الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة باتنة1.

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

مخبر بنك الاختبارات النفسية والمدرسية والمهنية

مجلة الروائز

https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/692

باتنة (الجزائر) في :01/04/ 2022

الرقم:21/ م. ر: 5-2/ 2022

شهادة نشر

أنا الممضي أسفله السيد:

رئيس تحرير مجلة الروائز الصادرة عن مخبر بنك الاختبارات النفسية المدرسية والمهنية، جامعة باتنة 1، الجزائر. أشهد أن:

- سامية تومي: خلية ضمان الجودة، جامعة باتنة 1 (الجزائر)

قد نشر لها مقالا بعنوان:

مقترح تدخل التحسين لإجراءات تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية: من التقييم الذاتي إلى الفعالية.

في: المجلد الخامس، العدد الثاني من المجلة، الصادر في ديسمبر 2021.

وقد سلمت لها هذه الشهادة لاستخدامها فيما يخوله لها القانون.

رئيس التحرير

رئيس التحرير

م. بسقة عز الدين

الروائز

جامعة باتنة1

مجلة علمية محكمة نصف سنوية تصدر عن بنك الاختبارات النفسية والمدرسية والمهنية

المجلد 05 العدد 02

ديسمبر 2021

الترقيم الدولي: 2602-5914

الروائز

مجلة علمية محكمة نصف سنوية تصدر عن بنك الاختبارات النفسية والمدرسية والمهنية

Psychological, educa
Database fo

Semestrial
Journal of
Rawa

A scientific journal fo
and educational meas
evaluation researches

ISSN: 5914- 2602

فريق التحرير:

رئيس تحرير
azzedine bechka
bechkaazzedine@gmail.com
جامعة باتنة 1 الحاج لخضر
محرر مساعد
شريفة بن غذفة
benghedfa@gmail.com
جامعة سطيف 2
Wafa belkhiri
wbelkhiri@ymail.com
جامعة باتنة 1 الحاج لخضر
sabrina slimani
slimanisab@yahoo.fr
جامعة قسنطينة **2**
الطاهر علي الطاهر الدفعه دكتور
abayazeed77@gmail.com
جامعة الإمام المهدي - السودان
حسين حسين زيدان الخلف
hzma_zadan@yahoo.com
المديرية العامة لتربية ديالى - وزارة التربية العراقية
Abdelatiِ Samia
samiaali_psych@hotmail.com
جامعة حلوان- القاهرة- مصر، وجامعة الملك سعود- الرياض- المملكة العربية السعودية
أسماء بوعود
ghad_moch@yahoo.fr
جامعة سطيف 2
يمينة عطال
attalyamina@yahoo.fr
جامعة باتنة 1 الحاج لخضر
boukhemis boufoula
boufoulab@yahoo.fr
جامعة باتنة 1 الحاج لخضر
القوصي همام
humam.l.l.m@gmail.com
خريج جامعة حلب - الجمهرية العربية السورية
محمد مسعود عبدالعاطي شلوف
shaloufm@gmail.com
جامعة طرابلس ليبيا كلية الآداب قسم علم النفس
أ.د. رحاب يوسف Prof. Rehab Yousef
dr.rehab.yousef@art.bsu.edu.eg
جامعة بني سويف ، مصر
عبدالله دكتورة وسام
queen_hi@yahoo.com
جامعة بغداد / كلية التربية ابن رشد للعلوم الانسانية / قسم الجغرافية
يوسف حديد
y.hadid@yahoo.fr
جامعة عبد الحق بن حمودة جيجل
ا.د عبد الحسين رزوقي الجبوري
dr_abdulhusein@yahoo.com
جامعة تكنلوجيا المعلومات والاتصالات - كلية معلوماتية الاعمال - رئيس لجنة الترقيات العلمية

