and Accreditation: A Glossary of Basic Terms and Definition", UNESCO-CEPES, Bucharest, 2007, p.74. Au site web: <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001346/134621e.pdf>.

3- Farès BOUBAKOUR, "Assurance Qualité Interne et Autoévaluation : Des Principes À La Mise En OEuvre", Support De Cours De La Session 3 De La Formation Des RAQ, CIAQES, MESRS, Algérie, p.5.

4- Zineddine BERROUCHE et Nabil BOUZID, "Assurance qualité dans l'enseignement Supérieur", Support De Cours De La Session 2 De La Formation Des RAQ, CIAQES, MESRS, Algérie, p.37.

5- الجودة الخارجية: ويمكن التطرق إليها على أنّها: مجموعة من الأنشطة التي تقوم بها هيئة خارجية، مستقلة في الحالة العمومية، وفي أغلب الاوقات ما يطلق عليها تسمية وكالة التقييم/الاعتماد والتي تهدف إلى خلق جو من الشفافية والموضوعية على نتائج أنشطة مؤسسة التعليم العالي. ومن خلال هذه التعاريف، يمكن تعريف جودة التعليم العالي على أنّها مجموعة من الممارسات او النشاطات سواء كانت داخلية أو خارجية والتي تسمح بجودة خدمات التعليم العالي والمحافظة عليها والارتقاء بها وتطويرها.

**ب . مفهوم نظام جودة التعليم العالي:** من المفاهيم التي طرحت لتوضيح مفهوم نظام الجودة في التعليم العالي، نذكر منها:

- عرّف نظام الجودة في التعليم العالي على أنّه " :جودة عناصر العملية التعليمية المكونة من الطالب، عضو هيئة التدريس، جودة المادة التعليمية بما فيها من برامج وكتب جامعية وطرائق التدريس، وجودة مكان التعلم في الجامعات والمخابر ومراكز الحاسوب والورشات والقاعات التعليمية من سياسات وفلسفات إدارية، وما تعدّه من هياكل تنظيمية ووسائل تمويل وتسويق، وأخيرا جودة التقويم الذي يلي احتياجات سوق العمل " <sup>1</sup>

- وعرّف أيضا على أنّه " :الأداة التي تعتمدها مؤسسة التعليم العالي لتؤكد لنفسها ولأصحاب المصلحة بأنّ تمّ تحقيق الحد الأدنى من الالتزام " <sup>2</sup>

ويتضح لنا من خلال هذه التعاريف، بأنّ نظام جودة التعليم العالي هو :الأداة التي تمكن مؤسسة أو منظمة التعليم العالي من القيام بدورها ومهمتها في توفير جودة مخرجاتها لأصحاب الفائدة أو المستفيدين منها، فمن خلاله تؤكد على جودة كافة مكونات نظام التعليم العالي من توفير الأنظمة والموارد البشرية والمالية والمعلومات المناسبة (المدخلات)، واستخدامها بصفة مثلى من خلال الالتزام بأسس الجودة المعتمدة، وتحقيق أعلى المستويات في المخرجات مع الاهتمام بمدخل التقييم المستمر لتطوير جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي.

1- إبراهيم الطاهر ووسيلة بن عامر، " معايير نظم الجودة و تأثيراتها على بيئة التدريس الجامعي في ظل نظام ل.م.د " في الملتقى البيداغوجي الرابع حول ضمان جودة التعليم العالي، مرجع سبق ذكره، ص 146 .

2- Zineddine BERROUCHE et Nabil BOUZID, "Assurance Qualité Dans L'enseignement Supérieur", op.cit , p. 22.

### ثانيا - نطاق تطبيق نظام الجودة:

تشعب القطاعات التي يمكن تطبيق نظام الجودة فيها وتختلف باختلاف العناصر المكونة لأنظمة التعليم العالي، فيمكن تطبيقه في نظام التعليم العالي ككل أو في بعض فروعها، كما يمكن تطبيقه في المؤسسة الجامعية أو غير الجامعية، ويمكن ادراجه أيضا في المؤسسات العامة أو الخاصة.<sup>1</sup> وفيما يلي توضيح لذلك.

1/ المؤسسات العامة و/أو الخاصة: من الاساسي اتخاذ القرار فيما إذا كان يجب تطبيق نظام الجودة في المؤسسات العامة أو الخاصة أو في كليهما معا.

2/ مؤسسة جامعية و/أو غير جامعية: من الامكانية أن يكون نظام جودة التعليم العالي في المنظمات الجامعية و/أو غير الجامعية، ولكنّه في معظم الاوقات ما يطبق في المؤسسات الجامعية، على اعتبار أنه منذ استحداث هذه الأخيرة وهي تستفيد من القيمة الأكبر من الاستقلالية الأكاديمية والتسيير الذاتي خاصة فيما يتعلق بالبرامج التعليمية والمنهاج.

3/ ضمان الجودة المؤسسي و/أو البرامجي: يوجد معطى مهم فيما يجب تطبيق نظام الجودة في منظمة التعليم العالي ككل أو في برامجها فحسب. عندما يرتبط بتطبيق نظام الجودة في مؤسسة التعليم العالي، فيصبح واضحا بأنه أكثر عمومية من تطبيق نظام الجودة في البرامج، فهو يشمل الرسالة، الحوكمة، الإدارة، البرامج، أعضاء هيئة التدريس، الموارد البيداغوجية، الخدمات المعاونة للطلبة، التجهيزات والمعدات والموارد المالية .

### ثالثا - أهداف تطبيق نظام جودة التعليم العالي :

يهدف تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي إلى تحقيق جملة من الأهداف، منها ما يمثل مصالح ومتطلبات الحكومات في الدول، ومنها ما يمثل الاحتياجات الداخلية لمنظمة التعليم العالي. واجمالا، تصنف أهداف نظام الجودة في منظمة التعليم العالي إلى ثلاثة مجالات، هي: الرقابة على الجودة، المساءلة والتحسين المستمر للممارسات الموجودة.<sup>2</sup>

1- IIEP-UNESCO, "Assurance Qualité Externe : Options Pour Les Gestionnaires de L'enseignement Supérieur" , modules de 1, Faire Des Choix Fondamentaux Pour L'assurance Qualité Externe, op.cit, p.p. 27/ 30.

2- Michaela MARTIN et Antony STELLA, Assurance Qualité Externe Dans L'enseignement Supérieure: Les Options, UNESCO, paris, 2007, p. 45/47

- 1\* رقابة الجودة: تمثل الرقابة على الجودة أحد المدخلات الرئيسية لحكومات الدول، وأحد أهم مهماتها لتحقيق مخرجات نظام التعليم العالي للحد الأدنى من معطيات الجودة. ويمثل هذا المعطى أقل أهمية في أنظمة التعليم العالي العامة التي تحتوي على إدارة ذات كفاءة تعمل على إنتاج مستوى جيد من الجودة.
- 2\* المساءلة (المحاسبية) والشفافية: يهدف تطبيق نظام الجودة أيضا إلى تطبيق المسؤولية على مطابقة المعايير المعتمدة، والتأكد من تحمل كل شخص مسؤولية تحقيق الجودة في العمليات المسؤول عنها.
- 3\* تحسين الممارسات الحالية: يعتمد تطبيق نظام الجودة إلى تطوير النشاطات الحالية في مؤسسة التعليم العالي، من خلال ممارسات يقوم عليها والمتمثلة في إجراء التقييم الذاتي الذي يعمل على منح صانعي القرار التغذية العكسية حول الهيكل محل التقييم، ويعتمد نجاح هذه العملية على توافر مجموعة من الشروط من أهمها:
- توفر مساحة من الثقة بين من يقوم بهذه العمليات وبين من تعنيه.
  - القيام بها خلال نشاط العمل وليس في نهايته.
  - توفيرها لمعلومات يمكن استعمالها لتوجيه الفرد نحو الخطوات اللاحقة التي يجب اتباعها في السلوك المباشر من أجل التحسين المستمر.
  - عدم احتوائها لقرارات ذات طبيعة ادارية، والاكتفاء بوصف الواقع بنقاط القوة والضعف فيه والامكانيات المتاحة والمخاطر التي تحتمل المواجهة في المستقبل. ويفضل أن تتم هذه العمليات بشكل دوري ومنتظم.

### المبحث الثاني: مراحل تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي.

يعبر تطبيق نظام الجودة خلال ثلاث مراتب أساسية ومكملة لبعضها البعض، هي: مرحلة تشكيل سياسة الجودة ومتطلباتها؛ مرحلة الجودة الداخلية؛ ومرحلة الجودة الخارجية.

#### المطلب الأول: مرحلة تشكيل سياسة ضمان الجودة ومتطلبات تطبيقها.

تعتبر هذه المرحلة الخطوة الأولية والأساسية لنجاح تطبيق نظام الجودة، فعلى مستواها توضع الخطط الأولية والارشادية، المبادئ وما يستلزم توفيره من أجل التطبيق الكفاء والفعال لنظام الجودة.

#### أولاً - تشكيل سياسة الجودة :

يطرح تطبيق نظام الجودة على مستوى السياسة ثلاثة مراحل أساسية، هي:

1- تحديد أهداف النظام: تحتوي عملية اتخاذ القرار على تحديد الهدف المناسب من تطبيق نظام الجودة جوهر عملية تسييره.

2- اختيار الآليات: استناداً على ما تم تحديده من أهداف، يطرح الموضوع الثاني والمتمثل في تحديد الآليات الملائمة لتحقيق الأهداف المرجوة من: آلية التقييم، آلية الاعتماد وآلية التدقيق\*.

3- نطاق وأبعاد النظام: تطرح أسلوب تحديد المجال الذي يعنى بتطبيق نظام الجودة هي الأخرى نفسها بإلحاح في هذه المرحلة، فمن الرئيسي دراسة وتحديد المجال الذي يعنى بتطبيق نظام الجودة سواء كانت مؤسسات تعليمية عامة، مؤسسات تعليمية خاصة، جميع المؤسسات التعليمية أو بعضها، مؤسساتي أو برامجي، جميع البرامج، مؤسسة تعليمية أجنبية أو وطنية.

#### ثانياً - متطلبات تطبيق سياسة جودة التعليم العالي:

لا يمكن أن يكون استخدام مجال نظام الجودة في التعليم العالي ملائماً ومؤثراً إلا إذا توفرت له بعض المعطيات، فعدم توفرها يجعل من غير السهل تطبيق هذا النظام بنجاح .

#### 1- متطلبات جودة نظام التعليم العالي ككل : تشكل جودة نظام التعليم العالي ككل أحد الاهتمامات

الأساسية للحكومات، ويتطلب تحقيق هذه الجودة مجموعة من القواعد منها ما يهتم بالتأطير، ومنها ما يهتم بالتسيير، ومنها ما يهتم بالرعاية<sup>1</sup>.

\* سيتم التطرق لهذه الآليات بالتفصيل مع توضيح أوجه المقارنة بينها في المطلب الثالث من هذا المبحث.

1- منير بشور ورمزي سلامة، مرجع سبق ذكره، ص.ص 40/39 .

2- متطلبات جودة المؤسسة ومكوناتها الأكاديمية: سنكتفي من خلال هذا الموضوع، بذكر ما نعتبره قواعد أساسية لا يمكن من دونها التقدم في أي عمليات تتعلق بهذا الموضوع، وهي <sup>1</sup> ثقافة الجودة،

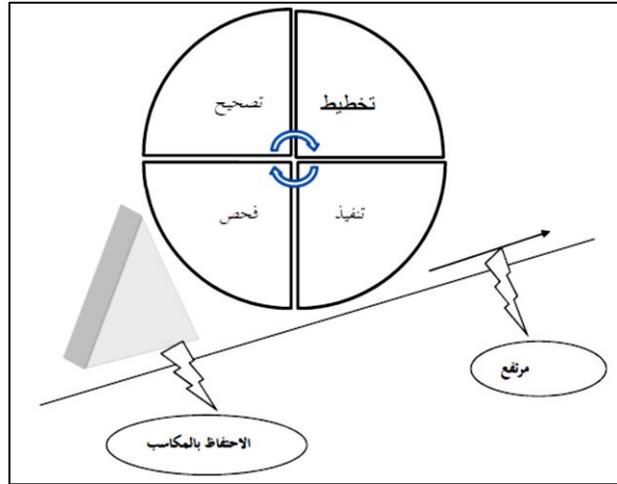
### المطلب الثاني: مرحلة الجودة الداخلية والتقييم الذاتي.

بعد تحديد الاطار العام لسياسة نظام الجودة على المستوى المركزي، يجب على مسؤولي منظمات التعليم العالي العمل على توفير الجودة داخل مؤسساتهم من أجل تحقيق رضى أصحاب المصلحة الداخلية والخارجية معا، من خلال الاعتماد على جملة من النشاطات المتمثلة في: إدارة الجودة؛ إعداد إطار مرجعي للجودة والتقييم الذاتي وفيما يلي توضيح لهذه الممارسات.

1- إدارة الجودة (Management de la qualité): من اللازم أن يكون لكل منظمة أو برنامج استراتيجية، سياسة واجراءات خاصة بإدارة الجودة ويجب أن تكون رسمية ومعلن عنها، كما يلزم العمل على نشر ثقافة الجودة وتسييرها كخطوة رئيسية لتحقيق الأهداف المرجوة. ويعتمد ذلك، على الزامية هيكله مهمة إدارة الجودة في منظمة التعليم العالي، والتي تعنى بمهام التخطيط، التنفيذ، الفحص والتصحيح، من أجل تحقيق التحسين والتطوير المستمر في جودة مخرجات مؤسسة التعليم العالي، ونسمي هذا النوع من التحسين المستمر بعجلة ديمنج".

والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم 02: عجلة ديمنج



المصدر: كمال بداري، فارس بوباكور، عبد الكريم حرز الله، ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي: إعداد وأنجاح التقييم الذاتي، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2013، ص 40.

1- السيد عبد العزيز البهاوشي وسعيد بن حمد الربيعي، مرجع سبق ذكره، ص.ص 71/ 76.

وكما هو ملاحظ في الشكل أعلاه، فإن عجلة ديمنج تتضمن أربع عمليات متكاملة ومستمرة، هي:

أ - التخطيط: وضع الأهداف وتسطير الخطة المناسبة من أجل تحقيقها والتي تضمن الاستعمال الأمثل للموارد الموجودة وتحقيق الأهداف المسطرة بفعالية.

ب - التنفيذ: ما تم التخطيط له، وهذا ما يوجب تفعيل الموارد البشرية للمنظمة قصد تحقيق أكبر فعالية ممكنة، فالجودة مهمة الجميع من قمة الهرم للهيكل التنظيمي حتى قاعدته.

ت - الفحص: معرفة ما إذا تم تنفيذ ما تم التخطيط له وتحديد الانحرافات عن الأهداف إن وجدت.

ث - التصحيح: معالجة الانحرافات والتحسين المستمر في جودة المخرجات.

ونلاحظ أيضا، أنه كلما استمرت عمليات التحسين التي تمثلها العجلة المتصاعدة، ترتقي مؤسسة التعليم العالي بدرجة على منحى التحسين، مع الاحتفاظ بمكاسب التحسين (المثلث في الشكل).

2- إعداد مرجع للجودة (Référentiel qualité): ويعرف على أنه " وثيقة يحدد فيها مفهوم

الجودة المعتمد في مؤسسة التعليم العالي وبشكل مفصل، وفي كثير من الأحيان ما ينظم في شكل ميادين خاصة بالأنشطة الرئيسية لمؤسسة التعليم العالي " <sup>2</sup> وحسب مشروع الجودة الداخلية في جامعات حوض المتوسط\* (AQI-UMED) يعرف مرجع الجودة على أنه " مجموعة القيم و/أو الأهداف، التي تتوخاها المؤسسة في إطار مهامها للاستجابة لمتطلبات المستعملين والعملاء وكذلك موظفيها، ويمكن أن يتفرع إلى مجموعة من المعايير والمقاييس مصحوبة بقواعد الترجمة " <sup>3</sup>. واستنادا إلى هذه التعاريف، يتكون مرجع الجودة من ميادين خاصة بالعمليات الرئيسية لمنظمة التعليم العالي، ويضم كل ميدان عددا من المجالات، كما يتم تحديد معيار لكل مجال أو عدة معايير تكون مرفقة بقواعد تفسيرية يتبعها المقاييس وغيرها من المصطلحات الرئيسية الواردة في مرجع الجودة والتي يستند عليها في الحكم على مدى تنفيذ المعيار، ومن ثم للحكم على الجودة.

1- IIEP-UNESCO, "Assurance Qualité Externe : Options Pour Les Gestionnaires de L'enseignement Supérieur", module 2, Evaluer La Qualité, op.cit , p.11.

\* AQI-UMED : Assurance qualité interne dans les universités de la méditerranée.

وقد جاء هذا المشروع، لدراسة وتطبيق آلية التقييم الداخلي في عشر مؤسسات مغاربية (جزائرية، مغاربية وتونسية). (وفي الجزائر، شمل هذا المشروع كل من جامعة بومرداس، قسنطينة ووهران.

2- A. HERZALLAH, " Autoévaluation", Support De Cours De La Session 3 De La Formation Des RAQ, CIAQES, MESRS, Algérie, p. 3.

مجالات وميادين عمليات منظمة التعليم العالي أو البرامج أو المناهج التعليمية .وفي هذا المجال، نقول بأنه يمكن أن يعني نفس المصطلح أكثر من معنى خاص به وهنا عرض لمفهوم مجموع المصطلحات الواردة في مرجع الجودة:

أولاً- المعيار (REFERENCE):

المعيار هو: " القاعدة التي يتعين عدم الاخلال بها وعلى أساسها نقيس الجودة "1؛" درجة التميز المطلوبة لتحقيق الهدف المسطر "2؛" الدرجة القصوى ببلوغ الأداء الاتقان التام "3 .

ثانياً - المقاييس (CRITERES): عرفت في قاموس الشبكة العالمية لهيئات ضمان الجودة في التعليم العالي، (INQAAHE)\* على أنها "العناصر التي يستند عليها في اصدار الحكم "4 .

ويقصد بذلك، أنّ المقاييس هي عبارة عن خصائص ومواصفات تستعمل من أجل تحديد درجة موافقة منظمة التعليم العالي مع المعايير .وفي سياق ذلك، نستنتج بأنه يوجد اختلاف بين المقاييس والمعايير، فالأولى تشير إلى الخصائص أو العناصر، في حين أنّ الثانية تحدد المستوى .ويمكن أن تعرف أيضا على أنّها: عناصر كمية أو نوعية تسمح بتحديد مستوى تنفيذ المعيار "5 .

ثالثاً - الاحصاءات (Statistiques): ونعني بها البيانات الكمية التي تتحصل عليها هيئات الجودة والمتعلقة بمؤسسة التعليم العالي أو البرنامج محل التقييم بالإحصائيات، وقد تكون هذه البيانات أولية أو ثانوية .

رابعاً - مؤشرات الأداء (Indicateurs de performance): تعرّف على أنّها "البيانات التي يمكن قياسها ايجابيا ويعتمد عليها كمقياس للجودة (على سبيل المثال نسبة أعضاء هيئة التدريس الذين يحملون شهادة الدكتوراه يمكن الاستناد إليها كمؤشر لجودة أعضاء هيئة التدريس )"6 وتستعمل مؤشرات الأداء لتقييم كفاءة وفعالية منظمة التعليم العالي أو البرنامج، وتستخدم في الرقابة، الدعم، اتخاذ القرار، المقارنة، التقييم والتحسين.

1- IIEP-UNESCO, "Assurance Qualité Externe : Options Pour Les Gestionnaires de L'enseignement Supérieure", module 2, Evaluer La Qualité, op.cit , p. 12.

2- أشرف محمود أحمد ومحمد جاد حسين، ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي في ضوء معايير هيئات الاعتماد الدولية، دار علا الكتب، الطبعة الأولى، 2010، ص 30 .

3- رمزي سلامة، مرجع سبق ذكره، ص 61 .

\* International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education.

4- <http://www.qualityresearchinternational.com/glossary/>

5- IIEP-UNESCO, "Assurance Qualité Externe : Options Pour Les Gestionnaires de L'enseignement Supérieur", module 2, Evaluer La Qualité, op.cit , p. 16.

6- رضا ابراهيم المليجي، مرجع سبق ذكره، ص 202 .

خامسا - المعالم (المعايير القياسية المرجعية) (Benchmarks):

عزّفت المعالم في قاموس (INQAAHE) على أنّها: " العلامة المرجعية التي يعتمد عليها في قياس عنصر معين " <sup>1</sup>.

وعزّفت أيضا على أنّها "العلامة المرجعية التي تقوم على أساسها عملية المقارنة " <sup>2</sup>. ومن خلال هذين التعريفين، يمكن القول بأنّ المعالم هي : العلامة التي تأخذ كمرجع للقياس وللقيام بعملية المقارنة.

وتدخل المعالم أساسا في محيط مدخل المقارنة المرجعية (Le Benchmarking) التي يتم من خلالها اقتباس وتطوير عناصر التفوق في الجامعات الأفضل في العالم بما يضمن تطورات مستمرة. وقد أعطيت لها جملة من التعاريف، نذكر منها ما ورد في قاموس (INQAAHE) على أنّها "إجراء يسمح بالمقارنة بين مدخلات، عمليات، مخرجات مختلف مؤسسات التعليم العالي أو في نفس مؤسسة التعليم العالي" <sup>3</sup>.

وتعريف (Jean Brilman)، لها على أنّها " تلك العملية التي ، تقوم على تحديد وتحليل والإقتداء بممارسات المنظمات ذات الأداء الأفضل في العالم، بهدف تحسين الأداء الخاص بالمنظمة " <sup>4</sup>.

ومن خلال هذا المجال، نذكر أيضا المعايير السبع للجودة الداخلية التي وردت في تقرير المؤسسة الأوروبية للجودة في التعليم العالي، (ENQA) \* سنة 2005 والخاص بتحديد معايير وطرق ارشادية للجودة في التعليم العالي الأوروبي، وتتمحور هذه المعايير حول: <sup>5</sup>

أ - سياسات واجراءات الجودة: من اللازم أن يكون لدى المنظمات سياسات واجراءات مرتبطة بها للجودة ومعايير برامجها وشهاداتها. وكذلك من اللازم أن تتعهد وتلتزم صراحة بتطوير وتحسين ثقافة الجودة في أعمالها، ومن أجل تحقيق ذلك، على المنظمة أن تطور وتنفذ خطة للتحسين المستمر الخاص بالجودة. ويجب أن يكون للاستراتيجيات وضع شرعي و متاح علانية للعملاء. ويجب أن تتضمن دورا ايجابيا للطلاب وغيرهم من المستفيدين من خدمات المرفق الجامعي.

1- IIEP-UNESCO, "Assurance Qualité Externe : Options Pour Les Gestionnaires de L'enseignement Supérieur", module 2, Evaluer La Qualité, op.cit , p.21.

2- Idem, p.21.

3- Youcef BERKANE et Baghdad BENSTAALI , "Evaluation De La Qualité Des Enseignements Dans Les Etablissements Universitaires", Support De Cours De La Session

4- De La Formation Des RAQ, CIAQES, MESRS, Algérie, p.7. Jean BRILMAN, Les Meilleures Pratiques de Management, Paris: éditions d'organisation, 2003, P. 288.

5- A. HERZALLAH, " Autoévaluation " , op.cit, p. 22.

ب - الموافقة، المراقبة والمراجعة الدورية للبرامج والشهادات: يجب أن تستحوذ المنظمة على ميكانيزمات رسمية للموافقة والمراقبة والمراجعة الدورية للبرامج والشهادات.

ت - تقييم الطلبة: يجب أن يستعمل الطلبة معايير ولوائح ومقاييس واجراءات منشورة ومطبقة بنسق منظم.

ث - الجودة في تدريس أعضاء هيئة التدريس: من اللازم أن تمتلك المنظمة أساليب تشبع رغباتها، وهذا يتطلب أن يكون أعضاء هيئة التدريس المتضمنين في تدريس الطلبة مؤهلين ولديهم كفاءات لفعل ذلك، وهذا وجب أن يكون موجودا للقائمين بالمراجعة الخارجية، مع إدراج تعليقات وآراء في تقاريرهم.

ج - مصادر التعلم ودعم الطلاب: من اللازم أن تضمن المنظمة أن المصادر الموجودة لدعم تعلم الطالب ملائمة لكل البرامج المتاحة.

ح - نظم المعلومات: من اللازم أن تضمن المنظمة أن جمع وتحليل واستعمال المعلومات الموصولة ببعضها من أجل إدارة فعالة لبرامجها التعليمية والأنشطة الأخرى.

خ - المعلومات العامة: من اللازم أن تصدر المنظمة وتوجد بانتظام معلومات هادفة وغير منحازة، كما وكيفا، عن برامجها وشهاداتها الممنوحة.

ومن المعايير الواجب توافرها من أجل التطبيق الجيد لمرجع الجودة، نذكر:<sup>1</sup>

- وضع معايير جودة متفق عليها وتتماشى مع المعايير الدولية المعمول بها.
- الافصاح عن المعايير للجميع وتدريب المجتمع المستهدف عليها.
- توافر الرغبة الصادقة في كل الأفراد ابتداء من الطالب، وانتهاء بالمنظمة للعمل من أجل تطبيق معايير تمثل خطة دائمة وليست مرحلية.
- تعاون وتكاتف الجهات المعنية في عملية ضبط معايير الجودة وفق أسس ثابتة وواضحة يتم تطبيقها على الجميع.
- العمل على التطبيق العملي للمعايير.
- مراجعة المعايير من فترة إلى أخرى، حسب متغيرات العمل، وما يجد من ظروف مستحدثة فالمعايير ينبغي أن تتسم بالمرونة الكافية.
- ويتم تغيير المعايير أو تعديلها وفق رؤى واعية وناقدة وفاحصة بالمشاهدة والخبرات العالمية والإقليمية.

1- أشرف محمود أحمد ومحمد جاد حسين، مرجع سبق ذكره، ص.51/ 52.

7- التقييم الذاتي : ويعتبر عنصر مهم في الجودة الداخلية وكذا نقطة انطلاق الجودة الخارجية. وقد أعطيت له مجموعة من التعاريف، نذكر منها:

- يعرف التقييم الذاتي على أنه " :اجراء دوري ومستمر يمارس من قبل موظفي مؤسسة التعليم العالي لقياس نتائج مختلف أنشطة مؤسسة التعليم العالي وينتهي بتقديم تقرير تستند عليه هيئات الجودة الخارجية في عملية اعتماد مؤسسة التعليم العالي"<sup>1</sup>

- ويعرف أيضا على أنه " :اجراء داخلي في المؤسسة يستخدم خلال فترات منتظمة لتحليل مستوى الجودة . وهذا الإجراء يسمح خصوصا بفحص وضع المؤسسة مقارنة بما ورد في إطار مرجع جودتها. كما يستخدم التقييم الذاتي أيضا لتحديد مدى التقدم في أنشطة المؤسسة مع الأخذ بعين الاعتبار خصوصياتها والبيئة المحيطة بها . وينتج عن اجراء التقييم الذاتي تقرير تستفيد منه الأطراف الداخلية للمؤسسة ويستند إليه كوثيقة مرجعية لإجراء التقييم الخارجي"<sup>2</sup>

- كما يعرف على أنه " :اجراء لجمع البيانات بشكل منهجي بهدف إعداد تقرير التقييم الذاتي"<sup>3</sup>

وبناء على هذه التعاريف، يمكن أن نستخلص مايلي:

- التقييم الذاتي هو اجراء داخلي تقوم به منظمة التعليم العالي.
- يكشف نقاط القوة والضعف في أنشطة المنظمة، وينتج المحاور التي يجب تحسينها.
- يستند إلى معيار مرجعي للجودة.
- يقوم على مشاركة الأطراف ذات المنفعة أو المصلحة الداخلية للمؤسسة (أساتذة، العمال التقنيين الاداريين، الطلبة).
- ينتج عن اجراءه تقرير يقدم للتقييم من قبل هيئة خارجية.
- يتم بصفة دورية.

1- A. HERZALLAH, "Autoévaluation" , op.cit, p.2.

2- CIEP: Projet Aqi-Umed, Note N° 4 : Pistes méthodologiques pour la mise en oeuvre de l'autoévaluation, Janvier, 2012. Au site web: [http://www.aqiumed.org/IMG/pdf/note\\_no4\\_pistes\\_methodologiques\\_pour\\_la\\_mise\\_en\\_oeuvre\\_de\\_l\\_autoevaluation.pdf](http://www.aqiumed.org/IMG/pdf/note_no4_pistes_methodologiques_pour_la_mise_en_oeuvre_de_l_autoevaluation.pdf)

3- IIEP-UNESCO, "Assurance Qualité Externe : Options Pour Les Gestionnaires de L'enseignement Supérieure", module 3, Conduire la procédure d'assurance qualité externe, paris, 2011, p.9.

وتعود الحاجة الكبيرة لاستعمال اجراء التقييم الذاتي بشكل دوري ومستمر في مؤسسة التعليم العالي إلى مجموعة من الأسباب، نذكر منها: <sup>1</sup>

- التوسع والانتشار والتنوع الهائل الذي شهدته أنظمة التعليم العالي ومؤسساته.
  - معرفة وإدراك مسؤولي التعليم العالي بأهمية التقييم في المساءلة والمحاسبة والمراقبة لمدخلات وعمليات وأنشطة ومخرجات التعليم العالي وتحسين مستوى أدائها.
  - الحاجة إلى إدراك المستويات والمؤهلات العلمية للجامعات والاعتراف بالشهادات.
  - وانتشار أنماط غير تقليدية في برامج التعليم العالي منها الجامعات الالكترونية والمفتوحة وهو ما تطلب ضبط الجودة وتسهيل عملية اعتماد الجامعات.
- كما يبنى القيام بالتقييم الذاتي على جملة من الافتراضات الأساسية، نذكر منها: <sup>2</sup>
- تنحصر مسؤولية القيام بالتقييم الذاتي في الجامعة نفسها أو البرنامج المعني.
  - من مصلحة المنظمة التعليمية أن تقوم بإجراء تقييم ذاتي وموضوعي وعلمي لبرامجها أو برنامجها طبقاً لمختلف معايير التقييم التي تقوم عليها هيئة الجودة.
  - يراعى عند إنجاز تقرير التقييم الذاتي البقاء بعيداً عن السرد الإنشائي والالتزام بالملامح الكبيرة التي يضمنها هذا البحث وضمن المساحات المتاحة من أجل ذلك، والاعتماد بصفة أساسية على أسلوب التحليل واستخلاص النتائج المبنية على الدلائل مع توفير الأمثلة الداعمة.
  - يجب توخي الموضوعية والدقة والشفافية عند إنجاز التقرير، فالمعطيات غير الحقيقية ستعكس بصفة سلبية على نتيجة التقييم.
  - يمكن أن تستغرق عملية التقييم الذاتي مدة زمنية من أربعة إلى ستة أشهر.
  - من اللازم أن يحقق تقرير التقييم الذاتي تحديد خطط لتطوير نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف والمعضلات.

1- عبد الرحمان ابراهيم مصطفى، "آلية التقويم المؤسسي والتقويم الذاتي في ضوء دليل اتحاد الجامعات العربية" في المؤتمر الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، مرجع سبق ذكره، ص 472 .

2- سوسن شاكر مجيد ومحمد عواد الزيادات، الجودة والاعتماد الأكاديمي، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى،

أما عن أهداف القيام بالتقييم الذاتي، فهو يطمح في الحالة العامة إلى قياس الاختلال بين الوضع الحالي والوضع المستهدف أو الهدف للوصول، ويعدّ تفسير هذا الاختلال أساس عملية التقييم. ويمكن تقسيم أهداف القيام بالتقييم الذاتي إلى <sup>1</sup> : أهداف عامة، أهداف مباشرة وأهداف غير مباشرة.

**1\* أهداف عامة :** وتتمحور حول مراجعة المردود الكلي للجامعة وفروعها، التطرق إلى أوجه النقص في هذا الأداء تمهيدا لتحديد التوجهات المستقبلية من أجل تحسينه وتطويره، ووضع خطط مرحلية للجودة والوصول إلى معاييرها المعتمدة والمستهدفة.

**2\* أهداف مباشرة :** وتعلق ببيان رسالة المؤسسة الجامعية ومهامها وأهدافها لكافة العاملين فيها من أجل الالتزام بها، تحويل أهداف الجامعة وفروعها إلى معايير ومؤشرات أداء ونتائج مستقبلية ممكنة وواضحة؛ تحليل أجزاء المؤسسة الجامعية وبرامجها وعملياتها وأنشطتها ارتكازا على المقاييس المعتمدة، وضع ورسم مواطن القوة وأساليب الدفع بها نحو الأمام ومواطن الضعف وأساليب معالجتها، معالجة مستوى أداء وتأثير البرامج الأكاديمية مقارنة بالأهداف الصريحة لكل برنامج وكفاءته في تحقيق رسالة المؤسسة الجامعية، وضع التوصيات في سبيل تطوير وتحسين الأداء، حصر النشاطات والأعمال التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف والخطط الموضوعية.

**3\* أهداف غير مباشرة :** وتتمحور حول إنجاز خبرة في التقييم من خلال الاكتساب الذاتي عبر الممارسة، وتكوين أسلوب وطريقة وآلية عمل لتقييم الأداء بصورة دائمة.

ويشمل اجراء التقييم الذاتي المراحل التالية:<sup>2</sup>

**أ - مرحلة تمهيد التقييم الذاتي :** وتأسس على غرس تفكير حقيقي للتقييم من خلال توفير مكونات أساسية تكون مؤثرة مباشرة على القيام بالمراحل الموالية، ومن هذه المكونات نذكر : نظام الاعلام الآلي، الوثائق الرسمية اللازمة، الوثائق المرجعية المستخدمة وتحسيس الأطراف المشاركة (أساتذة، طلبة، عمال، الدعم والاسناد).

**ب - مرحلة التقييم الذاتي :** وتتكون من ثلاث مراحل فرعية، تتمثل في:

**مرحلة التحضير:** وتحتوي تكوين لجنة تقييم ذاتي. وتوجد على الأقل وجهتا نظر فيما يخص احتواء مسؤولي المؤسسة في هذه اللجنة، فمن الطبيعي أن ادماجهم سيضيف السند والتعرف على المعلومة بكل يسر ، ويزيد من مصداقية اللجنة في نظر الأطراف المعنية الأخرى.

1- شيراز محمد طرابلسية، مرجع سبق ذكره، ص. 76 / 77 .

2- كمال بداري، فارس بوباكور، عبد الكريم حرز الله ، مرجع سبق ذكره، ص. 98 / 110 .

مرحلة الإنجاز: ويتم من خلال هذه المرحلة، وضع خطط العمل المكونة مبدئياً من دورات واجتماعات في كل مرة، وبرنامج الأنشطة، وتوريد مصادر الاعلام والإلمام بالمعطيات وتحليلها ليتم في النهاية إنجاز تقرير التقييم الذاتي.

مرحلة إعداد تقرير التقييم الذاتي: ويمثل وثيقة وصف وتحليل في الوقت نفسه، لأنه يحتوي نظرة شاملة ونقدية للأتمات والمساحات المدروسة من خلال تحديد نقاط قوتها وضعفها .

ج. مرحلة التحسين : وهنا يحدث خلالها التكفل بمحاور التطوير ذات الأولوية خلال مرحلة التقييم الذاتي.

### المطلب الثالث : الجودة الخارجية.

يمثل نظام الجودة الخارجية الحلقة المكتملة التي تزيد من المصدقية في عملية التقييم الذاتي التي تقوم بها مؤسسة التعليم العالي .ونعني بذلك، أنّ الجودة ليس فقط أسلوب تطوير داخلي ولكنها ترتبط أيضا بالتساؤلات المطروحة من طرف المجتمع .

أولاً - افتراضاته: يقوم الإجراء المتعلق بنظام الجودة الخارجية على مجموعة من الافتراضات الأساسية، نذكر منها:<sup>1</sup>

- 1- تتمحور مسؤولية الإنجاز من أجل القيام بالتقييم الخارجي على لجنة الجودة.
- 2- يعد تقييم منظمة التعليم العالي /البرنامج الذاتي مدخل رئيسي في نمط التقييم الخارجي.
- 3- يمثل تعاون الجامعة /البرنامج مع هيئة التقييم الخارجي مكوناً رئيسياً لإنهاء ونجاح العملية التقييمية الشاملة.

