المجلة العلمية للعلوم التربوية والصحة النفسية
ISSN: 2682-2865
The Online ISSN : 2682-4248
المجلد06/العـدد: 02 (يونيو 2024)، ص ص 121 - 140

إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية بين التطبيق والإخفاق

Total quality management at the Algerian university between application and failure

د/ عــوة لـيـديـا
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة باجي مختار عنابة - الجزائر
Email: lidya.aoua@unvi-annaba.org

تاريخ الاستلام: 2024/04/14 تاريخ القبول: 2024/05/24 تاريخ النشر: 2024/06/30
Doi: 106010.21608/GFSC.2024.294040.1069

مستخلص البحث:

هـدفت الدراسـة إلي البحـث في إدارة الجـودة الشـاملة في الجامعـة الجزائريـة بـين التطبيق والإخفاق وكذا النظم الحديثة للتعليم العالي وتحديات ضمان الجودة فيها . ففي ضوء ما يشهده العالم من تطور في مجال الاتصال ودعـوة المجتمعات إلي العولمة والاهتمام باقتصـاد المعرفـة واتسـاع الحاجـات الإنسـانية انعكـس ذلـك بالضـرورة علي التعلـيم ككـل وحصرا على التعليم العالي مستعملين في ذلك المنهج الوصفي حيث تطرقنا لتحليل النظام وأهدافه ثم استعرضنا مراحل تطبيق الجودة في التعليم العالي و الفائدة الناجمة عن تبني مفهوم الجودة في التربية وأهدافها مرورا بأساليب التقويم الأكاديمي وأيضا أدلة ضمان الجـودة والاعتمـاد في اتحـاد الجامعـات العربيـة و ادوار خليـة ضمان الجـودة في مؤسسـات التعليم العالي في الجزائر ووصولا إلى أسباب إخفاق تطبيق نظام الجودة في الجامعة الجزائرية وأخيرا تصور مقترح لتطبيق الجـودة الشـاملة بالمؤسسـات الجامعية الجزائريـة بما يتوافـق والمتطلبات العالمية.

ومن اهـم نتائج الدراسـة ان الجامعـة الجزائريـة لـم تحقـق مـا تصبـو اليـه مـن جـودة قطاعها نظرا للعديد من الاسباب فعلى الرغم من نجاح بعض الجامعات في تحقيق الجـودة الشـاملة الا انها لاقت الاخفاق من جامعات اخرى

الكلمات المفتاحية: النظام ؛ نظام تعليمي ؛ الجودة الشاملة ؛الجامعة، تحليل النظام.

المؤلف المرسل : عــوة لـيـديـا Email: lidya.aoua@unvi-annaba.org

Abstract:

The study aimed to investigate comprehensive quality management at the Algerian university between application and failure, as well as modern systems of higher education and the challenges of ensuring quality therein. Using the descriptive approach, we discussed the analysis of the system and its objectives, then we reviewed the stages of applying quality in higher education and the benefits resulting from adopting the concept of quality in education and its objectives, passing through the methods of academic evaluation, as well as the evidence of quality assurance and accreditation in the Association of Arab Universities and the roles of the quality assurance cell in higher education institutions. in Algeria And arriving at the reasons for the failure of implementing the quality system at the Algerian university. One of the most important results of the study is that the Algerian university did not achieve what it aspired to in terms of the quality of its sector due to many reasons. Despite the success of some universities in achieving comprehensive quality, they met with failure from other universities.

Key Words:: Organized، Educational system، Total quality، university، system analysis

مقدمة:

لقد شهد العالم المعاصر تغيرات في شتى المجالات أدت إلي بروز ما يعرف بإدارة التغيير والتي جاءت للتوفيق بين المتغيرات الداخلية والخارجية للمنظمة وأمام هذا الوضع أصبحت المنظمات مجبرة علي تغيير أساليبها التقليدية في الإدارة وتبني المفاهيم الإدارية الحديثة إذا ما أرادت تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية .

وتعد إدارة الجودة الشاملة من أهم المفاهيم الإدارية الحديثة الأكثر انتشارا واستعمالا لتطوير أساليب العمل وتحقيق أقصى درجة من الأهداف المنشودة للمؤسسة وتطوير خدماتها بأفضل الأساليب وبأقل كلفة وجهد ممكن.

ونظرا للنجاحات التي حققتها إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإنتاجية و الخدمية فقد رأي الكثير من الباحثين بأن هناك إمكانية لتطبيقها في المؤسسات التعليمية.

فنظام التعليم في الجزائر كغيره من الدول النامية يعاني العديد من المشاكل منها ما يتعلق بالمناهج ومنها ما يتعلق بالمدرسين وبيئة العمل ومنها ما يتعلق بالإدارات التعليمية والمدرسية بالإضافة إلي تدني مستوى خريجي هذا النظام أي عدم جودته

ولمعالجة هذه المشاكل وتدارك تلك النقائص قامت الجزائر بالعديد من الإصلاحات التربوية التي مست جميع عناصر النظام التربوي وذلك لجعله يتماشى مع المتغيرات الحاصلة حول العالم وفق مقاييس مضبوطة وهذا لتحقيق الجودة التعليمية المنشودة.

٢. إشكالية البحث :

يعد التعليم الجامعي الركيزة التي يعتمد عليها الدول متقدمة كانت او نامية لقياس تقدمها وازدهارها لهذا تولي الكثير من الدول اهتماما بالغا بهذا الجانب وبذل جهودا مكثفة وإصلاحات متعددة لتطويره بشكل مستمر من خلال المؤتمرات والندوات والدراسات وورش العمل والبدء بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي ، " والجزائر كغيرها من الدول شرعت في القيام بإصلاح يهدف الي ترقية التعليم العالي نحو مستوى أفضل ، في سنة ٢٠٠٨ من خلال صدور القانون التوجيهي للتعليم وإن لم يتطرق بصفة مباشرة الي وتفصيلية لتطبيق نظام الجودة في التعليم العالي إلا أنه كرس لأول مرة إمكانية فتح CNE.مؤسسات خاصة للتعليم العالي وضرورة مراقبتها وتقييمها بإنشاء ما يسمى ب :المجلس الوطني للتقييم.

