عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية العامة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة فيها

د. صليحة رقاد[1,*]

[1] أستاذة إدارة الأعمال (محاضرة)–كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة فرحات عباس– سطيف (1) – الجزائر

*عنوان المراسلة : nivine1982@yahoo.fr

https://doi.org/10.20428/AJQAHE.10.4.4

عوامـل نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية العامة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة فيها

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة بالجامعات الجزائرية العامة مـن وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة فيهـا. ولتحقيق هدف الدراسة تم تطبيق الاستبانة كأداة قياس، بعد التحقق من الخصائص السيكوميترية لها. وقد توصلت الدراسة إلى وجود اختلافات في وجهات نظر مسؤولي ضـمان الجودة حول السياسة المناسبة لتطبيق نظام ضمان الجودة، كما كشفت الدراسة عن موافقة مسؤولي ضـمان الجودة بدرجة عالية جدا على أغلبية عوامل النجاح التي اعتبروها تشـكل مقومات أساسـية لضمان تطبيـق نظـام ضـمان الجودة بفعاليـة، ومن أكثر عوامـل النجاح التي تشـكل أهمية، هي: تحسـيس وتوعية أصـحاب المصـلحة بثقافـة الجـودة، ودعم وتأييـد الإدارة العليـا بمسـتوياتها المختلفة لعمليـة تطبيق نظام ضمان الجودة، وضرورة إحداث تغير في التوجه الاستراتيجي للمؤسسة من ناحية رؤيتها ورسالتها وأهدافها، والاهتمام بإقامة أنظمة معلومات فعالة، وتغيير القيم السـائدة حتى تتلاءم والقيم المطلوبة لنجاح تطبيق النظام واعتماد نظم تحفيزية كافية.

الكلمات المفتاحية: ضمان الجودة، نظام ضمان الجودة، عوامل النجاح، الجامعات الجزائرية.

https://doi.org/10.20428/AJQAHE.10.4.4

Success Factors of Implementing Quality Assurance System in Public Algerian Universities from the View Point of Quality Assurance Officials

Abstract:

This study aimed to examine the success factors of implementing quality assurance system in public Algerian universities from the view point of quality assurance officials. To achieve this aim, a questionnaire, as a measurement tool, was used, after verifying its psychometric properties. The study showed differences in the quality assurance officials' points of view concerning the appropriate policy of implementing the Quality Assurance System. The results also revealed the participants' approval of the majority of success factors which are considered as the basic potentials of implementing the quality assurance system very effectively. The most important factors are: stakeholders' awareness-raising of quality culture; senior management support for the process of implementing quality assurance system; the need to bring a change in the strategic orientation of the institution in terms of its vision, mission and objectives; supporting the establishment of effective information systems; and changing common misconceptions so as to be in line with the values required for the successful implementation of the system, and the adoption of adequate incentive system.

Keywords: Quality assurance, Quality assurance system, Success factors, Public Algerian universities.

https://doi.org/10.20428/AJQAHE.10.4.4

المقدمة:

لا أحد يعارض حقيقة أننا نعيش في عصر أصبحت فيه المعرفة رافدة للثروة ومصدرًا أساسيًا للنمو ومحركًا فاعلاً لجميع الأنشطة الاقتصادية، فقد أضحى تطور وتنمية المجتمعات المعاصرة يتأثر أكثر فأكثر بدرجة امتلاكها لمصادر المعرفة وقدرتها على إنتاجها بعدما تأكد عدم جدوى امتلاك الموارد المادية لوحدها. ويعدّ التعليم بصفة عامة والتعليم العالي بصفة خاصة من أهم ركائز اقتصاد ومجتمع المعرفة، حيث تسهم الجامعات الجزائرية بدور أساسي في تنمية القدرة المعرفية للمجتمع بحثًا واستخدامًا وتطبيقًا من خلال ممارسة وظائفها من تدريس (نشر المعرفة)، وبحث علمي (إنتاج المعرفة)، وخدمة المجتمع (تطبيق المعرفة)؛ إلا أنّ نجاح هذه المؤسسات، في إعداد رأس المال البشري المؤهل للإنتاج، وتطوير القدرات الابداعية له، والرفع من مستوى تأهيله لتلبية مختلف حاجات المجتمع من التنمية المستدامة، في جميع المجالات الاجتماعية، والبشرية، والاقتصادية والثقافية، يتطلب منها ضرورة الاهتمام بقضية ضمان جودة التعليم العالي؛ وهو الأمر الذي دفع بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي الجزائرية إلى إجراء جملة من الاصلاحات وبذل العديد من الجهود وذلك باعتماد نظام الليسانس، والماجستير والدكتوراه (ل.م.د) منذ الموسم الجامعي 2004/2005، الذي يعتبر المكون الأساسي لنظام ضمان الجودة بالجامعات الجزائرية، كما سعت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بتاريخ 31 مايو 2010 إلى تأسيس لجنة وطنية لتطبيق نظام الجودة في التعليم العالي لدعم وتشجيع الجامعات الجزائرية على تطبيق أحسن الممارسات سواء على المستوى المؤسسي أو البرامجي.

مشكلة الدراسة:

على الرغم من إدراك السلطات الجزائرية لضرورة وحتمية تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية، إلا أنّه ومنذ إنشاء اللجنة الوطنية لتطبيق نظام الجودة في التعليم العالي فإن تطبيق ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية كانت خطواته جد بطيئة، ومن هذا المنطلق يتعين ضبط وتحديد عوامل نجاح تطبيق مشروع ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية على الأقل في الأفق متوسط المدى لضمان تطبيقه بصورة أمثل.