ثانياً - أهدافه : يهدف تطبيق نظام الجودة الخارجية إلى الوصول إلى حزمة من الأهداف، نذكر منها:<sup>2</sup>

- 1/ التأكد من المحاور الواردة في تقرير التقييم الذاتي.
- 2/ معرفة مواطن القوة والضعف.
- 3/ اكتساب ثقة مجموع المستفيدين داخل الوطن وخارجه بجودة أداء مؤسسة التعليم العالي وبرامجها مما يهدف إلى التعريف بها إقليمياً وعالمياً.

1- سوسن شاكر مجيد ومحمد عواد الزيادات، الجودة والاعتماد الأكاديمي، مرجع سبق ذكره، ص175 .

2- شيراز محمد طرابلسية، مرجع سبق ذكره، ص78 .

ثالثا - وظائف نظام جودة التعليم العالي: بتنوع احتياجات جمهور العملاء والمجتمع في مؤسسة التعليم العالي اختلفت وظائف نظام الجودة الخارجية هي الأخرى من أجل تغطية هذه الاحتياجات. وتشتمل مختلف الوظائف في نظام الجودة الخارجية، حسب ما قيل من قبل بعض المفكرين، على:

1- فرق (Harvey) بين أربع وظائف أساسية لنظام الجودة الخارجية، هي:

- المساءلة: وتهدف إلى تزويد أصحاب المصلحة بالمعطيات المفيدة حول التزام مؤسسة التعليم العالي بالمعايير الموضوعية من أجل اتخاذ القرارات الملائمة خاصة في نمط التمويل.
- الرقابة: تمكن من ضمان تنظيم قطاع التعليم العالي وأنظمتها.
- المماثلة: من أجل التأكد من مطابقة مؤسسات التعليم العالي للإجراءات، الممارسات والسياسات المتفق عليها من طرف أصحاب المصلحة من العملاء .
- التحسين: ويسعى إلى دعم التطوير والتغيير .

2- يعتبر كل من (A. Stella و M. Martin) أنّ وظائف نظام الجودة الخارجية تحوي:<sup>1</sup>

- القيام بتقييمات لمنح الرخص بإنجاز مؤسسات التعليم العالي أو المناهج.
- الرقابة على الوظائف بعد إعطاء الترخيص.
- الاعتماد (بالنظر لمستويات التحسين في تحقيق الجودة) .
- الاعتراف العملي بالخريجين من حيث الشهادات.
- تعريف واخبار المجتمع باعتراف واعتماد مؤسسات التعليم العالي أو البرامج.

#### رابعا - هيكل الجودة الخارجية:

من الممكن أن تؤدي وظائف الجودة الخارجية من قبل أطراف حكومية أو غير حكومية أو معا. وفي الحالة العامة، يمكن التمييز بين أربعة أنماط رسمية لهيئات الجودة، هي:<sup>2</sup>

1. هيئة حكومية (أو مدججة ضمن إدارة الدولة كوزارة التعليم العالي مثلا).
2. هيئة شبه حكومية أو هيئة عامة مستقلة.
3. هيئة عاملة داخل مؤسسة التعليم العالي.
4. وهيئة تابعة لمجموعات خاصة.

1. Michaela MARTIN et Antony STELLA, op.cit, p. .34

2. IIEP-UNESCO, "Assurance Qualité Externe : Options Pour Les Gestionnaires de L'enseignement Supérieur", Créer et organiser une structure d'assurance qualité, Module 4, paris, 2011, P. P. 9/15.

ويعتمد اختيار أي شكل رسمي لهيئة الجودة على النقاط التالية:

- إن كان لهيئة الجودة دور أساسي في نظام التعليم العالي بالخصوص في مجال الاعتراف بالشهادات، فإنه من اللازم إنجازها من قبل الدولة وتصبح مرفقا عاما. وهذا لا يتنافى مع إيجاد هيئات جودة عامة تعمل بشكل مستقل .
- إن كانت لجنة الجودة تسعى إلى تحقيق جودة برامج الاعداد المهني، ومطابقتها لمعايير بعض الهيئات المهنية، ومن ثم الاعتراف بجودة وكفاءة الأشخاص لممارسة المهنة.

### خامسا - آليات نظام الجودة:

تختلف أنشطة الجودة، فمنها ما يرتبط بضمان الجودة الداخلية ومنها ما يرتبط بالجودة الخارجية، وفيما يلي نظرة على أهم أنماط ومداخل الجودة الخارجية، والتي تشكل في <sup>1</sup> :  
التقييم، الاعتماد والتدقيق التي تستعمل كأساليب لمراقبة ومتابعة جودة عمليات وخدمات مؤسسة التعليم العالي أو فروعها الأكاديمية المختلفة.

1- التقييم: يمثل التقييم أحد أساليب الجودة الخارجية، ومن الممكن أن يشمل مجموع أنشطة المؤسسة كما يمكنه أن يختصر في برامج التكوين أو البحث، في الغالب ما يؤدي التقييم الخارجي إلى نظرة ميدانية مباشرة.

2- الاعتماد: يمثل الاعتماد أحد أساليب الجودة الخارجية المنتشر بقوة من حيث الاستعمال، وقد تم ادراجه بصفة حديثة ضمن مجموع أنظمة التعليم العالي. ويقصد بالاعتماد في اللغة الإجازة والتفويض. أما اصطلاحا، فقد أسندت له عدة مفاهيم، نذكر منها تعريف مجلس اعتماد التعليم العالي، (CHEA)\* للاعتماد على أنه: "العملية التي يتم من خلالها مراجعة النوعية من الخارج، وتستعمل في التعليم العالي لتفحص الكليات والجامعات والبرامج من أجل الجودة وتحسين النوعية <sup>2</sup> ."

1- IIEP-UNESCO, " Assurance Qualité Externe : Options Pour Les Gestionnaires de L'enseignement Supérieur", modules de 1, Faire des choix fondamentaux pour l'assurance qualité externe, op.cit, p.p.22/27.

\*The council for higher Education Accreditation.

2- أحمد الخطيب ورداح الخطيب، مرجع سبق ذكره، ص. 36

3- التدقيق : يقصد بالتدقيق كذلك أهم أساليب الجودة الخارجية وهو يقوم عن طريق مدققين نظراء خارجيين، كما أنه لا يتشابه مع عن أسلوب التقييم والاعتماد في تركيزه على نظام الجودة الداخلية، فهو يدرس قانونيات الجودة مثل نصوص السياسات، القواعد، الاجراءات، الارشادات ومسودات الاجتماعات، كما أنه لا يستهدف المعايير وإنما يقوم بقياس مدى قدرة النظام على المتابعة/الرقابة الداخلية لمؤسسة التعليم العالي لإظهار مواطن القوة والضعف فيه .

الجدول رقم 2 : تصنيف آليات الجودة.

الآلية	السؤال	نقاط التركيز	النتائج
التقييم	إلى أي مدى تعتبر النتائج جيدة ؟	النتائج	المستوى ( يتضمن قرار إيجابي أو سلبي)
الاعتماد	هل هو جيد بما فيه كفاية للموافقة عليه ؟	ملائمة ( المهام،...، الموارد، الاجراءات)	قرار إيجابي أو سلبي
التدقيق	هل تم تحقيق الأهداف ؟ هل الإجراءات فعالة ؟	الإجراءات	وصف كفي

المصدر:

conseil supérieur de l'éducation du Québec, " L'assurance Qualité A L'enseignement Universitaire : Une Conception A Promouvoir Et A Mettre En OEuvre ", 2012, p.14.

وتقوم جل هيئات الجودة باستعمال مجموع أساليب الجودة، على الأخذ بأنه من غير الإمكانية الاعتماد على أسلوب واحد لتحقيق مبتغيات نظام الجودة .والجدول رقم 03 يبرز العلاقة الموجودة بين الأهداف الأساسية لنظام الجودة والخصائص الأساسية لكل أسلوب.

الجدول رقم 03 : تصنيف الخيارات الأساسية المستخدمة ضمن نظام الجودة الخارجية.

الأهداف	رقابة الجودة	المساءلة	تحسين الممارسات الحالية
الآلية المنتقاة	الترخيص بالعرض أو الفتح	التقييم/ الاعتماد	تدقيق الجودة
مبدأ العمل	المدخل المستند إلى المعايير	مدخل ملائمة الأهداف/ المدخل المستند إلى المعايير	مدخل ملائمة الأهداف
الإجراءات	التقييم الخارجي	التقييم الذاتي والتقييم الخارجي	التقييم الذاتي
الطبيعة	إجبارية	اجبارية أو اختيارية	اختيارية

المصدر:

IIEP-UNESCO, " Assurance Qualité Externe : Options Pour Les Gestionnaires de L'enseignement Supérieur ", modules de 1, Faire des choix fondamentaux pour l'assurance qualité externe, 2011, p. 27.

### المبحث الثالث: علاقة تقييم الجودة بتطبيق نظام الجودة.

أضحى تقييم التعليم العالي على الصعيد الدولي جزءاً لا ينفصل عن النشاط التعليمي، كما أضحى شرطاً أساسياً تضعه مختلف هيئات الجودة.

#### المطلب الأول: ماهية تقييم الجودة.

يعتبر التقييم شرطاً أساسياً لجودة مكونات مؤسسة التعليم العالي وتطويرها بشكل مستمر، مما ينعكس بشكل إيجابي على جودة خريجها .

أولاً - مفهوم التقييم : يعتبر التقييم ظاهرة إنسانية شخصية قبل أن تكون مؤسسية . والتقييم يعد من المفاهيم العلمية الحديثة التي تمثل إعطاء قدر للشيء . وقد أسندت للتقييم في مجال التعليم عدة تعاريف، فقد عرفته جواهر القنادلي على أنه " إصدار حكم عن الأفكار والأعمال وطرق التدريس والمواد وغيرها من الأمور التربوية المتعددة، ويتطلب هذا التقييم استخدام المحكمات والمستويات أو المعايير وذلك لتقييم مدى دقة الأمور أو الأشياء وفعاليتها وتحديد الجدوى الاقتصادية من ورائها"<sup>1</sup>

وعرفته نداء محمود فرهود بأنه يتعلق بـ " تحديد وفحص قيمة البرامج والسياسات والإجراءات المطروحة للتقييم، تحديد أغراض وأهداف البرامج التعليمية، معايير نجاح البرامج المقدمة في المؤسسة، تحليل وتفسير البيانات والمعلومات المجموعة، كما يرتبط بتحديد وتفسير مدى النجاح أو الفشل، والعلاقة بين الأداء والنتائج، وتحديد الآثار غير المرغوبة، والآثار الناتجة عن التغييرات الخارجية، وينتهي التقييم بإصدار التوصيات بالتعديل والاستبدال، وتصميم البرنامج التقويمي الدوري وبتقدير القيمة الإيجابية والمنفعة الناجمة عن العمليات."<sup>2</sup>

ومن خلال التعاريف السابقة، من الممكن تعريف التقييم في مجال التعليم العالي على أنه النشاط الذي يتم من خلاله جمع المعطيات والبيانات عن مختلف مكونات مؤسسة التعليم العالي أو البرنامج الأكاديمي محل التقييم، وتقييمها بالاعتماد على مجموعة من المعايير الموضوعية في مرجع الجودة، لتحليل الإيجابيات والسلبيات والتعرف على أسبابها ووضع الحلول المناسبة من أجل مختلف المشاكل المتعلقة بها.

1- جواهر القنادلي، التقييم في التعليم الجامعي، الحيزة: مركز الخبرات المهنية للإدارة، مصر، 2009، ص14 .

2- نداء محمود فرهود، " التقييم الذاتي الشامل لأداء الجامعات: مدخل للتطوير وضمان نوعية وجودة التعليم " في مجلة جامعة القدس المفتوحة

للأبحاث والدراسات، الأردن، العدد الأول، 2002، ص280 .

ثانياً - أهدافه:

- 1 - يعد تقييم أداء المؤسسة الجامعية أسلوباً جيداً لتفعيل جودتها من خلال تحقيق العديد من الأهداف، نذكر منها :<sup>1</sup>
- رفع كفاءة أداء العاملين في الجامعة.
- تحسين الخدمة التي تقدمها الجامعة لكل من المستفيدين الداخليين والخارجية.
- حيازة الجامعة على شهادات الاعتماد والموثوقية لدى كل من يتعامل معها أو يستفيد منها.
- تعديل مفاهيم وآراء وإدارة وأعضاء هيئة التدريس والطلبة نحو العملية التعليمية مما يزيد عليها مناخاً ديناميكياً، حيث تتركز من خلال نشاط التقييم للمواقع التي تحتاج إلى تطوير.
- تقييم القدرة العلمية الداخلية للمنظمة والمتمثلة في معرفة درجة التطابق بين المدخلات التعليمية والمخرجات الجامعية، والتي من الممكن أن تكون ضعيفة إذا لم يكن هناك تلائم بينهما نتيجة مثلاً للاستعانة بأعضاء هيئة تدريس ليسوا وفق درجة كبيرة من الكفاءة التدريسية والعلمية أو أن يكون المحتوى المخصص لتطبيق مضمون البرامج التعليمية غير كاف.
- تقييم القدرة الخارجية للمنظمة والمتمثلة في الإلمام بمدى التطابق بين المخرجات الجامعية واحتياجات المجتمع ومتطلبات سوق العمل، وبدرجة اندماج الخريجين في التنمية وبمستوى الكفاءات والعلوم المكتسبة من النظام التعليمي.

ثالثاً - وسائله:

- الملاحظة، كأسلوب مباشر لدراسة النشاطات بين وحدات النظام التعليمي، وتتم عن طريق أفراد مؤهلين ومتخصصين.
- مسح آراء الطلبة، لتوفير معلومات عن بعض وحدات النظام التعليمي، والعمليات التدريسية لتحسينها وتطوير أساليب ومهام التدريس، ويمكن استعمال المقابلات الشخصية كوسيلة للمسح.
- مسح آراء أعضاء هيئة التدريس، تقارير رؤساء الأقسام، مسؤولي التخصصات والميادين من أجل الإلمام بالمعلومات عن محيط كل من المناهج وأفراد هيئة التدريس.
- إجراء المقابلات الشخصية مع المسؤولين، الخريجين وجهات التشغيل لمعرفة المستوى الأساسي للبرامج والتعليم والبحث عن سبل تطويرها.
- الاعتماد على الاستبيانات المختلفة والنظر إلى الوثائق واللوائح والأنظمة والوقوف على درجة تطبيقها.

1- المرجع نفسه، ص.ص. 282، 283.

• جواهر الفنادلي، مرجع سبق ذكره، التقييم في التعليم الجامعي، ص.ص. 119، 120.

### المطلب الثاني: مداخل الجودة في التعليم العالي كأساس للتقييم.

تقوم هيئات الجودة باعتماد أسلوب التقييم أو غيرها من أساليب الجودة لكن قبل ذلك، ينبغي عليها في البداية أن تأطر مفهوما معينا للجودة وبعدها تأخذ المدخل التنظيمي الملائم ومن أكثر المداخل الموجودة على أرض الواقع والمعتمدة، نذكر المدخلين التاليين:<sup>1</sup>

#### أولا - مدخل الجودة القائم على أساس المعايير :

بالنظر لهذا المدخل، تتلخص جودة مؤسسة التعليم العالي وفق مجموعة من المعايير الكمية أو النوعية (اساس التقييم ) والتي تحتوي بدورها على مقاييس نوعية أو كمية يعتمد بالنظر إليها في الحكم على درجة تحقيق هذه المعايير، ومن الممكن أن تكون خلاصتها معيارا لقياس جودة هذه المؤسسة . كما أنه حسب هذا النموذج، من الممكن أن تحدد رسالة المنظمة من قبل الدولة أو بعض الأطراف ذات الفعالية نحدد منها :وزارة التربية، وزارة العمل، وزارة المالية، ... الخ على أن تكون هذه الرسالة متلائمة مع المعايير الخارجية .

وقى غالب الأحيان، ما يتم وضع معايير ذات حد أدنى خاصة بالمدخلات (الطلبة، الموظفين، التجهيزات والوسائل والموارد المالية والعمليات) نظام الحوكمة والتسيير وعمليات البحث .

#### ثانيا - مدخل الجودة القائم على المواءمة للأهداف:

ينطلق هذا المدخل من خلال توضيح منظمة التعليم العالي لأهدافها أو أهداف برامجها بعد أن تكون قد أدخلت الرسالة الموضوعية من قبل الدولة أو بعض الأفراد ذات الفعالية الاخرى داخل هذه الأهداف مع الحرص على تطابقها مع أهداف الأفراد أصحاب المصلحة .

1- Youcef BERKANE et Baghdad BENSTAALI, " Evaluation De La Qualité Des Enseignements Dans Les Etablissements Universitaires ", op.cit, p.p.12/15.

المطلب الثالث: مجالات وطرق تقييم الجودة في مؤسسة التعليم العالي.

من بعد ما يتم وضع مدخل الجودة الملائم، تضع هيئات الجودة المحاور التي تشملها أنشطة التقييم وأساليب تقييم الجودة .

**أولا -مجالات تقييم الجودة :**

تتفرع محاور تقييم الجودة إلى قسمين، هما: التقييم المؤسسي والتقييم البرامجي.

**1- التقييم المؤسسي :** يمثل تقييم مجموع عناصر نظام النشاط التعليمي من مدخلات، عمليات،

مخرجات والتغذية الراجعة، وفي أغلب الأحيان ما يمس المجالات التالية:<sup>1</sup>

- الرسالة والغايات والأهداف : درجة وضوح الأهداف التعليمية لمنظمة التعليم العالي بما يتلائم واحتياجات المجتمع الذي تنشط فيه.
- الحاكمية والادارة: الاستقلالية؛ الهيكل التنظيمي؛ تفويض السلطة؛ الوثائق؛ التخطيط الاستراتيجي وتحديث الإدارة.
- أعضاء هيئة التدريس : درجة ملائمة عدد أفراد هيئة التدريس للاحتياجات الفعلية بما يحقق استقرار واستمرار النشاط التعليمي.
- البرامج الدراسية: درجة تلائم المناهج الدراسية لحاجيات المجتمع وسوق العمل، ومتطلبات تنمية المعرفة، درجة ترابط المقررات والمناهج والبرامج الدراسية برسالة المؤسسة الجامعية وأهدافها، ودرجة احتواء نظام واضح للقياس المستمر لهذا الارتباط.
- المكتبات ومراكز المعلومات: درجة توافر مكتبة تحتوي على مصادر المعلومات اللازمة من أجل رفع كفاءة وفاعلية التحصيل العلمي بالكلية وعلى مستوى مؤسسة التعليم العالي.
- الجوانب المالية : درجة توفر الموارد المالية من أجل القيام بكافة الأعمال والمصادر المختلفة للتمويل، درجة احتواء التنظيم المالي السليم وسهولة إجراءاته.
- المباني والمرافق والتسهيلات المتعلقة بالعملية التعليمية :درجة ملائمة المباني والمرافق والملاعب وتوفرها.

1- هاشم فوزي دباس العبادي ويوسف حجيم الطائي أفنان عبد علي الأسدي، مرجع سبق ذكره، ص.ص 270/267 .

- خدمات الطلاب والعاملين :درجة توفر عمليات رعاية الطلبة، الإقامة بالأحياء الجامعية، دعم الكتاب في التعليم العالي.
  - شؤون الطلاب والنتائج :درجة توافق أعداد الطلبة مع الإمكانيات المتاحة.
  - النشاط البحثي :درجة تدخل أفراد هيئة التدريس في عمليات البحث العلمي وتطوير المعرفة بغض النظر عن مجال الترقية العلمية.
  - الإعلام: درجة توافر دليل إعلامي للمؤسسة الجامعية ودرجة عموميته وجودته، درجة توفر دليل إعلامي للكلية ودرجة عموميته وجودته.
  - العلاقات المؤسسية مع المجتمع :درجة تفتح المؤسسة الجامعية على المجتمع، العمل الخاص بالأستاذ في المجتمع والعضوية في المجالس العلمية والعملية المختصة.
  - الجودة الداخلية، التأطير والتوفيق بين الوظائف الأكاديمية والإدارية، مخرجات تقييم نظام الجودة الخارجية والتحسينات التعليمية.
- 2- التقييم البرامجي : ويمثل ، تقييم المناهج الأكاديمية التخصصية التي تخرجها المنظمة والتأكد من جودتها . وفي الأغلب ما يرتبط تقييم المناهج بتقييم كل من عمليتي التكوين والتدريس<sup>1</sup>
- 1- تقييم عملية التكوين : وترتبط بمجموعة من الجوانب المرتبطة ببرامج التكوين، نحدد منها :محتوى التكوين، الموارد المادية والبشرية، الطرق البيداغوجية والنتائج من حيث الخريجين والمهارات المكتسبة،...، والمراد منها هو التعرف بشكل أفضل على سيورة التدريس وللمنتج (الطالب) .
- 2- تقييم عملية التدريس : ترتبط بالعمليات البيداغوجية لأفراد هيئة التدريس أو عمليات تعلم الطلبة، والمرجو منها هو تطوير الجودة البيداغوجية.
- وفي هذا النطاق، نحدد على سبيل المثال ما جاء في دليل تقييم البرنامج الأكاديمي لووكالة الجودة البريطانية (QAA) Agency Quality Assurance والذي يحتوي ثلاثة محاور أساسية تضم في مجموعها ثمانية محاور فرعية معتمدة في عملية التقييم.

1- Zineddine BERROUCHE et Nabil BOUZID, "Assurance qualité dans l'enseignement Supérieur", op.cit , p. 28.

يعرضها الجدول التالي:

جدول رقم 04: المحاور الرئيسية والفرعية التي ينصب عليها تقييم لجنة\* (QAA)

المحاور الرئيسية	المحاور الفرعية
أولاً- المعايير الأكاديمية	مخرجات التعليم المقصودة، تقييم الطلبة، المنهاج التعليمي، تحصيل الطلبة بالنسبة لمخرجات التعليم المقصودة.
ثانياً- جودة فرص التعلم	التعليم والتعلم، تقدم وتعلم الطلبة، مصادر التعلم.
ثالثاً- ضمان الجودة وتحسينها	ضمان الجودة وتحسينها.

المصدر: عماد أبو الرب وآخرون، ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2010، ص 284.

من الممكن القول بأنه هناك بعض الجوانب التي تشترك في كل من نشاطي التقييم المؤسسي والتقييم البرامجي، غير أنه توجد بعض الفروقات بينهما من ناحية مدى التعمق في دراسة المناهج التعليمية. ثانياً - طرق تقييم الجودة: تركز لجان الجودة في تقييمها على سبيلين أساسيين، هما: التقييم الكمي والتقييم من قبل النظراء<sup>1</sup>.

1. التقييم الكمي (l'évaluation quantitative): في العادة ما تقوم هيئات الجودة التي تسعى إلى تجربة درجة تقييد مؤسسات التعليم العالي سواء كان ذلك بالحد الأدنى من المعايير أو معايير التميز، إلى الارتكاز على التقييم الكمي وذلك للمزايا المختلفة التي يتميز بها، نحدد في أولها: ضمان الشفافية، خلق الجانب الموضوعي في نشاط التقييم والتقليص من الجانب الذاتي الذي في العادة ما يظهر في تقييم الأقران، وبصفة خاصة في الدول التي يكون فيها تحديد المقيمين النظراء المؤهلين صعباً.

1- l'IIIEP-UNESCO, "Assurance Qualité Externe : Options Pour Les Gestionnaires de L'enseignement Supérieur", module 2, Evaluer La Qualité, op.cit, p. p.43/48.

وتعتبر عملية التقييم الكمي بالخطوات التالية:

- أ. الطلب من مؤسسات التعليم العالي ابراز درجة تطبيقها للمقاييس الكمية المعتمدة.
  - ب. الطلب من المقيمين النظراء تدقيق مدى مسايرة مؤسسات التعليم العالي لتطبيق المقاييس.
  - ت. اظهار النتائج المتحصل عليها في شكل كمي.
- وتعتبر مؤشرات الأداء، الوسيلة الرئيسية للتقييم الكمي، فهي تساعد في:

- التمكين من القيام بنشاط المساءلة.
- المساعدة في القيام بنشاط مقارنة الأداء بين المؤسسات المشابهة.
- توفير معطيات عن الأداء والتي من الممكن أن يستفاد منها في توجيه نشاط تحسين أداء مؤسسة التعليم العالي وتنفيذ الخطط المسطرة بفعالية.
- تحضير واعطاء معلومات للعملاء في المجتمع عن مدى تحقيق الهدف المحدد والاستعمال الأفضل لموارد مؤسسة التعليم العالي.
- تحضير ورسم السياسات .

إلا أنه هناك بعض الجهات المعارضة، على استعمال مؤشرات الأداء في عمليات الجودة، من أساس ارتباط أداء مؤسسات التعليم العالي أو جودة المناهج بعدة عوامل، وليس من اليسير الاستعانة بها كلها في التقييم. ومن أجل ذلك، من اللازم أن يتبع كل تقييم كمي بتقييم من قبل الأقران (تقييم كفي).

التقييم من قبل الأقران أو النظراء (l'évaluation par les pairs):

تستعين بعض لجان الجودة التي لا تريد سلك طريق جد تقييدي في أن لا تقوم بطلب من مؤسسات التعليم العالي الوصول إلى أهداف كمية.

وفي الأخير، من الممكن الاضافة أن القيام بالتقييم يمثل أهم أسلوب ووسيلة تركز عليها منظمات التعليم العالي ولجان الجودة، في تحديد درجة تطبيقها للمعايير الموضوعية في حالة ما إذا اعتمدت على نمط الملائمة للمقاييس أو درجة تحقيقها للأهداف الموضوعية في حالة ما إذا ارتكزت على أسلوب موائمة الأهداف المدروسة والموضوعية.

### خلاصة الفصل الأول:

من خلال ما سبق ذكره، من الممكن القول بأنّ تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي أضحي لا مفر منه وحتمية لا مفر منها لمواجهة عديد التحديات سواء على المحيط المحلي أو العالمي.

ومن أجل تطبيق هذا الأسلوب بكفاءة وفعالية، فإنه يجب أولاً الاعتماد على توفير الأسس الضرورية لتطبيق هذا النظام مع وضع الخطط المستقبلية له من تحديد الهدف المناسب، الأسلوب المناسب والمحيط المناسب، ثم العمل على الجودة الداخلية من خلال العناية بتحقيق الجودة الشاملة والتطوير المستمر المعتمد على عمليات التقييم الذاتي التي تساعد في الأصل في خلق شعور بالمسؤولية المنظماتية في سبيل التحسين والتطوير، وذلك من خلال تطبيق معالجة نقاط الضعف وتدعيم مواطن القوة، وفي الأخير يتم استعمال ميكانيزمات التقييم الخارجي التي تساعد في اعتماد مقاييس عالية للأداء ومن ثم دفع منظمة التعليم العالي إلى العمل على تحقيقها. كما أنّ مشاركة المؤسسة في نظم الجودة الخارجية، يسمح لها مقارنة سياستها وبرامجها وأدائها بما هو متعارف عليه لدى أهل الاختصاص، وهو ما من شأنه التحسين من جودة التعليم العالي في البلد المعني ويؤدي في الأخير إلى الشهادة بجودة هذا التعليم والاعتراف بذلك على الصعيد الدولي.

تمهيد:

الجزائر، هو الاسم الرسمي للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية. هذه الدولة توجد شمال خط الاستواء في القارة الأفريقية، يحدها من الشمال البحر الأبيض المتوسط، ومن الجنوب مالي والنيجر وتشاد، ومن الشرق تونس وليبيا، ومن الغرب المغرب الأقصى والصحراء الغربية وموريتانيا، ويبلغ طول شريطها الساحلي 1200 كم عن طريق المسافة المباشرة.

والجزائر هي أول أكبر البلدان الأفريقية مساحة حيث تبلغ مساحتها 2381741 كلم<sup>2</sup>، وهذا بعدما انقسمت السودان والتي كانت تحتل المرتبة الأولى إفريقيا، والجزائر بمساحتها تعادل أربع مرات مساحة فرنسا، كما تمثل الصحراء الجزائرية أربعة أخماس (5/4) المساحة الكلية .

وصل عدد سكانها 34.8 مليون نسمة بتاريخ 16 أبريل 2008، أما اليوم فهي تناهز ال 45 مليون، اللغة العربية هي اللغة الوطنية رسمياً، كما أن الأمازيغية لغة وطنية أيضاً وقد تم دستورها منذ حوالي 3 إلى 4 سنوات. مدينة الجزائر هي عاصمة الدولة الجزائرية، يقطنها ما يقرب من 7000.000 نسمة، عاصمة سياسية وفكرية كما أنها تمثل مركزا اقتصاديا هاما ومينائها يعد أهم ميناء في الجزائر كلها وذلك للحركية التجارية التي يشهدها، عملة الدولة الجزائرية هي الدينار الجزائري (دولار أمريكي واحد = 160 دينار جزائري).<sup>1</sup>

خطة الفصل:

قسمنا هذا الفصل النظري إلى ثلاثة مباحث ويحتوي كل مبحث على ثلاث مطالب مدروسة وفق طريقة استقرائية منظمة ومبسطة وكان هذا التقسيم كالتالي: المبحث الأول نظرة عن التعليم العالي بالجزائر المطلب الأول المؤشرات الاقتصادية والاجتماعية للجزائر، المطلب الثاني التعليم العالي في الجزائر المطلب الثالث تطور التعليم الجامعي في الجزائر المبحث الثاني التوجهات الكبرى للتعليم الجامعي في الجزائر، المطلب الأول أهداف التعليم الجامعي في الجزائر المطلب الثاني التطور النوعي والكمي للتعليم العالي في الجزائر، المطلب الثالث تحديات والرهنات التي التعليم العالي في الجزائر، المبحث الثالث نظام التعليم العالي في الجزائر، المطلب الأول التداعيات الرئيسية لإصلاح النظام الكلاسيكي الجامعي، المطلب الثاني النظام الإصلاحي الجامعي LMD. المطلب الثالث مسار إصلاحات التعليم العالي في الجزائر.

1- الجزائر، ويكيبيديا، الموسوعة الحرة، تاريخ الاثاحة 14 مارس 2019، في : <http://ar.wikipedia.org>

المبحث الأول: نظرة عن التعليم العالي بالجزائر

المطلب الأول: المؤشرات الاقتصادية والاجتماعية للجزائر

أ- المجال الديمغرافي: <sup>1</sup> السكان بالأرقام :

- عدد السكان ككل : 45.000.00 نسمة ، عدد سكان المدن: 68 %، سكان المناطق الريفية : 32 %

- ذكور : 40% ، إناث: 60% . ، النمو السنوي للسكان : 1.50 %

- الكثافة السكانية : 18.89 نسمة / كم<sup>2</sup> . الأصول العرقية: غالبية أفراد المجتمع من أصل عربي، وهناك جزء لا بأس به من الساكنة الأمازيغية ( القبائل، الطوارق،.....).

ب - الكثافة السكانية بالمدن الكبرى (وتشمل الضواحي) يمكن تمييز 3 مناطق للكثافة السكانية بالجزائر وهي:

- الشريط الساحلي : كثافته السكانية مرتفعة 39% رغم صغر مساحته 1.7 % من المساحة الكلية.
- المنطقة الكلية والسهبية : كثافة سكانية متوسطة % 53 ومساحتها 10.3% من المساحة الكلية.
- منطقة الجنوب : كثافة سكانية منخفضة 7.08 % ومساحتها 88% من المساحة الكلية.

الجدول رقم (05): الكثافة السكانية بالمدن الكبرى

الولاية	عدد السكان
الجزائر	7.000.000
سطيف	2.000.000
وهران	2.500.000
الجلفة	1.300.000
تيزي وزو	1.500.000

المصدر: [www.citypopulation.de](http://www.citypopulation.de)

أضحى أكثر من نصف الجزائريين تقريبا يسكنون في المدن وذلك نتيجة ضغوط عوامل النزوح الريفي هذا زيادة إلى بعض العوامل الجاذبة الموجودة بالمدن منها التنمية المتسارعة في الصناعة والخدمات والبنية التحتية، مما أفضى إلى جلب تيارات الهجرة نحوها، رغبة في النظر لحياة أحسن.

1- الموسوعة الجغرافية، جغرافيا الجزائر، تاريخ الإتاحة 14 جانفي 2019، في : <http://www.4geography.com/vb/t2506.html>

ج- متوسط العمر المتوقع: متوسط العمر المحتمل هو معطى إحصائي لمتوسط عدد السنوات التي يحتمل أن تصلها مجموعة من الناس من ذوي أعمار معينة ومختلفة. يرتكز هذا المقياس على معدل الوفيات نتيجة التقدم العمر في مجتمع معين .

الجدول رقم ( 06 ): متوسط العمر المتوقع في الجزائر

الذكور	70.9 سنة
الإناث	73.7 سنة
متوسط العمر	24 سنة

المصدر: شعبة السكان في الأمم المتحدة، سكان العالم : تنقيح عام 2006 قاعة بيانات السكان 2005

وما يلاحظ من خلال الجدول أن الجزائر تتوفر على نسبة من أعلى النسب في العالم فمتوسط العمر في الجزائر 24 سنة وهذا ما يعني أن نسبة التمدرس تكون عالية ويمكن أن تمتد إلى غاية المرحلة الجامعية.

د- التوزيع العمري للسكان الجدول رقم ( 07 ): التوزيع العمري للسكان في الجزائر.

النسبة المئوية	السن
9.6 %	أقل من 5 سنوات
2 %	من 5 إلى 14 سنة
22.6 %	من 15 إلى 24 سنة
59.3 %	من 25 إلى 59 سنة
5.9 %	من 60 إلى 79 سنة
0.6 %	أكثر من 80 سنة

المصدر: شعبة السكان في الأمم المتحدة، سكان العالم : تنقيح عام 2006 قاعة بيانات السكان

هـ- المؤشرات الاقتصادية الجدول رقم (08): المؤشرات الاقتصادية الفترة 2002 – 2006

النسبة المئوية	المؤشرات الاقتصادية
29.1 % ما بين 2002-2006	مؤشر التنمية البشرية
45 % خلال سنة 2010	نسبة الفقر في البلاد
15 % خلال سنة 2011	البطالة
500 مليون دولار سنة 2012	المديونية
78.5 مليار دولار سنة 2018	احتياطي العملة الصعبة
50 مليار دولار سنة 2018	الدخل الوطني الخام
3500 دولار سنة 2018	اجمالي الناتج الداخلي

المصدر: تقرير شعبة السكان في الأمم المتحدة، 2018

ومن بيانات الجدول رقم (08) يلاحظ أن الجزائر حققت البعض من ربح التحدي حيث أصبحت تملك بعض من المميزات التي لا توجد في العديد من الدول بما فيها بعض الدول المتقدمة:

- الدفع المسبق لمعظم الديون الخارجية وفوائدها، وهو ما من شأنه أن يخفف من قضية التبعية الاقتصادية والسياسية للدول المتقدمة والمؤسسات الدولية (البنك العالمي - صندوق النقد الدولي)
- توسيع حصة الاستثمارات عن طريق فتح مستثمرات كبيرة نوعا ما في جميع القطاعات مثل قطاعات التعليم العالي، التربية،....
- التراجع النسبي لمشكلة البطالة حتى وإن كان لم يتم القضاء عليها نهائيا عن طريق فتح مناصب جديدة وفي شتى المجالات، ودعم منح القروض للمشاريع الصغيرة لفئة الشباب خصوصا<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني: التعليم العالي في الجزائر

#### 1- نشأة وتطور التعليم الجامعي في الجزائر :

قبل الخوض في طرح أهم المراحل التي شهدتها الجامعة الجزائرية عبر مرور الزمن، علينا أن نتطرق إلى بعض المبادئ والأسس ذات العلاقة.

#### - مفاهيم عامة:

أ. مفهوم التعليم: التعليم هو خلق تغيرات معرفية وعلمية ومهنية ومهارية ووجدانية لدى الطلبة.