وفي جوان ٢٠٠٨ قامت وزارة التعليم العالي بتنظيم مؤتمر دولي حول ضمان الجودة والذي كان بمثابة انطلاق دراسة إمكانية تطبيق ضمان الجودة في المؤسسات الجامعية الجزائرية فانبثقت فرقة عمل كلفت من طرف الوزارة بالتفكير في المشروع مدعمة في البداية ببعض الخبراء الدوليين وفي ٣١ماي ٢٠١٠ ، تم ترسيم عمل الفرقة بقرار إنشاء اللجنة الوطنية لتطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي CIAQES". (بروش و بركان، ٢٠١٢، صفحة ٨١٢)

ورغم عراقة بعض الجامعات الجزائرية والتي تجاوزت البعض منها أكثر من قرن من إنشائها، ورغم الجهود المبذولة والإمكانيات المسخرة لها فإنها تحتل مراتب غير مشرفة إن صح القول ولا تظهر في قائمة التصنيف الأكاديمي العالمي ومن هنا يتبادر لدينا الإشكال التالي:

ماهي أسباب إخفاق الجامعات الجزائرية في تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة ؟

٣. الاطار المفاهيمي

١.٣ تعريف النظام:

" يعرف النظام بأنه مجموعة من العناصر أو الكيانات المرتبطة بعلاقات تبادلية بين يعضها البعض و تنظم داخل إطار مشترك يستقبل متغيرات محددة تتفاعل مع الكيانات بداخله تحت تأثير الظروف المحيطة به لتتحول إلى عوامل محددة" (حسين، دون سنة، صفحة ١٩٨)

٢.٣ النظام التعليمي الجزائري :

والذي عرفه (المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية ،ص(٠٧)على أنه مختلف دساتير الجزائر و خاصة دستور نوفمبر ١٩٩٦ و التوجهات السياسية و الاجتماعية و الاقتصادية للجزائر في ظل التعددية و الانفتاح الاقتصادي و المحافظة عل هوية الشعب الجزائري و أصالته و قيمته و التي تهدف إلى تكوين الفرد الجزائري و المتشبع و المعتز بثقافته و المتفتح على عصره .

فالنظام يشكل نسيجا ديناميكيا متحركا في مكوناته و يؤدي التغيير في أي عنصر من عناصره إلى تغيرات في بقية العناصر و التي بدورها تؤدي إلى تغيرات كبرى في النظام.

٣.٣ مفهوم الجودة qualité :

- **الجودة qualité** "

و يقصد بها درجة التميز في المنتج نتيجة للعمليات المقدمة.

- **الشاملة: total :**

و معناها أن تشتمل الجودة على جميع العناصر الداخلة في تقديم المنتج بصورته النهائية". (المتبولي، ٢٠٠٣، صفحة ١٧٦)

يتضح من هذا التعريف أن الجودة ترتكز على مواصفات و خصائص واجب توفرها في المنتج لكي يستطيع القيام بالوظائف و الأدوار المطلوبة منه حيث تعتر الجودة الشاملة الطالب هو الزبون و هو المنتج.

" و إدارة الجودة الشاملة في التعليم تعد بمثابة ترجمة احتياجات و توقعات المجتمع _ خريجي المدارس _ كمخرجات لنظام التعليم في كل كلية _ إلى خصائص و

معايير محددة في المتعلم ، تكون أساس لتصميم و تنفيذ برامج التعليم مع التكوير المستمر لها. (اسماعيل، ٢٠١٦، صفحة ٤٩)

- **الجامعة:**

تعد الجامعة أحد أهم المؤسسات الاجتماعية و الثقافية و العلمية، و تعرف على أنها :" جماعة من الناس يبذلون جهدا مشتركا في البحث لاكتساب الحياة الفاضلة للأفراد و المجتمعات.". (تركي، ١٩٩٠، صفحة ٧٣)

ومن زاوية أخرى عرفها (رسمي ، ٢٠٠٤، ص ٢١٠) علي أنها: نسق فرعي ضمن نسق المجتمع تتأثر بغيرها من المؤسسات فهي لم توجد في فراغ بل في سياق ثقافي واجتماعي واقتصادي ، ويجب أن تستجيب لمتطلبات المجتمع الذي أوجدها وإلا فإنها تهمش ويستغنى عنها ، فهي تعد نظاما مفتوحا يظم مجموعة من الأنظمة فرعية ،تعمل بالتناسق مع بعضها البعض ، وتتفاعل مع البيئة التي تتواجد فيها ، من اجل تحقيق هدف مشترك وهو الهدف العام للجامعة.

- **تحليل النظام : analysis.system**

هو دراسة شاملة لنظام معين في محاولة لتحديد مدى كفاءته في تحقيق أهدافه، ثم اقتراح التعديلات الضرورية في الأساليب و الإجراءات التي تضمنها النظام لتخفيض التكاليف و النفقات للوصول إلى الأهداف بدقة و سرعة. (الرحمان، الاهدل، ابو الهادي، و العلايا، ٢٠١٦، صفحة ١٩٨،١٩٩)

٤. أهداف تحليل النظام:

يستهدف تحليل النظم تحقيق مجموعة كبيرة من الأهداف من أهمها:

- تحسين إنتاجية التعليم.
- تحقيق أقصى قدر من كفاءة النظام (في ضوء التكاليف المادية و المالية و البشرية).
- تيسير عمليات النظام.
- ضمان استمرار حيوية النظام.
- توجيه نمو النظام و تطوره.
- مراقبة جودة عمليات النظام و تطويرها.
- توفير البيانات و المعلومات اللازمة لصنع القرار.