أسئلة الدراسة:

وعلى ضوء ما طرح تحاول هذه الدراسة المتواضعة معالجة الإشكالية الآتية:

ما أهم عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية العامة؟

ويندرج تحت هذا السؤال الرئيسي، الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما أهم الخيارات الأساسية لتطبيق نظام ضمان الجودة بنجاح في الجامعات الجزائرية العامة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة فيها؟
2. ما أهم عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية العامة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة فيها؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الآتي:

1. التعرف على الخيارات الأساسية لتطبيق نظام ضمان الجودة بنجاح في الجامعات الجزائرية العامة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة فيها.
2. التعرف على عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية وترتيبها حسب أهميتها، لتحديد العوامل الأكثر إسهاما في نجاح تطبيق هذا النظام بقصد الأخذ بها.

https://doi.org/10.20428/AJQAHE.10.4.4

أهمية الدراسة:

مع تزايد اهتمام قيادات التعليم العالي على مستوى مختلف دول العالم بتجويد مخرجاتها الجامعية التي تعدّ إحدى الركائز الأساسية في تحقيق البناء السليم للمجتمع وتحقيق التنمية الشاملة للدولة، فإنّ هذه الدراسة هي خطوة لإلقاء الضوء على ضمان جودة التعليم العالي في الجامعات الجزائرية من خلال عرض ومناقشة المفاهيم والأفكار المرتبطة بمفهوم نظام ضمان جودة التعليم العالي الذي يعتبر مدخلا حديثا في أدبيات التعليم العالي، واستعراض تجربة الجزائر في مجال ضمان جودة التعليم العالي، كما توفر هذه الدراسة معطيات بإمكانها أن تكون منطلقا لإنجاح مشروع تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية، لاسيما أنها أول دراسة على حد علم الباحث تناولت هذا الموضوع.

حدود الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة في:

الحد الموضوعي: اقتصرت هذه الدراسة على معرفة عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية.

الحد البشري: اهتم البحث باستقصاء آراء مسؤولي ضمان الجودة بالجامعات الجزائرية العامة الواقعة شرق الجزائر كمجتمع بحث مستهدف.

الحد المكاني: شمل البحث الجامعات الجزائرية العامة الواقعة شرق الجزائر.

الحد الزمني: تم إجراء هذا البحث في الفصل الدراسي الثاني من الموسم الجامعي: 2014/2015.

مصطلحات الدراسة:

تناولت الدراسة المصطلحات الآتية:

- نظام ضمان جودة التعليم العالي: هو مجموعة من الآليات التي تستخدم بانتظام على مستوى المؤسسة أو البرنامج للتأكد من احترامها للحد الأدنى من الالتزام، وهذا ما يسمح بالاستجابة للمطالب الشرعية للمتعاملين معها بتقديم خدمات تلبي حاجاتهم وتوقعاتهم.
- عوامل النجاح: نقصد بعوامل النجاح الدرجة الكلية والفرعية التي يحصل عليها المفحوص على الأداة المعدة لهذا الغرض.

الإطار النظري:

مفهوم نظام ضمان جودة التعليم العالي: حرص المهتمون بمجال الجودة في التعليم العالي على تقديم مجموعة من التعاريف الخاصة به، نذكر منها: عرّف نظام ضمان الجودة على أنّه: "عملية منظمة لتفحص النوعية تفضي إلى التأكد من وفاء المؤسسة التعليمية (أو البرنامج) بالمعايير، ومن قدرتها على التحسين المستمر والوفاء بها لاحقا، بحيث إن المؤسسة تضمن الجودة لنفسها، وبحيث إنّ الجهة الخارجية تضمن للجمهور العام جودة التعليم في المؤسسة" (الخطيب والخطيب، 2011). وعرّف أيضا على أنّه: "فحص إجرائي نظامي للمؤسسة وبرامجها الأكاديمية لقياس المنهجية من حيث مناسبة الترتيبات المخططة لتحقيق أهدافها، والتطبيق من حيث توافق الممارسة الفعلية مع الترتيبات المخططة، والنتائج من حيث تحقيق الترتيبات والإجراءات للنتائج المطلوبة، والتقييم والمراجعة من حيث قيام المؤسسة بالتعلم والتحسين من خلال تقييمها الذاتي للترتيبات والطرق والتنفيذ والنتائج" (أبو الرب، 2012). وذكر المليجي (2010) عدة تعاريف لنظام ضمان جودة التعليم العالي، نذكر منها: "مجموعة الأدوات والأساليب والإجراءات التي تهدف إلى تحقيق الجودة والحفاظ على استمراريتها داخل المؤسسة التعليمية"؛ وهو أيضا: "مجموعة الأنشطة والإجراءات 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

https://doi.org/10.20428/AJQAHE.10.4.4

ومخرجاته لضمان أنّ الموارد تتفق وتوجه وفق الخطط والأهداف والمعايير ومؤشرات الأداء المتفق عليها". وعرّف أيضا على أنّه: "الأداة التي تعتمدها مؤسسة التعليم العالي لتؤكد لنفسها ولأصحاب المصلحة بأنّه تمّ تحقيق الحد الأدنى من الالتزام" (Berrouche & Bouzid, 2012) . ونفرق عموما بين شكلين من أشكال ضمان الجودة، هما: ضمان الجودة الداخلية وضمان الجودة الخارجية.

- ضمان الجودة الداخلية: وتعرّف على أنّها: "جملة من الممارسات الداخلية التي تهدف إلى متابعة وتحسين جودة عمليات المؤسسة" (Boubakour, 2013)..
- ضمان الجودة الخارجية: ويمكن تعريفها على أنّها: جملة من الممارسات التي تقوم بها هيئة خارجية، مستقلة عموما، وعادة ما يطلق عليها تسمية وكالة التقييم/الاعتماد التي تهدف إلى إضفاء شفافية وموضوعية نتائج ممارسات مؤسسة التعليم العالي.