- يعتبر نشاط مقصود من قبل الممارس لنشاط التدريس من أجل التغيير في سلوك طلابه.
- هو عملية تفاعل اجتماعي من أجل تطوير معارف ومهارات وقيم الطلاب.
- هو نشاط تفاعل معقد بين المعلم والمتعلمين لتحقيق الأهداف التعليمية المسطرة.
- يعتبر نظام يتشكل من مدخلات و وأنشطة ومخرجات.<sup>2</sup>

1- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، بوابة الوزير الأول ، المؤشرات الاقتصادية والاجتماعية الأساسية، تاريخ الاثاحة 2018/12/10 في:

[http://www.premierministre.gov.dz/arabe/index.php?option=com\\_content&task=view&id=506&Itemid=285](http://www.premierministre.gov.dz/arabe/index.php?option=com_content&task=view&id=506&Itemid=285)

[http://www.premierministre.gov.dz/arabe/index.php?option=com\\_content&task=view&id=506&Itemid=285](http://www.premierministre.gov.dz/arabe/index.php?option=com_content&task=view&id=506&Itemid=285)

2- محمد كامل دعاء، الفرق بين التعليم والتعلم والتدريب، تاريخ 12 ماي 2006، في:

<http://www.alfnno n.cc/vb/showthread.php?t=1445>

### ب. التعليم الجامعي

هو مجموع أنواع المناهج العلمية الموضوعة للتكوين والبحث، تقدم على مستوى ما بعد التعليم الثانوي في مؤسسة جامعية أو مؤسسات تعليم أخرى معترف بها كمنظمات تعليم عالي من طرف مؤسسات الدولة المؤهلة لذلك.<sup>1</sup>

### ج - مفهوم الجامعة

الجامعة مصطلح مستخلص من الكلمة الإنجليزية: universities والتي يعني التجمع الذي يضم أقوى الأسر نفوذا في مجال السياسية، من أجل ممارسة السلطة، وبهذا استعملت كلمة الجامعة لتدل على تجمع الأساتذة والطلبة من مختلف البلدان والشعوب. والجامعة بمعناها العصري، وأنشطتها المختلفة لم تكن وليدة اليوم، ولا الأمس، فقد جاءت نتيجة حقبة طويلة من التاريخ ترك من خلفه جذورا، وفكرا، وعملا وممارسات.<sup>2</sup>

### د. مفهوم التعليم الجامعي

لقد انطلقت فكرة التعليم العالي والجامعي في الدول الغربية على شكل منظمات جماعية قريبة الى ما يعرف بالنقابات في الدول الغربية، حيث كان الطلبة الذين يريدون الحصول على العلم والمعرفة يتوافدون بأعداد كبيرة طلبا للعلم على يد أفراد مشهود لهم بالمعرفة مع دفع أجرة من اجل التعلم، وكانت العلوم والمعارف تعطى بأسلوب التلقين والاعتماد على المحاضرة وعلى هذه القاعدة تأسست الجامعات الغربية الأولى في سالرنو (Salerno)، وبولونيا (Bologna)، وباريس (Paris)، و أكسفورد (Oxford)، وكامبريدج (Cambridge) على أنها اتحاد الطلبة و الأساتذة.

1- التعليم الجامعي في الوطن العربي، تحديات الواقع ورؤى المستقبل، علم الكتب، ط1، القاهرة 2005، ص21.

2- خضير بن سعود الخضير، الانضمام لمنظمة التجارة العالمية والتحديات للجامعة المحلية في الدول العربية، جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، الظهران، تاريخ

www.kfupm.edu.sa/conference/erplanning/.../Mon/034.ppthttp:// : في 2006/02/04

السياق التاريخي للجامعة الجزائرية

يتمحور المسار التاريخي للجامعة الجزائرية خلال مرحلتين رئيسيتين :

أ. التعليم الجامعي قبل 1962 (المرحلة الاستعمارية): تعتبر مدرسة الطب، أول مدرسة تم إنجازها في الزمن الاستعماري على الجزائر بدأت نشاطها من عام 1833 وكان يشرف على التعليم أساقفة عسكريين وذلك في مستشفى مصطفى باشا بالعاصمة في الأوقات الأولى كانت توجه هذه الدروس إلى الطلبة الأوروبيين فقط إلا أنه بموجب مذكرة لوزير الحرب تم إصدارها في 10 جوان 1833 تم السماح للطلبة الأتراك والجزائريين مسلمين ويهود بالتمدرس فيها.

ومن بين المعاهد التي شهدت ميلادها الفترة الاستعمارية :

- 1- معهد البيوتقني والبيومتری سنة 1845 .
- 2- معهد النظافة والطب لما وراء البحار سنة 1923 .
- 3- معهد الأرصاد الجوية وفيزياء الكواكب سنة 1931 .
- 4- معهد البحوث الصحراوية المنشأ بموجب المرسوم المؤرخ في 20/07/1937.
- 5- معهد التعمير المنجز بموجب المرسوم المؤرخ في 11/07/1942.
- 6- معهد التربية البدنية و الرياضية المنجز بموجب المرسوم المؤرخ في 24/04/1944.
- 7- المعهد العالي للدراسات الإسلامية سنة 1946.
- 8- معهد العلوم السياسية سنة 1949 .
- 9- معهد الدراسات الفلسفية الذي أنجز بموجب المرسوم المؤرخ في 05/05/1952.<sup>1</sup>

بالرغم من هذا العدد الكبير من المعاهد خلال الفترة الاستعمارية إلا أن التعليم العالي في عهد الاستعمار قد استعمل من أجل خدمة السياسة الاستعمارية حيث كان يهدف أساسا إلى فرنسة التعليم في الجزائر وربطه بصفة مباشرة بالجامعة الفرنسية الأم. وفي سنة 1962، وقت استقلال الجزائر، لم يكن يتجاوز عدد الطلبة 3000 طالب يؤطروهم ما يقرب من 300 أستاذ أغلبهم من الأجانب.

1- عمار هلال، أبحاث ودراسات في تاريخ الجزائر المعاصرة 1830-1962، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص 101.

ب. التعليم الجامعي بعد 1962 (مرحلة الجزائر المستقلة): يتشكل من 60 مؤسسة جامعية موزعة على 41 منطقة منها :

- 27 جامعة على مستوى الوطن بما فيها جامعة التكوين المتواصل 16 مركزا جامعيًا . 05 مدارس وطنية.  
- 06 معاهد . 04 مدارس عليا .

عرفت فترة ما بعد الاستقلال تطور سريع وكبير جدا يمكن ترجمته فيما يلي :

- عدد الطلبة أكثر من 930000 طالب.
- طلبة الدراسات العليا 43500.
- الأساتذة 29000.
- تزايد عدد الطلبة في التدرج، 80% في العلوم الإنسانية.
- عدد الخريجين 110000 طالب سنويا.
- وتيرة تزايد عدد الطلبة فاقت وتيرة تزايد السكان.
- 219 إقامة جامعية لإيواء الطلبة تأوي 50% من الطلبة المسجلين يستفيدون من الإقامة.
- 86 % من طلبة الجامعة يستفيدون من المنح جامعية.<sup>1</sup>

### 3. النظام الدراسي المعمول به في الجامعة الجزائرية:

أ. مراحل التعليم بالجامعة الجزائرية: يتركز التعليم الجامعية في الجزائر وفق مرحلتين .

- مرحلة التدرج التي تنقسم إلى نوعين : النوع الأول هو مرحلة التكوين قصير المدى، وتقدر مدته ب(03) سنوات، والنوع الثاني هو مرحلة التكوين طويل المدى، وتتراوح مدته بين 04- 05 أو (07) سنوات حسب التخصص.
- مرحلة ما بعد التدرج على مرحلتين: مرحلة الماجستير وتتراوح مدتها من (02) سنتين كحد أدنى فما فوق، ومرحلة الدكتوراه التي تتراوح مدتها من (03) سنوات كحد أدنى فما فوق.

1- الطاهر زرهوني، التعليم في الجزائر قبل وبعد الاستقلال، المؤسسة الوطنية للفنون المطبعية الجزائر، 1994ء، ص 12

ب. الشهادات الممنوحة: تعمل مجموع الهياكل الجامعية الجزائرية على تقديم شهادات نهاية المسار التعليمي حسب التخصص وحسب المرحلة الجامعية المدروسة :

- مرحلة التدرج يمنح فيها الطالب شهادات حسب نوع التكوين خلال المسار التعليمي .
- التكوين طويل المدى: تقدم فيه شهادات: - ليسانس - مهندس - طبيب.
- التكوين قصير المدى: تمنح فيه شهادات: - مهندسي تطبيقي - تقني سامي.
- مرحلة ما بعد التدرج: تمنح فيها شهادات: ماجستير- دكتوراه ( دولة / علوم )<sup>1</sup>.

ج. لغة التدريس في الجامعات الجزائرية

- اللغة العربية، في التخصصات الأدبية.
- اللغة الفرنسية في التخصصات العلمية والتكنولوجية والطب.
- اللغة الإنجليزية لتحل محل اللغة الفرنسية في التعليم بكل أطواره بصفة تدريجية. كما يطمح طلبة الجامعة الجزائرية أيضا أن تعرب مناهج التعليم الجامعية كلها.

### المطلب الثالث: تطور التعليم الجامعي في الجزائر

المتابع لمختلف المراحل التي مرت بها المؤسسة الجامعية الجزائرية منذ الاستقلال يرى أنه يمكن تلخيصها على النحو الآتي :

#### 1.3.2 مرحلة 1962-1971

امتازت هذه الفترة بإنجاز أول وزارة في التعليم العالي و البحث العلمي، حيث عرفت هذه الفترة زيادة في عدد الطلبة وفتح جامعات جديدة في المدن الكبرى، وكان النظام المتبع من بقايا النظام الفرنسي وعرفت هذه الفترة أيضا انطلاقة التفكير في الإصلاح الجامعي والتوسع في إنشاء مؤسسات التعليم العالي حيث تمت الانطلاقة في بناء جامعة قسنطينة، باب الزوار، وهران.<sup>2</sup>

1- Abderrahmane Rebah .L"enseignement superieure en Algerie :Evaluation de la qualite,Alger : Ministère de l"enseignement supérieur et de la recherche scientifique.2004.pp.12-15.

2- الطاهر زهوني، مرجع سابق، ص 12

الجدول رقم ( 09 ): التعليم الجامعي مرحلة 1962-1971.

هيئة التدريس		مستوى ما بعد التدرج		المتخرجين		مستوى التدرج		السنوات
الإناث	المجموع	الإناث	المجموع	الإناث	المجموع	الإناث	المجموع	
10	298	-	-	-	93	567	2725	63 -1962
-	-	34	156	-	87	783	3565	64 -1963
-	-	47	211	-	179	1135	5425	65 -1964
-	-	58	231	-	195	1429	6883	66 -1965
-	942	58	286	-	378	1349	7478	67 -1966
-	764	42	235	-	654	1884	8735	68 -1967
-	693	51	289	-	724	2255	9794	69 -1968
-	724	60	317	-	759	2911	12243	70 -1969
-	-	74	423	-	1244	4154	19311	71 -1970

المصدر: الوطني للإحصاء ( الجزائر). [www.ons.dz](http://www.ons.dz)

ويظهر واضحا من خلال الجدول زيادة عدد المنتسبين للجامعة، وبشكل جلي في مرحلة التدرج من 2725 إلى 19311، ورغم كثرة المتحقيين بالجامعة إلا أن نسبة التخرج تظهر بأنها ضعيفة، وتبقى الجامعة الجزائرية الفتية في هذه الفترة تعاني من قلة في هيئة التدريس من 298 سنة 1962 تضاعف العدد مرتين فقط وأغلبهم من الأجانب.

### 1/ مرحلة 1971 - 1985

فترة تميزت بتطبيق إصلاح التعليم العالي سنة 1971 والذي من أهدافه الكبرى :

- إدراج الجامعة الجزائرية في مسار حركة التنمية العامة في البلد، تكوين المؤطرين والمكونين وتوسيع دائرتهم، حرية التعليم وتعريبه، التأكيد على التوجه العلمي والتكنولوجي والتركيز على التكوين الكمي والنوعي كحل أساسي وجذري لتلبية حاجات البلاد في مختلف القطاعات المكونة للاقتصاد والدولة.<sup>1</sup>

1- المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية، النظام التربوي في الجزائر، تاريخ 12 مارس 2016 في:

الجدول رقم (10): التعليم الجامعي مرحلة 1970-1985

هيئة التدريس		مستوى ما بعد التدرج		المتخرجين		مستوى التدرج		السنوات
الإناث	المجموع	الإناث	المجموع	الإناث	المجموع	الإناث	المجموع	
-	1718	197	921	11	1703	5345	23413	72 -1971
-	1854	58	1048	587	2355	5835	26074	73 -1972
-	2881	157	1205	638	2786	6840	29465	74 -1973
-	4041	947	1400	406	2844	8422	35739	75 -1974
-	4670	429	1766	636	4661	9543	41709	76 -1975
-	4984	537	2310	719	5410	11658	50097	77 -1976
-	8586	746	2654	816	5928	12138	51893	78 -1977
-	6421	709	3231	971	6046	13669	51510	79 -1978
-	6207	1051	3965	1092	6963	14540	57445	80 -1979
-	7058	1390	5229	1452	7477	18092	66064	81 -1980
-	7796	1430	5429	1810	7800	21956	72590	82 -1981
-	9311	1553	5722	2415	9584	29644	90145	83 -1982
-	10560	2696	8597	3560	11723	35343	10322	84 -1983

المصدر: الوطني للإحصاء ( الجزائر). [www.ons.dz](http://www.ons.dz)

نتائج الجدول تدل على التوازن العددي في تقارب المسجلين بين مرحلتي التدرج وما بعد التدرج وفتح المجال أمام الفتاة وتطورها، كما يدل ارتفاع عدد هيئة التدريس على أن المؤسسة الجامعية تطورت وبدأت تستعين بصفة كبيرة على كفاءات خريجها في مرحلة عرفت انطلاقة الإصلاحات.

2/ مرحلة 1985-1990 و تميزت بوضع الخريطة الجامعية التي تضبط التعليم العالي من أجل التحكم في الالتحاق الطبيعي وعقلنة توزيعه في إطار تكتل النظم الجامعية، زيادة إلى صياغة مقاييس التوجيه الجامعي واستحداث شبكة للمراكز الجامعية في مختلف أنحاء الوطن وكذا خلق جامعة التكوين المتواصل.<sup>1</sup>

الجدول رقم (11): التعليم الجامعي مرحلة 1985-1990

هيئة التدريس		مستوى ما بعد التدرج		المتخرجين		مستوى التدرج		السنوات
الإناث	المجموع	الإناث	المجموع	الإناث	المجموع	الإناث	المجموع	
-	11264	3490	9973	5068	14097	41558	122084	86 -1985
1735	12204	3992	11407	6155	16645	50085	143293	87 -1986
2204	12970	4055	12288	6210	18110	57688	161464	88 -1987
2871	14087	4462	13400	7668	20493	60635	166717	89 -1988
224	14536	4658	13367	9009	22917	64784	181350	90 -1989

المصدر: الوطني للإحصاء ( الجزائر). [www.ons.dz](http://www.ons.dz)

1- غياث، بوفلحة، التربية والتكوين بالجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1992، ص67.

3/ التعليم الجامعي مرحلة 1989-1999

لم تقدر الجامعة في هذه الفترة الاستجابة للحاجيات الاجتماعية والاقتصادية الموجودة والمعروضة بسبب غياب التخطيط الاستعجالي لتلبية حاجيات الدفعات الطلابية بحيث عرفت فيها مؤسسة التعليم العالي ضغوطا ساهمت في عدم استقرارها واعتدالها في مجالات التنظيم والتسيير .

الجدول رقم (12): التعليم الجامعي مرحلة 1989-1999

هيئة التدريس		مستوى ما بعد التدرج		المتخرجين		مستوى التدرج		السنوات
الإناث	المجموع	الإناث	المجموع	الإناث	المجموع	الإناث	المجموع	
2244	14536	4658	13367	9009	22917	64784	181350	90 -1989
2579	15171	4116	14853	10142	25970	77962	197560	91 -1990
2663	14496	4669	14607	11332	27954	88833	220878	92 -1991
3704	14379	4674	13942	12741	29336	102249	243397	93 -1992
3363	14180	4685	12791	13122	29341	101458	238091	94 -1993
2833	14593	4556	13949	16033	32556	102633	238427	95 -1994
3338	14427	3603	14740	18103	33671	113259	252347	96 -1995
3376	14581	3756	16941	17161	3723	134912	285554	97 -1996
3624	15801	3731	18126	19620	39554	16682	339518	98 -1997
3786	16260	6424	19225	-	-	188555	372647	99 -1998

المصدر: الوطني للإحصاء ( الجزائر). [www.ons.dz](http://www.ons.dz)

والمشاهد من خلال الجداول (09) و(10) و(11) و(12) عموما تزايد عدد المسجلين بالجامعة الجزائرية ويتضح ذلك من خلال الفرق بين عدد المسجلين بين الدخول الجامعي 1962-1963 و 1970-1971 والمقدر بـ 16586 مقعد، كما أن الارتفاع في عدد المناصب البيداغوجية بين 1990-1999 بلغت 175087 منصب، ويرجع ذلك بسبب ما أعطي للجامعة الجزائرية من اهتمام واصلاحات الأمر الذي أدى الى الزيادة الملاحظة في عدد الأساتذة و المؤطرين. وفي نفس الوقت هذه الزيادة في الكم تمثل تحديا متابعا للدولة الجزائرية.

## المبحث الثاني: توجهات التعليم العالي في الجزائر

### المطلب الأول: أهداف التعليم العالي في الجزائر:

تشمل رسالة المؤسسة الجامعية في الحالة العامة على المساهمة في البناء العلمي والثقافي والاجتماعي للمجتمع من حيث برامجها التعليمية والتربوية والثقافية والاجتماعية ذات الجودة التي تستهدف الطالب والتي تتطابق مع المقاييس العالمية في المجالات المختلفة وتتقيد بمرتكزات الجودة الشاملة وتسمح بتكوين خريج ذو كفاءة ولكل دولة سياستها التعليمية الخاصة والتي تتقيد بعدة قواعد وقوانين تبعا لسياسة هذا البلد.<sup>1</sup>

#### 1/ الأهداف العامة : البلد هو الذي يهدف إلى تأدية واجبه في :

- تسهيل نشاط اكتساب العلم والمعرفة لمواطنيها من أجل تطوير مواردها البشرية التي تعد الأساس في بناء الدولة ومؤسساتها بالعلم والمعرفة .
- تفعيل الأمن والاستقرار من خلال مجتمع متعلم فتي يعلم جيدا دوره في المجتمع وتطوير أساليب وأسس التعليم والتعلم . وتطوير الوعي الفكري والثقافي والحضاري للمتعلمين .
- تطوير مهام الجامعة وتنويعها من خلال التطور العلمي على المستوى المحلي والدولي .
- المبادرة في وضع رؤية شاملة استشرافية نحو تطوير الإقليم والبلد والمحيط .<sup>2</sup>

#### 2/ الأهداف الخاصة: تتنوع أهداف الطالب أيضا وبالإمكان تلخيص بعضها فيما يلي:

- طلب العلم والمعرفة حبا فيهما ورغبة في الاستزادة منهما (التعليم من أجل التعلم).
- اكتساب العلم والمعرفة بهدف الحصول على وظيفة من خلال الشهادة.
- اكتساب العلم والمعارف بهدف الحصول على ترقية في الوظيفة.
- اكتساب العلم بهدف الحصول على المال والزيادة فيه.
- طلب العلوم المختلفة بهدف الحصول على مكانة اجتماعية .
- طلب العلوم والمعارف من أجل تحقيق جميع الأهداف السابقة الذكر أو جزء منها.

1- الركب عبد الله، التعليم العالي في الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، حوليات جامعة الجزائر، العدد ، ديوان المطبوعات الجامعية، 1986.

2- التعليم الجامعي في الوطن العربي، تحديات الواقع ورؤى المستقبل، مرجع سابق، ص 41.

### 13/ الأهداف المعرفية للتعليم العالي الجزائري

بحسب ميثاق التعليم العالي، فإن أهداف التعليم العالي في الجزائر تتمحور حول :

- التعليم و التكوين، القضاء على الجهل والامية، الاستجابة لاحتياجات الجزائر التنموية، الاستجابة للأعداد المتزايدة من الطلبة المقبلين على المؤسسات الجامعية.<sup>1</sup>

أ. الجامعة وإنتاج المعرفة:

المعرفة سلعة المؤسسة الجامعية الأساسية والأولية. ولكي نتمكن من إنتاجها، يتعاون أفراد الأسرة الجامعية كلهم وخاصة الأساتذة والطلبة . وتكون الوسيلة الرئيسية التي يستخدمونها جميعا هي البحث العلمي، لهذا، فإن البحث العلمي أصبح وظيفة رئيسية من وظائف الأساتذة والطلبة معا.<sup>2</sup>

ب. الجامعة، وأنواع المعرفة: تصنف المعرفة إلى مجالات مختلفة. وقد كان ولا يزال التصنيف التقليدي القديم لحقول المعرفة وإيجاد عدد من الكليات بحيث تختص كل كلية بنوع من أنواع المعرفة.

ج. الجامعة ونشر المعرفة والاحتفاظ بها:

منذ نشأة الجامعات وقبل مئات السنين، كانت وظيفتها الرئيسية هي توصيل المعارف إلى المحتاجين إليها باستخدام طرائق التدريس المختلفة، وبالاستعانة بشتى وسائل التدريس المعروفة سواء ما كان منها بسيطا كالسبورة و الطباشير، وما كان منها معقدا وما يسمى حاليا تكنولوجيا التعليم.<sup>3</sup>

د. المكتبة الجامعية الجزائرية ودورها في حفظ وتوفير المعرفة:

المكتبة الجامعية هي مؤسسة ثقافية وتنقية وتربوية و علمية تعمل على خدمة مجتمع معين من الطلبة والأساتذة والباحثين، وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراستهم وأبحاثهم، من الكتب و الدوريات والمراجع و نوعية المعلومات الأخرى بعد تنظيمها وتصنيفها وفهرستها ونسبية للوصول إلى المعلومة المطلوبة.<sup>4</sup>

1- فلاح صاح، التطور الهيكلي للجامعة الجزائرية وانعكاساتها على قطاع التعليم العالي في الجزائر، ملتقى دولي حول برنامج التصحيح الهيكلي وآثاره على قطاعي التعليم والصحة، باتنة، جامعة باتنة، 2000.

2- بدران بن لحسن، الجامعة من توفير المعرفة الى انتاجها، تاريخ 2016/04/20 في :

<http://www.chihab.net/modules.php?name=News&file=article&sid=2119>

3- عبروق مدني، الجامعة من توفير المعرفة إلى إنتاجها، الملتقى الوطني الثالث " جامعة المعرفة أولا"، الجمعية العلمية الجامعية، جامعة باتنة، الجزائر، 09-10 أبريل 2007.

4- أحمد بدر، محمد فتحي عبد الهادي، المكتبات الجامعي: تنظيمها وادارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي، ط 4، القاهرة، دار غريب، 2001، ص.ص.25/24.

عرفت الموسوعة العربية مصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات المكتبية الجامعية بأنها " مكتبة أو نظام من المكتبات تقشفه وتدعمه وتدبره جامعة المقبلية الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس كما تساند برامج التدريس والأبحاث والخدمات.<sup>1</sup>

يمكن أن نلخص أهداف المكتبة الجامعية في العناصر التالية:

- التعريف بالأنواع المختلفة للمكتبات ودورها الثقافي والتربوي والاجتماعي.
  - اعطاء صورة عن المكتبة الجامعية أو الكلية وطرق الاستفادة من مصادرها .
  - التلميح للطلاب بمصادر المعلومات وطرق الاستغلال الأمثل لها و منها للحاجيات الدراسية والبحثية.
  - الاعلام بأنواع الفهارس وأشكالها وطرق استخدامها .
  - التعريف بأنظمة التصنيف العالمية مع الاحاطة الجيدة بالنظام المستخدم في تنظيم مجموعات مكتبة الكلية.
  - الاعلام بخطوات البحث العلمي وطرق توثيق المعلومات والإفادة من مصادر المعلومات المتاحة في هذا المجال.
  - المساعدة على خاق وعي مكثي، وتزويده بالمهارات والكفاءات العملية اللازمة لاستعمال المكتبة ومصادرها المختلفة بكفاءة واحترافية.
  - تزويد وخدمة طلابها وأساتذتها بالمعلومات التي تساعدهم في التعليم والبحث وإعداد التقارير.<sup>2</sup>
- وعلى تصنيف المكتبة على أنها من أهم المرافق التي تجرى خلالها البحوث، فتعد أهم مصادر المعرفة. إلا أن التحولات التكنولوجية الرقمية الحاصلة تضغط عليها وتفرض حتمية تطوير نمط عملها وبصفة أساسية في العشرية القادمة. و عليه يجب عليها إعادة النظر في أمور كثيرة منها :

استحداث مساحة بحث ذات جودة وطاقة استيعابية عالية ، تفعيل الوسائط المتعددة، خدمات الإعارة عن بعد عن طريق التحكم في تقنيات المعلوماتية، استعمال الفهارس الرقمية، و رقمنة مقتنياتها وتسهيل الوصول إليها عبر مواقع الانترنت.<sup>3</sup>

1- سيد حسب الله، الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات إنجليزي- عربي. القاهرة، المكتبة الأكاديمية، 2001، ص 231.

2- أحمد بدر، محمد فتحي عبد الهادي، المكتبات الجامعي: تنظيمها وادارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي، ط 4، القاهرة، دار غريب، 2001، ص.ص.25/24.

3- Jerry D. Campbell. Le futur numérique des bibliothèques universitaires 2008 /03/21 / visite03.03.2008 .  
Accessible : <http://vagabondages.blogspot.com>

المطلب الثاني: التطور النوعي والكمي للتعليم العالي في الجزائر

1- نتائج دورات البكالوريا :

الجدول رقم (13): التعليم العام والتعليم التقني لدورة 2001

التعليم التقني			التعليم العام			
المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	
42098	15093	27005	437244	164674	183948	المسجلين
39257	14578	24679	408442	243768	164674	الحضور
14619	4755	9864	117655	71433	46222	الناجحين
% 37.24	% 32.62	% 39.97	% 28.81	% 29.3	% 28.07	النسب المئوية

المصدر: الديوان الوطني للإمتحانات والمسابقات (<http://www.onec.dz/archives.html>)

الجدول رقم (14): التعليم العام والتعليم التقني لدورة 2002

التعليم التقني			التعليم العام			
المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	
40080	14295	25785	449023	261657	187366	المسجلين
36963	13702	23261	410023	247609	162414	الحضور
11241	4100	7141	119308	73581	45727	الناجحين
% 30.41	% 29.92	% 30.70	% 29.10	% 29.72	% 28.15	النسب المئوية

المصدر: الديوان الوطني للإمتحانات والمسابقات (<http://www.onec.dz/archives.html>)

الجدول رقم (15): التعليم العام والتعليم التقني لدورة 2003

التعليم التقني			التعليم العام			
المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	
42156	14282	27877	444772	257755	187017	المسجلين
38991	13681	25310	405814	243766	162048	الحضور
13820	4362	9458	100844	61263	39581	الناجحين
% 35.44	% 31.88	% 37.37	% 24.85	% 25.13	% 24.43	النسب المئوية

• مجموع المسجلين يضم كل الطلبة بما فيهم الطلبة المتدربين و الأحرار

• المصدر: الديوان الوطني للإمتحانات والمسابقات (<http://www.onec.dz/archives.html>)

المشاهد من خلال الجداول السابقة (13) ( 14 ) (15) الزيادة المستمرة في عدد المسجلين لاجتياز إمتحانات البكالوريا بما فيهم الإناث، مع زيادة نسبة النجاح أيضا، ما يعني زيادة في الكم الهائل الخاص بالملتحقين الجدد بالجامعة وهو ما أدى بالجامعة الجزائرية إلى البحث عن طرق احتواء هذا المشكل بحيث أصبح على حساب التركيز على التكوين النوعي.

## 2- الناجحين الملتحقين بالجامعة

الجدول رقم (16): عدد ونسبة الطلبة المسجلين بالتدرج: خلال الفترة 1989 - 2000

السنة الدراسية	1990 - 1989	1992-1991	1994-1993	1996-1995	1998-1997	2000 - 1999
عدد الطلبة	181350	220878	238090	252347	339518	407995
النسبة المئوية نسبة للسنة الماضية	% 78.8	% 8.11	% 18.2	% 84.5	% 9.18	% 49.9

المصدر: منشورات سابقة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي

الجدول رقم (17): عدد الطلبة المسجلين بالتدرج خلال الفترة 2000 - 2005

السنة الدراسية	2001 - 2000	2002-2001	2003-2002	2004-2003	2005-2004
المسجلين في مرحلة التدرج	466084	543869	589993	622980	721833
المسجلين في مرحلة ما بعد التدرج	22533	26060	26579	30221	33630
شهادات التدرج	65192	72737	-	91828	-

المصدر: منشورات سابقة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي

الجدول رقم (18): عدد الطلبة المسجلين بجامعة التكوين المتواصل للفترة 2000 - 2005

السنة الدراسية	2001 - 2000	2002-2001	2003-2002	2004-2003	2005-2004
المسجلين في مرحلة التدرج	33043	23271	28168	28670	23273
المسجلين في مرحلة ما بعد التدرج	19783	24760	30243	34581	36364
شهادات التدرج للتعليم المتواصل	-	3553	-	3518	-

المصدر: منشورات سابقة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي

بالنسبة للشهادات فهي خاصة بالسنوات الدراسية: 2000 - 2001 و 2001 - 2002

أنشأت جامعة التكوين المتواصل في سنة 1989-1990، تعطي قابلية الحصول على التعليم العالي من خلال الاختبار الخاص للمتشحين وعلى أساس الشهادة لحملة البكالوريا، وهي تحت وصاية وزارة التعليم العالي و البحث العلمي.

الجدول رقم (19): عدد الطلبة المسجلين خارج قطاع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

8252	7688	7792	6828	7566	المسجلين في التدرج
-	1969	-	2290	2622	شهادات التدرج خارج قطاع التعليم العالي

المصدر: منشورات سابقة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي

3- هيئة التدريس:

أ. الأساتذة:

الجدول رقم (20): العدد الإجمالي للأساتذة بالجامعة الجزائرية خلال الفترة 2002-2005

2005 - 2004	2004 - 2003	2003 - 2002	
26072	23513	21681	العدد الإجمالي للأساتذة
28371	26097	23902	داخل المؤسسات الجامعية
25229	22650	20769	الدائمون
68	61	64	الأجانب
3142	3447	3133	المتعاقدون
935	-	-	جامعة التكوين المتواصل
44	42	44	الدائمون
891	-	-	المتعاقدون
799	821	868	خارج قطاع التعليم العالي
6	6	3	الأجانب

نسبة التأطير	عدد الأساتذة	الطلبة المسجلين	السنة الجامعية
أستاذ لكل 13 طالب	15171	197560	1990 - 1991
أستاذ لكل 16 طالب	14593	238427	1994 - 1995
أستاذ لكل 22 طالب	16260	372647	1998 - 1999
أستاذ لكل 28 طالب	20769	589993	2002 - 2003

المصدر: منشورات سابقة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي

الجدول رقم (21): تطور حجم مؤسسات التعليم العالي في الجزائر خلال الفترة 2000-2005

2005 - 2004	2004 - 2003	2003 - 2002	2002 - 2001	2001 - 2000	مؤسسات التعليم العالي
26	26	25	25	17	الجامعات
13	13	14	14	13	المراكز الجامعية
2	2	2	2	6	المعهد الوطني للتعليم العالي
1	1	1	1	1	المدرسة العليا للأساتذة
10	10	10	10	12	مدارس ومعاهد أخرى

المصدر: منشورات سابقة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي

• هذا الإحصاء لا يشمل جامعة التكوين المتواصل

#### 4/ الجامعة والبحث العلمي

عرفت أواخر القرن العشرين اهتماما متصاعدا بالبحث العلمي وارتفع هذا الاهتمام في السنوات الأولى من العقد الحالىين. هذا الاهتمام أفضى إلى كشوفات متوالية و غير مخطط لها في أغلب المجالات حيرت الباحثين وانطلقت بها بصفة سريعة لم يكونوا ليتوقعوها. والبحث العلمي يعتبر العمود الفقري الذي تقوم عليه كل أنماط التنمية و يبقى الاهتمام بالبحث العلمي متباينا، حيث يتميز من بلد لآخر. وتحوز كل من الولايات المتحدة الأمريكية واليابان على الصدارة في العالم حيث وصل إنفاقهما من الناتج الداخلى الخام على البحث العلمي في نهاية السنوات الماضية (1998) على التوالي 2.8% في الولايات المتحدة الأمريكية و 2.9% في اليابان،<sup>1</sup>

\* البحث العلمي: إن التعليم العالي في الحالة العامة هو المكلف بالبحث عن المعرفة الجديدة عن طريق أنشطة

التعليم العالي العلمي التي يجب أن يكون على دراية به ويجعله من أولى وظائفه وهذا ما يميزه عن باقي الأنواع الأخرى من التعليم، كما من اللازم عليه أن يقوم بنشر المعرفة الجديدة عن طريق التعليم.

1- Conférence mondiale sur l'«enseignement supérieur au x20e siècle ; vision et action» Unesco. Paris 5-9 Oct. 1998

وبتمثيلنا للجامعة على أنها مستودع للكفاءات العلمية والبشرية الدولية والمحلية، فإن إدخال البحث العلمي في التحسين الاقتصادي والاجتماعي يعتبر من الأهداف ذات الأسبقية التي يجب أن تتمحور حولها كل الأعمال التي تعنى بإعادة تنظيم البحث المحلي<sup>1</sup>. ومن أكثر ما أكد عليه قانون البحث العلمي ما يلي: يحرص التعليم العالي في مجال البحث العلمي والتكنولوجي على تطوير البحث العلمي وتحسينه في كل الفروع. يحفظ التعليم العالي العلاقة اللازمة بين أنشطة التعليم وأنشطة البحث ويعطي ويوفر الوسائل الضرورية للتكوين بالبحث ومن أجل البحث. يساعد التعليم العالي في وضع المنهج الوطنية للبحث العلمي والتحسين التكنولوجي والاقتصادي والاجتماعي ويحرص على تحقيق أهدافها.

وخرج عن هذا تصنيف وحدات البحث إلى صنفين رئيسيين: الصنف الأول يتمحور حول المؤسسات المتخصصة و الصنف الثاني يتمحور حول البحث الجامعي<sup>2</sup>. أوجد لهذا الهدف صندوق للبحث العلمي مدعم من مصادر عمومية. سخرت الجزائر 1.33 مليار دولار للبرنامج الخماسي 1998 - 2002 الذي أصبح إلى برنامج الخماسي 2000 / 2004 لكن المعطيات، على الرغم من المؤشرات الكمية المحققة لكن لم يتم تحقيق الأهداف الموضوعية<sup>1</sup>.

الجدول رقم (22): تطور مؤسسات البحث العلمي في الجزائر من 1962 إلى 2006

الهيئة	التاريخ	الجهة الوصية	تاريخ الوصاية
مجلس البحث	1963	الدولة	1986
هيئة التعاون العلمي	1986	الدولة	1971
المجلس الموقت للبحث العلمي	1971	الدولة	1973
الديوان الوطني للبحث العلمي	1973	وزارة التعليم العالي	1983
محافظة الطاقات المتجددة	1982	رئاسة الجمهورية	1986
محافظة البحث العلمي والتقني	1984	الحكومة	1986
المحافظة السامية للبحث	1986	رئاسة الجمهورية	1990
الوزارة المنتدبة للبحث	1990	الحكومة	1991
كتابة الدولة للبحث	1991	الحكومة	1192
كتابة الدولة للتعليم العالي والبحث	1992	وزارة التربية	1993
كتابة الدولة للجامعات والبحث	1993	وزارة التربية	1994
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	1994	وزارة التعليم العالي	1999
وزارة منتدبة للبحث العلمي	2003	وزارة التعليم العالي	2003

Source: Benarab. A ، 1999 ، Formes d'organisation institutionnelle de la recherche en Algérie de 1962 à 1999 ، in formes d'organisation institutionnelle ، l'Harmattan ، France ، Canada .

1- شحانة حسين، البحوث العلمية والتربوية بين النظرية والتطبيق، القاهرة، مكتبة الدار العربية للكتاب، 2001، ط 1، ص 61.

2- عريف، سامي، سامي، الجامعة والبحث العلمي، عمان، دار الفكر، ط 1، 2001، ص 21.

3- بن أصراب عبد الكريم، دراسة مقارنة ونقدية للبرنامجين الخماسيين للبحث العلمي في الجزائر 2000-2004 و 2006-

2010 ، ورقة مقدمة للمؤتمر العالمي الرابع للبحث العلمي، دمشق، 14 ديسمبر 2006.