- تحقيق أقصى قدر من التوافق بين النظام و البيئة التي تحيط به. (الرحمان، الاهدل، ابو الهادي، و العلايا، ٢٠١٦، صفحة ١٩٩)

٥. الاتجاهات الحديثة في نظم التعليم

أشار عطية (٢٠١٠) إلي أن نظم التعليم حول العالم لا بد لها أن تتأثر بكل ظاهرة من الظواهر التي تجتاح العالم في عصرنا الحالي وتأسيسا علي ذلك فقد ظهرت اتجاهات حديثة في نظم التعليم لعل من أبرزها :

الاتجاه الديمقراطي في عمليات التربية : حيث تشدد معظم أنظمة التعليم حول العالم علي نشر الديمقراطية من حيث المفهوم والتطبيق وإيجاد الأرضية الملائمة لنشر مبادئها وجني ثمارها في جميع المجالات الاجتماعية والسياسية والتعليمية فالتربية خير وسيلة لنشر الديمقراطية وغرسها في نفوس المتعلمين وتمكينهم من ممارستها في حياتهم اليومية.

- **اتجاه العولمة :**

من الاتجاهات الحديثة التي دعت إليها الدول الكبرى لاسيما الغربية منها .وهو رفع الحواجز التي تمنع اندماج الثقافات والاقتصاد فإيجابياته نشر المعارف والاكتشافات للجميع . أما سلبياته فتتمثل في إن الدول الكبرى تستغل هذا الاتجاه لبسط هيمنتها علي الدول الفقيرة وان هوية الأمة في ظله تتعرض للضياع جراء الاندماج بين الثقافات .

- **التعليم المفتوح :**

وهو من الاتجاهات الحديثة لنظم التعليم ويعرف علي انه " ذالك النوع من التعليم الذي يتميز بعدم التواصل المباشر الكلي بين الهيئة التدريسية)(المشرفين) والمتعلمين حيث يتم تقديم المواد التعليمة من خلال الشبكة المحلية والعالمية (الانترنت) من خلال استخدام تقنية التعليم والاتصال " . (الشرهان، ٢٠١٤، صفحة ٢٠).

- **خصخصة التعليم :**

وقد اخذ هذا الاتجاه في الانتشار في بلداننا العربية وهذا ما أشار إليه ، عطية (٢٠١٠) حيث أكد علي انتشار مؤسسات تعليمية خاصة علي مستويات المراحل التعليمية المختلفة وكذا في مجال الدراسات العليا لكن تترتب علي الجامعة بعض

التنازل في بعض معايير الجودة في مخرجاتها للحفاظ علي مردودها الاقتصادي إذ ليس بالإمكان تصور فشل طالب دكتوراه في نهاية المطاف بعد دفعه مبالغ بآلاف الدولارات .

- **شمولية التعليم :**

والتي لم تعد حكرا علي طبقة من طبقات المجتمع كما أضاف أيضا عطية أن الدول أصبحت تتبارى في تقديم التعليم لجميع أبنائها حتى أن الكثير من الدول جعلت التعليم إلزاميا في المرحلة الابتدائية والمتوسطة .

توظيف اقتصاد المعرفة والمعلوماتية :" في خدمة العملية التعليمية حيث ظهر اقتصاد المعرفة كاتجاه جديد في المجال المعرفي صار علي التربية أن تستثمر من خلال توفير مستلزمات توليد الأفكار واستثمارها بواسطة شبكة المعلوماتية الأمر الذي يتطلب إعادة النظر في المناهج التربوية وإعادة صياغتها بطريقة تستجيب لهذه الظاهرة وتستثمر الطاقات العقلية عند الإفراد ". (عطية، ٢٠١٠، صفحة ٢٥٩)

توظيف أنظمة الجودة الشاملة في التعليم : حيث رأى عطية أن تأهيل العناصر والأطراف المشاركة فيها ، عن طريق تبني المعايير اللازمة كتأكيد الجودة وتحسينها في المؤسسات التعليمية بشكل مستمر وضبط الجودة ومراقبتها في كل عملية تربوية وإدارة الجودة في المؤسسات التربوية والتعليمية من حيث مدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها .

٦. التعليم العالي في ضوء إدارة الجودة الشاملة

شهد التعليم العالي في العقد الأخير عديدا من التغيرات المتلاحقة أسقطت بعضا من المفاهيم تحتاج إلى إعادة صياغتها من جديد ، فعلى سبيل المثال ما يعرف بعالمية التعليم intenationalization in highereducation.

فإن مفاهيم العالمية ظهر كنتاج للعولمة التي هيمنت على ثلاثة اعتبارات أساسية و هي:

- البعد العالمي في التعليم : يعد مكونا أساسيا في جميع أنظمة الجودة.
- تمثيل العالمية في سياسات و إجراءات وبرامج مؤسسات التعليم العالي.
- إستفادة- أنظمة الجودة في التعليم من المدخل العلمي.(oecd):, 1999, p. para1)

٧. أسباب اللجوء إلي اعتماد الجودة الشاملة في التعليم العالي:

- الزيادة المتتالية و المستمرة في إعداد الطلاب الملتحقين بالتعليم العالي.
- الحاجة إلى تحقيق أداء عالي في العملية التعليمية.
- امتداد الحاجة للاستمرار في التعليم و تحصيل المعرفة إلى ما بعد التخرج (التعليم مدى الحياة) مما يتطلب تعليم الطلاب كيفية الاعتماد على الذات في تحصيل المعرفة.
- ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و ما يترتب عليها من تأثير على العملية التعليمية.
- المنافسة الشديدة بين المؤسسات التعليمية.
- المسؤولية الاجتماعية للجامعات اتجاه المجتمع و ربطها بسوق العمل.
- تحقيق الجودة العالية لمستقبل التعليم.
- مواصلة التعليم مدى الحياة.
- تحقيق التميز لمؤسسات التعليم العالي و التحسن المستمر.