أهداف تطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي: يسعى تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات إلى تحقيق جملة من الأهداف، منها ما يعكس مصالح ومتطلبات حكومات الدول، ومنها ما يعكس الاحتياجات الداخلية لمؤسسة التعليم العالي. وعموما، تصنف أهداف نظام ضمان الجودة في مؤسسة التعليم العالي إلى ثلاثة أصناف، هي:

- الرقابة على الجودة، فمع بروز الجامعات الخاصة واستمرارية انتشارها وتوسعها، تزايدت حاجة الحكومات إلى المتابعة الجدية والحذرة لمستوى الجودة بهذه المؤسسات، لضمان تحقيق مخرجات نظام التعليم العالي للحد الأدنى من متطلبات الجودة.
- المساءلة: تهدف إلى فرض المسؤولية على مطابقة المعايير الموضوعة، والتأكد من تحمل كل فرد مسؤولية تحقيق الجودة في العمليات التي يعتبر مسؤولا عنها، والتأكيد لأصحاب المصلحة على مستوى الجودة المقبول أو الممتاز لمؤسسة التعليم العالي من خلال تزويدهم بمعلومات مفيدة حول احترام المؤسسة أو البرنامج للمعايير الموضوعة.
- التحسين المستمر: للممارسات الموجودة من خلال إجراء التقييم الذاتي الذي يهدف إلى تزويد صانعي القرار بالتغذية العكسية حول الوحدة محل التقييم، مبرزا في ذلك مواطن القوة والضعف، وهذا ما يمكنهم من وضع الاستراتيجيات والخطط واتخاذ الاجراءات التي من شأنها سد الثغرات وتصحيح الأخطاء والاستفادة المثلى من الإمكانيات لتحقيق أداء أفضل.

مراحل تطبيق ضمان جودة التعليم العالي في الجامعات الجزائرية: يمر تطبيق نظام ضمان الجودة بثلاث مراحل أساسية ومكملة لبعضها البعض، هي (Boubakour, 2013):

أ. مرحلة تشكيل سياسة ضمان الجودة على المستوى المركزي (وزارة التعليم العالي والبحث العلمي): تعدّ هذه المرحلة الخطوة الأولية والأساسية لنجاح تطبيق نظام ضمان الجودة، فعلى مستواها تحدد الخطوط العريضة والإرشادية، المبادئ وما يستلزم توفيره للتطبيق الكفء والفعال لنظام ضمان الجودة. ويطرح تطبيق نظام ضمان الجودة على مستوى السياسة ثلاثة أسئلة أساسية، هي:

• تحديد أهداف النظام (لماذا نطبق النظام؟): تعتبر عملية اتخاذ القرار في تحديد الهدف المناسب من تطبيق نظام ضمان الجودة جوهر عملية تسييره، وتتباين الأهداف من تطبيقه من رقابة الجودة، من حيث المساءلة وتحسين الجودة.

• اختيار الآليات (ما الآلية المناسبة؟): بناء على ما تم تحديده من أهداف، يطرح السؤال الثاني والمتمثل في تحديد الآليات المناسبة لتحقيق الأهداف المكونة من: آلية التقييم، وآلية الاعتماد، وآلية التدقيق.

• نطاق وأبعاد النظام (ما الحجم؟): تطرح مسألة تحديد النطاق الذي يعنى بتطبيق نظام ضمان الجودة هي الأخرى نفسها بإلحاح في هذه المرحلة، فمن الضروري دراسة وتحديد النطاق الذي يعنى بتطبيق نظام ضمان الجودة سواء أكانت مؤسسات تعليمية عامة، أم مؤسسات تعليمية خاصة، أم جميع المؤسسات التعليمية أو بعضها مؤسساتي أو برامجي، أم جميع البرامج، أم مؤسسة تعليمية أجنبية أو وطنية.

https://doi.org/10.20428/AJQAHE.10.4.4

ب. مرحلة ضمان الجودة الداخلية والتقييم الذاتي: بعد تحديد السياسة العامة لنظام ضمان الجودة على المستوى المركزي، يتعين على مسؤولي الجامعات الجزائرية العمل على ضمان الجودة داخل مؤسساتهم لتحقيق رضى أصحاب المصلحة الداخلية والخارجية معا، من خلال القيام بجملة من الممارسات المتمثلة في:

- إدارة الجودة: التي تعنى بمهام التخطيط، والتنفيذ، والفحص والتصحيح، بهدف تحقيق التحسين المستمر في جودة خدمات مؤسسة التعليم العالي.
- إعداد إطار مرجعي للجودة، ويعرف على أنه: "جملة أهداف تعدها مؤسسة التعليم العالي تحسبا للتقييم الذاتي ليكون بمثابة دليل اندماج إدارة المؤسسة في مسار الجودة. ويكون وصف النتائج المنتظرة، وعرض الأجهزة المتوفرة، ثم العمليات المنجزة ومؤشرات القياس هي العناصر التي ستبرز في عملية التقييم الذاتي" (Herzallah, 2014).
- التقييم الذاتي، ويعتبر بمثابة عنصر أساسي في ضمان الجودة الداخلية وكذا نقطة انطلاق ضمان الجودة الخارجية. ويمكن تعريفه على أنّه: إجراء داخلي تقوم به المؤسسة بشكل دوري ومنتظم ووفق منهجية محددة، لقياس وتقييم مستوى جودة أنشطتها ووظائفها مقارنة بما ورد في إطار مرجع جودتها، وعرض مختلف النتائج في تقرير.