المطلب الثالث: تحديات ورهانات التعليم العالي في الجزائر

**1- التحديات :**

أحرز التعليم العالي في الجزائر مكاسب إيجابية و هامة خلال السنوات الأخيرة ولكن من حيث النوعية ما يزال متراجعا ويحتاج المزيد من العمل، و اليوم يواجه كتلة من العقبات يمكن تلخيص أهمها فيما يلي:

أ. الطلب المتزايد على التعليم العالي وتزايد أعداد الطلبة:

ما يرى ما بين سنوات 1989 و 1998 فإن عدد الطلبة يكون ربما تضاعف مرتين، أي متوسط الزيادة السنوية خلال العشر سنوات وصلت إلى 9 %<sup>1</sup>.

ب. قلة التأطير: حيث يتراوح عدد الأساتذة المؤطرين للطلبة ب: 25229 أستاذ دائم أكثرهم يحتلون رتبة أستاذ مساعد وعدد كبير من أساتذة التعليم العالي (بروفسور) على وشك التقاعد. وهذا بمعدل أستاذ لكل 200 طالب.

ج. نمط التكوين: يراوح التعليم العالي في الجزائر زهاء النمط الموحد والمتشابه، هذا الأسلوب المبني بصفة رئيسية على الإلقاء والمحاضرة يبقى حاجزا مانعا أمام مبادرات الإبداع والابتكار الشخصي وان وجدت بعض المبادرات فيها تبقى محاولات فردية وليست منهج تعليمي.<sup>2</sup>

د. زيادة وارتفاع تكاليف التكوين: زيادة تكاليف التكوين والتعليم العالي اليوم، موضوع أثقل عاتق الدولة وجعل من مناهج التكوين والتعليم يطغى عليها أسلوب التكوين الكمي دون الاهتمام بالتكوين النوعي.

هـ. هجرة الكفاءات العلمية:

تمثل هجرة الكفاءات العلمية نحو الدول الغربية وبعض دول الخليج و عدم بقائها في الداخل من أجل المساعدة في التأطير والتكوين من أثر أنواع الهجرات خطيرة وتأثير على تحسن المجتمع وتطوره. وقد توسعت هذه الهجرات في السنوات الأخيرة بسبب مؤثرات وظروف متعددة سياسية واقتصادية و علمية، بالمقارنة مع سنوات ماضية وتعاضم معدلات البطالة بين خريجي الجامعات.

1- مهدي محمد القصاص، التعليم العالي والبحث العلمي: الأزمة وسبل تجاوزها، الملتقى الدولي الثالث، واقع التنمية البشرية في اقتصاديات البلدان الاسلامية،

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 26-27 نوفمبر، 2007، ص67.

2- سلمي جمال، سبل اندماج الجزائر في اقتصاد المعرفة، مجلة العلوم الانسانية، عدد 8، بسكرة، منشورات جامعة محمد خيضر، سبتمبر 2005، ص109.

ورد في تقرير منظمة العمل العربية الذي نشر سنة 2005، أن نسب البطالة في بعض الدول العربية بلغت ذروتها وأضحت الأخيرة والأكثر على الصعيد الدولي منها: 20% في اليمن، 21% في الجزائر، 17% في السودان، 9% في مصر، في سوريا. وأما نسب البطالة لفئة الشباب مقارنة بالقوة الناشطة والمهنية، فقد تجاوزت 60% في مصر، الأردن، سوريا، فلسطين، و 40% في الجزائر، تونس، المغرب.<sup>1</sup>

**2. الرهانات:** برز مجتمع القرن الحادي والعشرين بوجه آخر وذلك مع انطلاقة السنوات الأخيرة من القرن الأخير، والتي تركز في العولمة، المعرفة، وكان سبب بروزها ثورة المعلومات والاتصالات التي قادت إلى ارتفاع الاعتمادات المتبادلة وتجاوز الحدود الجغرافية التقليدية، بحيث أضحى العالم بقعة محيطية لا مكان فيها للعزلة والانطواء.<sup>2</sup>

ويحتوي هذا الوضع على الفرص والمخاطر التي من اللازم أن يساهم فيها التعليم العالي بكل أساليبه المادية والبشرية إعدادا و استعدادا من أجل تحقيق الرهانات على المستويين المحلي والدولي .

#### أ- على المستوى المحلي :

يظهر بصفة جلية الدور الأساسي والمسؤولية الاجتماعية للجامعة ومؤسساتها البحثية باعتبار عملياتها عن قيادة نشاط التنمية والتطور في المجتمع، وفي مساهمة الطريقة العلمية في تحليل أسباب المشكلات المتعددة التي يتلقاها.<sup>3</sup> من بين أكثر المجالات والمعضلات التي تظهر دائما في حاجة ضرورية وملحة لهذا التوضيح ، وزيادة نسب البطالة بين خريجي التعليم العالي، وعدم التوازن بين احتياجات سوق العمل من التخصصات النظرية والعملية.<sup>4</sup>

1- تقرير منظمة العمل العربية، التنمية بالوطن العربي، الجزائر، المنظم العربية للعمل، 2005.

2- مؤتمر القمة العالمية لمجتمع المعلومات، تاريخ 2007/05/12، في :

<http://www.un.org/arabic/conferances/wsis/index.htm>

3- برعودي يسمينة، التعليم العالي وعلاقته بالتغيرات التكنولوجية الحديثة: تكنولوجيا المعلومات دراسة ميدانية بجامعة باتنة، رسالة ماجستير، علم الاجتماع والديمقراطية، باتنة 2009، ص 98.

4- برعودي يسمينة، المرجع السابق، ص 99.

ب - على المستوى الدولي :

ان العالم الجديد أو ما يسمى بعالم المعرفة، يرى في العلم حجر ارتكاز تبنى عليه الأمم دعائم حضارتها، وترسي به قواعد نهضتها ومجالات تقدمها، وتستخلص منه الحلول لأزماتها.

يظهر الدور المتعاظم للجامعات والمنظمات البحثية في المجتمعات المتقدمة في تسيير حركة النهضة في مجتمعاتها، وبلوغ هذه المرحلة لا يتحقق إلا من خلال :

أ- استخدام تطلعات ونتائج ثورة المعلوماتية في مساندة وحماية الأمن داخل المجتمع.

ب- الاستعانة بالطفرة العلمية والتكنولوجية الكبيرة خلال التنمية العامة لمجتمعاتها.

ج- الاستفادة من تطلعات وثمار هبة الاتصالات والتخلي عن الطرق القديمة لتحقيق وحماية مصالح المجتمع.

د- زيادة محيط التقدم التقني وتطلعاته التقنية والعملية بما يتوافق واحتياجات مجتمعاتها العربية ، وهذا ما يسمح لها بتصدير نموذجها الحضاري والثقافي إلى غيرها من أمم وبلدان العالم.<sup>1</sup>

3/ السياسات الإصلاحية للتعليم العالي الجزائري

• إصلاح التعليم العالي:

شهدت تركيبة التعليم العالي في الجزائر تقدما وتحسنا كميا ملاحظا، انطلاقا من السبعينيات وزيادة الشبكة الجامعية التي بلغت اليوم (60) مؤسسة موزعة على 41 ولاية، وارتفاع عدد الأساتذة ما يناهز 29000 أستاذ، وأعداد الطلبة التي قاربت 902300 طالب من بينهم 43500 مسجل في طور الماجستير والدكتوراه، وتخرج أزيد من مليون كفاءة منذ الاستقلال.<sup>2</sup>

1- محمد فتحي عبد الهادي، المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على أعتاب قرن جديد، القاهرة، مكتبة الدار العربية، 2000، ص19.

2- بوفلحة غياث، المرجع السابق، ص 98.

1- من 1962 إلى 1971:

وتعد من أهم المراحل بالنسبة للدولة حيث تم زيادة الاختصاصات الرئيسية، العلوم الدقيقة والتكنولوجيا، والعلوم الطبية والعلوم الاجتماعية والإنسانية. وكان الدور الكبير في التطوير نظرا للظروف الصعبة للمؤسسة الجزائرية إلى الطلبة الذين ناضلوا من خلال بيان 22 نوفمبر 1969 وطالبوا بضرورة الحد من الأزمات التي تعاني منها مؤسسة التعليم العالي، من حيث استقلاليتها، ومن حيث المناهج البيداغوجية، والبحث، مما جعل الرئيس الراحل هواري بومدين يعمد إلى تكوين لجنة وطنية لإصلاح الجامعة، ونتج عن هذا الإصلاح إنشاء وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في جويلية 1970 وجعل على رأسها محمد الصديق بن يحيى، والذي بدأ مرحلة جديدة في حياة مؤسسة التعليم العالي الجزائرية.<sup>1</sup>

2- من 1974 إلى 1977:

ادراج إصلاح التعليم العالي والتعليم الإجباري للغة الوطنية في جميع التخصصات والشعب، وانطلاقا التعريب الكامل لبعض الشعب مثل العلوم الاجتماعية والإنسانية، حيث بدأت من التاريخ والفلسفة ثم امتدت إلى كل العلوم الإنسانية.

3 - من 1974 إلى 1978: إعتقاد كلية العلوم وجامعة العلوم والتكنولوجيا ( 25 أفريل 1974) وغلق كلية العلوم الخاصة بجامعة الجزائر ( 24 سبتمبر 1978).

4- من 1978 إلى 1984:

ظهر تخصص جامعة الجزائر في العلوم الاجتماعية والإنسانية وفي العلوم الطبية بداية سبتمبر 1984 تم توحيد المعاهد القديمة للعلوم الطبية وجراحة الأسنان والصيدلة من خلال المعهد الوطني العالي للعلوم الطبية الذي أضحى بصفة مستقلة منذ تلك السنة.

1- زايد عبد الله، التعليم العالي وتحديات اليوم والغد: المسقبل العربي، بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية. العدد 237 (نوفمبر 1998)، ص 126-127.

5. من 1984 إلى 1999:

القيام بتنظيم نظام المعاهد بمؤسسة التعليم العالي الجزائرية. وتسعى الخريطة الجامعية التي بدأ اعتمادها سنة 1984 إلى توضيح ووضع نظرة واستراتيجية طويلة المدى للتحسين الذي يعرفه نظام التعليم العالي حتى مطلع سنة 2000 مرتكزة على النمط العلمي والتكنولوجي للتعليم العالي الجزائري من خلال مساهمتها في تلخيص احتياجات الاقتصاد للبلد وتسعى إلى توفيرها.<sup>1</sup>

6. من 1999 إلى 2004:

أظهرت اللجنة الوطنية لإصلاح المنظومة التربوية في تقريرها، مجمل العقبات التي تعرقل مسيرة مؤسسة التعليم العالي، كما بينت الحلول اللازم إدراجها من أجل مساعدة الجامعة بالقيام بالدور الموكّل إليها في تحريك مسيرة تكييف نظامها التكويني مع الحاجيات التي أبرزتها هذه الحركة في التعليم العالي .

ومن خلال توصيات هذه اللجنة ووصايا المخطط التنفيذي الذي صادق عليه مجلس الوزراء في جلسته المنعقدة في 30 أبريل 2002 ، وضعت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي خطط بشرية لتحسين القطاع خلال المدة 2004-2013 وتمحور هذه الاستراتيجية، في أحد محاورها الرئيسية على إعداد وتطبيق إصلاح كامل وجذري و عميق في التعليم العالي .

هذا الإصلاح الذي بدأ فيه، يهدف إلى:

- التنسيق بين الشروط الشرعية الأساسية من أجل الالتحاق بالتعليم العالي والشروط الضرورية من أجل تقديم تكوين ذو نوعية.

- إبراز مفهومي التنافس والأداء من خلال كل مدلولات كل مفهوم على حدة.

- غرس قواعد الحكم الراشد لمنظمات التعليم العالي تركز على المشاركة والتفاهم.

- ادراج ومشاركة مؤسسة التعليم العالي في التنمية المستدامة للدولة.

- السماح لمؤسسة التعليم العالي الجزائرية لأن تكون مرة أخرى مركزا للإشعاع الثقافي والعلمي على المستويات المحلية والإقليمية والدولية.

1- عمار عماري، ليلي قطاف، "الجامعة الجزائرية الواقع والافاق"، الملتقى الدولي: اشكالية التكوين والتعليم في افريقيا والعالم العربي، أبريل 2001، )

جامعة سطيف: مخبر إدارة وتنمية الموارد البشرية، 2004، ص 127.

المبحث الثالث: نظام التعليم العالي في الجزائر

المطلب الأول: التدايعات الرئيسية لإصلاح النظام الكلاسيكي الجامعي

شهد التعليم العالي من خلال النظام الكلاسيكي أخطاء عدة وعدم توازن، وذلك على المستوى الهيكلي والتنظيمي للمنظمات أو على المستوى البيداغوجي والعلمي للتدريس الممنوح.

وتشمل هذه الأخطاء على وجه الدقة والحصر:

- أ. على مستوى استقبال وتوجيه وتدرج الطلبة، حيث بالإمكان ملاحظة ما يلي:
  - ارتكاز الالتحاق بالتعليم العالي إلى نظام توجيهي متركز، فرغم العدالة التي وضعها هذا النظام، إلا أنه يبقى غير مرن ويحتوي قدرا من الفشل لأنه يقود إلى مسالك تكوين تقنية.
  - فاعلية ضعيفة وغير كبيرة بسبب التسرب الكبير، والزمن الطويل الذي يستغرقه الطلبة داخل المؤسسة وهي الحالة التي ترتفع في نسبتها بفعل اعتماد أسلوب تدرج وتحويل قوي و الاستعانة بإعادة التوجيه عن طريق الإخفاق.
  - أحجام زمنية ذات ضغط تلزم الطالب بأوقات دوامية مبالغ فيها في قاعات المحاضرات والأعمال الموجهة، على عاتق الزمن الواجب تخصيصه لتكوينه الذاتي والإعداد لاستقلاليته العلمية.
  - تخصص مبكر، يوجه من خلاله الطلبة توجيهها في سنواتهم الأولى و في الغالب ما يكون ابتداء من السنة الأولى جامعي.
  - نظام تقييم ثقيل وغير محفز، وذلك عن طريق تعدد الاختبارات ( اختبار متوسط المدة، الاختبارات الشاملة، والاختبارات الاستدراكية ) وزمن اختبارات في الغالب ما تكون ممتدة بصفة مبالغ فيها، على عاتق الفترة البيداغوجية التي تعاني أصلا من قصر مدتها مقارنة بالمقاييس العالمية.

ب. على مستوى هيكلية وتسيير التعليم العالي، يمكن ملاحظة ما يلي:

- تكوين معقد ونفقي، ولا يوفر مقروئية واضحة.
- طور قصير المدى يتضمن جانبية قليلة و غير كفى في الاستجابة بصفة فعالة للأهداف التي حددت له بسبب عدم الوضوح الذي طغى على المفاهيم المنظمة لهذا التكوين والمرتبة والاهتمام الممنوح له.
- نقص فرص العمل لخريجي هذا التكوين في غياب ترجمة واضحة للاحتياجات من طرف الميادين المستخدمة.

- عدم وجود تكوين متفرع وذو مرونة يضمن الانفتاح الفكري، واستخدامه للخريجين وقدرتهم على الاندماج في الحياة المهنية.
- عدم وجود شبه تام للمنافذ نتج عنه انغلاق الفروع، الأمر الذي لا يسمح للطالب من المحافظة على المعارف والاستفادة منها في طريق آخر في حالة التحويل بل بقاءه منغلقا في فرع نفقي.
- تسيير ضاغط وتنقصه الرشادة للنشاط البيداغوجي و على حساب الوقت المخصص للتعليم.

ج. في مجال التأطير تجدر الإشارة إلى مايلي:

- أداء منخفض خاص بالتكوين لما بعد التدرج تزايدت سوءا في غياب الترابط والتنسيق بين البحث والتكوين في معظم الأوقات، مما أدى إلى التأثير في تحسين هيئة التدريس كما ونوعا .
- تواصل مشكلة نزوح الأساتذة الباحثين في الجامعة نحو أقطاب أخرى أكثر إغراء، خاصة في غياب قواعد اساسية خاصة محفزة.

د. في محيط الموافقة بين التكوين وسوق العمل، نلاحظ ما يلي:

- برامج تكوين أقل توفقا مع ضروريات التأهيلات العصرية.
- احتكاك ضعيف للمؤسسة الجامعية بينها وبين محيطها الاجتماعي والاقتصادي.

## 2/ الأهداف المرجوة من الإصلاح

- أضحى من اللازم و الضروري بالنظر لعدم التوازن المشار إليه أعلاه، مساعدة المؤسسة الجامعية للسماح لها بالاستجابة بكفاءة ونوعية لآفاق وطموحات المجتمع. و منه فان هذا الإصلاح يهدف منذ البداية إلى تأكيد الحرص على تحقيق سهولة وعدالة الالتحاق بالمؤسسة الجامعية، بالإضافة إلى العمل على تلبية المتطلبات الجديدة التالية:
- تحقيق تكوين ذو نوعية من حيث التفاعل مع الاحتياج الاجتماعي المشروع فيما يخص التعليم العالي .
  - تحقيق ترابط جيد و حقيقي مع المحيط السوسيواقتصادي من خلال تحسين كل الاحتكاكات المحتملة ما بين الجامعة و الحياة المهنية.
  - تحسين طرق التناغم الدائم مع تقدمات المهمة الثقافية للجامعة من حيث تطوير الأسس العالمية، خاصة منها تلك المرتبطة بالتسامح واحترام الخير في حدود قواعد أخلاقيات المهنة للتعليم العالي و آدابها.

- الإفتتاح بصفة أعلى على التحسينات الحاصلة عالميا خاصة تلك المرتبطة بالعلوم والتكنولوجيا.
- تحفيز التبادل والتعاون الدوليين وتفريعهما.
- غرس قواعد الحوكمة المرتكزة على المشاركة والتبادل والنشر.

ويزيد عن كل هذه الاحتياجات الحديثة في البعد الدولي للتعليم العالي، والذي يظهر من خلال :

- الانفتاح والتنافسية وهما أصبحتا تطغيان على نظم التعليم دوليا، من خلال تميز النظم الأكثر فعالية باستقطاب أحسن الكفاءات والاستفادة من خدماتها.
- استحداث مساحات جامعية إقليمية ودولية ( فضاء مغاربي، أورومتوسطي، ...) تسهل حركة الطلبة والأساتذة والباحثين من جميع المناطق وبعد ذلك تشجع المبادلات العلمية و التكنولوجيا والثقافية على مستوى التعليم والبحث.

### المطلب الثاني: النظام الإصلاحي الجامعي LMD:

لم المؤسسة الجامعية فضاء منظم يتحقق فيه طلب المعرفة ونقلها ونتاجها وتطويرها ونشرها فقط بل حاضنة أضحت تفرض قواعدها أكثر من أي زمن مضى كمؤثر أساسي في التنمية وتفعيل المنافسة الاقتصادية لذلك أنشأ نظام LMD ليهتم بهذا النمط الثنائي، ويعتبر نظام تفاعلات بيداغوجية حديثة و أنماط ابتكارية من أجل خلق برامج تعليم وتكوين مستقاة بصفة مباشرة من حاجيات المجتمع كما يعتمد هذا الإصلاح على أسس جديدة للعلاقات الطلبة - الأساتذة - الإدارة البيداغوجية والعلمية خلال نظام يجعل الطالب في جوهر جهاز التكوين.<sup>1</sup>

**الهيكلية الجديدة للتعليم العالي:** يساهم إصلاح التعليم العالي، في المجال البيداغوجي في وضع نظم تعليمية من أهدافها السماح للطلاب بـ:

- الحصول على المعارف وتحليلها وتنويعها في أنماط رئيسية تتناغم مع المجال الاجتماعي العملي مع اتساع فرص التكوين عن طريق دمج وحدات تعليمية استكشافية، وأخرى للثقافة العامة.

**1/ نظرة عامة حول نظام LMD:** هو شكل تعليمي مستقى من البلدان الأنجلوساكسونية: كالولايات المتحدة الأمريكية - كندا- إنجلترا.. إلخ، يقوم بصفة أولية على تخريج ثلاث شهادات هي:

- شهادة ليسانس L ، شهادة ماستر M ، شهادة دكتوراه D

1- أبجديات نظام LMD ، تاريخ 2006/12/13، في: <http://www.ugel.org/site/article-category9.htm>

تم الأخذ به من طرف وزارة التعليم العالي و البحث العلمي الجزائرية ليغني عن النظام الكلاسيكي من أجل حل بعض المعضلات التي يعانى منها هذا الأخير مثل: - كثرة الرسوب، البقاء طويلا في الجامعة .

- صعوبة نظام التقييم و الانتقال ، نوعية وكفاءة التأطير.<sup>1</sup>

فمن خلال التقرير الذي وضعته اللجنة الوطنية لإصلاح المنظومة التربوية المرتبط بالجانب التكويني للطلاب الجامعي ظهر جليا أن النظام المستعمل في التعليم يحوي في طياته على ثغرات كبيرة أصبحت تتراكم عبر السنين.<sup>2</sup> ومن خلال هذا الأساس تم الأخذ بنظام LMD لتطبيقه في المؤسسة الجامعية الجزائرية بداية من سبتمبر 2004م و هذا من أجل:

- تحقيق تكوين نوعي من أجل مسايرة متطلبات الوقت الحديثة .
- تحقيق استقلالية مؤسسات التعليم العالي وفق السير الجيد والممنهج.
- المساعدة في تحقيق التنمية الشاملة والمستدامة للدولة.

هيكل نظام ال: (LMD):<sup>3</sup>

أ. ليسانس: هي شهادة تحضر في 03 سنوات و تنقسم إلى فرعين:

- شهادة ليسانس مهنية : يحصل من خلالها الطالب على تكوين يمكنه من أن يكون جاهزا للحياة المهنية وتتركب المناهج كالاتي 70 % برامج مشتركة وطنيا 30 % برامج محلية ترتبط بحاجيات قطاع العمل في الولاية التي تحوي المؤسسة الجامعية.

- شهادة ليسانس علمية - أكاديمية : تمكن الطالب من متابعة التعليم تحضيرا للحصول على شهادة الماستر والأساس هنا أن تكون البرامج مشتركة وطنيا - وهو غير مفعل في النظام.

ب. الماستر : تكون هذه الشهادة في ظرف سنتين بعد الليسانس و تنقسم هي كذلك إلى فرعين:

- ماستر مهنية : تمكن صاحبها من الولوج إلى الحياة العملية بصفة مباشرة و تهتم البرامج التعليمية في هذا النوع من الشهادات بالجانب العملي .

- ماستر البحث (أكاديمية): تمكن صاحبها من متابعة الدراسة من أجل للحصول على شهادة الدكتوراه.

ج. الدكتوراه: تحضر في ظرف ثلاث سنوات بعد شهادة الماستر.

1- Note d'orientation de Monsieur le Ministre de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique portant ,,mise en oeuvre de la réforme des enseignements supérieurs""، janvier 2004

2- F. Cherbali ,, La réforme LMD et l'université algérienne: les vrais enjeux""، El Watan، 4، 5 et 6 Septembre 2004.

3- طالي محمد الطاهر، إصلاح التعليم العام والعالي في ضوء المقاربة بالكفاءات ونظام-LMD - تاريخ 2007/07/07 في:

بعض لواحق النظام وتوابعه:

- المكتسب البيداغوجي: ويمثل هذا أن مجمل الوحدات التعليمية التي اكتسبها الطالب تمثل رصيده و يحتفظ بها سواء غير مساره التكويني أو قام بالانتقال إلى مؤسسة أخرى و يحتفظ بها بصفة نهائية وفق شهادة تقدم له.
  - الوحدة التعليمية هي جملة من المواد أو المقاييس تأخذ وهذا لتناسقها وتقاربها و توضع في وحدة تعليمية مع بعض و هناك ثلاث أنواع هي:
    - وحدة التعليم الأساسية، والتي تشمل التعليم الرئيسي و الذي يجب على الطالب أن يحصل عليه.
    - وحدة التعليم الخاصة بالاكشاف: وهي التي تمكن الطالب من اكتشاف تخصصات أخرى تساهم في رصيده العلمي في حالة إعادة التوجيه.
    - وحدة التعليم الأفقية - المشتركة: وتحتوي على اللغات الأجنبية والإعلام الآلي... إلخ و تمكن من اكتساب ثقافة عامة و تقنيات منهجية .
  - وحدة التقييم التعليمية: <sup>1</sup> تقدر الوحدة التعليمية بمعدل إجمالي و بقيمة مصاحبة (crédit) و المعدل الإجمالي هو الذي يبرر ما إذا كانت الوحدة مكتسبة أو لا ،ينحصر التقييم والانتقال على المعدل العام لجميع الوحدات التعليمية في السداسيين المدروسين.
  - معدل المقياس يساوي نقطة الامتحان مضروبة في 02+نقطة الأعمال الموجهة ( TD ) المجموع مقسوم على 03 و إن كان يوجد عمل شخصي فيجمع و يقسم على 04.
  - معدل الوحدة يقسم بمجموع المواد مضروب في معاملاتها مقسومة على مجموع المعاملات: معدل السداسي يساوي مجموع الوحدات في قيمة معاملاتها مقسومة على مجموع المعاملات، المعدل العام يساوي مجموع السداسين مقسوم على <sup>2</sup> 02.
- 2/ ايجابيات النظام :- التسجيل يفعل بصفة مباشرة ولا يرتبط بعملية التوجيه المركزي، مرونة قواعد التقييم والانتقال مما يمكن بخلق فرص نجاح أكبر.
- نقصان المدة الساعية بحيث تمنح الأولوية للبحث والمطالعة (25 ساعة دراسة خلال الأسبوع فقط )، منح تكوين بمقاييس عالية و تحقق تكوين نوعي بالنظر إلى الاختصاصات المفتوحة .
  - تحقيق واشباع حاجيات قطاع العمل وتمكين وزيادة العلاقة بين المؤسسة والمحيط الاقتصادي والاجتماعي.

1- Bellatreche Haouari.L"enseignement du français à l'université algérienne : du système classique au système LMD .quelles différences? Université Abdelhamid Ibn Badis Mostaganem..Algérie.8ème Colloque International de l'AFDECE، 2 et 3، novembre 2009.

1- الجريدة الرسمية، المنشور وزاري رقم 06، المؤرخ في 11 أكتوبر 2010، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الحكومة الجزائرية.

- تفتح مؤسسة التعليم العالي على العالم والمساهمة في التعاون مع الجامعات الأجنبية.
- زيادة أهمية العملية الثقافية للجامعة بإدماج المقاييس التثقيفية زيادة إلى التخصصات الرئيسية.
- يمنح شهادة معترف بها دوليا.

### 3/ معوقات تطبيقه:

- نقص التأطير مع قلة وندرة شبه كلية لمهمة الأستاذ الوصي مما يدفع بالنظام أنه لا يحقق الأهداف المرجوة منه من خلال التكوين النوعي .
- عدم توفر أغلب جامعاتنا على مخابر البحث و الكتب العلمية الملازمة للتطور الحاصل في مجال التعليم مما يجعل الطالب لا يستفيد من الوقت الممنوح له في هذا المحيط.
- تناقص استعمال الطالب لخدمات الإعلام الآلي والانترنت و ندرة العقود مع الشريك الاقتصادي و ندرة كاملة للخرجات البحثية والتربصات الميدانية.
- التكوين للحصول على شهادة مهنية من اللازم أن يكون متخصص و حسب المنطقة - مثلا شهادة طالب وهران تختلف عن شهادة طالب تمنراست في رؤية قطاع العمل المهني.
- استقلالية مؤسسات التعليم العالي وان كانت تتمكن من المنافسة بين المؤسسات الجامعية فبالتالي تخلق نوع من اللااستقرار في قيمة الشهادة .
- موضوع تصنيف الشهادات من طرف الوظيف العمومي وما يمكن أن تخلقه من مشاكل مع شهادات النظام الكلاسيكي.
- وأكثر مشكل هو ندرة الإعلام في الأوساط الطلابية مما يجعل الطلبة المسجلين يصنعون نوع من الخوف على مستقبلهم العلمي والمهني.

### 4/ مجهودات أخرى في سبيل تطوير التعليم العالي :

أصبح المنهج الكلاسيكي في التعليم العالي والجامعي بصفة خاصة غير مفيد، في وقت تحولت القاعات التعليمية إلى قاعات جامدة وغير ديناميكية من الجهة العلمية (عدم انتباه، كثرة الحديث، النوم، الفوضى، الغيابات الكثيرة و غير المعاقب عليها من الناحية العملية...)، الأساليب التي قلصت من فعالية التكوين.

أ. الجانب الإداري و التسييري:

بالنسبة لمجال عصرنه وتطوير التسيير قامت المؤسسات الجامعية الجزائرية بتطوير وتحسين خدماتها من خلال إدماج الأساليب التكنولوجية الحديثة وبالخصوص التكنولوجيات الرقمية في التسيير منها الإعلام الآلي وبرامج إدارة الملفات .

ب. الجانب التعليمي :

تعهد كل جامعة إلى إنشاء شبكة معلوماتية داخلية موصولة بشبكة الإنترنت على مدار 24 ساعة وذلك من أجل السماح للأساتذة والطلبة بالتصفح و الاستغلال الأمثل للمواقع العلمية التي يحتاجونها كما تعطيههم فرصة التواصل مع الجامعات ومراكز البحث على المستوى الدولي.

ج. التكوين والبحث:

تعهد الجزائر إلى تفعيل المشروع المعنون بالشبكة الأكاديمية والبحثية الوطنية وهي شبكة مرتبطة بالجامعات والمراكز البحثية الواقعة في مجمل التراب الوطني، المبتغى منها هو تحسين خدمات الاتصال وتبادل المعطيات بين المؤسسات والمراكز البحثية، وتؤسس هذه الشبكة على توفير الوسائل التكنولوجية اللازمة للنشطاء في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي كما تيسر وتدعم عملية التكوين من بعد.

د- الجانب المادي والمالي:

ويعني توفير الوسائل المادية تحقيق مرتبة لابس بها من الأداء وهذا من خلال استخدام أجهزة كمبيوتر جد متطورة مع لواحها زيادة على البرامج الضرورية لاستخدامها، كما أسندت تحت يد الأسرة الجامعية قاعات للطباعة متطورة زيادة على الأغلفة المالية الموجهة لاقتناء المعدات الضرورية من اجل التكوين وتكوين المكلفين بتسيير شؤون هذه المعدات تشغيلاً وصيانة، دون أن ننسى الهياكل القاعدية التي أصبحت تمتاز بطابع عمراي خاص.

عملها لتحقيق هذا يجب أن يساهم عن جملة من الاعتبارات يمكن اختصارها فيما يلي:

- 2- بقاء مسؤولية الدولة عن التعليم وتدخلها المباشر في تمويله ومراقبة أبحاثه وتوجيهه بما يعود بإشباع حاجياتها الاجتماعية مع زيادة المجال للحرية في تسيير هياكله من جامعات ومراكز بحث.
- 3- القيام بتطويره وجعله تعليما متمكنا مع إجماليته لكافة الفئات الاجتماعية وبالخصوص محدودي الدخل والإناث.
- 4- الحرص على مرونته بحيث يصبح تعليما متفاعلا مع الحياة كما تحاول الدفع نحو زيادة التخصصات واختزال المعارف العلمية والكفاءات الفردية في التكوين المتخصص وفتح المساحة للتعاون والتبادل المعرفي بين التخصصات المختلفة.

### المطلب الثالث: مسار إصلاحات التعليم العالي في الجزائر

#### 1/ نتائج الإصلاحات الميدانية

شهد هذا الموضوع (قطاع التعليم العالي والبحث العلمي) تحسنا ملموسا في مجال تفعيل النظام الحديث ليسانس - ماستر - دكتوراه، وإدماج ممارسات بيداغوجية حديثة، وكذلك خلق برامج تكوين تتأقلم مع احتياجات الدولة. وبهذا، تقدم 49 جامعة ومركزا جامعي تعليما وفق نظام ليسانس - ماستر - دكتوراه في 13 مجال تعليمي، يشمل 1201 شهادة ليسانس، منها 946 أكاديمية، و255 مهنية، كما مكن إدماج الطور الثاني بعد أربع سنوات من إطلاق هذا النظام الحديث، وذلك بفتح 535 تكوين في الماستر، منها 530 ماستر أكاديمي، و5 ماستر مهني.

كما تمت متابعة إصلاح التعليم بتحسين وتعميم التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، خاصة من خلال خلق شبكة قطاعية تتألف من مركز معطيات وطني، وثلاثة مراكز معطيات جهوية، ونظام إعلامي يضم التطبيقات التالية: تطبيقات المهنة وأنظمة الإعلام الآلي للطلبة، والمكتبة الإلكترونية، والفيديو عند الطلب، والصوت باستعمال الهاتف بشبكة المعطيات (الانترنت بروتوكول)، وتسيير الخدمات الجامعية.<sup>1</sup>

1- موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، [www.mesrs.dz](http://www.mesrs.dz)، تاريخ 20/10/2010.

ويحتوي هذا النظام على ندوات من خلال الفيديو، وهي التركيبة التي تم البدء فيها على مستوى مجمل المؤسسات الجامعية عبر 13 موقع بث، و46 موقع التقاط، زيادة إلى التعليم عن بعد الذي تم من خلال أرضية زبون-مخادم (client-servers) هذا ما يمكن من إنشاء موارد.

- منح تمويلات خارجية هدفها تغطية خدمات الخبرة الدولية المساهمة في إنجاز البرامج البيداغوجية، والتكفل بعملية التأطير، وإنجاز أقسام تحضيرية من أجل المدارس الكبرى.
- تنظيم وفود تكوينية وتأهيل مدرسي الأقسام التحضيرية كما استفاد إصلاح الجامعة الذي باشرته الدولة في بداية هذه العشرية، في مجال الإصلاح العام والكامل للمنظومة التربوية، من توفير إمكانيات مهمة مكنت من تحقيق تطوير ملموس في قدرات الاستقبال والتعليم، مثلما تؤكد البيانات التالية :<sup>1</sup>

- تزايد عدد مؤسسات التعليم الجامعية الذي كان يقدر ب 53 في سنة 2000 إلى 56 في سنة 2004، مع إنشاء مراكز جامعية بكل من غليزان، وتيسمسيلت، وميلة و عين تيموشنت.
- زيادة تعداد الأساتذة الذي كان يبلغ 17780 في سنة 2000 إلى 25229 في سنة 2004، ليبلغ 31703 في سنة 2008، بنسبة أستاذ واحد (01) لكل ثلاثين (30) طالبا.
- وبالنظر للأساتذة برتبة أستاذ، وأستاذ محاضر، فإن تعدادهم الذي كان 2708 في سنة 2000، قد تزايد إلى 4124 في 2004، ليبلغ 6120 في سنة 2008
- زيادة قدرات الاستقبال البيداغوجي للجامعة من 420000 مقعد في سنة 2000 إلى 520000 مقعد في سنة 2004، لنقترب من 1.104.000 مقعد بيداغوجي في سنة 2008، أي بأكثر من الضعف في مدة ثماني سنوات.
- فيما يتمحور حول قدرات الإيواء، فإن تعداد الإقامات الجامعية ارتفع من 113 في سنة 2000 إلى 165 في سنة 2004، ليبلغ 254 سنة 2009. أما فيما يدور حول أسرة الإيواء المقدمة للطلبة، فقد تزايد عندها من 218000 في سنة 2000 إلى 234000 في سنة 2004، ليقدر ب 456000 في سنة 2008.

1- إصلاح التعليم العالي 2007، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي : www.mesrs.dz ، تاريخ 2007/10/10.

- زيادة التعداد الكلي للطلبة من 466000 في سنة 2000 إلى 722000 في سنة 2004، ليقدّر بـ 1160 000 في سنة 2008.
- زيادة عدد المتخرجين من الجامعة الذي كان يقدر بـ 65000 في سنة 2000 إلى 107000 في سنة 2004، ليقدّر بـ 141000 في سنة 2008.
- زيادة المصاريف السنوية لميزانية التجهيز الموجهة للتعليم العالي إلى 6 أضعاف في مدة ثماني سنوات، لتتزايد نحو 11 مليار دج في سنة 2000، إلى أزيد من 66 مليار دج في سنة 2008 .
- زيادة ميزانية التسيير المخصصة للتعليم العالي إلى أربع أضعاف، لترتفع من 39 مليار دج في سنة 2000، إلى أزيد من 129 مليار دج في سنة 2008.
- زيادة كتلة الموارد المالية الموجهة للخدمات الجامعية نحو ثلاث أضعاف، حيث ارتفعت من حوالي 16 مليار دج في سنة 2000 إلى أزيد من 30 مليار دج في سنة 2004، لتتقارب 55 مليار دج في سنة 2008، مع التنويه إلى أن تعداد الطلبة الحائزين على المنحة ازداد بأكثر من 100 بالمائة في مدة ثماني سنوات، أي من 394 000 سنة 2000، إلى 890000 في سنة 2008.