٨. جودة عناصر النظام التعليمي

إن تبني مفهوم الجودة الشاملة في التربية يقتضي أن تمتد الجودة إلى جميع عناصر النظام التعليمي لكي تعمل هذه العناصر المتكاملة لتحقيق المستوى المطلوب من الجودة.

٩. جودة الأهداف التعليمية:

"إن الأهداف التعليمية في ظل الجودة ينبغي أن تعبر عن حاجات السوق و المتعلمين و المجتمع ، و تحظى برضا جميع المستفيدين من الخدمة التعليمية ، و هذا يرتب على المؤسسة التعليمية أن تقوم بالتالي:

- إجراء مسح دقيق و شامل لحاجات الأفراد و المجتمع و مؤسساته الحالية و المستقبلية و معرفة ما تريده من الخريجين.
- تحري المواصفات المطلوبة في المتخرجين و ما يتوقعه المستفيدون من الخدمة التعليمية و مراعاة ذلك في صياغة الأهداف مع الحرص أن تكون هذه الأخيرة واقعية و قابلة للتحقق ، ولا تتعارض مع فلسفة المجتمع و معتقداته و أن

تكون قابلة للملاحظة و القياس و تتسم بالمرونة و إمكانية تطويره و تعديله". (عطية، ٢٠١٠، صفحة ٢٢٥،٢٢٦،٢٢٧)

١.٩ جودة المعلمين:

"إن المعلمين هم بناة المستقبل فلو تفاعلوا و تسألوا و حاسبوا ذواتهم و ربوا أبناءنا على التفكير و التفاعل و قوة الشخصية و المهارة و حب العمل فإنهم الكنز الذي أرى أن المستقبل يبنى من خلاله و هم السواعد التي ستصنع الغد.". (الربيعي، ٢٠١٦، صفحة ٦٦)

و جودة المعلمين تعني إلمامه بثقافة الجودة و التي تجعله " يعمل على تطوير معارفه و تعزيز خبراته يتمعن في تخصصه و يستفيد من تجارب زملائه ويسعى لإثراء مادته و يتابع مستجدات العلم و التقنية كما يحرص على تنمية مواهب الطلاب و إذكاء قدراتهم في مادة تخصصه" . (العاني، ٢٠١٤، صفحة ١٢٧)

٢.٩ جودة الطلاب:

يقصد بجودة الطالب مدة تأهله في المراحل التي سبقت الجامعة من الناحية الثقافية و التعليمية و الصحية و ذلك ليكون قادرا على الاستيعاب.. (إمحمد، ٢٠١١، صفحة ١٥)

٣.٩ جودة البرامج التعليمية و طرق التدريس:

" أي شمولها و عمقها و مرونتها و استيعابها لمختلف التحديات العالمية و الثورة المعرفية، و مدى تطويعها ما يتناسب مع المتغيرات العالمية و يجب أن تمتاز بالتنظيم و وضوح المقاصد و مساير لمستحدثات العصر و تطوراته فينال رضا المتعلمين و يتواءم مع قدراتهم، مما يجعل طرق تدريسها غير تلقينية ، فتكون هناك تفاعلية بين الطالب و المعلم و الطالب و المادة.

و خلاصة القول أن جودة الطرائق تعني كل ما يجعل الطريقة التعليمية قادرة على تطوير قدرات المتعلمين الفكرية ، و تحسين مستوى الفهم و الاستيعاب لديهم، و تنمية مهاراتهم في مواجهة القضايا التي يمكن أن يتعرضوا لها في حياتهم (عطية، ٢٠١٠، صفحة ٢٣١)

و لعل المناهج الحديثة المتبعة الآن في منظومتنا التربوية لا تعد كونها قديمة لا تتجاوز طرح فكرة التلقين في ممارستها التنظيرية ، بعيدا عن المشكلات الإرشادية

لتراكمنا الفنية بخاصة منهم المتفوقون حتى يتمكن من استثمار طاقاتهم تباعا ، خدمة للمجتمع و الوطن. (بكوش، ٢٠٢٠)

٤.٩ جودة المباني و التجهيزات:

" المبنى التعليمي و تجهيزاته محورها من محاور العملية التعليمية إذ تعتبر جودة المباني و تجهيزاتها أداة فعالة لتحقيق الجودة الشاملة في التعليم لما لها من تأثير فعال على العملية التعليمية و جودتها ، فقاعات التدريس ، التهوية ، الإضاءة، المقاعد....و غيرها من المشتملات التي تؤثر على جودة التعليم و مخرجاته ، و كلما حسنت و اكتملت قاعات التعليم كلما أثر ذلك إيجابا على قدرات أعضاء هيئة التدريس و الطلبة.

٥.٩ جودة الإدارة و نظام الإنفاق:

و المقصود هنا بجودة الإدارة هو جودة المديرين و ما يتطلب بالإدارة من تشريعات و أنظمة، أما جودة الإنفاق فتعني:

- التقدير الدقيق للمبالغ المالية اللازمة للإنفاق على برامج التعليم و تنفيذها.
- توفير الأموال اللازمة التي تم تقديرها،
- وضع معايير محددة واضحة لطريقة الإنفاق و أواب الصرف و إجراءاته.
- اختيار القائمين على عملية الإنفاق بموجب معايير و ضوابط التي تلبي متطلبات الجودة.
- إجراء موازنة بين الأموال التي تنفق و المردود المتوقع بنوعية قصير المدى و طويل المدى. (عطية، ٢٠١٠، صفحة ٢٣٢)

١٠. خطوات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي:

١.١٠ و فيه يتم توضيح مفهوم الجودة ، أسسها و مقوماتها و يتم تحديد الاحتياجات و المعايير للجودة و خطوات العمل، و ترصد الموارد المالية اللازمة و توفر المعلومات و البيانات المطلوبة.