ج. ضمان الجودة الخارجية: يعدّ نظام ضمان الجودة الخارجية الحلقة المكملة التي تضفي المصداقية على اجراء التقييم الذاتي الذي تقوم به مؤسسة التعليم العالي. ومعنى ذلك، أنّ ضمان الجودة ليس فقط عملية تحسين داخلية ولكنها ترتبط أيضا بالمساءلة من قبل المجتمع. ويستند إجراء ضمان الجودة الخارجية على دراسة تقرير التقييم الذاتي من طرف هيئة ضمان الجودة، وذلك من منطلق موقعهم الخارجي ونظرتهم الأكثر شمولية وخبراتهم وتجاربهم السابقة مع البرامج المماثلة.

التجربة الجزائرية في مجال ضمان جودة التعليم العالي: تعتبر التجربة الجزائرية في مجال ضمان جودة التعليم العالي حديثة النشأة نسبيا، إذ بدأ الاهتمام بالجودة في الجامعات الجزائرية بموجب قانون توجيه التعليم العالي في 13/02/2008، الذي كرس لأول مرة إمكانية فتح مؤسسات للتعليم العالي خاصة وضرورة مراقبتها وتقييمها بإنشاء اللجنة الوطنية للتقييم. وفي نفس السياق، قامت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بتنظيم كل من المؤتمر الوطني للتعليم العالي والبحث العلمي بتاريخ 19 و 20 مايو 2008، الذي كان تحت عنوان: "الحوصلة المرحلية بعد أربع سنوات من تطبيق نظام ل. م. د"، والندوة الدولية حول ضمان الجودة في التعليم العالي بتاريخ 01 و02 يونيو 2008، والذي كان تحت عنوان: "ضمان الجودة في التعليم العالي بين الواقع والمتطلبات"، والذي شارك فيه إلى جانب أساتذة جامعيين خبراء من البنك الدولي، واليونسكو، والاتحاد الأوروبي والبلدان المغاربية. وقد أوصى الملتقيان بحتمية تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية. وبصدور القرار الوزاري رقم 167 المؤرخ في 31/05/2010 المتضمن تأسيس لجنة وطنية لتنفيذ نظام الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي، والمكونة من خبراء وأعضاء هيئة تدريس وإطارات عليا في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. وهي مكلفة بـ:

- إنشاء مرجع وطني للجودة يتضمن المقاييس والمعايير المتعلقة بضمان الجودة في ضوء المعايير الدولية للجودة، وتحديدا المسؤولين عن ضمان الجودة لكل مؤسسة.
- تحديد برنامج لتنفيذ عمليات ضمان الجودة داخل المؤسسات وضمان متابعة تنفيذها، وتنظيم العمليات الأولية للتقييم الذاتي للمؤسسات والأنشطة المستهدفة.
- تنظيم عمليات تقييم خارجي للمؤسسات والأنشطة المستهدفة.

وبتاريخ 26 يناير 2014، أعلنت اللجنة الوطنية لتنفيذ نظام الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي عن الانتهاء من إعداد مرجع الجودة، الذي تكون من سبعة مجالات هي (Benstaali, 2014): مجال التكوين، ومجال البحث، ومجال الحوكمة، ومجال حياة الطلبة في الجامعة، والهياكل والبنى التحتية، والتعاون الدولي والعلاقات مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي اقتصادية، وقد أصبح مرجع الجودة جاهزا للتطبيق بشكل رسمي ابتداء من 01 يناير 2015، ويتم حاليا تكوين مسؤولي ضمان الجودة على كيفية استخدامه للاستعداد لإجراء التقييم الذاتي في الجامعات الجزائرية.

https://doi.org/10.20428/AJQAHE.10.4.4

الدراسات السابقة:

دراسة بن حسين (2014) هدفت الدراسة إلى تقيم دور وفعالية وحدات ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية في بناء وتطوير نظام ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر، حيث تم استهداف مسؤولي ضمان الجودة بثلاث جامعات جزائرية والبالغ عددهم 32 مسؤولا، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن خلايا ضمان الجودة بعيدة عن درجة الفعالية المطلوبة في اعلام أصحاب المصلحة حول إجراءات ضمان الجودة التي تقوم بها والفائدة التي يمكن تحقيقها من هذه الإجراءات (ثقافة الجودة)، وأن خلايا ضمان الجودة تهتم بدرجة متوسطة بتكوين مواردها البشرية في مجال ضمان الجودة، وأن خلايا ضمان الجودة لا تسهم بالقدر الكافي في التقييم الداخلي لبرامج التكوين، والبحث و العمل المؤسساتي.

دراسة رقاد (2014) هدفت الدراسة إلى التعرف على معوقات تطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي في الجامعات الجزائرية، حيث تم استهداف أعضاء وحدات خلايا ضمان الجودة بالجامعات الجزائرية الواقعة بالشرق الجزائري، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود جملة من المعوقات التي تحد من تطبيق نظام ضمان الجودة، وفي مقدمتها عدم وضوح سياسة تطبيق نظام ضمان الجودة وعدم حرص الإدارة العليا للجامعة على متابعة مدى التقدم في عملية تطبيق نظام ضمان الجودة.

دراسة بوزيان (2010) هدفت الدراسة إلى التعرف على متطلبات الجودة الشاملة التي ينبغي توافرها في الجامعات الجزائرية في ضوء تجارب الدول المتقدمة في هذا المجال. وقد كشفت نتائج الدراسة، عن أهم هذه المتطلبات والمتمثلة في: رسم سياسة الجودة الشاملة في الجامعة، وضرورة دعم وتأييد الإدارة العليا لنظام إدارة الجودة، وترسيخ ثقافة الجودة بين جميع الأفراد، ومشاركة أصحاب المصلحة الداخلية والخارجية، والتعليم والتدريب المستمر لكافة الأفراد، وتفويض الصلاحيات.