## 2/ مستقبل التعليم العالي في الجزائر:

الاعتماد على التفكير المستقبلي يعني اعتماد النموذج الحديث الذي يعمل على تحسين العمل ومنه المجتمع والنظر في إعادة أساليب تنظيم العمل بصفة عصرية من أجل البقاء في بيئة المستقبل التي تتصف بالمنافسة بصفة جوهرية من أجل تقليص الغموض والشكوك المتزايدة التي تندرج فيها بيئة العمل في كافة جوانبها تحت خبرات متسارعة ومعقدة، وتوخي الخطأ في التأجيل، وهدر الفرص لإعطاء القرارات وتنفيذها، ومتابعة تماشى الحلول وإرشادها حسب مخطط قيادي رشيد وفعال .<sup>1</sup>

1- بوعبد الله الحسن، استشراف عناصر تفعيل إدارة مستقبل مؤسسات التعليم العالي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة فرحات عباس، السنة السابعة، العدد 43، 2009.

### خلاصة الفصل الثاني:

في الوقت الذي ندقق فيه في الفروق التي تفصل بيننا وبين العالم المتقدم، وعندما نعلم علما يقينيا أنه لا مجال لإلغاء هذه الفروقات إلا بواسطة استثمار اجتماعي ضخم في ميدان التعليم العالي، يزداد في وجهة نظرنا أن أهمية القيام بتشخيص دقيق للتجارب السابقة في هذا القطاع من أجل إظهار جوانب الضعف للعمل على تداركها تبقى حتمية . إن مثل هذا التركيز لازم من أجل وضع خطط تضمن تحقيق فعال في التعليم العالي ومكنه من الارتقاء إلى مستوى التطلعات، حيث يكون جسرا يسهل على مجتمعات العالم العربي المرور إلى القرن الواحد والعشرين.

حديثنا هذا لا يعني بأن تجربة التعليم العالي في الجزائر وبقية الدول العربية لم تلعب دورها، إذ أنها ساهمت بقدر ولو قليل في تفعيل مشاريع التنمية الاجتماعية والاقتصادية التي عرفتتها هذه الأمم، على الأقل بتزويد مختلف القطاعات بالكفاءات الفنية . إلا أننا اليوم في حاجة ماسة إلى مراجعة الأنظمة التعليمية العالية، لأننا نواجه قدر لا بأس به من العقبات الداخلية والخارجية، ولأن شروط مجتمع المستقبل تختلف عن شروط مجتمع العقود السابقة، بحيث أن الأمم التي ستمكن من توفير الرخاء والاستقرار في عالم الاستشراف هي تلك التي تكون قادرة على التفاعل بصفة مرنة مع التكنولوجيا الحديثة و على مجتمعاتنا أن تحتهد في تحويل وجعل مؤسسات التعليم العالي تنطلق من حاضر التقدم العلمي والتكنولوجي وأن تستشرق نحو المستقبل وتسعى إلى تغيير الواقع بدلا من إعادة صياغة الحاضر.

## تمهيد:

بعد أن تحدثنا في الفصول السابقة عن المحاور النظرية لموضوع البحث، سنتكلم في هذا الفصل إلى دراسة نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، من خلال دراسة ميدانية تهتم بمعرفة وجهات نظر مختلف عمال وعاملات المركز الجامعي بتيسمسيلت كمجتمع بحث مستهدف حول أهم الدوافع والمبررات التي دفعت بالمؤسسة إلى تطبيق نظام الجودة، ومناقشة مختلف الخيارات الأساسية لوضع السياسة المناسبة لتطبيقه، مع إبراز أهم المعوقات التي تواجه تطبيقه سواء على مستوى الوزارة الوصية أو على مستوى المؤسسة في حد ذاتها ممثلة في الجانب الإداري له أو على مستوى الأفراد المعنيين بتطبيق هذا المدخل، وفي الأخير سنحاول معرفة وجهات نظرهم عن أهم عوامل إنجاح تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

خطة الفصل:

قسمنا هذا التطبيقي النظري إلى ثلاثة مباحث ويحتوي كل مبحث على مطلبين مدروسين وفق طريقة استقرائية منظمة وبمبسطة وكان هذا التقسيم كالتالي: المبحث الأول اجراءات الدراسة الميدانية المطلب الأول تحديد مجتمع البحث ، المطلب الثاني تحديد مجتمع البحث ، المبحث الثاني تحليل معطيات مؤسسة التعليم العالي محل الدراسة ، المطلب الأول وصف خصائص مجتمع البحث، المطلب الثاني التحليل الوصفي لإجابات أفراد مجتمع البحث المستهدف ، المبحث الثالث عرض النتائج وتحليلها ،المطلب الأول اختبار الفرضيات ، المطلب الثاني نتائج الدراسة الميدانية.

المبحث الأول: اجراءات الدراسة الميدانية

تمت الدراسة الميدانية وفقا لمجموعة من الإجراءات في حدود الإمكانيات والقدرات البحثية، والتي يمكن توضيح أهمها في الآتي:

المطلب الأول: تحديد مجتمع البحث.

يتمثل مجتمع البحث في عمل وعاملات المركز الجامعي بتيسمسيلت من أساتذة وإداريين والذين بلغ عددهم حوالي 30 أستاذا وحوالي الـ 40 إداريا. وقد تم استهداف هذه الفئة ، لأنهم الأقرب إلى معرفة وتشخيص المعوقات والعراقيل والمشاكل التي تعيق تطبيق نظام الجودة وتحديد عوامل النجاح تطبيق هذا النظام في مؤسساتهم.

المطلب الثاني: أسلوب جمع البيانات وأدوات التحليل الاحصائي

سنتطرق من خلال هذا المطلب إلى توضيح مختلف الأدوات المستخدمة لجمع البيانات ومختلف الأدوات الإحصائية المناسبة للتحليل واختبار الفرضيات.

**أولا- أدوات جمع البيانات:** اعتمادا على كل من الاستبيان والمقابلة لجمع البيانات اللازمة التي تمكننا من معرفة معوقات وآفاق تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

1. **الاستبيان:** تم جمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة من خلال استخدام الاستمارة كأداة بحثية رئيسية ، حيث تم إرسال 70 استمارة ورقية إلى مجتمع البحث المستهدف، وقد تم استرجاع 70 استمارة، ، وكذا قدرت نسبة استجابة أعضاء الفئة المستهدفة : 100%، وهي نسبة مقبولة للتحليل الاحصائي ومن خلال هذا سيتم احتساب الأهمية النسبية لكل عبارة بالنظر إلى العبارات الأخرى وذلك عن طريق نسبة الأفراد الذين أجابوا بموافق تماما وموافق بالنظر إلى الإجابات الباقية. وتحسب النسبة المئوية (%) وتوضع في الجداول الإحصائية.

وقد تكونت استمارة البحث من المحاور التالية:

- **المحور الأول:** يتعلق بالبيانات العامة المرتبطة بالمستجوبين وقد شمل: الجنس، السن، الرتبة العلمية، مستوى الخبرة، المسؤوليات المولاة قبل التعيين في المنصب المشغول حاليا، طبيعة المؤسسة، التخصص.
  - **المحور الثاني:** سيتم من خلاله دراسة المبررات الدافعية لتطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية على مستوى المحيط الداخلي من خلال 9 عبارات و مستوى المحيط الخارجي من خلال 7 عبارات.
  - **المحور الثالث:** سيتم فيه مناقشة الخيارات الرئيسية لتطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية من خلال 6 فقرات تعكس الخيارات المناسبة لتطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.
  - **المحور الرابع:** سندرس من خلاله المعوقات التي تواجه تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية من خلال ثلاث جوانب أساسية، تتمثل في:
    - أ- **الجانب القيادي** علي مستوى الوزارة الوصية ويشمل 7 عبارات .
    - ب- **الجانب الاداري والتعليمي** علي مستوى المؤسسة ولخاصا بكل من عملية التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة و يشمل 31 عبارة.
    - ت- **الجانب السلوكي** الخاص بالأطراف المعنية بتطبيق نظام الجودة، حيث ركزنا فيه على عنصر المقاومة ومعرفة أسبابها من وجهة نظر الفئة المستهدفة، ويشمل 8 عبارات.
  - **المحور الخامس:** سيتم فيه إبراز عوامل نجاح لتطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية من وجهة نظر الأساتذة والاداريين، وذلك اعتمادا على مجموعة من العوامل بلغ عددها 14 عامل.
- وتم قياس متغيرات كل من المحور الثاني و الرابع و الخامس باستخدام المقياس المركب " ليكرت" الذي يتكون من خمس نقاط تتراوح بين 1، ويعبر على عدم الموافقة المطلقة على كل عبارة في هذه المحاور، والرقم 5 الذي يعبر عن الموافقة المطلقة عليها، في حين يعبر الرقم 3 عن حيادية المقياس.

وبذلك تكون مجمع درجات المدرج الخماسي 15 درجة مما يجعل المتوسط المرجح أو عتبة القطع هي الدرجة 3، وقد ارتضيها كقيمة اختبار فرضية تعبر عن أدنى حد لدرجة الموافقة. أما متغيرا المحور الثالث فقد تم قياسها باستخدام المقاييس الاسمية.

وفيما يتعلق بصدق الاستمارة: فقد تم اختبار صدق الاستمارة باستخدام مؤشر صدق المحتوى، حيث تم عرضها على مجموعة من المحكمين وبعض الأساتذة من خارج المؤسسة المدروسة.

حيث قام المحكمون بإبداء آرائهم التي ارتكزت على جملة من الجوانب:

- مدى مناسبة الفقرة للمحور الذي تندرج تحته.

- دقة وسلامة الصياغة اللغوية لمفردات الاستبيان.

- اقتراح فقرات اضافية مهمة.

- حذف فقرات.

أما عن ثبات الاستمارة\* فقد تم الاستعانة بطريقة الاتساق الداخلي بحساب معامل " ألفا كرونباخ"، الذي يعتبر مؤشرا احصائيا دقيقا على مدى الاعتمادية وقد بلغت قيمته 90%، وهي قيمة ذات دلالة احصائية عالية، تشير إلى وجود ترابط عالي بين عبارات الاستبيان، والى امكانية الحصول على نفس النتائج فيما لو تكرر القياس في ظل أوضاع مختلفة زرع مرور الوقت.

جدول رقم (23): قيمة معامل الثبات لمحاور الاستمارة.

الرقم	اسم المحور	معامل الثبات
01	المبررات	0.83
02	الخيارات الاساسية	0.38
03	المعوقات المحتملة	0.94
04	عوامل النجاح	0.90
	معامل الثبات العام	0.90

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على معطيات الاستبيان

\* يقصد بثبات الاستبيان مدى قدرته على توفير نتائج متماثلة وثابتة في أوضاع تطبيقية متكررة ومع مرور الوقت.

يتضح من الجدول رقم 23، أن جميع الأبعاد تتمتع بدرجة ثبات عالية فيما عدا المحور الثاني، ربما أن معامل ثبات الاختبار ككل كان مرتفعا فقد قلل من أثر انخفاض ثبات المحور الثاني.

**2- المقابلة:** لقد اعتمدنا في بحثنا هذا أيضا أسلوب المقابلة، والتي أجريت مع معظم أفراد المجتمع المستهدف بالدراسة، وقد كان الهدف الاساسي منها هو الحصول على أكبر حجم من المعلومات التي تساعدنا في تفسير الاجابات على عبارات الاستمارة، وذلك قصد اعطاء تفسيراً موضوعية وذات دلالة لهذه الاجابات.

**ثانيا: الأدوات الاحصائية المستخدمة:**

اعتمدت منهجية معالجة بيانات هذه الدراسة وبالاستعانة ببرمجية الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)\*، على استخدام الادوات الاحصائية التالية:

1. التكرارات والنسب المئوية، لوصف بيانات مجتمع البحث المستهدف من حيث خصائصها.
2. المتوسطات الحسابية، لمعرفة درجة مجتمع البحث المستهدف على فقرات الاستبيان، كما تم استخدام الانحراف المعياري لقياس درجة تشتت قيم استجابات مجتمع البحث المستهدف عن المتوسط الحسابي.
3. لغرض تحديد مستويات أوزان فقرات محاور الدراسة (الأهمية النسبية)، المعبر عنها في محاور الاستمارة، تم اعتماد مقياس ليكرت الموضح سابقا، وعلى أساسه حدد المدى 5-1=4، وبتقسيمه على مستويات الأداة والبالغة 5 نحدد طول الفقرة والمحددة بـ:  $0.8 = 5/4$ ، وعليه تكون قيمة الوسط المرجح والأوزان المئوية كما يلي:

**جدول رقم (24): قيمة الوسط المرجح والأوزان المئوية ودرجات الموافقة لمحاور الاستبانة.**

الوسط المرجح	الأوزان المئوية	درجة الموافقة
من 1 إلى أقل من 1.8	من 0.2 إلى أقل من 0.36	ضعيفة جدا
من 1.8 إلى أقل من 2.6	من 0.36 إلى أقل من 0.52	ضعيفة
من 2.6 إلى أقل من 3.4	من 0.52 إلى أقل من 0.68	متوسطة
من 3.4 إلى أقل من 4.2	من 0.68 إلى أقل من 0.84	عالية
من 4.2 إلى 5	من 0.84 إلى 1 (100%)	عالية جدا

المصدر: من إعداد الطلبة

4. اختبار للعينة الواحدة (T) One Sample Test (T).

5. اختبار كاي تربيع  $K^2$ .

❖ Statistical Package for Social Sciences.

المبحث الثاني: تحليل معطيات مؤسسة التعليم العالي محل الدراسة

خصص هذا المبحث لوصف خصائص مجتمع البحث محل الدراسة واستعراض اجاباتهم حول عبارات الاستمارة وتحليلها باستخدام مختلف الاساليب الاحصائية المناسبة

المطلب الأول: وصف خصائص مجتمع البحث.

سنستعرض في هذا المطلب، أهم السمات الديمغرافية والوظيفية لمجتمع البحث المستهدف بالدراسة من أساتذة وإداريين، والتي تمثل عوامل مهمة لتفسير اتجاهاتهم حول محاور الدراسة.

1-الجنس: يوضح الجدول التالي توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب متغير الجنس.

جدول رقم (25): توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	الفئة العمرية
40 %	28	ذكر
60 %	42	أنثى
100 %	70	المجموع

المصدر: أعد الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان

يبين الجدول رقم (25) أن أغلبية المجتمع المستهدف من الإناث بنسبة 60 %، في حين يشمل جنس الذكور على نسبة 40 %، ويمكن تفسير ذلك من كثرة أعداد الإناث بين أفراد المجتمع المستهدف أن الغالبية تكون بين فئة الإناث في قطاع التعليم العالي ككل وللواتي يعملن كأساتذة وإداريين.

2-السن: تم توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب السن إلى خمس فئات يلخصها الجدول التالي:

جدول رقم (26): توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرارات	الفئة العمرية
42.86 %	30	أقل من 30 سنة.
32.86 %	23	من 30 إلى أقل من 40 سنة.
14.28 %	10	من 40 إلى أقل من 50 سنة.
10 %	7	من 50 إلى أقل من 60 سنة.
00 %	0	أكثر من 60 سنة.
100 %	70	المجموع

المصدر: أعد الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان

يتضح من خلال معطيات الجدوب رقم 26 أعلاه أن أغلبية المجتمع من الشباب تحت أقل من 30 سنة وبنسبة تراوح 42.86 %، ويمكن أن نفسر ذلك بأن هيئة التدريس والهيئة الإدارية للمركز تتجه نحو التشييب من خلال التوظيف ومنح الفرص لاكتساب الخبرة المهنية الجيدة في سن مبكرة من أجل تولي مهام الإدارة العليا مستقبلا، في حين أننا نسجل عدد الافراد الذين يفوق سنهم الـ 50 سنة ما يقارب 7 من المجتمع المستهدف فقط بنسبة تراوح الـ 10 % وهذا ما يعني لنا بما يمكن تفسيره بما توصلت إليه دراسة (BAREIL) أنه كلما تقدم الإنسان في العمر أو السن وزادت خبرته كلما كانت مقاومته للتغيير أكبر من ذي قبل.

### 3- الرتبة العلمية: يوضح الجدول رقم 27، توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب الرتبة العلمية المختلفة:

جدول رقم (27): توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب الرتبة العلمي المختلفة

النسبة المئوية	التكرارات	الرتبة العلمية
21.43 %	15	أستاذ مساعد صنف أ و ب
14.29 %	10	أستاذ محاضر صنف ب و أ
7.14 %	05	أستاذ التعليم العالي
25.71 %	18	عون إدارة رئيسي
21.43 %	15	عون إدارة
7.14 %	05	أمين مكتب
2.85 %	02	كاتب
100 %	70	المجموع

المصدر: أعد الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان

يلاحظ من خلال الجدول رقم 27، أن المجتمع المستهدف يضم مختلف الرتب العلمية، مما يشير إلى تنوع في الشهادات المحمولة أن الوظائف المستغلة تشغل من طرف حملة الشهادات الجامعية المختلفة، كما أنه من أجل الوصول إلى هذه المناصب لا يتطلب حمل شهادة معينة ولكن بعض هذه المناصب لا تشغل عن طريق الشهادة بل عن طريق الخبرة المهنية في المجال المشغول.

غير أننا لاحظنا أن حوالي الـ 15% من الأساتذة يشغلون منصب أستاذ مساعد بصنفيه "أ" و "ب" وهذه النسبة محسوبة من المجتمع المستهدف ككل، بينما بلغ عدد الأفراد الذين يشغلون منصب أستاذ محاضر بصنفيه "أ" و "ب" ما يقارب الـ 10 أفراد وهذا ما يمثل نسبة 14.29%، أما بالنسبة للإداريين فيمثل منصب عون إدارة رئيسي ما مجموعه 18 فرد بنسبة تقدر بـ 25.71 % أي أن هذا المنصب منتشر بكثرة في فئة الإداريين وهذا نظرا لكثرة عدد المناصب التي تفتح كل سنة به إما بالتوظيف الخارجي أو عن طرق الترقية،

أما عن منصب أعوان الإدارة فنجد حوالي الـ 15 فرد بنسبة تقدر بـ 21.43 % ، وبالنسبة لمنصب أمناء المكاتب نجد ما يقارب الـ 05 أفراد وهذا من المجتمع المستهدف فقط بنسبة 7.14 % من المجتمع ككل، أما عن المنصب الأخير المدروس الا وهو الكاتب فنجد ما يقارب 02 أفراد بنسبة 2.85 % وقله هذا الأخير راجعة نظرا لتدني الشهادة المطلوبة للالتحاق به من حيث الدرجة العلمية.

وكل ما سبق دراسته آنفا يدل على أن التوظيف وحركة الترقية في المركز الجامعي خلال السنوات الأخيرة شهدت حركة نوعا ما ولو بنسبة ليست بالكبيرة مقارنة بهذه السنة الأخيرة.

#### 4- مستوى الخبرة في مؤسسة التعليم العالي: يبين الجدول التالي توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف

حسب مستوى الخبرة في مؤسسة التعليم العالي:

جدول رقم (28): توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب مستوى الخبرة في مؤسسة التعليم العالي

النسبة المئوية	التكرارات	مستوى الخبرة
21.43 %	15	أقل من 5 سنوات
64.28 %	45	من 05 إلى 10 سنوات
14.28 %	10	أكثر من 10 سنوات
100 %	70	المجموع

المصدر: أعد الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان

يتضح من خلال معطيات الجدول رقم 28، أن أغلبية أفراد المجتمع المستهدف من ذوي الخبرة بين 05 إلى 10 سنوات ويقارب عددهم الـ 45 فرد بنسبة تراوح الـ 64.28 %، وقد يوحي ذلك بأن المركز الجامعي يحوي موظفي ذوي خبرة معتبرة بالنظر لعمر الموظفين ومدة عمل المركز الجامعي أو عدد سنوات نشاطه حت الآن والتي تمثل حوالي الـ 13 سنة.

5- المناصب المشغولة قبل التعيين في المنصب الحالي: يبين الجدول رقم (29) أدناه توزيع أفراد المجتمع

المستهدف بالدراسة حسب المناصب المشغولة قبل التعيين في المنصب الحالي:

جدول رقم (29): توزيع أفراد مجتمع البحث المستهدف حسب المناصب المشغولة قبل التعيين في المنصب الحالي

النسبة المئوية	التكرارات	المنصب
10 %	07	أستاذ مساعد صنف أ و ب
7.14 %	05	أستاذ محاضر صنف ب و أ
1.43 %	01	مدير ثانوية
4.28 %	03	أستاذ ثانوية
12.86 %	09	عون إدارة
14.28 %	10	أمين مكتب
11.43 %	08	كاتب
38.57 %	27	لا شيء
100 %	70	المجموع

المصدر: أعد الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان

الملاحظ من الجدول رقم (29) أن معظم أفراد المجتمع المستهدف بالدراسة مارسوا مناصب قبل أن يشغلوا المناصب الحالية وذلك بنسبة 61 %، وتجدر الإشارة أن المناصب السابقة مورست في المركز الجامعي أو الثانوية أي أن المناصب الجديدة شغلت عن طريق الترقيّة أو التوظيف الخارجي المباشر، بيد أن حوالي 39 % من الأفراد لم يشغلوا أي مناصب سابقة أي أن الأفراد توظفوا بصفة مباشرة في المناصب التي يشغلونها حالياً.

ويمكن تفسير اتجاه ذلك بأن المركز الجامعي يحاول السيطرة على معطيات الجودة في التعليم والخدمات من خلال التوظيف السنوي الذي ينتهجه بصفة دورية خلال السنوات الفارطة، وذلك من أجل تحسين وتنويع الخدمة التعليمية.

**6- طبيعة المؤسسة:** يبين الجدول رقم (30) أدناه توزيع أفراد المجتمع المستهدف بالدراسة حسب طبع المؤسسة التي كانوا يشغلون بها المناصب السابقة لمناصبهم الحالية:

جدول رقم (30): توزيع أفراد المجتمع المستهدف بالدراسة حسب طبع المؤسسة التي كانوا يشغلون بها المناصب السابقة لمناصبهم الحالية

طبيعة المؤسسة	التكرارات	النسبة المئوية
مركز جامعي	15	34.89 %
جامعة	02	4.65 %
ثانوية	04	9.30 %
لا شيء	22	51.16 %
المجموع	43	100 %

المصدر: أعد الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان

يلاحظ من خلال الجدول رقم (30)، بأنه يوجد عدد من أفراد المجتمع المستهدف بالدراسة ممن كانوا يزاولون مناصب أدنى من المناصب التي يشغلونها حالياً كانوا يزاولون عملهم ضمن مؤسسات أخرى مثل جامعات أو ثانويات والذين يمثلون حوالي الـ 06 أفراد وبنسبة مئوية تراوح الـ 13.95 %، أما الباقي فقد كانوا أصلاً يزاولون نشاطهم بالمركز الجامعي الخاضع للدراسة وقد شغلوا المناصب عن طريق الترقية.

**7- التخصص:** يبين الجدول رقم (31) أدناه توزيع أفراد المجتمع المستهدف بالدراسة حسب التخصص الذي ينشطون به:

جدول رقم (31): توزيع أفراد المجتمع المستهدف بالدراسة حسب التخصص الذي ينشطون به

التخصص	التكرارات	النسبة المئوية
اقتصاد	12	17.14 %
حقوق	16	22.86 %
آداب	15	21.43 %
علوم وتكنولوجيا	17	24.28 %
فرنسية	5	7.14 %
علوم نشاطات بدنية ورياضية	5	7.14 %
المجموع	70	100 %

المصدر: أعد الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان

يلاحظ من خلال الجدول رقم (31) أن توزيع أفراد العينة المختارة في المجتمع المستهدف تتمحور حول جميع المعاهد المكونة للمركز الجامعي وذلك من خلال توزع النسب المئوية للأفراد الخاضعين للدراسة والاستبيان، وبالتالي لم يتم توحيد العينة في تخصص معين وإنما توزيع العينة على مختلف التخصصات حتى يتم قياس الدراسة بصفة كبيرة وموزعة ودقيقة.

8- تاريخ التعيين في المنصب الحالي: يبين الجدول رقم (32) أدناه توزيع أفراد المجتمع المستهدف بالدراسة

حسب تاريخ التعيين في المنصب الحالي:

جدول رقم (32): توزيع أفراد المجتمع المستهدف بالدراسة حسب تاريخ التعيين في المنصب الحالي

السنة	التكرارات	النسبة المئوية
2009	10	14.28 %
2010	12	17.14 %
2011	08	11.43 %
2012	09	12.86 %
2013	13	18.57 %
2014	07	10 %
2015	04	5.71 %
2016 وبعدها	07	10 %
المجموع	70	100 %

المصدر: أعد الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان

يتضح من خلال الجدول رقم (32) أعلاه أن توزيع سنوات التوظيف متباين وموزع على أفراد المجتمع المستهدف بالدراسة بصفة متقاربة، حيث أن كل السنوات تقريبا التي تلت إنشاء المركز الجامعي كان هناك توظيف جديد وكان ذلك خصوصا في فئة الاساتذة ويلاحظ أن أكبر نسبة توظيف سجلت سنة 2013 بنسبة قدرت في الفئة الخاضعة للدراسة بـ 18.57 % وذلك راجع لكون المركز الجامعي تأقلم مع مخرجات التعليم والتربية من خلال طلبة البكالوريا الجدد والذين كانوا بأعداد كبيرة في تلك السنة وقد حاول امتصاص الضغط من خلال توفير وسائل جديدة من أجل توسيع الخدمة لاحتواء الأعداد الهائلة الجديدة من الطلبة

### المطلب الثاني: التحليل الوصفي لإجابات أفراد مجتمع البحث المستهدف

سنركز في هذا العنصر على إدراج التوزيعات التكرارية لإجابات الفئة المستهدفة والخاضعة للدراسة حول محاور الدراسة، وتحليل البيانات المتعلقة بها باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كما سنقوم بتحديد الأهمية النسبية لمختلف فقرات محاور الدراسة ودرجات الموافقة لها.

أولاً- تحليل البيانات المتعلقة بالمبررات الدافعة لتطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية من وجهة نظر الفئة المدروسة:

في هذا الصدد، سيتم إدراج التوزيعات التكرارية لإجابات أفراد مجتمع البحث المستهدف وتحديد طبيعة اتجاهاتهم نحو المبررات الدافعة لتطبيق نظام الجودة على مستوى المؤسسة المدروسة، وذلك على مستوى كل من المحيط الداخلي لمؤسسة التعليم العالي والمحيط الخارجي لها.

1- على مستوى المحيط الداخلي لحيط مؤسسة التعليم العالي:

سيتم في هذا العنصر توضيح اتجاهات أفراد الفئة المدروسة حول المبررات الدافعة لتطبيق نظام الجودة على مستوى المحيط الداخلي لحيط مؤسسة التعليم العالي مرتبة ترتيبا تنازليا حسب درجة الأهمية.

جدول رقم (33): المؤشرات الاحصائية الخاصة بعبارات المحور المتعلق بالمبررات الدافعة لتطبيق نظام الجودة في

مؤسسة التعليم العالي على مستوى المحيط الداخلي لها من وجهة نظر أفراد المجتمع المستهدف.

المرتبة	العبرة	التكرارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الأهمية النسبية %
		موافق تماما (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق تماما (1)				
01	الافتقار إلى تطوير نجاعة مؤسسة التعليم العالي	33	29	8	0	0	14	15,92	عالية جدا	88,57
02	الافتقار إلى تطبيق حوكمة حديثة لمؤسسة التعليم العالي	33	30	05	02	0	14	16,11	عالية جدا	90,00
03	الافتقار إلى تطوير كفاءة مؤسسة التعليم العالي	32	28	05	05	0	14	14,82	عالية جدا	85,71
04	تطوير درجة مؤسسة التعليم العالي في الترتيب الأكاديمي لجامعات العالم	29	16	15	10	0	14	10,51	عالية	64,29
05	التطلع إلى التغيير (تطبيق إصلاحات عصرية مكملة لنظام ل.م.د)	25	30	8	7	0	14	12,83	عالية جدا	78,57
06	نقص نوعية الخدمات الممنوحة للمجتمع	21	37	0	8	4	14	15,08	عالية جدا	82,86
07	نقص الملائمة بين برامج التعليم العالي وحاجيات سوق العمل	19	33	4	8	6	14	12,10	عالية	74,29
08	نقص نوعية التكوين الجامعي	32	25	4	5	4	14	13,47	عالية جدا	81,43
09	نقص نوعية الأبحاث العلمية	22	29	10	6	3	14	11,07	عالية	72,86
	المعدل العام						14	13.55	عالية جدا	79.84

المصدر: أعد الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان

ملاحظة: الأهمية النسبية تحسب عن طريق عدد الأفراد الذين وافقوا على العبارة من خلال إجاباتهم بموافق تماما أو موافق وفي هذه الحالة المعدل العام هو 79.84%.

بناء على معطيات الجدول رقم (33)، نسجل أن المعدل العام للفقرات قدر بـ 14 وبانحراف معياري قدره 13.55 و وزن مئوي قدر 79.84% لذا فهو يقع عند مستوى الموافقة بدرجة عالية جدا ( 75% - 100% ) لأفراد الفئة المدروسة والخاضعة للدراسة في مؤسسة التعليم العالي المدروسة على وجود تحديات داخلية تدفع مؤسستهم إلى تطبيق نظام الجودة ويتضح من الجدول أيضا أن أعلى الفقرات التي حازت على درجة موافقة عالية جدا بالنسبة لأفراد المجتمع المدروس في مؤسسة التعليم العالي حول لتحديات الداخلية التي تدفع مؤسستهم إلى تطبيق نظام الجودة هي: الحاجة إلى تحسين فعالية مؤسسة التعليم العالي، الحاجة إلى تنفيذ حوكمة جديدة لمؤسسة التعليم العالي، الحاجة إلى تحسين كفاءة مؤسسة التعليم العالي، الرغبة في التغيير (خوض إصلاحات جديدة مكملة لنظام ل.م.د)، تدني جودة الخدمات المقدمة للمجتمع، تدني جودة التكوين الجامعي.

أما باقي الفقرات فهي تشكل أهمية أقل بالنسبة لمجتمع البحث خاصة تحسين مرتبة مؤسسة التعليم العالي في التصنيف الأكاديمي لجامعات العالم و تدني جودة الأبحاث العلمية.

**2- على مستوى المحيط الخارجي لمخطط مؤسسة التعليم العالي:** سيتم في هذا العنصر توضيح اتجاهات أفراد الفئة المدروسة حول المبررات الدافعة لتطبيق نظام الجودة على مستوى المحيط الخارجي لمخطط مؤسسة التعليم العالي مرتبة ترتيبا تنازليا حسب درجة الأهمية.

جدول رقم (34): المؤشرات الاحصائية الخاصة بعبارات المحور المتعلق بالمبررات الدافعة لتطبيق نظام الجودة في مؤسسة التعليم العالي على مستوى المحيط الخارجي لها من وجهة نظر أفراد المجتمع المستهدف.

المرتبة	العبرة	التكرارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الأهمية النسبية %
		موافق تماما (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق تماما (1)				
01	ارتفاع البطالة بين حملة الشهادات الجامعية	40	29	1	0	0	14	19.12	عالية جدا	98,57
02	ارتفاع الطلب المجتمعي على التعليم العالي	33	30	05	02	0	14	16,11	عالية جدا	90,00
03	ارتفاع الطلب على جودة التعليم العالي من طرف أصحاب المصلحة	32	28	05	05	0	14	14,82	عالية جدا	85,71
04	توسيع وتنويع التعليم العالي	35	21	14	0	0	14	14.85	عالية جدا	80,00
05	إتاحة ونشر التعليم العالي	30	26	14	0	0	14	14.07	عالية جدا	80,00
06	التوجه نحو فصح التعليم العالي للقطاع الخاص	21	37	4	5	3	14	14,83	عالية جدا	82,86
07	عقبات الدعم المالية	05	10	35	12	8	14	12,02	عالية جدا	21,43
المعدل العام							14	15.12	عالية جدا	76.94

المصدر: أعد الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان

**ملاحظة:** الأهمية النسبية تحسب عن طريق عدد الأفراد الذين وافقوا على العبارة من خلال إجاباتهم بموافق تماما أو موافق وفي هذه الحالة المعدل العام هو 59.84% ويتجلى ذلك من خلال المتوسط الحسابي بحيث قيمته متساوية في جميع العبارات.

بناء على معطيات الجدول رقم (34)، نسجل أن المعدل العام للفقرات قدر بـ 14 وانحراف معياري قدره 13.99% و وزن مئوي قدر 76.94% لذا فهو يقع عند مستوى الموافقة بدرجة عالية جدا ( 75% - 100% ) لأفراد الفئة المدروسة والخاضعة للدراسة في مؤسسة التعليم العالي المدروسة على وجود تحديات داخلية تدفع مؤسستهم إلى تطبيق نظام الجودة ويتضح من الجدول أيضا أن أعلى الفقرات التي حازت

على درجة موافقة عالية جدا بالنسبة لأفراد المجتمع المدروس في مؤسسة التعليم العالي حول لتحديات الداخلية التي تدفع مؤسساتهم إلى تطبيق نظام الجودة هي: تزايد الطلب الاجتماعي على التعليم العالي، تدويل التعليم العالي،

زيادة الطلب على جودة لتعليم العالي من قبل أصحاب المصلحة، تنوع التعليم العالي، الاتجاه نحو فتح التعليم العالي على القطاع الخاص، ويتضح من الجدول أيضا أن جميع الفقرات قد وافق عليها عناصر المجتمع المستهدف بالبحث بدرجة عالية على أنها تشكل تحديات خارجية تدفع بمؤسساتهم إلى تطبيق نظام الجودة، إلا بما يتعلق بمحدودية أو صعوبة التمويل فالبعض منهم لم يوافق عليها على أنها من المبررات الدافعة لتطبيق النظام، ومرد ذلك حسب وجهات نظرهم إلى أن قطاع التعليم العالي من بين أهم وأكبر القطاعات العامة التي تسخر لها الدولة سنويا ميزانية مالية معتبرة وبالتالي لا يوجد عجز في التمويل ولا يفوتنا أن نشير أن أكثر التحديات الخارجية التي تشكل أهمية نسبة إلى بقية العناصر من وجهة نظر الأفراد الذين أجابوا عن الأسئلة في مؤسسة التعليم العالي محل الدراسة هي تزايد البطالة بين الجامعيين الأمر الذي يتطلب إعادة النظر في التخصصات وبرامج مؤسسات التعليم العالي، بالإضافة إلى تزايد الطلب الاجتماعي على التعليم العالي الأمر الذي يتطلب الاهتمام بالكيف والكم معا لتحقيق رضا أصحاب المصلحة الداخلية والخارجية.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة ( Isabelle POULIQUEN )، حيث توصلت الدراسة إلى أن تزايد الطلب الاجتماعي على التعليم العالي وتدويل التعليم العالي والحاجة إلى تحقيق رضى أصحاب المصلحة تعد من أهم التحديات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي.

وفي الأخير يمكن القول بأن أفراد المجتمع المستهدف بالدراسة في مؤسسة التعليم العالي يوافقون بدرجة عالية على وجود تحديات داخلية وخارجية تدفع بمؤسساتهم إلى تطبيق نظام الجودة، إلا أن التحديات الداخلية تشكل العنصر الأكثر أهمية بالنسبة للتحديات الخارجية من وجهة نظرهم.

ثانيا- تحليل البيانات المتعلقة بالخيارات الرئيسية ( Principaux choix ) لتطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ( سياسة الجودة):

سنستعرض في هذا العنصر، اتجاهات أفراد المجتمع المستهدف بالدراسة حول الخيارات الأساسية لتحديد السياسة المناسبة لتطبيق نظام الجودة.

**1- المفهوم المناسب للجودة في مؤسسات التعليم الجزائرية:** يعتبر تحديد مفهوم الجودة القاعدة الأساسية

لتطبيق نظام الجودة وعليه سنحاول من خلال هذا العنصر تبين اتجاهات أفراد المجتمع المدروس أو العينة المختارة في مؤسسة التعليم العالي محل الدراسة حول المفهوم المناسب لجودة التعليم العالي.