٢.١٠ **التنفيذ:** فيه توزع المهام و المسؤوليات و يخضع جميع العاملين للتدريب اللازم.

٣.١٠ **التقويم:** و يشمل المراجعة الدائمة و المستمرة للأداء و مقارنته بالمعايير المحددة للجودة و تقييمه، و من ثم إعادة توجيه للعمل . (internationalization, 2005, p. para2)

٤.١٠ تبادل ونشر الخبرات :

يتم فيها استثمار وتوظيف الخبرات والنجاحات التي تحققت من تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، ويتم تبادل الآراء بمشاركة جميع العاملين من اجل التطوير والتحسين المستمر لنظام إدارة الجودة الشاملة . (النداوي و عبد الوالي ٢٠١٦، ١٠٤)

١١. العوامل المؤثرة في تطبيق الجودة في التعليم العالي:

لا ريب في أن إدارة الجودة الشاملة تعتمد على إستراتيجية طويلة المدى في تحقيق أهدافها ، ولا تقاس نتائجها من خلال فترة قصيرة ، و تعتبر هذه الحقيقة من أهم النقاط الحاكمة في عملية تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي ، فالتقويم لا يقتصر على رؤية المؤسسة لنفسها ، لكن توجد قوى و عوامل أخرى تحدد نوعية المخرجات التعليمية على اعتبارها سلعة تنافسية (إنسانية راقية) خاضعة للتقويم و التقييم بشكل مستمر ، و تتمثل هذه العوامل فيما يلي:

٢.١١ العوامل الاقتصادية:

و تتمثل في المتغيرات الاقتصادية الكلية مثل: السياسية الاقتصادية العامة للدولة ،مستوى التضخم و النمو الاقتصادي، وضعية التجارة الداخلية و الخارجية و أيضا المتغيرات الاقتصادية الجزائرية مثل: رغبات الزبائن و المستفيدين الوفرة و الندرة في الموارد الأولية و الخام الطبيعية و مستوى المنافسة بين الشركات و المؤسسات في القطاع السوقي.

٣.١١ العوامل السياسية والقانونية:

و تتمثل في التوجهات الرسمية و سبه الرسمية التي تصاحب الحياة على وجه الخصوص توجهات الدولة، مؤسساتها و هيئاتها و سياساتها المتعلقة بالشؤون المالية و النقدية العامة و مستويات الاستثمار و مناخه الخاص و العام، و جملة التشريعات و القوانين والأحكام السائدة في الدولة و قطاعات العمل و المجتمع.

٤.١١ العوامل الاجتماعية:

إذ يشكل النظام الاجتماعي في أي دولة عاملا مهما لدى التماسك الاجتماعي في قطاعات و شرائح الدولة والمجتمع، و يختلف هذا النظام من مجتمع لآخر ، فما يميز النظام الرأسمالي الغربي رغم قوته السياسية هو التفكك و ضعف الترابط الأسري و الذاتية، لكن الوضع الاقتصادي و العسكري القوي أخفى هذه المظاهر لهذه المجتمعات

، أما نظامنا العربي في ظل النظام الاسلامي المطبق بصورة سليمة يخفي العديد من المظاهر السلبية و يظهر التعاون وا لتماسك الأسري و الاجتماعي و المساواة و احترام قيمة الفرد و كيانه ، وزيادة الانتماء و غيرها من المميزات التي تنعكس على المجال التعليمي بصورة مباشرة. (النداوي و عبد الوالي ٢٠١٦، ١٠٦-١٠٧)

١٢. أدلة ضمان الجودة والاعتماد في اتحاد الجامعات العربية

- وضع مجلس ضمان الجودة والاعتماد في اتحاد الجامعات العربية أدلة تسترشد بها الجامعات لتقويم جودة أدائها .
- التقدم إلي مجلس ضمان الجودة والاعتماد للحصول علي شهادة ضمان الجودة وهي :
  - _ دليل تقويم الذاتي والخارجي للجامعات العربية .
  - _ دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية .
  - _ دليل المؤشرات الكمية والمقاييس النوعية لقياس جودة أداء الجامعات العربية المعينة .
  - _ دليل معايير جودة أداء الجامعات العربية .
  - _ دليل ضمان الجودة والاعتماد للبرامج الأكاديمية .
- إنشاء قاعدة البيانات والمعلومات للمؤشرات الكمية والنوعية (النداوي و عبد الوالي ٢٠١٦، ١١٧-١١٨)

١٣. أساليب التقويم الأكاديمي وضمان الجودة.

وقد اشار (النداوي و عبد الوالي ٢٠١٦، ١٣١-١٣٢)هناك أساليب للتقويم الأكاديمي وضمان الجودة تتنوع بحسب أنظمة المجالس أو الهيئات المعنية بالاعتماد الأكاديمي أو بحسب الجهات الحكومية أو الوزارة المختصة بالتعليم العالي وفي أدناه أهم هذه الأساليب المعتمدة في التقويم :

١.١٣ أسلوب التقويم الخارجي :

عملية تقوم بها جهة خارجية تكلفها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي أو مجلس الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة أو أية جهة أخري ، تعمل علي تقويم الجامعة في ضوء ضوابط ومعايير تحدد من قبل الجهات الخارجية ، ويمكن أن يكون التقويم الخارجي علي مستوى الجامعة أو الوحدة أو القسم العلمي أو منهج دراسي معين .