دراسة Pouliquen (2010) هدفت الدراسة إلى التعرف على عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في مختلف الجامعات العالمية، وقد أظهرت نتائج الدراسة أنّ تحسيس وإعلام وتكوين الموارد البشرية إلى جانب قيادة التغيير تعدّ من أهم عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات.

دراسة بروش و بركان (2012) هدفت الدراسة إلى إعطاء نظرة عن الديناميكية الحالية والإجراءات المتخذة من طرف وزارة التعليم العالي من أجل تطبيق ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية، وكذا التوقع بآفاقه مع التركيز على المعوقات المحتملة. وقد اقترحت الدراسة، ضرورة الاهتمام بالاتصال الفعال والمشاركة كعوامل أساسية للتخفيف من حدة مقاومة تطبيق نظام ضمان الجودة بالجامعات الجزائرية.

دراسة Montaño ،Mairata وOliver (2012) هدفت إلى تحليل واقع تطبيق نظام ضمان الجودة وآفاقه في الجامعات الاسبانية، من خلال استجواب مسؤولي الجودة بالجامعات محل الدراسة، وقد أظهرت النتائج عن وجود خلايا لضمان الجودة بهذه الجامعات، وعن تطور وظائفها وتنوعها من مجرد توفير معلومات لوحدات التقييم الداخلية والخارجية إلى السهر على التطبيق المستمر لنظام ضمان الجودة، كما كشفت الدراسة عن وجود جملة من المعوقات والمتطلبات، نذكر منها عدم وجود -في بعض الحالات- مسؤول لضمان الجودة، والحاجة إلى التحديد الدقيق لسياسة الجودة وأهدافها، الحاجة إلى تحديد ووضع الإجراءات، ونقص الأفراد المختصين في إدارة الجودة، والحاجة إلى المواد التكنولوجية، كما أظهرت الدراسة أنّ نظام ضمان الجودة يعد أحد أهم العناصر التي تضمن للجامعات الاسبانية التكيف بنجاح مع الفضاء الأوروبي للتعليم العالي.

التعليق على الدراسات السابقة:

وتتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في كثير من الجوانب، لاسيما فيما يتعلق بالإطار المفاهيمي لنظام ضمان الجودة، وتختلف معها في جوانب أخرى متعددة، أهمها: تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الأولى المتعلقة بتطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية من خلال تناولها لموضوع عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية، مركزة في ذلك على توضيح السياسة

https://doi.org/10.20428/AJQAHE.10.4.4

المناسبة لتطبيق نظام ضمان الجودة بنجاح في الجامعات الجزائرية والأبعاد (التنظيمية بصفة خاصة) المطلوبة لتطبيق نظام ضمان الجودة بنجاح.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي في معرفة آراء مسؤولي ضمان الجودة بالجامعات الجزائرية: الواقعة في الشرق الجزائري، والبالغ عددها 28 جامعة، وتضم كل جامعة مسؤولاً واحداً لضمان الجودة.

مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع البحث المستهدف من ثمانية وعشرين مسؤولاً لضمان الجودة، حيث تضم كل جامعة مسؤولاً واحداً لضمان الجودة.

أداة الدراسة:

تم اعتماد أداة الاستبانة في جمع البيانات، حيث تكونت من محورين: يتعلق الأول منها بالخيارات الرئيسية لتطبيق نظام ضمان جودة في الجامعات الجزائرية وعدد فقراته 6 فقرات، أما الثاني فيتعلق بعوامل نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية وعدد فقراته 14 فقرة. وقد تمّ قياس متغيرات الاستبانة باستخدام المقياس المركب "ليكرت" الذي يتكون من خمس نقاط تتراوح بين الرقم1، ويعبّر على عدم الموافقة المطلقة على كلّ عبارة في هذه المحاور، والرقم 5 الذي يعبّر عن الموافقة المطلقة عليها، في حين يعبّر الرقم 3 عن حيادية المقياس، وبذلك يكون مجموع درجات المدرج الخماسي 15 درجة مما يجعل المتوسط المرجح أو عتبة القطع هي الدرجة 3. وفيما يتعلق بصدق الاستمارة، فقد تم اختبار صدق الاستمارة باستخدام مؤشر صدق المحتوى، حيث تمّ عرضها على مجموعة من المحكمين وبعض مسؤولي ضمان الجودة، للحكم على مدى تمثيل الفقرات المستخدمة فيها للجوانب المختلفة للمحتوى المفاهيمي للموضوع محل الدراسة. وبعد إجراء بعض التعديلات في صياغة عبارات الاستمارة وإحداث بعض الإضافات، تمّ عرضها على عدد من مسؤولي ضمان الجودة من مجتمع البحث المستهدف وهذا للتأكد من وضوح أسئلة الاستمارة وعباراتها، وكذا ضبط عنصر الزمن اللازم لاستجواب المفردات. أما عن ثبات الاستمارة (الاعتماد على الاستبيان):

فقد تمّ استخدام طريقة الاتساق الداخلي بحساب معامل "ألفا كرونباخ"، الذي يعتبر مؤشراً إحصائياً دقيقاً على مدى الاعتمادية، وقد بلغت قيمته 92 %، وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عالية، تشير إلى وجود ترابط عال بين عبارات الاستبيان، وإلى إمكانية الحصول على نفس النتائج فيما لو تكرر القياس في ظلّ أوضاع مختلفة ومع مرور الوقت.