وسيلة بن عامر
wassila2007fr@yahoo.fr
جامعة محمد خيدر بسكرة
LARIBI NOURIA
nouria_76@yahoo.fr
جامعة الجزائر 2
إبراهيم عيسى حنان
ramezmoheb@yahoo.com
وزارة التعليم المصرية
زغبوش بنعيسى
z-benaissa@hotmail.fr
جامعة سيدي محمد بن عبد الله، بفاس
Yamna Smaili
smailiyamna@yahoo.fr
جامعة المسيلة
jihane fakih
Dr.jihanefakih@gmail.com
الجامعة اللبنانية
الماسيوي فريد
farid.elmassioui@gmail.com
Université Vincennes/Saint-Denis Paris 8
فاطمة المومني
fatma.moumni@yahoo.fr
بالمعهد العالي لعلوم و تكنولوجيا طاقة بقفصة /تونس (قسم علوم تربية). جامعة قفصه-تونس
التايري عبد القادر
abdelkadertayri@gmail.com
جامعة محمد الأول، وجدة (المغرب(
ابراهيم أحمد حسين الشرع
i.shara@ju.edu.jo
الجامعة الاردنية
محمد عبده محمد القاضي عدنان
adnan_alqadh@yahoo.com
جامعه تعز كلية التربية اليمن
المصري إبراهيم
masrii@hebron.edu
جامعة الخليل/كلية التربية/قسم علم النفس
Ahmed Bendania
abendania@gmail.com
Department of Global and Social Studies, KFUPM, Saudi Arabia

سكرتير

أمال قسمية
amoulapsycho@gmail.com
جامعة باتنة 1 الحاج لخضر
KHADIDJA INTISSAR ZAZAI
zazai.khadidja@gmail.com
جامعة باتنة 1 الحاج لخضر

محتويات الـــعدد	الصفحة
الافتتاحية	
اتجاهات هيئة التدريس الجامعي نحو الاختبارات التحصيلية و علاقتها بنواتج التعليم العالي. -دراسة ميدانية على عينة من هيئة التدريس بكلية العلوم الانسانية و الاجتماعية جامعة غرداية- * الزهرة بومهراس؛ جامعة غرداية (الجزائر)	22-07
أزمة الهوية الإيديولوجية والاجتماعية لدى المراهق الجانح. • عايدة ناجي ؛ جامعة أم البواقي (الجزائر)	39-23
استخدام التحليل اللامعلمي في رسائل الماجستير والدكتوراة بالجامعات في الخرطوم خلال الفترة (2015-2020م) (دراسة تقييمية) • عمر إبراهيم أحمد عالم؛ جامعة إفريقيا العالمية- كلية التربية- قسم علم النفس التربوي (السودان) • عبدالله محمد عبدالله عجبنا ؛ جامعة إفريقيا العالمية - كلية الآداب- قسم علم النفس (السودان)	58 -40
البنية العاملية لاختبار القدرة العقلية العامة الكمية للتوجيه المدرسي لتلاميذ السنة الرابعة المتوسط. • مكفس عبد المالك؛ مخبر المهارات الحياتية -جامعة -المسيلة. (الجزائر) • مخبر المهارات الحياتية -جامعة –المسيلة. (الجزائر)	77 -59
التوظيف النفسي للصدمة النفسية لدى مريضات سرطان الثدي. -دراسة حالة- • فضيلة عروج؛ جامعة ام البواقي (الجزائر)	94 -78
الذكاء الانفعالي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الطلبة الجامعيين. • العيد حيتامة ؛ جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل.(الجزائر) • ربيحة عمور؛ جامعة مولود معمري تيزي وزو(الجزائر)	105 -95
المساندة الاجتماعية وفعالية الذات لدى عينة من الحوامل المصابات بسكري الحمل. • ذياب أحلام؛ مخبر سيكولوجية مستعمل الطريق – جامعة باتنة1 (الجزائر) • أحمان لبنى؛ مخبر التطبيقات النفسية في الوسط العقابي – جامعة باتنة -1 (الجزائر)	117 -106
برامج التّربية العلاجية المطّبقة في البيئة الجزائرية مع فئة طيف التّوحد. • بلهشاط عقيلة ؛ مخبر الصحة العقلية والعلوم العصبية؛ جامعة مولود معمري تيزي وزو (الجزائر) • حداد نسيمة؛ مخبر الصحة العقلية والعلوم العصبية؛ جامعة مولود معمري تيزي وزو (الجزائر)	132 -118
بناء وتكييف الاختبارات النفسية في ظل الخصوصية الثقافية -دراسة تفسيرية تحليلية- • بركات عبد الحق ؛ جامعة المسيلة (الجزائر) • بعلي مصطفى؛ جامعة المسيلة (الجزائر)	148-133
تحليل اضطرابات الإنتاج الفونولوجي والدلالي للكلمة لدى حبسي بروكا. • زعزاعي خديجة انتصار؛ مخبر بنك الاختبارات النفسية والمهنية والمدرسية (جامعة باتنة 1) (الجزائر) • بوفولة بوخميس؛ مخبر بنك الاختبارات النفسية والمهنية والمدرسية (جامعة باتنة 1) (الجزائر)	164 -149
تظاهرات حداد ما بعد الفقد الوالدي عند المراهق. • سامية رحال؛ جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف (الجزائر) • أحمد خان؛ جامعة أحمد بن محمد – وهران 2(الجزائر)	179-165
درجة استخدام وسائل تكنولوجيا التعليم في اكتساب المفاهيم الجغرافية من وجهة نظر أساتذة المواد الاجتماعية ببعض متوسطات ولاية المسيلة. • معمري رابح؛ جامعة محمد بوضياف، المسيلة(الجزائر) • إبراهيمي سامية ؛ جامعة محمد بوضياف، المسيلة(الجزائر)	198-180
دور إدارة الموارد البشرية في تفعيل المقدرات الجوهرية بالمؤسسة الاقتصادية _دراسة ميدانية بمؤسسة تركيب السيارات KIA بباتنة (SPA GLOVIZ) _ • علاق زكرياء؛ مخبر التطبيقات النفسية في الوسط العقابي. جامعة: باتنة 1 (الجزائر) • عمر بوقصة؛ مخبر التطبيقات النفسية في الوسط العقابي. جامعة: باتنة 1 (الجزائر)	211 -199
دور النشاطات الفنية في تحسين مهارات التواصل والتفاعل الاجتماعي لدى الأطفال المعاقين ذهنيا القابلين للتعلم- دراسة نظرية- • قوادري جلول؛ مخبر بنك الاختبارات النفسية والمدرسية والمهنية، جامعة باتنة1(الجزائر) • يوسفي حدة؛ بنك الاختبارات النفسية والمدرسية والمهنية، جامعة باتنة1(الجزائر)	230-212
سيكولوجية الطفل في خطر، على ضوء قانون حماية الطفل12/15 في الجزائر، - مقاربة نفسية قانونية –	248 -231