جدول رقم (35): المؤشرات الاحصائية الخاصة بعبارات المحور المتعلق بالمفهوم المناسب للجودة في مؤسسة التعليم العالي في الوقت الراهن من وجهة نظر أفراد المجتمع المستهدف.

الرقم	العبرة	التكرارات	النسبة المئوية %
01	المطابقة للمعايير	30	42.86
02	المطابقة للأهداف	40	57.14

المصدر: أعد الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان

بناء على معطيات الجدول رقم (35)، أن 57% من مجتمع البحث المستهدف يرون أن المفهوم المناسب للجودة في أول تجربة لتطبيق نظام الجودة هو المطابقة للأهداف، أي: الاتجاه أولاً نحو رسم أهداف مناسبة ووضع خطة مناسبة لتحقيقها والعمل على تنفيذها ثم الاتجاه لاحقاً نحو تطبيق معايير الجودة المسطرة.

**2- الهدف ذو الأولوية من تطبيق نظام الجودة في مؤسسة التعليم العالي الجزائرية:**

سنبين خلال هذا العنصر، اتجاهات أفراد المجتمع المستهدف محل الدراسة حول الهدف من تطبيق نظام الجودة.

جدول رقم (36): المؤشرات الاحصائية الخاصة بعبارات المحور المتعلق الهدف ذو الأولوية من تطبيق نظام الجودة في مؤسسة التعليم العالي الجزائرية من وجهة نظر أفراد المجتمع المستهدف.

الرقم	العبرة	التكرارات	النسبة المئوية %
01	الرقابة على الجودة	16	22.86
02	المساءلة والمحاسبة	04	5.71
03	تحسين الجودة	50	71.43

المصدر: أعد الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان

تشير معطيات الجدول رقم (36)، أن ما نسبته 71% من مجتمع البحث المستهدف يرون أن الهدف من تطبيق نظام الجودة هو تحسين الجودة بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية، وهو خيار موافق لسياسة حذرة تصبو لإدراج التغيير بصفة تدريجية، كما يعكس أيضاً الاحتياجات الداخلية لمؤسسة التعليم العالي في تحسين ممارساتها الحالية.

### 3- الآلية الأكثر تناسبا مع تطبيق نظام الجودة في الجامعات الجزائرية:

سنين خلال هذا العنصر، اتجاهات أفراد المجتمع المستهدف محل الدراسة حول الآلية المناسبة لتطبيق نظام الجودة في الجامعات الجزائرية:

جدول رقم (37): المؤشرات الاحصائية الخاصة بعبارات المحور المتعلقة بالآلية المناسبة لتطبيق نظام الجودة في مؤسسة التعليم العالي الجزائرية من وجهة نظر أفراد المجتمع المستهدف.

النسبة المئوية %	التكرارات	العبارة	الرقم
28.57	20	التدقيق	01
71.43	40	التقييم	02
14.28	10	الاعتماد	03

المصدر: أعد الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان

بناء على معطيات الجدول رقم (37)، نسجل أن ما قيمته 71% من مجتمع البحث المستهدف يرون أن الآلية المناسبة أكثر لتطبيق نظام الجودة هي التقييم وبالتحديد التقييم الذاتي، للكشف عن نقاط الضعف ومعالجتها ونقاط القوة للاحتفاظ بها، وهي الآلية المناسبة لتحقيق هدف لتحسين المستمر.

### 4- المجال ذو الأولوية لتطبيق الجودة في الجامعات الجزائرية:

سنستعرض من خلال هذا العنصر، اتجاهات أفراد المجتمع المستهدف محل الدراسة حول المجال ذو الأولوية لتطبيق الجودة في الجامعات الجزائرية:

جدول رقم (38): المؤشرات الاحصائية الخاصة بعبارات المحور المتعلقة بالمجال ذو الأولوية لتطبيق الجودة في مؤسسة التعليم العالي الجزائرية من وجهة نظر أفراد المجتمع المستهدف.

النسبة المئوية %	التكرارات	العبارة	الرقم
31.43	22	مؤسسي	01
54.28	38	برامجي	02
14.28	10	بعض البرامج	03

المصدر: أعد الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان

نلاحظ من معطيات الجدول رقم (38)، أن ما نسبته 54% من مجتمع البحث المستهدف يرون أن المجال المستهدف لتطبيق نظام الجودة كمرحلة أولية هو المجال البرامجي ويمكن تفسير ذلك بتفضيل العمل اولا على ضمان جودة البرامج والمحافظة عليها ثم الانتقال لضمان جودة جميع مكونات المؤسسة، وهو خيار يتفق مع ما اتجهت اليه معظم الدول نتيجة سهولة تطبيقه وتكلفته المناسبة، ويرى حوالي 31% من مجتمع الدراسة أنه من الأفضل البدء مباشرة بتطبيق نام الجودة على مستوى المؤسسة ككل، في حين يرى ما نسبته ال 14% منهم أنه من الأحسن البدء ببعض البرامج.

#### 5- الأسلوب المناسب لتطبيق نظام الجودة:

سنستعرض من خلال هذا العنصر، اتجاهات أفراد المجتمع المستهدف محل الدراسة حول الأسلوب المناسب لتطبيق نظام الجودة في الجامعات الجزائرية:

جدول رقم (39): المؤشرات الاحصائية الخاصة بعبارات المحور المتعلقة بالأسلوب المناسب لتطبيق نظام الجودة في الجامعات الجزائرية من وجهة نظر أفراد المجتمع المستهدف.

الرقم	العبارة	التكرارات	النسبة المئوية %
01	التطبيق الاجباري	53	75.71
02	التطبيق الاختياري	17	24.29

المصدر: أعد الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان

تشير معطيات الجدول رقم (39) إلى أن ما نسبته 75% من أفراد المجتمع المستهدف يرون أن الأسلوب المناسب لتطبيق نظام الجودة هو أسلوب التطبيق الإجمالي، ويتفقون في ذلك على أنه الخيار المناسب للمشئ قدا وبخطوات متسارعة في عملية تطبيق نظام الجودة، وعلى الرغم من أن هذا الخيار يتناقض ومبادئ قيادة التغيير، نتيجة ما يفرزه اتجاه اجراءات تنفيذ عملية التغيير، إلا أنه يمكن تفسير ذلك حسب ما تنص عليه النظرية الموقفية والتي مفادها أن كل موقف تتعرض له المؤسسة يتطلب اتخاذ اجراءات وحلول تناسبه .

6- خيار تطبيق النوع المناسب من نظم الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية:

سنستعرض من خلال هذا العنصر، اتجاهات أفراد المجتمع المستهدف محل الدراسة حول خيار تطبيق النوع المناسب من نظم الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية:

جدول رقم (40): المؤشرات الاحصائية الخاصة بعبارات المحور المتعلقة بخيار تطبيق النوع المناسب من نظم الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية:

النسبة المئوية %	التكرارات	العبارة	الرقم
84.28	59	ضمان الجودة الداخلية	01
15.72	11	ضمان الجودة الخارجية	02

المصدر: أعد الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان

تشير معطيات الجدول رقم (40) إلى أن ما نسبته 84% من أفراد المجتمع المستهدف يرون أن النوع المناسب من نظم الجودة هو نظام ضمان الجودة الداخلية، وهو اتجاه منطقي يعكس الاهتمام أولا بضمان جودة برامج أو مؤسسة التعليم العالي، ثم الاتجاه نحو ضمان الجودة الخارجية والتعامل مع منظمات أو هيئات الجودة الدولية.

ثالثا- تحليل البيانات المتعلقة بالمعوقات التي تواجه تطبيق نظام الجودة في مؤسسة التعليم العالي الجزائرية من وجهة نظر أفراد المجتمع المستهدف.

سنستعرض في هذا العنصر، اجابات أفراد المجتمع المستهدف محل الدراسة حول المعوقات التي تواجه تطبيق نظام الجودة في مؤسسة التعليم العالي الجزائرية، والمتعلقة ب: الجانب القيادي على مستوى الوزارة الوصية، الجانب التنظيمي والإداري على مستوى المؤسسة والجانب السلوكي للأطراف المعنية بتطبيق نظام الجودة والخاص بجانب مقاومته وأسبابها.

1- الجانب القيادي على المستوى المركزي (وزارة التعليم العالي والبحث العلمي):

سنبين في هذا العنصر، اتجاهات مجتمع البحث المستهدف حول المعوقات التي تحد من عملية تطبيق نظام الجودة في مؤسسة التعليم العالي، والتي يكون مصدرها الجانب القيادي للوزارة الوصية، وهي مرتبة ترتيبا تنازليا حسب درجة الأهمية.

جدول رقم (41): المؤشرات الاحصائية الخاصة بعبارات المحور المتعلقة بالمعوقات التي تواجه تطبيق نظام الجودة في مؤسسة التعليم العالي الجزائرية على مستوى الجانب القيادي في الوزارة الوصية من وجهة نظر أفراد المجتمع المستهدف:

المرتبة	العبرة	التكرارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الأهمية النسبية %
		موافق تماما (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق تماما (1)				
01	عدم إيضاح منهج تطبيق نظام الجودة	25	27	10	5	3	25	11,27	عالية	74,29
02	عدم عزم القيادة على توثيق منهج تطبيق نظام الجودة	23	25	12	8	2	23	9,82	عالية	68,57
03	عدم تأكيد القيادة على الاتصال المستمر مع مندوبي الجودة	20	27	16	7	0	20	10,65	عالية	67,14
04	عدم عمل القيادة على التصريح عن منهج تطبيق نظام الجودة	19	30	10	11	0	19	11,20	عالية	70,00
05	عدم عزم القيادة على تشارك اصحاب المصلحة في تحدي منهج تطبيق نظام الجودة	23	25	12	8	2	23	9,82	عالية	68,57
06	المركزية في أنشطة اتخاذ القرار الخاص بتطبيق نظام الجودة	24	29	9	7	1	24	11,92	عالية	75,71
07	نقص قناعة القيادة بمدى أهمية تطبيق نظام الجودة	19	25	13	13	0	19	9,27	متوسطة	62,86
المعدل العام							14	10.57	عالية	63.59

المصدر: أعد الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان

تشير معطيات الجدول رقم (41) إلى أن المعدل العام للفقرات قدر بـ 14 وانحراف معياري مقداره 11.43 ووزن مئوي قدره 69.59% وهذه النسبة لأن جميع أفراد المجتمع المستهدف قاموا بالإجابة عن الاسئلة المقدمة في الاستبيان، وبهذا فهو يقع عند مستوى الموافقة بدرجة عالية (50% - 75%) لأفراد المجتمع المدرس أو محل الدراسة، على وجود معوقات تحد من عملية تطبيق نظام الجودة تتعلق بالجانب القيادي للوزارة الوصية، ويتضح من الجدول أيضا أن أكثر المعوقات التي تشكل أهمية نسبة لبقية العناصر من وجهة نظر مجتمع البحث المستهدف هي عدم وضوح سياسة تطبيق نظام الجودة وعدم الحرص على توثيقها، وهذا ما يصعب

أكثر من عملية تطبيق نظام الجودة فيرى مجتمع البحث المستهدف بالدراسة أنه يود نوعا ما ادراك بأهمية تطبيق هذا المدخل، وقد كان العنصر الأقل أهمية نسبة لبقية العناصر من وجهة نظرهم. وتتفق نتائج هذا الجانب من المعوقات مع نتائج دراسة ( MAIRATA M.J و MO NTANO J.J و PALO Maria و OLIVER ) ونتائج دراسة سعيد بن علي العضاضي والتي توصلت إلى أن غموض سياسات واستراتيجيات وأهداف تطبيق نظم ادارة الجودة تعد من أهم معوقات تطبيق نظام ضمان الجودة.

2- الجانب التنظيمي والاداري على المستوى المحلي (المؤسسة): سنسلط الضوء في هذا العنصر على اتجاهات أفراد المجتمع الخاضع للدراسة بمؤسسة التعليم العالي التي أخذت كنموذج دراسة حول المعوقات التي تحد من عملية تطبيق نظام الجودة في المؤسسة، على مستوى الجانب التنظيمي والاداري للمؤسسة والخاص بكل من جانب التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة، وهي مرتبة ترتيبا تنازليا حسب درجة الأهمية.

#### أ. التخطيط:

جدول رقم (42): المؤشرات الاحصائية الخاصة بعبارات المحور المتعلقة بالمعوقات التي تواجه تطبيق نظام الجودة في مؤسسة التعليم العالي الجزائرية على مستوى جانب التخطيط من وجهة نظر أفراد المجتمع المستهدف:

المرتبنة	العبارة	التكرارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الأهمية النسبية %
		موافق تماما (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق تماما (1)				
01	عدم وضوح الأهداف المرجوة	20	30	15	5	0	14	11,94	عالية	71,43
02	عدم تقيد الأهداف بمدة زمنية معينة	20	20	15	10	5	14	6,52	عالية	57,14
03	عدم قابلية الاهداف للقياس	10	30	21	9	0	14	11,64	عالية	57,14
04	الخطة الموضوعية للتنفيذ غير مناسبة لتحقيق الاهداف بدقة	19	30	10	11	0	14	11,20	عالية	70,00
05	عدم منطقية الأهداف	7	25	13	25	0	14	11,05	متوسطة	45,71
06	عدم إمكانية الاهداف للتجسيد	12	22	14	22	0	14	9,06	متوسطة	48,57
07	عدم عزم خلية الجودة على إنجاز ميثاق الجودة	15	18	11	20	6	14	5,61	متوسطة	47,14
08	عدم عزم خلية الجودة على تحضير مستندات الجودة	5	15	15	34	1	14	12,77	متوسطة	28,57
المعدل العام لجانب التخطيط							14	9,97	عالية	53,21

المصدر: أعد الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان

تشير معطيات الجدول رقم (42) إلى أن المعدل العام للفقرات قدر بـ 14 وانحراف معياري مقداره 12.06 ووزن مئوي قدره 53.21% وهذه النسبة لأن جميع أفراد المجتمع المستهدف قاموا بالإجابة عن الاسئلة المقدمة في الاستبيان، وبهذا فهو يقع عند مستوى الموافقة العالية (50% - 75%) لأفراد المجتمع المدروس أو محل الدراسة، على وجود معوقات تحد من عملية تطبيق نظام الجودة تتعلق بجانب التخطيط، ويتضح من الجدول أيضا إلى وجود اختلاف في الانحراف المعياري للمعوقات المتعلقة بهذا الجانب، فأكثر المعوقات التي تمثل أهمية بالنسبة لبقية العناصر: عدم وضوح الأهداف، عدم ارتباط الأهداف بفترة زمنية محددة، وهي عناصر أولية وأساسية لضمان النجاح في تطبيق نظام الجودة، أمل فيما يتعلق بحرص خلية الجودة على إعداد ميثاق ووثائق الجودة، فيرى مجتمع البحث أنه يوجد نوعا ما اهتمام بهذا الجانب، وقد شكل أقل العناصر أهمية في إعاقه تطبيق نظام الجودة من وجهة نظرهم.

ب. التنظيم:

جدول رقم (43): المؤشرات الاحصائية الخاصة بعبارات المحور المتعلقة بالمعوقات التي تواجه تطبيق نظام الجودة في مؤسسة التعليم العالي الجزائرية على مستوى جانب التنظيم من وجهة نظر أفراد المجتمع المستهدف:

المرتبة	العبرة	التكرارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الأهمية النسبية %
		موافق تماما (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق تماما (1)				
01	عدم إدخال خلية الجودة لتدخل الهيكل التنظيمي للمؤسسة	33	20	11	6	0	14	12,90	عالية	75,71
02	الصلاحيات المعطاة لمسؤول ادارة الجودة غير كافية	35	19	8	7	1	14	13,42	عالية	77,14
03	واجبات أفراد الخلية غير محددة	30	25	9	5	1	14	12,77	عالية	78,57
04	واجبات المسؤول غي محددة	30	25	9	5	1	14	12,77	عالية	78,57
05	عدم تكون الخلية من الاطارات	10	25	15	15	5	14	7,42	عالية	50,00
06	عدم استقرار أفراد الخلية	10	25	15	15	5	14	7,42	عالية	50,00
07	عدم عزم الادارة على إنشاء خلايا للأقسام	12	17	15	17	9	14	3,46	عالية	41,43
08	عدم عزم الادارة على تفعيل المعايير المحددة في اختيار أفراد الخلية	10	15	19	19	7	14	5,39	متوسطة	35,71
09	عدم عزم الادارة على إنشاء خلايا للمعاهد	10	19	14	19	8	14	5,05	متوسطة	41,43
10	عدم عزم الادارة في تفعيل المعايير المحددة في اختيار مسؤول الخلية	14	16	19	13	8	14	4,06	متوسطة	42,86
المعدل العام لجانب التنظيم										
57.14							14	10.02	عالية	

المصدر: أعد الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان

تشير معطيات الجدول رقم (43) إلى أن المعدل العام للفقرات قدر بـ 14 وانحراف معياري مقداره 10.02 ووزن مئوي قدره 57.14% وهذه النسبة لأن جميع أفراد المجتمع المستهدف قاموا بالإجابة عن الاسئلة المقدمة في الاستبيان، وبهذا فهو يقع عند مستوى الموافقة العالية لأفراد المجتمع المدروس أو محل الدراسة، على وجود معوقات تحد من عملية تطبيق نظام الجودة تتعلق بجانب التنظيم، ويتضح من الجدول أيضا إلى موافقة أفراد المجتمع المدروس بدرجة عالية على أغلب المعوقات التنظيمية محل الدراسة، والتي اعتبروها تشكل اعاقا كبيرة في تطبيق نظام الجودة ومن أكثر المعوقات التي تشكل أهمية كبيرة بالنسبة لبقية العناصر: عدم ادماج

خلية نظام الجودة ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة وهذا ما يعرقل أكثر من عملي تطبيق النظام الخاص بالجودة ، إضافة إلى أن الصلاحيات الممنوحة لمسؤول إدارة الجودة غير كافية، وهذا ما يعيق التقدم في سيرورة تطبيق هذا المدخل، أما فيما يتعلق باعتماد المعايير في اختيار مسؤول الخلية وأعضائها ، فيراه مجتمع البحث عموماً ثم احترام المعايير المحددة من طرف الوزارة الوصية، وفي هذا الصدد نشير إلى أن مسؤولية تعيين مسؤول خلية الجودة وفق المعايير المنصوص عليها أوكلت إلى مدير المؤسسة، أما أعضاء الخلية فهم ممثلين لمختلف كليات مؤسسة التعليم العالي ويتم اختيارهم من قبل مدير المعهد ووفق المعايير المنصوص عليها، وبالنسبة لعنصر استحداث خلايا الجودة على مستوى المعاهد، فقد أشار البعض من أفراد المجتمع المستهدف على إنشاء خلايا على مستوى المعاهد، وقد شكلت هذه العناصر أقل العناصر أهمية في إعاقه تطبيق الجودة من وجهة نظر المجتمع المدرس.

ت- التوجيه:

جدول رقم (44): المؤشرات الاحصائية الخاصة بعبارات المحور المتعلقة بالمعوقات التي تواجه تطبيق نظام الجودة في مؤسسة التعليم العالي الجزائرية على مستوى جانب التوجيه من وجهة نظر أفراد المجتمع المستهدف:

المرتبة	العبارة	التكرارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الأهمية النسبية %
		موافق تماما (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق تماما (1)				
01	عدم إدماج الإدارة لمسؤول الجودة في أخذ القرارات	4	30	21	13	2	14	11,73	عالية	48,57
02	أسلوب القيادة المعتمد في المؤسسة يعيق تطبيق النظام	10	35	14	8	3	14	12,39	عالية	64,29
03	عدم عزم الإدارة على الاجتماع دوريا مع مسؤول الجودة	10	30	20	5	5	14	10,84	عالية	57,14
04	عدم قيام الإدارة بالتقليص من أعباء العمل البيداغوجي على أفراد الخلية	12	33	12	13	0	14	11,90	عالية	64,29
05	قلة البرامج التكوينية الموجهة لمسؤول الجودة	9	35	10	12	4	14	12,10	عالية	62,86
06	قلة البرامج التكوينية الموجهة لأعضاء الخلية	3	30	9	24	4	14	12,27	عالية	47,14
07	عدم عزم مسؤول الجودة على التواصل المستمر مع اصحاب المصلحة الخارجيين	10	20	17	17	6	14	5,79	متوسطة	42,86
08	عدم عزم مسؤول الجودة على التواصل المستمر مع اصحاب المصلحة الداخليين	9	16	13	22	10	14	5,24	متوسطة	35,71
09	عدم عزم مسؤول الجودة على الاجتماع دوريا مع الأعضاء	7	14	20	19	8	14	6,02	متوسطة	30,00
10	عملية اتخاذ القرار الخاصة بتطبيق النظام لا تتخذ وفق قواعد علمية	8	18	18	16	10	14	4,69	متوسطة	37,14
<b>المعدل العام لجانب التوجيه</b>							<b>14</b>	<b>9.81</b>	متوسطة	<b>49.00</b>

المصدر: أعد الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان

تشير معطيات الجدول رقم (44) إلى أن المعدل العام للقرارات قدر بـ 14 وانحراف معياري مقداره 9.81 ووزن مئوي قدره 49% وهذه النسبة لأن جميع أفراد المجتمع المستهدف قاموا بالإجابة عن الاسئلة المقدمة في الاستبيان، وبهذا فهو يقع عند مستوى الموافقة المتوسطة ( 25% - 50% ) لأفراد المجتمع المدروس أو محل الدراسة، على وجود معوقات تحد من عملية تطبيق نظام الجودة تتعلق بجانب التوجيه، ويتضح من الجدول أيضا إلى وجود اختلاف في الأهمية للمعوقات المتعلقة بهذا الجانب فأكثر المعوقات التي تشكل أهمية لبقية العناصر: عدم اشراك الادارة لمسؤول الجودة في اتخاذ القرارات الخاصة بالمؤسسة، ناهيك على أنه من الضروري جدا لتطبيق مدخل نظام الجودة خاصة على المستوى المؤسساتي مشاركة مسؤول الجودة في كل القرارات الخاصة بالمؤسسة، كما يشكل عنصر نمط القيادة السائد في المؤسسة أهمية بالنسبة لمجتمع البحث، حيث أشاروا على أنه لا يشجع على عملية تطبيق نظام الجودة، ومن جانب آخر أشار بعض أفراد العينة إلى أنه هناك حرص مستمر على إقامة اجتماعات مع أعضاء الخلية وإلى أن عملية صنع واتخاذ القرار الخاص بتطبيق نظام الجودة في المؤسسة تتم وفق أسس علمية وموضوعية، وقد شكل هذين العنصرين أقل العناصر أهمية في اعاقا تطبيق الجودة من وجهة نظر المجتمع المستهدف.

#### ث- الرقابة:

جدول رقم (45): المؤشرات الاحصائية الخاصة بعبارات المحور المتعلقة بالمعوقات التي تواجه تطبيق نظام الجودة في مؤسسة التعليم العالي الجزائرية على مستوى جانب الرقابة من وجهة نظر أفراد المجتمع المستهدف:

المرتبّة	العبارة	التكرارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الأهمية النسبية %
		موافق تماما (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق تماما (1)				
01	عدم عزم الادارة على متابعة تقدم التطبيق في مجال الجودة	10	35	10	8	7	14	11,81	عالية	64,29
02	عدم عزم خلية الجودة على إنجاز تقييم مرحلي لما خطط له	12	26	18	14	0	14	9,49	متوسطة	54,29
03	عدم عزم خلية الجودة على توظيف نتائج التقييم لتقويم الانحرافات السلبية	10	18	23	12	7	14	6,44	متوسطة	40,00
المعدل العام لجانب الرقابة							14	9.25	عالية	52.86

المصدر: أعد الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان

تشير معطيات الجدول رقم (45) إلى أن المعدل العام للقرارات قدر بـ 14 وانحراف معياري مقداره 9.25 ووزن مئوي قدره 52.86% وهذه النسبة لأن جميع أفراد المجتمع المستهدف قاموا بالإجابة عن الاسئلة المقدمة في الاستبيان، وبهذا فهو يقع عند مستوى الموافقة العالية لأفراد المجتمع المدروس أو محل الدراسة، على وجود معوقات تحد من عملية تطبيق نظام الجودة تتعلق بجانب الرقابة، ويتضح من الجدول أيضا إلى وجود اختلاف في الأهمية للمعوقات المتعلقة بهذا الجانب فأكثر المعوقات التي تشكل أهمية لبقية العناصر هي عدم حرص الادارة على مدى متابعة تقدم التطبيق في مجال الجودة، الأمر الذي لا يحفز ولا يشجع على تطبيق هذا المدخل. وعلى ضوء النتائج المتحصل عليها من كل من الجداول (34.33.32.31) يمكن ترتيب المعوقات التي تواجه تطبيق نظام الجودة على مستوى كل جانب من الجوانب الادارية والتنظيمية حسب الأهمية في الاعاقه كما هو موضح في الجدول التالي:

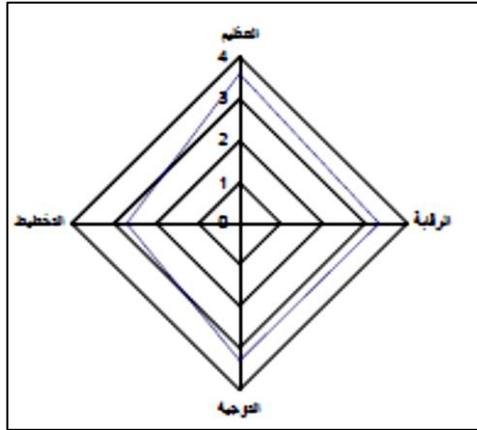
جدول رقم (46): ترتيب المعوقات التي تواجه تطبيق نظام الجودة على مستوى كل جانب من الجوانب الادارية والتنظيمية

الرقم	المعوقات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الأهمية النسبية
01	التخطيط	14	9.97	متوسطة	53.21
02	التنظيم	14	10.02	عالية	57.14
03	التوجيه	14	9.81	متوسطة	49
04	الرقابة	14	9.25	متوسطة	52.86
	المعدل العام للمعوقات	14	9.76	متوسطة	53.05

المصدر: أعد الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان

تشير معطيات الجدول رقم (46) إلى موافقة مجتمع البحث المستهدف بدرجة عالية على وجود معوقات تحد من تطبيق نظام الجودة على مستوى جانب التنظيم وهو يشكل أكثر المعوقات أهمية نسبة لبقية الجوانب من وجهة نظرهم، كما تشير معطيات الجدول كذلك إلى موفقة مجتم البحث بدرجة متوسطة على وجود معوقات تحد من تطبيق النظام بدرجات متفاوتة على مستوى كل من جانب الرقابة، التوجيه والتخطيط والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (03): الأهمية النسبية المعوقات التي تواجه تطبيق نظام الجودة على مستوى كل جانب من الجوانب الإدارية والتنظيمية



المصدر: من معطيات الجدول (46).

### 3- الجانب السلوكي للأطراف المعنية بتطبيق نظام الجودة في المؤسسة الجامعية:

ركزنا في هذا العنصر من الاستبيان، على جانب المقاومة كسلوك يلازم عملية تطبيق نظام الجودة، ويشكل معوق أساسي ومفروغ منه في عملية التطبيق وقد حاولنا من خلاله، إبراز اتجاهات المجتمع الخاضع للدراسة حول الأسباب الدافعة لبروز المقاومة، وهي مرتبة تنازليا حسب درجة الأهمية.

جدول رقم (47): المؤشرات الاحصائية الخاصة بعبارات المحور المتعلقة بالمعوقات التي تواجه تطبيق نظام الجودة في مؤسسة التعليم العالي الجزائرية على مستوى الجانب السلوكي للأفراد المعنية بتطبيق نظام الجودة من وجهة نظر أفراد المجتمع المستهدف:

المرتبة	العبرة	التكرارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الأهمية النسبية %
		موافق تماما (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق تماما (1)				
01	الخوف من عملية التقييم	20	28	13	9	0	14	10,65	عالية جدا	68,57
02	الخوف من بذل جهد إضافي	19	28	14	9	0	14	10,51	عالية جدا	67,14
03	الخوف من فقدان الاستقلالية	18	35	12	5	0	14	13,58	عالية	75,71
04	الخوف من فقدان النفوذ	21	29	14	6	0	14	11,55	عالية	71,43
05	اختيار الاستقرار (الروتين)	18	27	15	10	0	14	9,97	عالية	64,29
06	الخوف من عدم القدرة على التأقلم مع المهام الجديدة	15	28	14	13	0	14	9,92	عالية	61,43
07	الشعور بالاغتراب الوظيفي (عدم الممارسة)	17	30	17	5	1	14	11,45	عالية	67,14
08	ضعف الثقة بنتائج التطبيق	15	28	17	9	1	14	10,00	متوسطة	61,43
المعدل العام							14	10.96	عالية	67.14

المصدر: أعد الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان

تشير معطيات الجدول رقم (47) إلى موافقة مجتمع البحث المستهدف بدرجة عالية على جميع الأسباب التي تؤدي إلى بروز المقاومة، والتي اعتبروها تمثل عاقبة كبيرة في تطبيق نظام الجودة، إلا فيما يتعلق باعتبار ضعف الثقة في نتائج تطبيق نظام الجودة من أسباب مقاومة تطبيقه، فقد نال درجة موافقة متوسطة، ومن أكثر المعوقات التي تشكل أهمية نسبة لبقية العناصر هي: الخوف من التقييم وبذل جهد إضافي إلى جانب فقدان الاستقلالية والنفوذ. وتتفق نتيجة هذا الجانب من المعوقات بصفة عامة مع نتائج دراسة راضية بوزيان ودراسة زين الدين بروش ويوسف بركان ودراسة سعيد بن علي العضاضي، والتي توصلت إلى أن مقاومة الأفراد، عدم توافر الامكانيات المادية والتنظيمية، قلة مستوى التكوين تعد من أهم معوقات تطبيق نظام الجودة في المؤسسة الجامعية.

رابعا- تحليل البيانات المتعلقة بعوامل نجاح تطبيق نظام الجودة في مؤسسة التعليم العالي من وجهة نظر لمجتمع المستهدف

سنستعرض في هذا العنصر، اتجاهات أفراد مجتمع البحث في مؤسسة التعليم العالي قيد الدراسة حول عوامل نجاح عملية تطبيق نظام الجودة، وهي مرتبة ترتيبا تنازليا حسب درجة الأهمية.

جدول رقم (48): المؤشرات الاحصائية الخاصة بعبارات المحور المتعلقة بعوامل نجاح تطبيق نظام الجودة في مؤسسة التعليم العالي الجزائرية من وجهة نظر أفراد المجتمع المستهدف:

المرتبة	العبرة	التكرارات					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة	الأهمية النسبية %
		موافق تماما (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق تماما (1)				
01	تعريف أصحاب المصلحة بأهمية الجودة	43	22	5	0	0	14	18,56	عالية جدا	92,86
02	مساعدة الإدارة لعملية التطبيق	44	20	6	0	0	14	18,65	عالية جدا	91,43
03	تشكيل تغيير في التوجه التخطيطي	35	25	10	0	0	14	15,57	عالية جدا	85,71
04	ربط دعم الدولة بالمؤسسات التي تتفقد وتطبق النظام	29	20	12	9	0	14	11,02	عالية جدا	70,00
05	إنشاء نظم معلومات ناجحة	30	34	6	0	0	14	16,67	عالية جدا	91,43
06	تطبيق نظم تحفيزية كافية	30	33	7	0	0	14	16,26	عالية جدا	90,00
07	إدخال تعديل في الثقافة التنظيمية	30	33	7	0	0	14	16,26	عالية جدا	90,00
08	إنشاء البرامج التدريبية الملائمة	25	35	10	0	0	14	15,57	عالية جدا	85,71
09	مساهمة أصحاب المصلحة في تفعيل النظام	27	35	8	0	0	14	16,11	عالية جدا	88,57
10	إدخال تعديل في تكنولوجيا التعليم	28	33	9	0	0	14	15,60	عالية جدا	87,14
11	الارتكاز على عملية الاتصال	27	27	16	0	0	14	13,55	عالية جدا	77,14
12	اكتشاف أسباب المقاومة للتخفيف منها	26	32	12	0	0	14	14,70	عالية جدا	82,86
13	إفساح المجال أمام المنافسة	23	30	10	7	0	14	12,23	عالية	75,71
14	إدخال تعديل في الهياكل التنظيمية	28	28	14	0	0	14	14,00	عالية	80,00
المعدل العام لجانب التوجيه							14	15.44	متوسطة	84.90

المصدر: أعد الجدول بالاعتماد على نتائج الاستبيان

يتضح من معطيات الجدول رقم (48)، موفقة مجتمع البحث في المؤسسة الخاضعة للدراسة بدرجة عالية جدا على أغلبية عوامل النجاح والتي اعتبروها تشكل مقومات أساسية لضمان تطبيق نظام الجودة بفعالية، ومن أكثر عوامل النجاح التي تشكل أهمية نسبة لبقية العناصر هي: تحسيس وتوعية أصحاب المصلحة بأهمية الجودة وهذا ما يدعم توجهها إلى أن نشر ثقافة الجودة في المؤسسة سيسهل ويدعم كثيرا عملية تطبيق هذا المدخل خاصة في مجال تهيئة المناخ الملائم لتطبيقه لتخطي مختلف الأسباب الدافعة لمقاومته أو التخفيف من حدتها، إضافة إلى دعم الإدارة لعملية التطبيق وهو ما يعبر عن التزامها بتطبيقه ومتابعة مراحل تنفيذه (الرقابة)، وفي نفس السياق يرى مجتمع البحث المستهدف ضرورة ربط دعم الدولة بالمؤسسات المطبقة للنظام لتشجيع عملية تطبيقه من جهة وفتح المنافسة بين المؤسسات على تقديم الأجدود، ويرى مجتمع البحث أيضا ضرورة إحداث تغيير في التوجه الاستراتيجي للمؤسسة من ناحية رؤيتها وتوجهها ورسالتها وأهدافها، حيث أن المتبع لمسار التعليم العالي في الجزائر يدرك أن عنصر الجودة لم يكن هدفا معلنا في سياسة مؤسسة لتعليم العالي وبالتالي لم يكن مؤشرا لقياس نجاعة وفعالية المؤسسة الجامعية، إلى جانب الاهتمام بإقامة أنظمة معلومات فعالة، تغيير القيم السائدة حتى تتماشى مع جوهر تطبيق النظام و اعتماد نظم تحفيزية كافية وفي هذه النقطة نشير أنه على مستوى التحفيز المادي فقط، أشار معظم أفراد المجتمع المستهدف بالدراسة أن العنصر الذي يشكل أقل أهمية في هذا الجانب هو إحداث تغيير في الهياكل التنظيمية.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة ( Isabelle POULIQUEN )، حيث توصلت الدراسة إلى أن تحسيس وإعلام وتكوين الموارد البشرية إلى جانب قيادة التغيير تعد من أهم عوامل نجاح تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي.

المبحث الثالث: عرض النتائج وتحليلها

ضمن هذا المبحث سيتم اختبار فرضيات البحث باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة، وفي نهاية المبحث سيتم عرض نتائج الدراسة الميدانية.

المطلب الأول: اختبار الفرضيات

الفرضية 01:

ومفادها أن: " التطبيق الكامل والصحيح لعمليات الجودة يسمح بالنهوض بالتعليم العالي وقطاع الجامعة ككل"، وقد اقتضت عملية اختبار هذه الفرضية، استخدام اختبار A لعينة واحدة لاختبار مدى وجود فروقات ذات دلالة احصائية من عدمه بين متوسط اجابات أفراد مجتمع البحث المستهدف، وقيمة المتوسط الفرضي 3 عند مستوى الدلالة 0.05، والجدول التالي يبين نتائج هذا الاختبار :

جدول رقم (49): نتائج اختبار  $k^2$  لعينة واحدة لاختبار مدى تأثير طريقة التطبيق (الخيارات الرئيسية) على نتائج تطبيق نظام

الجودة

النتيجة	مستوى الدلالة	قيمة $k^2$ الجدولية	قيمة $k^2$ المحسوبة	قيمة المتوسط الحسابي	المجال
معنوية	0.000	1.9	3.2	14	المفهوم الملائم للجودة
معنوية	0.000	1.9	3.4	14	الهدف ذو الأهمية من تطبيق نظام الجودة
معنوية	0.000	1.9	3.3	14	الأسلوب الأكثر تناسبا مع تطبيق نظام الجودة
معنوية	0.000	1.9	3.33	14	المجال ذو الأهمية لتطبيق الجودة
معنوية	0.000	1.9	3.35	14	الأسلوب المناسب لتطبيق نظام الجودة
معنوية	0.000	1.9	3.39	14	خيار تطبيق النوع المناسب من نظم الجودة
معنوية	0.000	1.9	3.3	14	المعدل العام للخيارات

قيمة A الجدولية عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 24.