المعالجات الإحصائية:

اعتمدت منهجية معالجة بيانات هذه الدّراسة وبالاستعانة ببرمجية الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، على استخدام الأدوات الإحصائية الآتية:

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

https://doi.org/10.20428/AJQAHE.10.4.4

جدول (1) : قيمة الوسط المرجح والأوزان المئوية ودرجات الموافقة لمحاور الاستبانة

الوسط المرجح	الأوزان المئوية	درجة الموافقة
من1 - أقل من 1.8	من 0.2 - أقل 0.36	ضعيفة جدا
من 1.8 أقل من 2.6	من 0.36 - أقل من 0.52	ضعيفة
من 2.6 أقل من 3.4	من0.52 -أقل من 0.68	متوسطة
من 3.4 أقل من 4.2	من 0.68 - أقل من 0.84	عالية
من 4.2 أقل من 5	من0.84 - أقل من 100	عالية جدا

نتائج الدراسة ومناقشتها:

نتائج الإجابة عن السؤال الأول:

وينص على ما يلي: ما أهم الخيارات الأساسية لتطبيق نظام ضمان الجودة بنجاح في الجامعات الجزائرية العامة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة فيها؟

وللإجابة عن السؤال الأول تم حساب التكرارات والنسب المئوية لكل خيار من الخيارات الأساسية لتحديد السياسة المناسبة لتطبيق نظام ضمان الجودة بنجاح في الجامعات الجزائرية، والمتعلقة بـ: خيار المفهوم المناسب للجودة في الجامعات الجزائرية، خيار الهدف ذي الأولوية من تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية، وخيار الآلية المناسبة أكثر لتطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية، وخيار المجال ذي الأولوية لتطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية، وخيار الأسلوب المناسب لتطبيق نظام ضمان الجوة في الجامعات الجزائرية، وخيار النوع المناسب من نظم ضمان الجودة في التعليم العالي. والجدول (2) يوضح ذلك.

جدول (2): المؤشرات الاحصائية الخاصة بعبارات المحور المتعلق بالخيارات الرئيسية لتحديد سياسة ضمان الجودة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة

المجال	الرقم	العبارة	التكرارات	النسبة المئوية (%)
مفهوم الجودة	1	المطابقة للمعايير	9	36
الهدف	2	المطابقة للأهداف	16	64
	1	الرقابة على الجودة	30	12
	2	المساءلة	00	00
	3	تحسين الجودة	22	88
الآلية	1	التدقيق	4	16
	2	التقييم	20	80
	3	الاعتماد	1	4
المجال	1	مؤسسي	8	32
	2	برامجي	12	48
	3	بعض البرامج	5	20

https://doi.org/10.20428/AJQAHE.10.4.4

الأسلوب	1	التطبيق الإجباري	18	72
	2	التطبيق الاختياري	7	28
النوع	1	ضمان الجودة الداخلية	23	92
	2	ضمان الجودة الخارجية	2	8

يتضح من الجدول (2)، أنّ (64 %) من مجتمع البحث المستهدف يرون أنّ المفهوم المناسب للجودة في أول خطوة لتطبيق نظام ضمان الجودة بنجاح هو المطابقة للأهداف، أي: الاتجاه أولا نحو رسم أهداف مناسبة ووضع خطة مناسبة لتحقيقها والعمل على تنفيذها ثم الاتجاه فيما بعد نحو تطبيق معايير الجودة. كما تشير معطيات الجدول أيضا، أن ما نسبته (88 %) من مجتمع البحث المستهدف، يرون أن الهدف من تطبيق نظام ضمان الجودة هو تحسين الجودة بالجامعات الجزائرية، وهو خيار موافق لسياسة حذرة تصبو لإدراج التغيير بصفة تدريجية، كما يعكس أيضا الاحتياجات الداخلية لمؤسسة التعليم العالي في تحسين ممارساتها الحالية. ونسجل من الجدول أيضا، أن ما نسبته (80 %) من مجتمع البحث المستهدف، يرون أن الآلية المناسبة أكثر لتطبيق نظام ضمان الجودة بنجاح هي التقييم وبالتحديد التقييم الذاتي، للكشف عن نقاط الضعف ومعالجتها ونقاط القوة للاحتفاظ بها، وهي الآلية المناسبة لتحقيق هدف التحسين المستمر. ونلاحظ كذلك من معطيات الجدول (2)، أنّ ما نسبته (48 %) من مجتمع البحث المستهدف، يرون أن المجال المناسب لتطبيق نظام ضمان الجودة كمرحلة أولية هو المجال البرامجي. ويمكن تفسير ذلك، بتفضيل العمل أولا على ضمان جودة البرامج والمحافظة عليها ثم الانتقال لضمان جودة جميع مكونات المؤسسة، وهو خيار يتفق مع ما اتجهت إليه معظم الدول نتيجة سهولة تطبيقه وتكلفته المناسبة. ويرى (32 %) من مجتمع البحث المستهدف، أنه من الأفضل البدء مباشرة بتطبيق نظام ضمان الجودة على مستوى المؤسسة ككل، في حين يرى ما نسبته (20 %) منهم أنه من الأحسن البدء ببعض البرامج. وتشير أيضا معطيات الجدول (2)، إلى أنّ ما نسبته (72 %) من مجتمع البحث المستهدف، يرون أنّ الأسلوب المناسب لتطبيق نظام ضمان الجودة هو أسلوب التطبيق الإجباري، ويتفقون في ذلك على أنّه الخيار المناسب للمشي قدما وبخطوات متسارعة في عملية تطبيق نظام ضمان الجودة. وعلى الرغم من أنّ هذا الخيار يتناقض ومبادئ قيادة التغيير نتيجة ما يفرزه من مقاومة اتجاه إجراءات تنفيذ عملية التغيير، إلا أنّه يمكن تفسير ذلك حسب ما تنص عليه النظرية الموقفية التي مفادها أنّ كل موقف تتعرض له المؤسسة يتطلب اتخاذ إجراءات وحلول تناسبه. ويتضح من معطيات الجدول (2)كذلك، أنّ ما نسبته (92 %) من مجتمع البحث المستهدف، يرون أن النوع المناسب لتطبيق نظام ضمان الجودة هو نوع 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 ضمان الجودة الدولية.