٢.١٣ أسلوب المقارنات المرجعية :

عملية مستمرة ومنتظمة تجري لمقارنة نتائج العمل نفسه في مؤسسة أخرى من الاختصاص نفسه ، مع الأخذ بالاعتبار الأنشطة والعمليات الداخلية والوظائف التي تقوم بها المؤسسة التعليمية .

٣.١٣ تقويم الأقران :

وهي عملية مشاركة ومساهمة أساتذة الجامعات والباحثين والممارسين المهنيين في إصدار الأحكام وإعطاء النصائح أو إصدار القرارات بشأن اقتراح برامج أكاديمية جديدة أو الاستمرار في القائم منها أو تعديلها .

و قد اتجه النظام التعليمي في ماليزيا أخيرا نحو تجربة المدارس الذكية لمواكبة الثورة التكنولوجية في مجال الاتصالات والمعلومات ، و من شأن هذا النوع من المدارس توفير مواد دراسية تساعد الطلاب على تكوير مهاراتهم و استيعاب التقنيات الحديثة باستخدام الحاسب الآلي ، و بذلك فإن هذه المدارس تساعد البلاد على دخول عصر المعلومات. (عطية، ٢٠١٠، صفحة ٣٠٢)

١٤. الفوائد الناجمة عن تبني مفهوم الجودة في التربية: (عطية، ٢٠١٠، الصفحات ٢٢٤-٢٢٥) يترتب على تبني مفهوم الجودة في التربية ما يأتي:

- رفع مستوى أداء العاملين في المجال التربوي.
- تحسين نوعية الخدمات التعليمية التي تقدمها المؤسسات التعليمية،
- تخفيض تكاليف عمليات التعليم عن طريق تبني معايير الجودة في الإنفاق.
- تحسين طرائق التدريس و تطويرها.
- ضمان بقاء المؤسسات التعليمية و تطويرها.
- توفير التدريب اللازم للعاملين في المؤسسة التعليمية.
- تمكين المؤسسات التعليمية من مواكبة متطلبات سوق العمل. و متطلبات المستفيدين من الخدمات التعليمية.
- تحديد المسؤوليات و الأدوار بشكل واضح.
- رفع مستوى تحقيق الأهداف المطلوبة.

١٥. دوار خلية ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر:

- خلية ضمان الجودة هي هيئة تابعة لرئيس الجامعة، تتشكّل من أعضاء يمثِّلون مختلف المكونات والهيئات البيداغوجية والإدارية
- للمؤسسة، ويعين مسؤول لهذه الخلية من طرف رئيس الجامعة، وتقوم الخلية بإعداد قانون داخلي لها وبرنامج سنوي ينظّم عملها. الدور
- الأساسي لخلايا الجودة هو المساهمة في تطبيق إجراءات نظام ضمان الجودة، وتندرج ضمن هذه المهمة مجموعة من الأدوار (تنفيذ، متابعة،
- تقييم، تكوين، إعلام، واتصال) المرتبطة بإجراءات وعمليات وأهداف هذا النظام على مستوى المؤسسة.

وفيما يلي أهم أدوار خلايا ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر:

- تعد الخلية بمثابة الواجهة بين المؤسسة الجامعية والهيئات الوطنية للتقييم؛
- تضمن متابعة برنامج العمل الوطني في ضوء التحسين المستمر لجودة برامج ا لتكوين، البحث، العمل المؤسساتي.
- تقوم بتنظيم عمليات إعلام حول مهامها، وتحسيس حول النتائج المنتظرة من تطبيق نظام ضمان الجودة.
- تقود إجراءات التقييم الداخلي لمجالات الحوكمة، التكوين، البحث، والحياة الجامعية، كما تدعم تطوير أفضل الممارسات في هذه المجالات ، وفي هذا الصدد تقوم بتحضير الإجراءات وإعداد الوثائق والملفات الضرورية .
- تضمن تحضير وتنفيذ ومتابعة عمليات التقييم الداخلي على مستوى المؤسسة.
- تنسق مهمة تحرير تقارير التقييم الداخلي.
- تقود عمليات التكوين المستمر لأعضائها في مجال ضمان الجودة .
- تضمن الاتصال الداخلي والخارجي وتعمل على المشاركة في مختلف التظاهرات في مجال ضمان الجودة؛
- نشر تقارير عملها السنوي على موقع الجامعة الإلكتروني.

ويمكن تلخيص أدوار خلايا ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر في الوظائف الآتية:

- وظيفة التقييم الداخلي :لمجالات الحوكمة، التكوين، البحث، والحياة الجامعية في ضوء مرجع ضمان الجودة الذي تم إعداده من طرف (CIAQES) ؛
- وظيفة الإعلام :حول مهامها وأهداف نظام ضمان الجودة، ونشر التقارير المختلفة خاصةً تقرير التقييم الداخلي؛
- وظيفة التكوين المستمر :لأعضائها في مجال ضمان الجودة؛
- وظيفة الاتصال :على المستويين الداخلي والخارجي (باديس و سامي، ٢٠١٦، صفحة ١٠٠)

١٦. أسباب إخفاق تطبيق نظام الجودة في الجامعة الجزائرية:

من أهم هذه الأسباب غياب ثقافة الجودة في التعليم العالي فالجزائر لم تتطرق بصفة مباشرة لتطبيق هذا النظام حيث انه لم يكن هدفا معلنا وبالتالي لم يكن هناك مؤشر قياس نجاعة وفعالية المؤسسة الجامعية واكتفت المؤشرات بقياس الكم اي عدد الطلبة