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات SPSS

تشير معطيات الجدول رقم (49) الإحصائية إلى أن المتوسط العام للإجابات والمقدر ب 14 يفوق قيمة المتوسط الفرضي وأن متوسط الإجابات على التوالي يفوق قيمة المتوسط الفرضي، مما يدل على أن أفراد مجتمع البحث قد وافقوا بدرجة عالية على الخيارات الأساسية المطروحة من أجل تطبيق نظام الجودة في الجامعة الجزائرية، سواء هذه الخيارات كانت متعلقة بالمفهوم المناسب للجودة أو كانت متعلقة بمعرفة الهدف ذو الأولوية من تطبيق نظام الجودة، أو معرفة أيضا الآلية الأكثر تناسبا مع تطبيق نظام الجودة، أو الخيارات الأخرى والتي تتمثل في دراسة المجال ذو الأولوية لتطبيق الجودة أو حتى معرفة الأسلوب المناسب لتطبيق نظام الجودة، كم لا ننسى خيار تطبيق النوع المناسب من نظم الجودة.

تشير نتائج الجدول (38) إلى أن قيمة  $k^2$  المحسوبة للمتوسط العام للإجابات المقدر ب 70 وهو عدد الإجابات الكلي والذي يمثل نسبة 100% أكبر من قيمته الجدولية المقدر ب 1.9 ومستوى دلالة 0.05، كم أن قيمة  $k^2$  المحسوبة لكل الخيارات على التوالي أكبر من قيمتها الجدولية ومستوى الدلالة 0.05، مما يؤكد على أن كل الخيارات المطروحة للتطبيق تزيد من إمكانية تطبيق النظام وتؤكد على ذلك. وبالتالي قبول صحة الفرضية.

### الفرضية 02:

ومفادها أن: "تحاول الجزائر من خلال كل الطرق والوسائل المتوفرة تطبيق نظام الجودة من أجل النهوض بالتعليم العالي بها".

وقد اقتضت عملية اختبار هذه الفرضية، استخدام اختبار  $k^2$  لعينة واحدة لاختبار مدى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية من عدمه بين متوسط اجابات أفراد مجتمع البحث المستهدف، و لاختبار هذه الفرضية تم استخدام كاي تربيع عند مستوى الدلالة 0.05،

والمعلقة بـ : تحليل البيانات المتعلقة بالمبررات الدافعة لتطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية من وجهة نظر الفئة المدروسة، والجدول التالي يبين نتائج هذا الاختبار :

الجدول رقم (50): نتائج اختبار  $k^2$  لعينة واحدة لاختبار المبررات الدافعة لتطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي

الجزائرية

النتيجة	مستوى الدلالة	قيمة $k^2$ الجدولية	قيمة $k^2$ المحسوبة	قيمة المتوسط الحسابي	المجال
معنوية	0.000	1.9	3.2	14	على مستوى المحيط الداخلي لمؤسسة التعليم العالي
معنوية	0.000	1.9	3.2	14	على مستوى المحيط الداخلي لمؤسسة التعليم العالي
معنوية	0.000	1.9	3.2	14	المعدل العام للمبررات

قيمة A الجدولية عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 24.

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات SPSS

تشير معطيات الجدول رقم (50) الإحصائية إلى أن المتوسط العام للإجابات والمقدر بـ 14 يفوق قيمة المتوسط الفرضي وأن متوسط الإجابات على التوالي يفوق قيمة المتوسط الفرضي، مما يدل على أن أفراد مجتمع البحث قد وافقوا بدرجة عالية على المبررات الأساسية المطروحة من أجل تطبيق نظام الجودة في الجامعة الجزائرية، سواء هذه المبررات كانت متعلقة على مستوى المحيط الداخلي للمؤسسة الجامعية، أو كانت متعلقة على مستوى المحيط الخارجي للمؤسسة الجامعية،

تشير نتائج الجدول (39) إلى أن قيمة A المحسوبة للمتوسط العام للإجابات المقدر بـ 70 وهو عدد الإجابات الكلي والذي يمثل نسبة 100% أكبر من قيمته الجدولية المقدر بـ 1.9 ومستوى دلالة 0.05، كم أن قيمة A المحسوبة لكل المبررات على التوالي أكبر من قيمتها الجدولية ومستوى الدلالة 0.05، مما يؤكد على أن كل المبررات المطروحة للتطبيق تزيد من إمكانية تطبيق النظام وتؤكد على ذلك. وبالتالي قبول صحة الفرضية.

الفرضية 03:

ومفادها أن: " هناك علاقة متكامل بين جودة التعليم والمخرجات الاساسية للجامعة الجزائرية والتي تتمحور اساسا حول المورد البشري".

وقد اقتضت عملية اختبار هذه الفرضية، استخدام اختبار A لعينة واحدة لاختبار مدى وجود فروقات ذات دلالة احصائية من عدمه بين متوسط اجابات أفراد مجتمع البحث المستهدف، واختبار هذه الفرضية تم استخدام كاي تربيع عند مستوى الدلالة 0.05، والمتعلقة ب: تحليل البيانات المتعلقة بعوامل نجاح تطبيق نظام الجودة في مؤسسة التعليم العالي الجزائرية من وجهة نظر الفئة المدروسة، والجدول التالي يبين نتائج هذا الاختبار :

الجدول رقم (51): نتائج اختبار  $k^2$  لعينة واحدة لاختبار الدوافع المؤدية لتطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية

النتيجة	مستوى الدلالة	قيمة $k^2$ الجدولية	قيمة $k^2$ المحسوبة	قيمة المتوسط الحسابي	المجال
معنوية	0.000	1.9	3.2	14	تحسيس وتوعية أصحاب المصلحة بأهمية الجودة
معنوية	0.000	1.9	3.4	14	دعم الادارة لعملية التطبيق
معنوية	0.000	1.9	3.33	14	إحداث تغيير في التوجه الاستراتيجي
معنوية	0.000	1.9	3.21	14	ربط دعم الدولة بالمؤسسات المطبقة للنظام
معنوية	0.000	1.9	3.2	14	إقامة أنظمة معلومات فعالة
معنوية	0.000	1.9	3.22	14	اعتماد نظم تحفيزية كافية
معنوية	0.000	1.9	3.41	14	إحداث تغيير في الثقافة التنظيمية
معنوية	0.000	1.9	3.23	14	إقامة البرامج التدريبية المناسبة
معنوية	0.000	1.9	3.5	14	مشاركة أصحاب المصلحة في تطبيق النظام
معنوية	0.000	1.9	3.45	14	إحداث تغيير في تكنولوجيا التعليم
معنوية	0.000	1.9	3.45	14	التركيز على عملية الاتصال
معنوية	0.000	1.9	3.56	14	معرفة أسباب المقاومة للتخفيف منها
معنوية	0.000	1.9	3.2	14	فتح المناقشة بين المؤسسات
معنوية	0.000	1.9	3.33	14	المعدل العام للدوافع

قيمة A الجدولية عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 24.

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات SPSS

تشير معطيات الجدول رقم (51) الإحصائية إلى أن المتوسط العام للإجابات والمقدر ب 14 يفوق قيمة المتوسط الفرضي وأن متوسط الإجابات على التوالي يفوق قيمة المتوسط الفرضي، مما يدل على أن أفراد مجتمع البحث قد وافقوا بدرجة عالية على الدوافع الأساسية المطروحة من أجل تطبيق نظام الجودة في الجامعة الجزائرية، سواء هذه الدوافع كانت متعلقة بتحسيس وتوعية أصحاب المصلحة بأهمية الجودة أو دعم الادارة لعملية التطبيق، كما لا ننسى إحداث تغيير في التوجه الاستراتيجي و ربط دعم الدولة بالمؤسسات المطبقة للنظام.

تشير نتائج الجدول (51) إلى أن قيمة  $k^2$  المحسوبة للمتوسط العام للإجابات المقدر ب 70 وهو عدد الإجابات الكلي والذي يمثل نسبة 100% أكبر من قيمته الجدولية المقدر ب 1.9 ومستوى دلالة 0.05، كم أن قيمة  $k^2$  المحسوبة لكل المبررات على التوالي أكبر من قيمتها الجدولية ومستوى الدلالة 0.05، مما يؤكد على أن كل المبررات المطروحة للتطبيق تزيد من إمكانية تطبيق النظام وتؤكد على ذلك. وبالتالي قبول صحة الفرضية.

**الفرضية 04:** ومفادها أن: " هناك عوائق تحد من تطبيق المركز الجامعي لنظام الجودة". وقد اقتضت عملية اختبار هذه الفرضية، استخدام اختبار  $k^2$  لعينة واحدة لاختبار مدى وجود فروقات ذات دلالة احصائية من عدمه بين متوسط اجابات أفراد مجتمع البحث المستهدف، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام المتوسط الفرضي 3 عند مستوى الدلالة 0.05، والمتعلقة ب: تحليل البيانات المتعلقة بالمعوقات التي تواجه تطبيق نظام الجودة في مؤسسة التعليم العالي الجزائرية ، والجدول التالي يبين نتائج هذا الاختبار :

الجدول رقم (52): نتائج اختبار  $k^2$  لعينة واحدة لاختبار المعوقات التي تواجه تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

المرتبة	الأهمية النسبية	مستوى الدلالة	الانحراف المعياري	قيمة $k^2$ الجدولية	قيمة $k^2$ المحسوبة	قيمة المتوسط الحسابي	المجال
2	63.59	0.000	10,57	1.9	3.2	14	الجانب القيادي على المستوى المركزي
3	53.05	0.000	9,76	1.9	3.4	14	الجانب التنظيمي والاداري على المستوى المحلي
1	67.14	0.000	10,96	1.9	3.2	14	الجانب السلوكي للأطراف المعنية بتطبيق نظام الجودة
	61.26	0.000	10.43	1.9	3.3	14	المعدل العام للدوافع

قيمة A الجدولية عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 24.

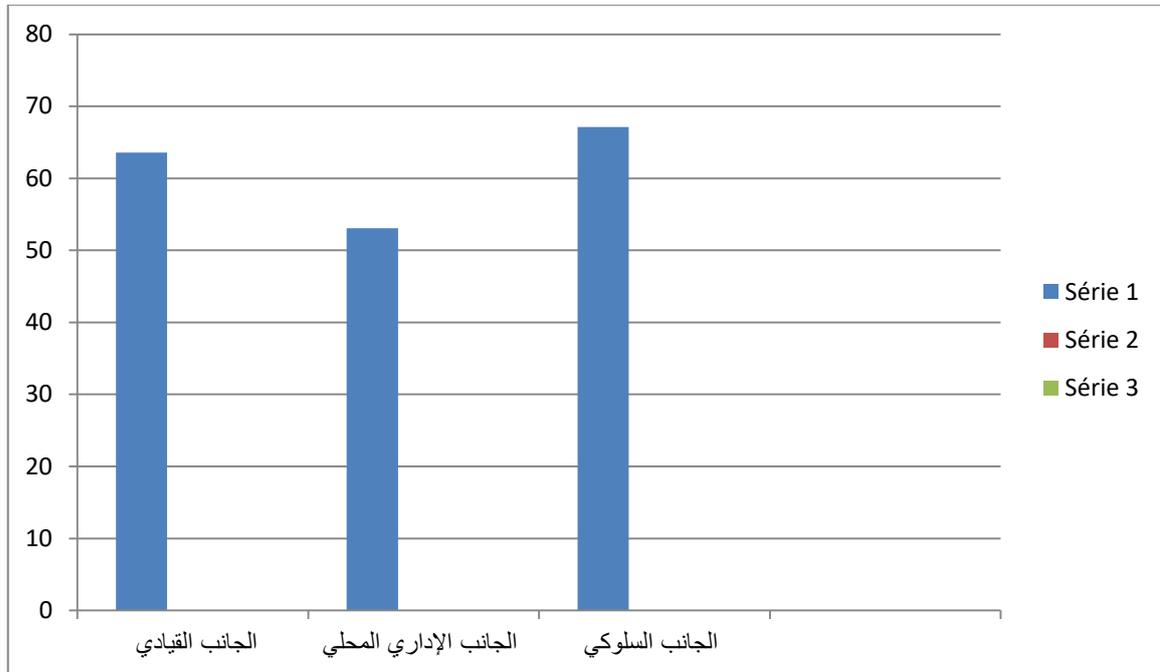
المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات SPSS

تشير معطيات الجدول رقم (52) الإحصائية إلى أن المتوسط العام للإجابات والمقدر ب 14 يفوق قيمة المتوسط الفرضي وأن متوسط الإجابات على التوالي يفوق قيمة المتوسط الفرضي، مما يدل على أن أفراد مجتمع

البحث قد وافقوا بدرجة عالية على المعوقات الأساسية المطروحة التي تعيق تطبيق نظام الجودة في الجامعة الجزائرية، سواء هذه المعوقات كانت متعلقة بالجانب القيادي على المستوى المركزي أو بالجانب التنظيمي والاداري على المستوى المحلي أو بالجانب السلوكي للأطراف المعنية بتطبيق نظام الجودة.

تشير نتائج الجدول (52) إلى أن قيمة  $k^2$  المحسوبة للمتوسط العام للإجابات المقدرة ب 70 وهو عدد الإجابات الكلي والذي يمثل نسبة 100% أكبر من قيمته الجدولية المقدرة ب 1.9 ومستوى دلالة 0.05، كم أن قيمة  $k^2$  المحسوبة لكل المبررات على التوالي أكبر من قيمتها الجدولية ومستوى الدلالة 0.05، مما يؤكد على أن كل المعوقات المطروحة التي تعيق من تطبيق النظام وتؤكد على ذلك.

الشكل رقم (04): الأهمية النسبية للمعوقات التي تواجه تطبيق نظام الجودة



المصدر : مستخرج من نتائج الجدول (52).

ونشير أيضا أنه ضمن كل جانب من الجوانب المعيقة لتطبيق نظام الجودة توجد معوقات ذات أهمية متفاوتة من وجهة نظر مجتمع البحث المستهدف حيث أن الترتيب حسب الأهمية مكن من استخراج النتائج في الجداول 31.32.33.34.35.36 وعلى ضوء هذه النتائج يمكن القول بأن هناك عوائق لا تسمح بتطبيق المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي لنظام الجودة، ومنه قبول صحة الفرضية.

المطلب الثاني: نتائج الدراسة الميدانية.

سنستعرض ضمن هذا العنصر أهم النتائج والاستنتاجات التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية التي أجريت على المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي.

**أولا- النتائج المستمدة من وصف بيانات أفراد المجتمع المستهدف:**

إن وصف وتحليل بيانات أفراد مجتمع البحث المستهدف قد أفضى إلى مجموعة من الاستنتاجات هي:

- 1- أغلبية أفراد مجتمع البحث المستهدف من الإناث بنسبة 60% في حين أن 40% كانوا من جنس الذكور.
- 2- أغلبية أفراد مجتمع البحث المستهدف بنسبة 42.86% أعمارهم أقل من 30 سنة، ونسبة 32.86% تتراوح أعمارهم بين الـ 30 و 40 سنة . في حين نسجل نسبة 10% بالنسبة للذين تفوق أعمارهم الـ 50 سنة.
- 3- 21.43% من الأفراد بدرجة أستاذ مساعد وبلغ عدد الأفراد برتبة أستاذ محاضر 14.29% بينما بلغ عدد الأفراد برتبة أستاذ التعليم العالي 5 أفراد .
- 4- ما يمثل نسبة 14.28% لديهم خبرة تفوق الـ 10 سنوات في التعليم العالي.
- 5- الأفراد الخاضعون للدراسة ينتمون إلى مختلف التخصصات وبالتالي الدراسة تمت على مستوى مختلف المعاهد.
- 6- ما يمثل نسبة 55.71% من مجتمع البحث تم تعيينهم قبل 2012، وما نسبته 44.29% تم تعيينهم قبل هذه السنة.
- 7- ما يمثل نسبة 48.84% كانوا يمارسون نشاطا قبل التحاقهم بالتعليم العالي وما نسبته 51.16% لم يكونوا يمارسون أي منصب من قبل.

## ثانيا- النتائج المستمدة من تحليل ومناقشة إجابات أفراد المجتمع المستهدف:

تم التوصل إلى مجموعة من النتائج من خلال تحليل إجابات أفراد المجتمع المستهدف حول محاولا وبنود الاستمارة. وهي فيمايلي:

1- موافقة أفراد المجتمع المستهدف بدرجة عالية إن لم نقل عالية جدا على وجود تحديات داخلية تدفع مؤسسة المركز إلى تطبيق نظام الجودة خاصة فيما يتعلق بالحاجة إلى تحسين الفعالية، كفاءة و حوكمة مؤسسات التعليم العالي.

2- موافقة أفراد المجتمع المستهدف بدرجة عالية على وجود تحديات داخلية تدفع مؤسسة المركز إلى تطبيق نظام الجودة خاصة فيما يتعلق بتزايد البطالة بين الخريجين وتزايد الطلب الاجتماعي على التعليم.

3- ما يمثل 57.14% من مجتمع البحث يأخذون المطابقة بالأهداف كمفهوم مناسب للجودة.

4- ما نسبته 71.43% من مجتمع البحث يرون أن الهدف الأساسي من تطبيق النظام هو تحسن الجودة.

5- ما نسبته 71.43% من المجتمع يرون أن الآلية المناسبة لتطبيق النظام هي آلية التقييم والضبط التقييم الذاتي.

6- ما نسبته 54.28% من مجتمع البحث يرون أن المجال المناسب لتطبيق النظام كمرحلة اولية هو المجال البرامجي في حين يرى ما نسبته 31.48% من مجتمع البحث أنه يجب البدء مباشرة في التطبيق على مستوى المؤسسة ككل ويرى ما نسبته 14.24% من مجتمع البحث من الأفضل البدء ببعض البرامج.

7- ما نسبته 75.71% من مجتمع البحث يرون أن الأسلوب المناسب لتطبيق النظام هو أسلوب التطبيق الإجباري.

8- ما نسبته 84.28% من مجتمع البحث يرون أن النوع المناسب لتطبيق النظام هو الجودة الداخلية.

9- موافقة أفراد المجتمع المستهدف بدرجة عالية على وجود معوقات تحد من عملية تطبيق النظام تتعلق بالجانب القيادي للوزارة الوصية خاصة فيما يتعلق بعدم وضوح سياسة تطبيق النظام وعدم الحرص على توثيقها من أجل السير في تطبيقها.

10- موافقة أفراد المجتمع المستهدف بدرجة عالية على وجود معوقات تحد من عملية تطبيق النظام

تتعلق بالجانب الإداري والتنظيمي وفي هذا الإطار سجلنا ما يلي:

❖ وجود اختلاف في أهمية المعوقات المتعلقة بجانب التخطيط، فأكثر المعوقات التي تشكل أهمية

هي عدم وضوح الأهداف وعدم ارتباطها بفترة زمنية معينة.

❖ موافقة أفراد المجتمع المستهدف بدرجة عالية على أغلب المعوقات التنظيمية ومن أكثرها عدم

حرص الإدارة العليا على عدم إدماج خلية الجودة ضمن الهيكل التنظيمي.

❖ وجود اختلاف في المعوقات المتعلقة بجانب التوجيه ومن أكثرها أهمية: عدم مشاركة موظف

الجودة في القرارات الخاصة بها ونمط القيادة السائد في المؤسسة.

❖ يعد عدم حرص الإدارة على متابعة مدى التقدم في عملية تطبيق نظام الجودة من أكثر

المعوقات التي تشكل أهمية بالنسبة للأفراد المجتمع المستهدف.

11- موافقة أفراد المجتمع المستهدف بدرجة عالية على جميع الأسباب التي تؤدي إلى المقاومة والتي

اعتبروها تشكل إعاقة كبيرة في تطبيق النظام، ومن أكثر المعوقات أهمية هي: الخوف من التقييم وبذل

جهد إضافي إضافة إلى فقدان النفوذ.

12- موافقة أفراد المجتمع المستهدف بدرجة عالية على أغلبية عوامل النجاح التي اعتبروها تشكل

مقومات أساسية لضمان تطبيق النظام، ومن أكثر العوامل أهمية هي: تحسيس وتوعية أصحاب

المصلحة، دعم وتأييد الإدارة العليا، ضرورة إحداث تغيير في التوجه الاستراتيجي، إقامة أنظمة معلومات

فعالة، تغيير القيم السائدة.

## ثالثا- النتائج المستمدة من اختبار الفرضيات:

لقد تضمن فرضيات البحث مجموعة من المتغيرات تم دراستها عن طريق الأدوات الاحصائية وتوصلنا إلى مجموعة من النتائج هي:

- 1- تدفع كل من التحديات الداخلية والتحدّيات الخارجية التي تواجه مؤسسات التعليم العالي الجزائرية إلى تطبيق نظام الجودة من وجهة نظر المجتمع المستهدف.
- 2- عدم وجود اختلافات في وجهات نظر المجتمع المستهدف حول خيار تحدّيد المفهوم المناسب للجودة بين المطابقة للمعايير أو المطابقة للأهداف.
- 3- عدم وجود اختلافات في وجهات نظر المجتمع المستهدف حول خيار إذا ما نبدأ بتطبيق نظام ضمان الجودة في المؤسسة ككل أو في برامجها أو في بعض برامجها.
- 4- وجود اختلافات في وجهات نظر المجتمع المستهدف حول كل من خيار الهدف لصالح هدف تحسين الجودة، خيار الآلية لصالح آلية التقييم، خيار الأسلوب لصالح أسلوب التطبيق الاجباري، خيار نوع نظام الجودة المناسب للتطبيق لصالح نوع نظام الجودة الداخلية.
- 5- توجد مجموعة من المعوقات التي تحدّ من تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ذات أهمية متفاوتة من وجهة نظر المجتمع المستهدف.
- 6- توجد مجموعة من عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ذات أهمية متفاوتة من وجهة نظر المجتمع المستهدف.

### خلاصة الفصل الثالث

لقد تطرقنا في هذا الفصل الذي تمحور حول دراسة ميدانية للمركز الجامعي الخيارات الأساسية والدوافع التي تساعد وتحت على تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية وكذلك المعوقات التي تحد من تطبيقه على مستوى المركز ومنه نحو كامل المؤسسات الجامعة إلى توضيح مجتمع البحث المستهدف ثم عرفنا بمختلف أدوات جمع البيانات المستخدمة في البحث، والمتمثلة في كل من أداتي الاستبانة والمقابلة، والأدوات الاحصائية المناسبة للتحليل واختبار الفرضيات الموضوعية. وبعدها عرجنا لتحليل بيانات الاستمارة بداية بمحور البيانات العامة المرتبطة بالمفردات موضوع البحث، ثم بيانات المحور الثاني الذي حاولنا من خلاله معرفة المبررات الدافعة لتطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسة التعليم العالي محل الدراسة، ثم انتقلنا إلى تحديد الخيارات المناسبة (السياسة المناسبة) لتطبيق هذا المدخل من وجهة نظر المجتمع المستهدف

الفرضية 1: إنّ الدراسة الميدانية ومن خلال نتائج التحليل الإحصائي للبنود المتعلقة بالخيارات مكنت من تأكيد وجود الخيارات الأساسية المطروحة من أجل تطبيق نظام الجودة في الجامعة الجزائرية.

الفرضية 2: إنّ الدراسة الميدانية ومن خلال نتائج التحليل الإحصائي للبنود المتعلقة بالمبررات الأساسية المطروحة من أجل تطبيق نظام الجودة في الجامعة الجزائرية، سواء هذه المبررات كانت متعلقة على مستوى المحيط الداخلي للمؤسسة الجامعية، أو كانت متعلقة على مستوى المحيط الخارجي للمؤسسة الجامعية.

الفرضية 3: إنّ الدراسة الميدانية ومن خلال نتائج التحليل الإحصائي للبنود المتعلقة بالدوافع الأساسية المطروحة من أجل تطبيق نظام الجودة في الجامعة الجزائرية، سواء هذه الدوافع كانت متعلقة بتحسيس وتوعية أصحاب المصلحة بأهمية الجودة أو دعم الإدارة لعملية التطبيق، كما لا ننسى إحداث تغيير في التوجه الاستراتيجي و ربط دعم الدولة بالمؤسسات المطبقة للنظام.....

الفرضية 4: إنّ الدراسة الميدانية ومن خلال نتائج التحليل الإحصائي للبنود المتعلقة بالمعوقات الأساسية المطروحة التي تعيق تطبيق نظام الجودة في الجامعة الجزائرية، سواء هذه المعوقات كانت متعلقة بالجانب القيادي على المستوى المركزي أو بالجانب التنظيمي والاداري على المستوى المحلي أو بالجانب السلوكي للأطراف المعنية بتطبيق نظام الجودة.

### الخاتمة

لقد ظهر لنا بصفة واضحة من خلال ما ورد في هذا البحث في جانبه النظري أنّ تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي يعدّ ضرورة ملحة في ضوء التوجهات الحالية للتعليم العالي، فبملاحظة مدى أهميته أقيمت العديد من الدراسات في مختلف دول العالم حول تأطير سياسة تطبيق هذا المعطى أو المحور، وقد بينت هذه الدراسات أنّ تفعيل نظام الجودة بصفة كفأة وجيدة في منظمة التعليم العالي، يتطلب وضع المسارات الواضحة له من خلال وضع الهدف الملائم، الأسلوب المناسب والنطاق الملائم، ثم التركيز على الجودة الداخلية وذلك بالاهتمام بتفعيل الجودة الشاملة والتطوير المستمر المبني على عمليات التقييم الذاتي، وفي النهاية يتم أخذ عمليات الجودة الخارجية التي تسمح لها بمقارنة سياستها وبرامجها وأدائها بما هو متفق عليه من طرف المختصين، الأمر الذي يطور من جودة التعليم العالي في المنظمة ويؤدي في الأخير إلى الاعتراف بجودة هذا التعليم والتصريح به على الصعيد الدولي، لكن النجاح في تطبيق هذا المعطى يعتمد بشكل رئيسي على إدارة مجمل التوجهات المصاحبة لعملية تطبيقه خصوصا ما يتعلق بجانب المقاومة . وعلى هذه القاعدة، توجه هذا البحث في جانبه التطبيقي إلى تسليط الضوء على دراسة آثار تطبيق نظام الجودة في مؤسسة التعليم العالي الجزائرية، من خلال دراسة ميدانية شملت مؤسسة التعليم العالي وهي المركز الجامعي بتيسمسيلت، حيث وجهت استمارة بحث إلى أفراد بحث من أساتذة وإداريين تهدف التعرف على المبررات الدافعة لتطبيق نظام الجودة على مستوى مؤسساتهم والخيارات الأساسية لتطبيقه، إضافة إلى تحديد المعوقات التي تحد من عملية تطبيق هذا المدخل وعوامل النجاح تطبيقه. وللتمكن من الحصول على نتائج ذات دلالة اعتمدنا الاسلوب الاحصائي من خلال جملة من الأدوات الاحصائية المناسبة.

وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج والتوصيات، نستعرضها فيما يلي:

**أولا - النتائج:** من أهم النتائج التي انتهى إليها البحث، ما يلي:

- موافقة أفراد البحث المستهدفين في مؤسسة التعليم العالي محل الدراسة بدرجة كبيرة جدا على وجود تحديات داخلية تدفع مؤسستهم إلى تطبيق نظام الجودة خاصة فيما يتعلق بالحاجة إلى تحسين فعالية، كفاءة وحوكمة مؤسسة التعليم العالي، وموافقتهم بدرجة عالية على وجود تحديات خارجية تدفع مؤسستهم إلى تطبيق نظام الجودة، خاصة فيما يتعلق بتزايد البطالة بين الخريجين الجامعيين وتزايد الطلب الاجتماعي على التعليم العالي.
- عدم وجود اختلافات جوهرية بين إجابات أفراد البحث المستهدفين بالدراسة حول خيار تحديد المفهوم المناسب للجودة بين المطابقة للمعايير أو المطابقة للأهداف، وأيضا حول خيار إذا ما نبدأ بتطبيق نظام الجودة على مستوى المؤسسة ككل أو على مستوى جميع برامجها أو البعض منها، ووجود اختلافات جوهرية بين اجابات الأفراد حول خيار الهدف لصالح هدف تحسين الجودة، وخيار الآلية لصالح آلية التقييم، وخيار الأسلوب لصالح أسلوب التطبيق الاجباري، وخيار نوع نظام الجودة المناسب للتطبيق لصالح نوع نظام الجودة الداخلية.
- وجود جملة من المعوقات التي تحد من تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ذات أهمية متفاوتة من وجهة نظر أفراد العينة، فقد شكل الجانب السلوكي والخاص بمقاومة تطبيق نظام الجودة أكثر العوامل إعاقة، يليه جانب القيادة على مستوى الوزارة الوصية فالجانب الاداري والتنظيمي على مستوى المؤسسة.

- وجود جملة من عوامل نجاح تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ذات أهمية متفاوتة من وجهة نظر أفراد المجتمع المستهدف، فقد وافقوا بدرجة عالية جدا على أغلبية عوامل النجاح والتي اعتبروها تشكل مقومات أساسية لضمان تطبيق نظام الجودة بفعالية، ومن أكثر عوامل النجاح التي تشكل أهمية نسبة لبقية العناصر، هي: تحسيس وتوعية اصحاب المصلحة بثقافة الجودة، دعم وتأييد الإدارة العليا بمستوياتها المختلفة لعملية تطبيق نظام الجودة، ضرورة احداث تغيير في التوجه الاستراتيجي للمؤسسة من ناحية رؤيتها ورسالتها وأهدافها، الاهتمام بإقامة أنظمة معلومات فعالة، تغيير القيم السائدة حتى تتلاءم والقيم المطلوبة لنجاح تطبيق المدخل واعتماد نظم تحفيزية كافية.

### ثانيا - الاقتراحات: بناء على النتائج الموصول إليها، يمكن تقديم بعض الاقتراحات:

- التوعية الدورية بتطبيق نظام الجودة مع توضيح أهميته لكل الجهات ذات المنفعة.
- بث فكرة الجودة على صعيد المؤسسة وبشكل مستمر كإصدار مجلة دورية تهتم بجودة التعليم العالي وفتح تخصصات في هذا النطاق.
- تقيد الإدارة العليا على اختلاف مراتبها بعملية تطبيق نظام الجودة ومتابعتها.
- إشراك أصحاب المصلحة الداخلية والخارجية في إطار منظم يأخذ بعين الاعتبار تلبية طلبات كل الجهات.
- أهمية وضع وإعداد خريطة تطبيق نظام الجودة وحفظها لتيسير مهام العاملين.
- أهمية هيكلية خلية الجودة على محيط المؤسسة وتوفير العوامل الضرورية لها.
- أهمية إنشاء وحدات تدعم عملية تطبيق النظام على مستوى المنظمة، نذكر منها: إنشاء وحدة تهتم بالربط بين مؤسسة التعليم العالي والمنظمات المهنية لزيادة المشاريع التفاعلية بينهما وتنظيم تكوينات مستمرة ومساهمة مؤسسة التعليم العالي في التنمية الجهوية، وإنشاء خلية تهتم باستقبال وتوجيه أصحاب المصلحة وتحضير المعلومات المطلوبة من طرفهم.



- 1- أحمد الخطيب ووداح الخطيب، الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات، اريد: علم الكتب الحديثة ط 01، 2010.
- 2- أحمد بدر، محمد فتحي عبد الهادي، المكتبات الجامعية: تنظيمها وادارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي، ط 4، القاهرة، دار غريب، 2001.
- 3- أشرف محمود أحمد ومحمد جاد حسين، ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي في ضوء معايير هيئات الاعتماد الدولية، دار علا الكتب، الطبعة الأولى، 2010 .
- 4- التعليم الجامعي في الوطن العربي، تحديات الواقع ورؤى المستقبل، علم الكتب، ط1، القاهرة 2005 .
- 5- رشدي أحمد طعيمة وآخرون، الجودة الشاملة في التعليم، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية 2008.
- 6- رضا ابراهيم المليجي، جودة واعتماد المؤسسات التعليمية: آليات لتحقيق ضمان الجودة والحوكمة، القاهرة: مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2010 .
- 7- سوسن شاکر مجيد ومحمد عواد الزيادات، الجودة في التعليم، الجودة والاعتماد الاكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2008.
- 8- سيد حسب الله، الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات إنجليزي-عربي. القاهرة، المكتبة الأكاديمية، 2001.
- 9- شحانة حسين، البحوث العلمية والتربوية بين النظرية والتطبيق، القاهرة، مكتبة الدار العربية للكتاب، 2001، ط 1.
- 10- عريفح، سامي سلطي، الجامعة والبحث العلمي، عمان، دار الفكر، ط1، 2001.
- 11- فتحي عبد الهادي، المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على أعتاب قرن جديد، القاهرة، مكتبة الدار العربية، 2000.
- 12- يوسف حجيم الطائي، محمد فوزي العبادي، هاشم فوزي العبادي، إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، عمان، الوراق، ط01، 2008 .

## ثانياً: الرسائل العلمية

- 1- بن أعراب عبد الكريم، دراسة مقارنة ونقدية للبرنامجين الخماسيين للبحث العلمي في الجزائر 2000-2004 و2006-2010 ، ورقة مقدمة للمؤتمر العالمي الرابع للبحث العلمي، دمشق، 14 ديسمبر 2006.
- 2- رعودي يسمينة، التعليم العالي وعلاقته بالتغيرات التكنولوجية الحديثة: تكنولوجيا المعلومات دراسة ميدانية بجامعة باتنة، رسالة ماجستير، علم الاجتماع والديمقراطية، باتنة 2009.
- 3- عمر محمد عبد الله الخرابشة، " تجربة المملكة الاردنية الهاشمية في ضمان الجودة ومعايير الاعتماد الأكاديمي في الكليات التربوية" في المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي 2006.
- 4- فتيحة بوحروود، " الإدارة بالجودة الشاملة مدخل لترقية تنافسية المنظمات الصغيرة والمتوسطة"، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف. 2012/ 2013 .
- 5- ماجدة محمد أمين، إيناس إبراهيم حويل، ماهر أحمد حسن، " الاعتماد وضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي: دراسات تحليلية في ضوء خبرات وتجارب بعض الدول " في المؤتمر السنوي الثالث عشر حول الاعتماد وضمان الجودة في المؤسسات التعليمية، 2005 .

## ثالثاً: المجالات

- 1- بوعبد الله لحسن، استشراف عناصر تفعيل إدارة مستقبل مؤسسات التعليم العالي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة فرحات عباس، السنة السابعة، العدد 43، 2009.
- 2- بوعبد الله لحسن، استشراف عناصر تفعيل إدارة مستقبل مؤسسات التعليم العالي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة فرحات عباس، السنة السابعة، العدد 43، 2009.
- 3- جواهر القنادلي، التقييم في التعليم الجامعي، الجيزة: مركز الخبرات المهنية للإدارة، 2009.
- 4- الركب عبد الله، التعليم العالي في الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، حوليات جامعة الجزائر، العدد ، ديوان المطبوعات الجامعية، 1986.
- 5- زايد عبد الله، التعليم العالي وتحديات اليوم والغد: المستقبل العربي، بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية. العدد 237 (نوفمبر 1998).
- 6- زايد عبد الله، التعليم العالي وتحديات اليوم والغد: المستقبل العربي، بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية. العدد 237 (نوفمبر 1998).
- 7- الطاهر زرهوني، التعليم في الجزائر قبل وبعد الاستقلال، المؤسسة الوطنية الفنون المطبعية الجزائر، 1994.
- 8- عبد الكريم حرز الله وكمال بداري، نظام ل م د، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2008 .
- 9- عمار هلال، أبحاث ودراسات في تاريخ الجزائر المعاصرة 1830-1962 ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، الطاهر زرهوني، التعليم في الجزائر قبل وبعد الاستقلال، المؤسسة الوطنية الفنون المطبعية الجزائر، 1994
- 10- عمار هلال، أبحاث ودراسات في تاريخ الجزائر المعاصرة 1830-1962 ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995.
- 11- غياث، بوفلحة، التربية والتكوين بالجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1992.
- 12- غياث، بوفلحة، التربية والتكوين بالجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1992،
- 13- فيصل عبد الله الحاج، سوسن شاکر مجيد، الياس جريسات، المقاييس النوعية والمؤشرات الكمية لضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد، اتحاد الجامعات العربية، الأمانة العامة، 2009 .
- 14- كمال بداري، فارس بوباكور، عبد الكريم حرز الله ، ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي :إعداد وإنجاح التقييم الذاتي، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2013 .
- 15- نداء محمود فرهود،" التقويم الذاتي الشامل لأداء الجامعات :مدخل للتطوير وضمان نوعية وجود التعليم "في مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، العدد الأول، 2002 .
- 16-وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، إدارة العلاقات العامة والاعلام،" الجودة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي"، المملكة العربية السعودية. 2008.