ويمكن لنتائج هذه الدراسة أن تكون بمثابة حلول مناسبة للمعوقات التي طرحتها دراسة رقاد (2014) ودراسة Mairata وآخرون (2012) والخاصة بعدم وضوح ساسة ضمان الجودة وأهدافها.

نتائج الإجابة عن السؤال الثاني:

وينص على ما يلي: ما أهم عوامل انجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية العامة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة فيها؟

وللإجابة عن السؤال الثاني تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لكل عامل من عوامل نجاح عملية تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية، وقد تم ترتيبها تنازليا حسب درجة الأهمية النسبية. والجدول (3) وضح ذلك.

https://doi.org/10.20428/AJQAHE.10.4.4

جدول (3): المؤشرات الاحصائية الخاصة بعبارات المحور المتعلق بعوامل نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة

المرتبة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الأهمية النسبية %
1	تحسيس وتوعية أصحاب المصلحة بثقافة الجودة	4.68	0.47	عالية جداً	93.6
2	دعم الإدارة العليا لعملية تطبيق نظام ضمان الجودة	4.60	0.5	عالية جداً	92
3	إحداث تغيير في التوجه الاستراتيجي	4.48	0.5	عالية جداً	89.6
4	ربط دعم الدولة بالمؤسسات الحريصة على تطبيق نظام ضمان الجودة	4.48	0.77	عالية جداً	89.6
5	إقامة أنظمة معلومات فعالة	4.44	0.50	عالية جداً	88.8
6	اعتماد نظم تحفيزية كافية	4.40	0.57	عالية جداً	88
7	إحداث تغيير في الثقافة التنظيمية	4.40	0.57	عالية جداً	88
8	إقامة البرامج التدريبية المناسبة	4.36	0.48	عالية جداً	87.2
9	مشاركة أصحاب المصلحة في عملية تطبيق نظام ضمان الجودة (توخي مبدأ المشاركة)	4.36	0.56	عالية جداً	87.2
10	إحداث تغيير في تكنولوجيا التعليم (الجانب التكويني)	4.36	0.63	عالية جداً	87.2
11	التركيز على عملية الاتصال الفعال	4.32	0.69	عالية جداً	86.4
12	معرفة أسباب مقاومة تطبيق نظام ضمان الجودة للتخفيف من حدتها	4.32	0.69	عالية جداً	86.4
13	فتح باب المنافسة بين مؤسسات التعليم العالي	4.24	0.77	عالية	84.8
14	إحداث تغيير في الهياكل التنظيمية	4.02	0.76	عالية	80.4
	المعدل العام	4.40	0.56	**عالية جداً**	88

يتضح من معطيات الجدول (3)، موافقة مسؤولي ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة بدرجة عالية جداً على أغلبية عوامل النجاح التي اعتبروها تشكل مقومات أساسية لضمان تطبيق نظام ضمان الجودة بفعالية، ومن أكثر عوامل النجاح التي تشكل أهمية نسبة لبقية العناصر، هي: تحسيس وتوعية اصحاب المصلحة بثقافة الجودة، وهذا ما يدعم توجهنا على أن نشر ثقافة الجودة في الجامعة، سيسهل ويدعم كثيرا عملية تطبيق نظام ضمان الجودة خاصة في مجال تهيئة المناخ الملائم لتطبيقه، لتخطي مختلف الأسباب الدافعة لمقاومته أو التخفيف من حدتها، إضافة إلى دعم وتأييد الإدارة العليا لعملية تطبيق نظام ضمان الجودة، وهو ما يعبر عن التزامها بتطبيقه ومتابعة حيثيات أو مراحل تنفيذه (الرقابة)، وفي نفس السياق يرى مسؤولو ضمان الجودة في الجامعات محل الدراسة ضرورة ربط دعم الدولة بالجامعات الحريصة على تطبيقه لتشجيع عملية تطبيقه من جهة وفتح باب المنافسة بين الجامعات من جهة أخرى على تقديم الأجود، ويرى مجتمع البحث المستهدف أيضا ضرورة إحداث تغيير في التوجه الاستراتيجي للجامعة من ناحية رؤيتها ورسالتها وأهدافها، حيث إنّ المتتبع لمسار التعليم العالي في الجزائر يدرك أن عنصر الجودة لم يكن هدفا معلنا في سياسة مؤسسة التعليم العالي، وبالتالي لم يكن مؤشرا لقياس نجاحه مع فعالية الجامعة، إلى جانب الاهتمام بإقامة أنظمة معلومات فعالة، تغيير القيم السائدة حتى تتلاءم والقيم المطلوبة لنجاح تطبيق النظام واعتماد نظم تحفيزية كافية، وفي هذه النقطة، نشير أنه

على مستوى التحفيز المادي فقط، أشار معظم مسؤولي ضمان الجودة في الجامعات محل الدراسة بأنهم لم يستفيدوا من أي أجر منذ توليهم هذا المنصب. أما بالنسبة للعنصر الذي شكل أهمية أقل نسبة لبقية العناصر من وجهة نظر مجتمع البحث المستهدف، هو: إحداث تغيير على مستوى الهياكل التنظيمية.