- تخوف الأساتذة من التقييم وبذل جهد إضافي لمساعدة الطلبة علي توسيع مجال التحصيل العلمي .
- عدم ملائمة جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاّب ومستوى جودة الخدمة التي تتفق مع رغباتهم وتوقعاتهم كالكتاب الجامعي ، واداء هيئة التدريس واساليب التقييم المتبعة ,وكفاءة وفعالية نظام تقديم الخدمة ورعاية الطلاّب.
- تخوف المسؤولين من الاعمال والنشاطات المكثفة التي ستلقى علي عاتقهم وإجبارية توفير الإمكانيات المادية والتنظيمية التي تمكن من التعامل بفاعلية مع نظام المعلومات .
- نقص الكفاءات من تكوين. وتدريب للقائمين علي العملية .
- عدم الربط بين الكليّات بالجامعة وقطاعات سوق العمل

ولقد أشارت (راضية، ٢٠١٢، الصفحات ٣٢-٣٣) أن استمرار التدهور المضطرد في نوعية التعليم و التكوين في الجزائر، و تدني قدرة المنظومة التربوية على توفير متطلبات التنمية، ينذران بعواقب وخيمة على صعيد التنمية الاقتصادية و

الاجتماعية في جزائر الألفية الثالثة، ولذلك فإنّ الإصلاح بات أكثر من مسألة ملحّة شرط أن يكون إصلاحا شاملا و مستمرا يراعى فيه التوجه الاستراتيجي التالي : إنشاء وحدة للجودة في كل جامعة و مركز جامعي جزائري: لقد ارتأت الكثير من الدول أن تعمد إلى آلية للحفاظ على النوعية ومن أجل ذلك أنشئت هيئات سمي بعضها هيئة اعتماد . (Accréditation)والبعض الأخر سمي هيئة تقييم (Evaluation،)والاعتماد الجامعي " هو شهادة (Status) تمنح لمؤسسة تعليم عالٍ تؤمن معايير محددة لجودة التعليم العالي" وقد تختلف معايير الاعتماد من بلد إلى بلد أو من مؤسسة لمؤسسة لكن جميعها متفق علي أهداف الاعتماد وهي:

- المساهمة إلى جانب آليات أخرى في تعزيز النوعية في التعليم العالي.
- التأكد من أن الطلبة وأرباب العمل والأهل لديهم وصول إلى المعلومات التي تبين كيفية حصول الطلبة على شهاداتهم بموجب معايير أكاديمية نوعية.
- خلق معايير للتقييم الداخلي في المؤسسات.
- التأكد من انه لدى وجود أي نقص في الالتزام بمعايير الجودة تتخذ إجراءات لتحسين الوضع.
- تدعيم اللامركزية كي يتم تحقيق فاعلية أكبر في أداء المهمات، وشيوع نوع من الرضا عن العمل في نفوس العاملين مما يدفعهم إلى المزيد من الجهد لتحقيق الأهداف.
- تعديل الهيكل التنظيمي الجامعي بطريقة تُحدّد وظائف ومسؤولية جهاز إدارة الجودة الشاملة، وطريقة ونوعية وأساليب التدريب المطلوب للفريق والذي يعتمد بشكل رئيس على الابتكار والتجديد.
- التركيز على النوعية أكثر من الكمية بالنسبة للطلاّب مع جعل التنافس بين المؤسسات التعليمية لا يقتصر على جلب أكبر عدد من الطلاّب، بل بجودة الطالب ونوعيته وقدرته على إحداث التطور المستقبلي في المجتمع، المطلوبة. باعتبار أنّ المجتمع لا ينمو ولا يتطور إذا كانت الجامعات والمؤسسات التعليمية لا ينتج عنها طلاّب ذوي النوعية.

- الاعتماد على كوادر قيادية فاعلة في العمل الإداري، مستخدمة أساليب حديثة في الاتصال والتواصل وإقامة علاقات إنسانية تشجع على العمل مع تزايد دافعية جميع الأفراد نحو التطوير المجتمعي.
- أن تشجع مراكز البحث العلمي في الجامعات طلاّب الدراسات العليا على دراسة مميزات وعيوب الجودة الشاملة مع إمكانية تطبيقها في المؤسسات التعليمية بشكل صحيح.
- إنشاء مركز أو معهد للجودة الشاملة تابع لوزارة التعليم العالي يقوم بعمليات التطوير والتنفيذ والتقويم مع إمداد المؤسسات التعليمية بالخبرة
- عقد اللقاءات والندوات عن ثقافة الجودة الشاملة ودورها في تنمية المجتمع سواء أكان ذلك في وسائل الإعلام أو المساجد أو المؤسسات الأخرى ذات العلاقة، مع إقامة المزيد من المؤتمرات حول هذا المفهوم.المطلوبة لمساعدة المجتمع ومؤسساته.

وفي الأخير نستنتج أن تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي ليس شعارات ترفع وليس نظريات دون تطبيق فعلي علي أرض الواقع ، أن التطبيق يعني دراسة وتحليل واقع التعليم الجامعي ، وروافد الحياة الخاصة والعامة ولكي نستطيع تحقيق مفاهيم الجودة الشاملة بصورة قابلة للتطبيق الفعلي وينبغي أن تتوفر متطلبات التطبيق المقصود بوضوح وتوازن،مادي وروحي. (النداوي و عبد الوالي ٢٠١٦، ٩٩)

فعلى الرغم من الإصلاحات المتكررة في الجامعة الجزائرية لم تحقق بعد الجودة الشاملة في مؤسساتها نظرا لاعتمادها علي الوسائل التقليدية في التلقين عدم التجديد في معلومات الأساتذة وإبقائهم على طرق التدريس القديمة ورفضهم التكوين والتجديد خوفا من الجهد والوقت المبذول .