## رابعاً: الملتقيات

- 1- إبراهيم الطاهر ووسيلة بن عامر، " معايير نظم الجودة و تأثيراتها على بيئة التدريس الجامعي في ظل نظام ل.م.د " في الملتقى البيداغوجي الرابع حول ضمان جودة التعليم العالي، جامعة محمد خيضر بسكرة 26/25 نوفمبر 2008.
- 2- إلهام يحيوي، حكيمة بوسلمة، نجوى عبد الصمد، " اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو مدى تطبيق متطلبات ضمان الجودة في جامعة باتنة :دراسة ميدانية "في المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، 2009.
- 3- صالح فلاح، التطور الهيكلي للجامعة الجزائرية وانعكاساته على قطاع التعليم العالي في الجزائر، ملتقى دولي حول برنامج التصحيح الهيكلي وآثاره على قطاع التعليم العالي، باتنة ، 2000.
- 4- عبد الرحمان ابراهيم مصطفى، " آلية التقويم المؤسسي والتقويم الذاتي في ضوء دليل اتحاد الجامعات العربية "في المؤتمر الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، الجامعة الخليجية، مملكة البحرين، 5/4 أبريل، 2012.
- 5- عبروق مدني، الجامعة من توفير المعرفة إلى إنتاجها، الملتقى الوطني الثالث " جامعة المعرفة أولا"، الجمعية العلمية الجامعية، جامعة باتنة، الجزائر، 09-10 أبريل 2007.
- 6- عمار عماري، ليلى قطاف، " الجامعة الجزائرية الواقع والافاق"، الملتقى الدولي: اشكالية التكوين والتعليم في افريقيا والعالم العربي، أبريل 2001، ( جامعة سطيف: مخبر إدارة وتنمية الموارد البشرية، 2004).
- 7- مهدي محمد القصاص، التعليم العالي والبحث العلمي: الأزمة وسبل تجاوزها، الملتقى الدولي الثالث، واقع التنمية البشرية في اقتصاديات البلدان الاسلامية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 26-27 نوفمبر، 2007.

## خامسا: المنشورات

- 1- شعبة السكان في الأمم المتحدة، سكان العالم : تنقيح عام 2006 قاعة بيانات السكان.
- 2- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، بوابة الوزير الأول ، المؤشرات الاقتصادية والاجتماعية الأساسية، تاريخ الاثاحة 2018/12/10 في:  
[http://www.premierministre.gov.dz/arabe/index.php?option=com\\_content&task=view&id=506&Itemid=285](http://www.premierministre.gov.dz/arabe/index.php?option=com_content&task=view&id=506&Itemid=285)
- 3- خضير بن سعود الخضير، الانضمام لمنظمة التجارة العالمية والتحديات للجامعة المحلية في الدول العربية، جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، الظهران، تاريخ 2006/02/04 في :  
[www.kfupm.edu.sa/conference/erplanning/.../Mon/034.ppt](http://www.kfupm.edu.sa/conference/erplanning/.../Mon/034.ppt)
- 4- عبد الرحمان بن سعد الحميدي ،أنماط التعليم العالي في دول مجلس التعاون الخليجي ،الرياض ، وزارة التعليم العالي، 1999.
- 5- المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية، النظام التربوي في الجزائر، تاريخ 12 مارس 2016 في:  
[http://www.infpe.edu.dz/publication/\\_private/administration%20sec\\_moy/System\\_educ/systeme%20educ2.pdf](http://www.infpe.edu.dz/publication/_private/administration%20sec_moy/System_educ/systeme%20educ2.pdf)
- 6- سالمي جمال، سبل اندماج الجزائر في اقتصاد المعرفة، مجلة العلوم الانسانية، عدد 8، بسكرة، منشورات جامعة محمد خيضر، سبتمبر 2005.
- 7- موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، [www.mesrs.dz](http://www.mesrs.dz)، تاريخ 2010/10/20.
- 8- إصلاح التعليم العالي 2007، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي: [www.mesrs.dz](http://www.mesrs.dz) ، تاريخ 2007/10/10.
- 9- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، بوابة الوزير الأول ، المؤشرات الاقتصادية والاجتماعية الأساسية، تاريخ الاثاحة 2018/12/10 في:  
[http://www.premierministre.gov.dz/arabe/index.php?option=com\\_content&task=view&id=506&Itemid=285](http://www.premierministre.gov.dz/arabe/index.php?option=com_content&task=view&id=506&Itemid=285)
- 10- خضير بن سعود الخضير، الانضمام لمنظمة التجارة العالمية والتحديات للجامعة المحلية في الدول العربية، جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، الظهران، تاريخ 2006/02/04 في :  
[www.kfupm.edu.sa/conference/erplanning/.../Mon/034.ppt](http://www.kfupm.edu.sa/conference/erplanning/.../Mon/034.ppt)
- 11- عبد الرحمان بن سعد الحميدي ،أنماط التعليم العالي في دول مجلس التعاون الخليجي ،الرياض ، وزارة التعليم العالي، 1999.
- 12- المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية، النظام التربوي في الجزائر، تاريخ 12 مارس 2016 في:  
[http://www.infpe.edu.dz/publication/\\_private/administration%20sec\\_moy/System\\_educ/systeme%20educ2.pdf](http://www.infpe.edu.dz/publication/_private/administration%20sec_moy/System_educ/systeme%20educ2.pdf)
- 13-
- 14- موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، [www.mesrs.dz](http://www.mesrs.dz)، تاريخ 2010/10/20.
- 15- إصلاح التعليم العالي 2007، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي: [www.mesrs.dz](http://www.mesrs.dz) ، تاريخ 2007/10/10.
- 16- تقرير منظمة العمل العربية، التنمية بالوطن العربي، الجزائر، المنظم العربية للعمل، 2005.

## سادسا: الجرائد الرسمية

1- الجريدة الرسمية، المنشور وزارى رقم 06، المؤرخ في 11 أكتوبر 2010، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الحكومة الجزائرية.

## سابعا: المواقع الالكترونية

1- الجزائر، ويكيبيديا، الموسوعة الحرة، تاريخ الاثاحة 14 مارس 2019، في : <http://ar.wikipedia.org>

2- الموسوعة الجغرافية، جغرافيا الجزائر، تاريخ الاثاحة 14 جانفي 2019، في :

<http://www.4geography.com/vb/t2506.html>

3- محمد كامل دعاء، الفرق بين التعليم والتعلم والتدريب، تاريخ 12 ماي 2006، في :

<http://www.alfinnon.cc/vb/showthread.php?t=1445>

4- بدران بن لحسن، الجامعة من توفير المعرفة الى انتاجها، تاريخ 20/04/2016 في

<http://www.chihab.net/modules.php?name=News&file=article&sid=2119>

5- مؤتمر القمة العالمية لمجتمع المعلومات، تاريخ 12/05/2007، في :

<http://www.un.org/arabic/conferances/wsis/index.htm>

6- أبعدييات نظام LMD ، تاريخ 13/12/2006، في

<http://www.ugel.org/site/article-category9.htm>

7- طالبي محمد الطاهر، إصلاح التعليم العام والعالي في ضوء المقارنة بالكفاءات ونظام- LMD - تاريخ 07/07/2007 في:

<http://www.kfupm.edu.sa/conference/erplanning/.../Mon/067.ppt>

8- بدران بن لحسن، الجامعة من توفير المعرفة الى انتاجها، تاريخ 20/04/2016 في :

<http://www.chihab.net/modules.php?name=News&file=article&sid=2119>

9- طالبي محمد الطاهر، إصلاح التعليم العام والعالي في ضوء المقارنة بالكفاءات ونظام- LMD - تاريخ 07/07/2007 في:

<http://www.kfupm.edu.sa/conference/erplanning/.../Mon/067.ppt>

10- أبعدييات نظام LMD ، تاريخ 13/12/2006، في

<http://www.ugel.org/site/article-category9.htm>

11- <http://www.un.org/arabic/conferances/wsis/index.htm>.

- 1- Abderrahmane Rebah .L'enseignement supérieure en Algérie :Evaluation de la qualité, Alger : Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique.2004.pp.12-15.
- 2- Bellatreche Haouari. L'enseignement du français à l'université algérienne : du système classique au système LMD .quelles différences? Université Abdelhamid Ibn Badis Mostaganem..Algérie.8ème Colloque International de l'AFDECE, 2 et 3.novembre 2009.
- 3- Benarab. A , 1999 , Formes d'organisation institutionnelle de la recherche en Algérie de 1962 à 1999 , in formes d'organisation institutionnelle , l'Harmattan , France , Canada .
- 4- CIEP: Projet Aqi-Umed, Note N° 4 : Pistes méthodologiques pour la mise en œuvre de l'autoévaluation, Janvier, 2012. Au site web:
- 5- Conférence mondiale sur l'enseignement supérieur au xx1e siècle ; vision et action, Unesco..Paris 5-9 Oct. 1998
- 6- Conseil supérieur de l'éducation du Québec , " L'assurance Qualité A L'enseignement.2010.
- 7- De La Formation Des RAQ, CIAQES, MESRS, Algérie, p.7. Jean BRILMAN, Les Meilleures Pratiques de Management, Paris: éditions d'organisation, 2003.
- 8- Européen Association for Qualité Assurance in Higher Education (ENQA), "Standards and Guidelines for Quality Assurance in the Européen Higher Education Area", Helsinki 2009, p. p. 16/19. Au site web:
- 9- F. Cherbal. ,," La réforme LMD et l'université algérienne: les vrais enjeux"" , El Watan. 4. 5 et 6 Septembre 2004.
- 10- Farès BOUBAKOUR, "Assurance Qualité Interne et Autoévaluation : Des Principes À La Mise En Œuvre", Support De Cours De La Session 3 De La Formation Des RAQ, CIAQES, MESRS, Algérie.

- 11- HERZALLAH," Autoévaluation", Support De Cours De La Session 3 De La Formation Des RAQ, CIAQES, MESRS, Algérie,
- 12- IIEP-UNESCO, " Assurance Qualité Externe : Options Pour Les Gestionnaires De L'enseignement Supérieur" , modules de 1, 2009,
- 13- Jerry D. Campbell. Le futur numérique des bibliothèques universitaires 2008 /03/21 / visite03.03.2008 .
- 14- Lazar VLASCEANU, Laura GRÜNBERG, Dan PÂRLEA, "Quality Assurance and Accréditation: A Glossary of Basic Terms and Définition", UNESCO-CEPES, Bucharest, 2007,. Au site web: <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001346/134621e.pdf>.
- 15- Michaela MARTIN et Antony STELLA, Assurance Qualité Externe Dans L'enseignement Supérieure: Les Options, UNESCO, paris, 2007
- 16- Mohamed BOUABAZ Et Mourad MORDJAOUI, "Méthodes Mathématiques D'analyse De La Qualité Dans L'enseignement Supérieur : Essai A Base De Cas", Actes Du Colloque Internationale Sur La Démarche Qualité Dans L'enseignement Supérieur : Notions, Processus, Mise En Œuvre, 10/12/2011
- 17- Note d'orientation de Monsieur le Ministre de l'enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique portant „mise en œuvre de la réforme des enseignements supérieurs.janvier 2004
- 18- Youcef BERKANE et Baghdad BENSTAALI , "Evaluation De La Qualité Des Enseignements Dans Les Etablissements Universitaires", Support De Cours De La Session.2006
- 19- Zineddine BERROUCHE et Nabil BOUZID, "Assurance Qualité Dans L'enseignement Supérieur".2005

الملحق رقم 01: تطور مفهوم الجودة

1906	العالم	بداية الترميم العالمي مع تأسيس اللجنة الدولية الكهرو تقنية (CEI)
1922	و م أ	أصدر رادفورد كتاب تحت عنوان: "الرقابة على جودة المنتجات".
1924	و م أ	تأسس قسم الجودة في معامل شركة (Bell) للهواتف.
1926	فرنسا	تأسس الجمعية الفرنسية للمواصفات القياسية (AFNOR).
	العالم	تأسس هيئات التقيس الوطنية.
1931	و م أ	شوارت أصدر كتاب تحت عنوان: "الرقابة الإحصائية على جودة المنتج المصنع".
1934	و م أ	تطوير مخطط باريتو لتشخيص المشاكل.
1942	و م أ	تسطير برامج تكوينية من طرف كل دمنج وهوران في مصانع الأسلحة بـ و م أ.
1946	و م أ	تأسس الجمعية الأمريكية لرقابة الجودة (ASQC).
	اليابان	تأسس الاتحاد الياباني للعلماء والمهندسين (JUSE) تحت إدارة إيشيكاوا.
1947	العالم	تأسس المنظمة الدولية للمقاييس الـ ISO.
1948	اليابان	تكلف الوزير الأمريكي للعالم دمنج بإجراء دراسة اقتصادية حول اليابان.
1951	و م أ	إطلاق مفهوم الرقابة الشاملة للجودة من طرف فيجنيوم.
	اليابان	تأسس جائزة دمنج.
	العالم	إصدار أولى معايير منظمة الـ ISO.
1959	و م أ	إصدار أولى معايير ضمان الجودة من طرف المؤسسة العسكرية الأمريكية معيار MIL-Q-9858.
1979	العالم	تأسس اللجنة الفنية (TC 176) ضمن منظمة الـ ISO.
1981	و م أ	تدخل متلفز لهوران على CBS "إذا تمكنت دولة اليابان، فلما لا تتمكن نحن أيضا"
1987	العالم	إصدار أول سلسلة معايير ISO 9000
	و م أ	تأسس الجائزة الوطنية الأمريكية للجودة "جائزة مالكولم بالدريج الوطنية للجودة"
1988	فرنسا	تأسس الجمعية الفرنسية لضمان الجودة (AFAQ).
	أوروبا	تأسس المؤسسة الأوروبية للتسيير حسب الجودة (EFQM).
	العالم	تطوير معايير ISO 9000
1996	العالم	إصدار أولى معايير عائلة ISO14000 الخاصة بأنظمة إدارة الجودة البيئية.
2000	العالم	إصدار جديد لمعايير ISO 9000 : 2000.
2008	العالم	آخر إصدار لمعايير ISO 9000 : 2000.

المصدر:

MILIANI et BENSTAALI, "Introduction à la Qualité", Support De Cours De La Session 1  
De La Formation Des Raq, CIAQES, MESRS, Algérie.

**الملحق رقم 02: أوجه المقارنة لخصائص التقييم والاعتماد.**

الاعتماد	التقييم	
جميع أنواع المؤسسات	جميع أنواع المؤسسات	المؤسسات المعنية
عادة البرامج المهنية مثل الطب والتخصصات التقنية. ويقترح توسيع الدائرة لتشمل جميع البرامج في التعليم العالي	جميع أنواع البرامج	البرامج المعنية
الحصول على شهادة جودة المؤسسة والبرامج	الكشف عن مناطق القوة والضعف	مبررات العملية
مطابقة أوجه البحث للمعايير المعتمدة	العناصر المعنية من المدخلات والعمليات والمخرجات	نقاط التركيز
المؤسسة أو البرنامج بناء على المعايير التي حددتها هيئة الاعتماد	المؤسسة ككل أو إحدى وحداتها الأكاديمية	نقاط البحث والتدقيق
تحديد ما إذا كانت المؤسسة أو البرنامج تستجيب لمعايير محددة	تعزيز مناطق القوة ومعالجة مناطق الضعف	الأهداف
مقارنة الوضع القائم بالمعايير	النظر في العناصر المختارة من المدخلات والعمليات والمخرجات	الطرائق
هيئة داخلية تقوم بالتقييم الذاتي تتبعه معالجة من لجنة خارجية	لجان داخلية أو خارجية تكلف خصيصاً للقيام بالعمليات	طبيعة الهيئة التي تقوم بالعمل
ما بين السنة والسنتين	متفاوت المدد بناء على النطاق المختار وشمولية العناصر وطرائق البحث	مدة البحث والتدقيق
أصحاب الشأن من خارج المؤسسة	الجهة المبادرة من داخل المؤسسة أو من خارجها	الجهة الأساسية المستخدمة للنتائج
يعلن فقطك عن النتائج الإيجابية وتحظى بانتشار واسع	تنشر النتائج بناء على الآليات العامة المعتمدة	نشر النتائج
كل حوالي سبع سنوات للمؤسسة وخمس سنوات للبرنامج	من خمس إلى سبع سنوات لكل نطاق حظي بتقييم سليم	الوتيرة المقترحة للعمليات

**المصدر:** رمزي سلامة، ضمان الجودة في الجامعات العربية، بيروت، الهيئة اللبنانية للعلوم التربوية، 2005. ص 83

- المحور الأول: مقياس رؤية ورسالة وأهداف المؤسسة ومقياس جودة التخطيط المؤسسة.
- المحور الثاني: مقياس القيادة والتنظيم الإداري:
- أ. القيادة الإدارية.
- ب. مقياس جودة التخطيط في المؤسسة:
- التشريعات التي تعنى أعمال المؤسسة.
  - الامتيازات التي تقدمها المؤسسة لأعضاء هيئة التدريس.
- المحور الثالث: مقياس الموارد المالية والمادية والتقنية والمعلومات البشرية:
- أ. الموارد المالية وتشمل:
- جودة الموارد المالية.
  - المؤشرات الكمية للموازنة المالية.
  - المبالغ المصروفة والمرصدة في الموازنة.
  - كلفة الطالب في كل تخصص.
  - عوائد لاستثمارات المؤسسة المالية.
- ب. الموارد المادية وتشمل:
- المساحة الاجمالية للمؤسسة.
  - مساحة الأرض المقامة عليها المؤسسة.
  - معدل المساحة الخضراء إلى الأرض.
  - الخدمات المتوفرة في المؤسسة.
- ج. الموارد التقنية وتشمل:
- الأجهزة والأدوات التقنية.
  - أجهزة الحاسوب.

**المصدر:** فيصل عبد الله الحاج، سوسن شاكر مجيد، الياس جريسات، المقاييس النوعية والمؤشرات الكمية لضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد، اتحاد الجامعات العربية، الأمانة العامة، 2009، ص.ص 172/17.

• مؤهلات أعضاء هيئة التدريس.

• براءات الاختراع.

المحور التاسع: خدمة المجتمع.

• الانجازات المتحققة في مجال خدمة المجتمع.

• المؤتمرات والندوات العلمية المتخصصة.

• الندوات التدريبية المنفذة.

• الاستشارات العلمية المقدمة للمجتمع.

المحور العاشر: جودة عملية التعليم.

• إدارة الامتحانات.

• فعالية التعليم.

المحور الحادي عشر: الأخلاقيات الجامعية.

• مقياس الأخلاقيات الجامعية.

• رضا المستفيد.

المحور الرابع: أعضاء هيئة التدريس.

• شروط ومعايير اختيار عضو هيئة التدريس؛

• نموذج من أدوات تقييم أداء عضو هيئة التدريس.

المحور الخامس: شؤون الطلبة:

• توزيع الطلبة المقبولين والمداومين ونسبهم إلى مخطط قبولهم عام التقييم.

• توزيع الطلبة وفق النوع والتخصص.

• نسبة توزيع الطلبة من خارج المحافظة والعرب والأجانب.

• الطلبة الراسبين والمؤهلين والمفصولين.

• مؤشرات كمية ونوعية لطلاب الدراسات العليا.

المحور السادس: الخدمات الطلابية:

• مقياس الخدمات الطلابية.

• المؤشرات الكمية للخدمات الطلابية.

• الأنشطة الطلابية.

• جودة المدن الجامعية.

المحور السابع: البرامج الأكاديمية وطرق التدريس.

• مقياس البرامج الأكاديمية والمناهج الدراسية.

• مقياس برامج الدراسات العليا.

• مقياس طرائق التدريس ومصادر العليم.

• مقياس جودة الكتاب الجامعي.

• مقياس جودة الخدمات المكتبية.

المحور الثامن: البحث العلمي:

• الأبحاث العلمية.

• الجوائز العلمية.

• المجالات العلمية التي تصورها المؤسسة.

• العقود البحثية.

• المشروعات البحثية ومقدرات التمويل.

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Etablissement

Décision N° \_\_\_\_\_ du \_\_\_\_\_

Le Recteur (ou Directeur) de l'établissement,

-Vu la loi N° 99-05 du 4 avril 1999 portant loi d'orientation sur l'enseignement supérieur modifiée et complétée par la loi 08-06 du 23 février 2008 ;

-Vu le décret exécutif relatif au statut type de l'établissement,

-Vu le décret exécutif relatif à la création de l'établissement,

-Vu l'arrêté du 31 mai 2010 portant création d'une commission d'implémentation d'un système assurance qualité dans les établissements de l'enseignement supérieur, -Vu le procès verbal de la réunion du Conseil d'administration, en date du \_\_\_\_\_,

Décide,

Article 1: il est créé au sein de l'établissement une cellule d'appui à l'évaluation de la qualité, dénommée « cellule assurance qualité », ci-après désignée « cellule ».

## I – ORGANISATION DE LA CELLULE

Article 2 : La cellule est rattachée au chef d'établissement et est dotée d'un secrétariat permanent.

Article 3 : La cellule est composée de .... membres, représentant l'ensemble des composantes et structures pédagogiques et administratives de l'établissement, choisis pour leurs profil, disponibilité et engagement. Ils sont proposés par les responsables des composantes et structures dont ils relèvent et désignés par le chef d'établissement. La liste nominative de la composante de la cellule est annexée à la présente décision.

Article 4 : Parmi les membres de la cellule, le chef d'établissement désigne le « Responsable Assurance Qualité » ci-après désigné Raq.

Article 5 : La cellule établit son règlement intérieur et un programme d'actions annuel. Elle se réunit une fois par trimestre en session ordinaire. Elle peut se réunir autant de fois que nécessaire, en session extraordinaire, à la demande du Raq, ou à la demande des deux tiers de ses membres, quand les circonstances l'exigent.

Article 6 : Chaque réunion est sanctionnée par la rédaction d'un procès-verbal qui sera adressé par le Raq au chef d'établissement et à tous les membres de la cellule.

Article 7 : Le procès verbal est affiché au niveau de l'établissement. Il est hébergé sur le site de l'établissement pour assurer la visibilité des activités de la cellule, et ce après accord du chef d'établissement.

## II – MISSIONS DE LA CELLULE

Article 8 : La cellule constitue l'interface entre l'établissement d'appartenance et les organes nationaux d'évaluation.

Article 9 : La cellule assure le suivi de la mise en oeuvre du programme national d'actions en vue de l'amélioration continue de la qualité des programmes de formation, de recherche et du fonctionnement institutionnel.

Article 10 : La cellule organise des opérations d'information sur sa mission et de sensibilisation sur les résultats attendus de l'implémentation de l'assurance qualité au niveau de l'établissement.

Article 11 : La cellule pilote les démarches qualité d'évaluation interne dans les domaines de la gouvernance, la formation, la recherche et la vie de l'étudiant, et soutient le développement des bonnes pratiques dans ces domaines. A cet effet, elle prépare les procédures et élabore les fiches et documents nécessaires.

Article 12 : La cellule assure la préparation, la mise en oeuvre et le suivi des opérations d'autoévaluation au niveau de l'établissement.

Article 13 : La cellule coordonne la prise en charge de la rédaction des rapports d'autoévaluation.

Article 14 : La cellule pilote les opérations de formation continue de ses membres dans le domaine de l'assurance qualité.

Article 15 : La cellule concourt à la capitalisation et la pérennisation des expériences de l'établissement en matière de pratique de l'assurance qualité, et contribue à toute action locale, régionale ou nationale dans ce domaine.

Article 16 : La cellule favorise la communication en interne et en externe et déploie tout l'effort pour participer aux différentes manifestations dans le domaine de l'assurance qualité.

Article 17 : la cellule assure une veille dans le domaine de l'assurance qualité et réunit tous documents émis par les différents organismes nationaux et internationaux ayant trait au domaine.

Article 18 : La cellule publie son bilan d'activités annuel sur le site Web de l'établissement.

Article 19 : Le Raq anime les activités de la cellule. Il veille à la coordination entre les différents membres de la cellule et entre celle-ci et les responsables et structures de l'établissement, afin de permettre à la dite cellule d'assurer sa mission dans les meilleures conditions.

Article 20 : Le Raq participe à la rédaction des rapports d'évaluation. Il s'assure de la validation, la diffusion et l'archivage de ces rapports avec le concours des structures et organes concernés de l'établissement.

Article 21 : Le Raq met à la disposition des évaluateurs externes toutes les informations et facilités utiles pour l'accomplissement de leur mission.

### III- Dispositions finales

Article 22 : Le Secrétaire général de l'établissement est chargé de mettre à la disposition de la cellule et du Raq tous les moyens nécessaires pour l'accomplissement de leurs missions. Il veille, en particulier, à rendre disponible tous les dispositifs indispensables aux opérations d'évaluation.

## الملحق رقم 05: استمارة الاستبيان

تحية طيبة وبعد،

تم إعداد هذا الاستبيان في إطار التحضير لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال ولمذكرة تحت عنوان " أثر جودة التعليم على مخرجات الجامعة الجزائرية "، وقد تم اختيار مجموعة من العمال ضمن المركز الجامعي ( أساتذة وإداريين) كمجتمع بحث مستهدف لتزويدنا بمعلومات تمكننا من معرفة مبررات، آثار ومعوقات نظام الجودة في المؤسسة، لذا نرجوا من سيادتكم قراءة العبارات بدقة و إبداء رأيكم فيها بوضع إشارة (x) في الخانة المناسبة، ونحيطكم علما أن هذه البيانات ستستخدم لأغراض علمية بحتة.

وشكرا.

### المحور الأول: البيانات الشخصية

- الجنس: [ ] ذكر . [ ] أنثى .
- السن: [ ] أقل من 30 سنة [ ] من 30 إلى أقل من 40 سنة [ ] من 40 إلى أقل من 50 سنة [ ] من 50 إلى أقل من 60 سنة [ ] أكثر من 60 سنة .
- الرتبة العلمية: [ ] أستاذ مساعد صنف ب [ ] أستاذ مساعد صنف أ [ ] أستاذ محاضر صنف ب [ ] أستاذ محاضر صنف أ [ ] أستاذ التعليم العالي [ ]
- مستوى الخبرة في مؤسسة التعليم العالي: [ ] أقل من 5 سنوات [ ] من 5 إلى 10 سنوات [ ] أكثر من 10 سنوات [ ]
- طبيعة مؤسسة العمل قبل الالتحاق بالمركز الجامعي: جامعة [ ] . مركز جامعي [ ] . ثانوية [ ] . لا شيء [ ]
- التخصص: .....
- تاريخ التعيين: .....

## المحور الثاني: المبررات الدافعة لتطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي

توجد جملة من المبررات التي تدفع بمؤسسة التعليم العالي إلى تطبيق نظام الجودة سواء على المحيط الداخلي لها أو الخارجي ، فما مدى موافقتك على هذه المبررات على مستوى المؤسسة .

أولاً- على مستوى المحيط الداخلي:

الرقم	العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
01	الافتقار إلى تطوير نجاعة مؤسسة التعليم العالي					
02	الافتقار إلى تطبيق حوكمة حديثة لمؤسسة التعليم العالي					
03	الافتقار إلى تطوير كفاءة مؤسسة التعليم العالي					
04	تطوير درجة مؤسسة التعليم العالي في الترتيب الاكاديمي لجامعات العالم					
05	التطلع إلى التغيير (تطبيق إصلاحات عصرية مكتملة لنظام ل.م.د)					
06	نقص نوعية الخدمات الممنوحة للمجتمع					
07	نقص الملائمة بين برامج التعليم العالي وحاجيات سوق العمل					
08	نقص نوعية التكوين الجامعي					
09	نقص نوعية الأبحاث العلمية					

ثانياً- على مستوى المحيط الخارجي:

الرقم	العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
01	ارتفاع البطالة بين حملة الشهادات الجامعية					
02	ارتفاع الطلب المجتمعي على التعليم العالي					
03	ارتفاع الطلب على جودة التعليم العالي من طرف أصحاب المصلحة					
04	توسيع وتنويع التعليم العالي					
05	إتاحة ونشر التعليم العالي					
06	التوجه نحو فسخ التعليم العالي للقطاع الخاص					
07	عقبات الدعم المالية					

**المحور الثالث: الخيارات الرئيسية لتطبيق نظام الجودة في مؤسسة التعليم العالي ( سياسة الجودة)**

• إختيار واحدة من الإجابات فقط.

1/ ما هو المفهوم المناسب للجوة في مؤسسة التعليم العالي في الوقت الراهن.

- المطابقة للمعايير. [ ]

- المطابقة للأهداف. [ ]

2/ ما هو الهدف ذو الأولوية من تطبيق نظام الجودة في مؤسسة لتعليم العالي في الوقت الراهن.

- الرقابة على الجودة. [ ]

- المساءلة. [ ]

- تحسين الجودة. [ ]

3/ ماهي الآلية المناسبة لتطبيق نظام الجودة في مؤسسة التعليم العالي.

- التدقيق. [ ]

- التقييم. [ ]

- الاعتماد. [ ]

4/ ما هو المجال ذو الأولوية لتطبيق نظام الجودة في مؤسسة التعليم العالي.

- مؤسسي. [ ]

- برامجي. [ ]

- بعض البرامج. [ ]

5/ ما هو الخيار المناسب لتطبيق نظام الجودة في مؤسسة التعليم العالي.

- التطبيق الإجباري. [ ]

- التطبيق الاختياري. [ ]

6/ ما هو النوع المناسب من تطبيقات الجودة في مؤسسة التعليم العالي.

- خيار الجودة الداخلية. [ ]

- خيار الجودة الخارجية. [ ]

**المحور الرابع: المعوقات التي تحد من تطبيق نظام الجودة في مؤسسة التعليم العالي**

أولاً- الجانب القيادي (المركزية الوزارية):

الرقم	العبارة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
01	عدم إيضاح منهج تطبيق نظام الجودة					
02	عدم عزم القيادة على توثيق منهج تطبيق نظام الجودة					
03	عدم تأكيد القيادة على الاتصال المستمر مع مندوبي الجودة					
04	عدم عمل القيادة على التصريح عن منهج تطبيق نظام الجودة					
05	عدم عزم القيادة على تشارك اصحاب المصلحة في تحدي منهج تطبيق نظام الجودة					
06	المركزية في أنشطة اتخاذ القرار الخاص بتطبيق نظام الجودة					
07	نقص قناعة القيادة بمدى أهمية تطبيق نظام الجودة					

ثانياً- الجانب الإداري والتنظيمي على المستوى المحلي:

1- التخطيط:

الرقم	العبارة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
01	عدم وضوح الأهداف المرجوة					
02	عدم تقيد الأهداف بمدة زمنية معينة					
03	عدم قابلية الأهداف للقياس					
04	الخطة الموضوعية للتنفيذ غير مناسبة لتحقيق الأهداف بدقة					
05	عدم منطقية الأهداف					
06	عدم إمكانية الأهداف للتجسيد					
07	عدم عزم خلية الجودة على إنجاز ميثاق الجودة					
08	عدم عزم خلية الجودة على تحضير مستندات الجودة					

2- التنظيم:

الرقم	العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
01	عدم إدخال خلية الجودة دتخل الهيكل التنظيمي للمؤسسة					
02	الصلاحيات المعطاة لمسؤول ادارة الجودة غير كافية					
03	واجبات أفراد الخلية غير محددة					
04	واجبات المسؤول غي محددة					
05	عدم تكون الخلية من الاطارات					
06	عدم استقرار أفراد الخلية					
07	عدم عزم الادارة على إنشاء خلايا للأقسام					
08	عدم عزم الادارة على تفعيل المعايير المحددة في اختيار أفراد الخلية					
09	عدم عزم الادارة على إنشاء خلايا للمعاهد					
10	عدم عزم الادارة في تفعيل المعايير المحددة في اختيار مسؤول الخلية					

3- التوجيه:

الرقم	العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
01	عدم إدماج الادارة لمسؤول الجودة في أخذ القرارات					
02	أسلوب القيادة المعتمد في المؤسسة يعيق تطبيق النظام					
03	عدم عزم الادارة على الاجتماع دوريا مع مسؤول الجودة					
04	عدم قيام الادارة بالتقليص من أعباء العمل البيداغوجي على أفراد الخلية					
05	قلة البرامج التكوينية الموجهة لمسؤول الجودة					
06	قلة البرامج التكوينية الموجهة لأعضاء الخلية					
07	عدم عزم مسؤول الجودة على التواصل المستمر مع اصحاب المصلحة الخارجيين					
08	عدم عزم مسؤول الجودة على التواصل المستمر مع اصحاب المصلحة الداخليين					
09	عدم عزم مسؤول الجودة على الاجتماع دوريا مع الأعضاء					
10	عملية اتخاذ القرار الخاصة بتطبيق النظام لا تتخذ وفق قواعد علمية					

4- الرقابة:

الرقم	العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
01	عدم عزم الادارة على متابعة تقدم التطبيق في مجال الجودة					
02	عدم عزم خلية الجودة على إنجاز تقييم مرحلي لما خطط له					
03	عدم عزم خلية الجودة على توظيف نتائج التقييم لتقويم الانحرافات السلبية					

ثالثا- الجانب السلوكي:

الرقم	العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
01	الخوف من عملية التقييم					
02	الخوف من بذل جهد إضافي					
03	الخوف من فقدان الاستقلالية					
04	الخوف من فقدان النفوذ					
05	اختيار الاستقرار (الروتين)					
06	الخوف من عدم القدرة على التأقلم مع المهام الجديدة					
07	الشعور بالاغتراب الوظيفي (عدم الممارسة)					
08	ضعف الثقة بنتائج التطبيق					

## المحور الخامس: عوامل النجاح التي تشجع على تطبيق نظام الجودة في مؤسسة التعليم العالي

يتطلب نجاح تطبيق نظام الجودة في مؤسسة التعليم العالي مجموعة من العوامل فما مدى موافقتك عليها؟

الرقم	العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
01	تعريف أصحاب المصلحة بأهمية الجودة					
02	مساعدة الادارة لعملية التطبيق					
03	تشكيل تغيير في التوجه التخطيطي					
04	ربط دعم الدولة بالمؤسسات التي تنفذ وتطبق النظام					
05	إنشاء نظم معلومات ناجحة					
06	تطبيق نظم تحفيزية كافية					
07	إدخال تعديل في الثقافة التنظيمية					
08	إنشاء البرامج التدريبية الملائمة					
09	مساهمة أصحاب المصلحة في تفعيل النظام					
10	إدخال تعديل في تكنولوجيا التعليم					
11	الارتكاز على عملية الاتصال					
12	اكتشاف أسباب المقاومة للتخفيف منها					
13	إفساح المجال أمام المنافسة					
14	إدخال تعديل في الهياكل التنظيمية					

• عوامل نجاح أخرى: .....

.....

ربما قيديتك أسئلة الاستبيان في أي محور من المحاور السابقة لذا يرجى كتابة أي فكرة أو عنصر تراه ضروريا حسب رأيك لم نتطرق إليه، أكتبه في المساحة الخالية: .....

.....

.....

.....

نشكرك على وقتك وتعاونك، نرجوا منك التأكد من عدم ترك أي سؤال دون إجابة



## قائمة المحتويات

# مقدمة عامة

الفصل الأول:

نظام جودة التعليم العالي

الفصل الثاني:

التعليم العالي في الجزائر

الفصل الثالث:

دراسة ميدانية للمركز الجامعي أحمد بن

يحيى الونشريسي - تيسمسيلت -

الذاتمة العامة

## قائمة المراجع

الملاحق

## قائمة الملاحق

## قائمة الرموز والاختصارات

# قائمة الجداول والأشكال