واتفقت نتائج هذا السؤال مع نتائج دراسة بن حسين (2014) ودراسة بوزيان، (2010) ودراسة بروش وبركان (2012) ودراسة Pouliquen (2010)، حيث توصلت هذه الدراسات إلى أنّ: نشر ثقافة الجودة وتحسيس ودعم الإدارة العليا وتحفيز وتكوين الموارد البشرية إلى جانب قيادة التغيير تعدّ من أهم عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات.

الاستنتاجات:

- يرى مسؤولو ضمان الجودة أنّ الخيارات الأساسية لتطبيق سياسة نظام ضمان الجودة بنجاح في الجامعات الجزائرية العامة هي: الأخذ بالمطابقة للأهداف كمفهوم مناسب للجودة كخطوة أولية، والهدف الأساسي من تطبيق نظام ضمان الجودة هو تحسين الجودة، والآلية المناسبة اكثر لتطبيق نظام ضمان الجودة هي آلية التقييم وبالتحديد آلية التقييم الذاتي، والمجال المناسب لتطبيق نظام ضمان الجودة كمرحلة أولية هو المجال البرامجي، والأسلوب المناسب لتطبيق نظام ضمان الجودة هو أسلوب التطبيق الاجباري، والنوع المناسب لتطبيق نظام ضمان الجودة هو نوع ضمان الجودة الداخلية.
- توجد مجموعة من عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية ذات أهمية متفاوتة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة، فقد وافق مسؤولي ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية محل الدراسة، بدرجة عالية جدا على أغلبية عوامل النجاح التي اعتبروها تشكل مقومات أساسية لضمان تطبيق نظام ضمان الجودة بفعالية، ومن أكثر عوامل النجاح التي تشكل أهمية نسبة لبقية العناصر، هي: تحسيس وتوعية أصحاب المصلحة بثقافة الجودة، ودعم وتأييد الإدارة العليا بمستوياتها المختلفة لعملية تطبيق نظام ضمان الجودة، وضرورة إحداث تغير في التوجه الاستراتيجي للمؤسسة من ناحية رؤيتها ورسالتها وأهدافها، والاهتمام بإقامة أنظمة معلومات فعالة، وتغيير القيم السائدة حتى تتلاءم والقيم المطلوبة لنجاح تطبيق النظام واعتماد نظم تحفيزية كافية.

المقترحات:

بناء على النتائج المتوصل اليها، يمكن تقديم بعض المقترحات الآتية:

- الاحساس المكثف بمشروع تطبيق نظام ضمان الجودة مع إبراز ضرورته لكل الأطراف ذات المصلحة.
- نشر ثقافة ضمان الجودة على مستوى المؤسسة وبصورة مستمرة كإصدار مجلة دورية تعنى بضمان جودة التعليم العالي وفتح تخصصات في هذا المجال.
- التزام الإدارة العليا على اختلاف مستوياتها بعملية تطبيق نظام ضمان الجودة ومتابعة مجرياتها.
- ضرورة رسم وإعداد سياسة تطبيق نظام ضمان الجودة وتوثيقها لتسهيل مهام مسؤولي ضمان الجودة.

https://doi.org/10.20428/AJQAHE.10.4.4

المراجع:

أبو الرب، عماد (2010). *ضمان الجودة في مؤسسات التّعليم العالي*. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

بروش، زين الدين وبركان، يوسف (2012). مشروع تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية في الجزائر: الواقع والآفاق. *المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي*، الجامعة الخليجية، مملكة البحرين.

بن حسين، سمير (2014). تقييم فعالية خلايا ضمان الجودة في المساهمة في بناء وتطوير نظام ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر. *مجلة العلوم الانسانية والتجارية*، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر، العدد 18، 2015.

بوزيان، راضية (2010). واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعات الجزائرية. *الملتقى الدولي الأول حول رهانات ضمان الجودة في التعليم العالي*، جامعة 20 أوت 1955، الجزائر.

الخطيب، أحمد والخطيب، رداح (2010). *الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية*، اربد: علم الكتب.

رقاد، صليحة (2015). تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري. *رسالة دكتوراه*، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، الجزائر.

المليجي، رضا ابراهيم (2010). *جودة واعتماد المؤسسات التعليمية: آليات لتحقيق ضمان الجودة والحوكمة*، القاهرة: مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع.

Benstaali, B. (2014). Finalisation du référentiel. Ministère de l'enseignement Supérieure de la Recherche Scientifique, Assurance Qualité dans l'enseignement supérieure, CIAQES Info, Publication de la Ciaqes.

Berrouche, Z., & Bouzid, N. (2012). Assurance qualité dans l'enseignement Supérieur. Support de cours de la session 3 de la formation des RAQ, CIAQES, MESRS, Algérie.

Boubakour, F. (2013). 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.

Herzallah (2014). Autoévaluation. Support de cours de la session 3 de la formation des RAQ, CIAQES, MESRS, Algérie.

Mairata, M.J., Montaño, J.J., & Oliver M. P. (2012). Qualité et contexte actuel: le rôle des systèmes d'assurance qualité (AQ) et les perspectives d'avenir des systèmes d'assurance qualité dans les universités espagnoles. Actes du colloque internationale sur la Démarche Qualité dans L'enseignement Supérieur : Notions, Processus, Mise En Œuvre, Algérie.

Pouliquen, I. (2010). La place des démarches qualités dans l'enseignement supérieur. Actes du colloque internationale sur les enjeux de l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur, Algérie.