١٧. الخاتمة :

يعد التعليم العالي من أعلى مستويات التعليم وله أهمية كبيرة في المجتمعات وهذا لأنه المرحلة الأخيرة التي ينتقل بها الفرد إلى عالم الشغل والإنتاج ومع ما يشهده العالم من التحديات والتغيرات التي تعقب التطور التكنولوجي في شتى المجالات أصبح لزما على الدول أن تولي اهتماما كبيرة لجودة الخدمات التعليمية وفي ظل الإقبال

المتزايد لمختلف بلدان العالم على تبني مناهج إدارية تتناسب مع المستجدات العلمية والاقتصادية والثقافية والاجتماعية الحاصلة في المجتمع ، وبعد التعرف على الفوائد الناجمة عن تبني مفهوم الجودة في التربية والعوامل التي تؤثر على تطبيقها كان لزاما على مؤسسات التعليم العالي في الجزائر أن تبذل مجهودات اكبر لتحسين جودة التعليم. فعلى الرغم من الإخفاق الذي تلاقيه بعض جامعات الوطن في تحقيق النتائج المرجوة من تطبيق هذا النظام إلا أنها تحاول دائما إيجاد سبل أنجع لتطوير منظومتها باعتبار أن مفهوم الجودة في التعليم لا يزال جديدا ولم يجد الأرضية المناسبة لتطبيقه. وعليه فضرورة تطبيق نظام الجودة في التعليم أمر واجب لابد منه لتطوير هذا القطاع الحيوي .

١٨. التوصيات

ومن خلال دراستنا خلصنا لاقتراح التوصيات التالية:

- التعريف بهذا المصطلح المهم عن طريق عقد الملتقيات والمؤتمرات الوطنية والدولية والتشجيع على المشاركة فيها .
- التخلص من النظام اللامركزي ، لان اتخاذ القرارات التربوية في الجامعة تحتاج نظام لا مركزيا يفتح المجال للابتكار ويسمح بمزيد من الحريات في الاعمال الادارية.
- تحديث المناهج بما يتوافق والتقدم التكنولوجي وكذا الهياكل التنظيمية لتحسين مستوى الاداء .
- مشاركة جميع الاساتذة بكل جامعة في وضع الخطط اللازمة لتحقيق جودة عمل المؤسسة.
- التكوين والتدريب المستمر لكافة الافراد وتكثيف البعثات العلمية للخارج للرفع من مستوى الكفاءة والاداء التربوي.
- الانفتاح على اساليب وطرق حديثة للتدريس.

١٩. قائمة المراجع:

- اسماعيل ,محمد الصادق .تطوير المؤسسات التعليمية-في ضوء مفاهيم الجودة الشاملة .1.-مصر :المجوعة العربية للتدريب والنشر.2016 ,
- الشريجي عبد الرحمان، سامية الاهدل، غنى ابو الهادي، و فتيحة العلايا. "تحليل نظام مدرسة الشهيد عبد الله اللقية بإستخدام منهج تحليل النظام." ٢٠١٦: ١٩٦-٢٢٨.
- العاني ,وجيه ثابت .القيم التربوية وتصنيفاتها المعاصرة .1 .الاردن :دار الكتاب الثقافي للنشر والتوزيع.2014 ,
- المتبولي ,صلاح الدين .التربية ومشكلات المجتمع .الاسكندرية :دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.2003 ,
- باديس ,بوخلوة et ,بن خيرة سامي» .تطبيق ادارة الجودة الجودة الشاملةفي الجامعة الجزيرة بناءا علي تجارب عالمية وعربية.105-89 :9 .éd ,2016 «.
- تركي ,رابح .اصول التربية والتعليم .2 .الجزائر :ديوان المطبوعات الجامعية , 1990.
- جميلة بكوش. "موهبة الطفل بين ثقافة الابداع وثقافة الذاكرة." مجلة العربية، ٢٠٢٠: ١٤٥-١٣٠.
- حسين ,سلامة .الاتجاهات المعاصرة في نظم التعليم .الاسكندرية :دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ,دون سنة.
- راضية ,بوزيان» .متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من مؤسسات التعليم العالي ومعوقاتها -مقاربة سوسيولوجية .éd ,2012 «.-مجلة التواصل في العلوم الانسانية والاجتماعية .35-24 :
- زين الدين بروش، و يوسف بركان. "مشروع تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر الواقع والافاق." المؤتمر الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي. الجامعة الخليجية، ٢٠١٢.

_ سليمان زيدان النداوي، و اسحاق ابو بكر عبد الوالي. تطوير التعليم الجامعي لتنمية المجتمعات في ضوء إدارة الجودة. ١. الاردن: مركز الكتاب الاكاديمي، ٢٠١٦.

_ سهل امينة عمر إمحمد. "أثر تطيق إدارة الجودة الشاملة علي أداء مؤسسات التعليم العالي في ليبيا." اطروحة ماجستير. الاردن، كلية ادارة الاعمال: جامعة عمان العربية، ٢٠١١.

_ صلاح عابد الشرهان. "التعليم المفتوح والتعليم عن بعد في الوطن العربي -نحو التطور والإبداع-" دراسة مقدمة الي مؤتمر الرابع عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في والوطن العربي. الكويت، ٢٠١٤.

_ محسن علي عطية. أسس التربية الحديثة. ١. الاردن: دار المناهج للنشر والتوزيع، ٢٠١٠.

_ محمود داود الربيعي. المناهج التربوية المعاصرة. ١. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، ٢٠١٦.

_ internationalization, marijik vander wende: quality assurance in higher education and the link to. «university of twent center for higer education policytudies (cheps) the netherland.» 2005. para2.

_ (oecd):, organization for economic co- poperation and development (. «): quality and internationalization i, higher education. program on institutional management in higher education oecd publicat.» 1999.