• بكار بوبكر؛ جامعة سطيف2 (الجزائر)	
فعالية التنشئة الاجتماعية في ظل التغيرات الوظيفية للأسرة الجزائرية. • شريفة غجوتي ؛ مخبر التطبيقات النفسية في الوسط العقابي . جامعة باتنة 1 .(الجزائر) • أحمد عبد الحكيم بن بعطوش؛ جامعة باتنة 1.(الجزائر)	263 -249
محاولة بناء اختبار لتقييم اللّغة الشّفهيّة عند الأطفال بين 04 إلى 06 سنوات. • عمراني زهير؛ مخبر البحث في علم النفس وعلوم التربية، جامعة وهران 02، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي..(الجزائر) • عادل آية؛ جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي .(الجزائر)	279 -264
مستوى الوعي المهني لدى طلبة السنة أولى جذع مشترك علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية. -دراسة مقارنة بين طلبة معهدي بسكرة والمسيلة – * دحية خالد؛ جامعة محمد خيضر. بسكرة. (الجزائر) * صواش عيسى؛ جامعة محمد خيضر. بسكرة.(الجزائر) * بطاط نور الدين؛ جامعة محمد بوضياف. المسيلة.(الجزائر)	293-280
الخصائص السيكومترية لبطاقة تقييمية لطفل القسم التحضيري. • مرنيز عفيف ؛ مخبر تحليل المعطيات الكمية والكفية للسلوكات النفسية والاجتماعية، جامعة مستغانم (الجزائر) • بن عروم وافية؛ تحليل المعطيات الكمية والكفية للسلوكات النفسية والاجتماعية، جامعة مستغانم (الجزائر)	310 -294
مقترح برنامج إرشادي لتنمية المسؤولية الاجتماعية كمدخل لتحسين جودة الحياة لدى تلاميذ المرحلة الثانوية. • بن شدة كلتوم ؛ جامعة باتنة 1 (الجزائر) • سلطاني لويزة ؛ مخبر تطوير نظم الجودة في مؤسسات التعليم العالي والثانوي، جامعة باتنة1 (الجزائر)	324 -311
مقترح تدخل التحسين لإجراءات تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية: من التقييم الذاتي إلى الفعالية. • سامية تومي؛ خلية ضمان الجودة، جامعة باتنة 1 (الجزائر)	342 -325
واقع السلوك الاستهلاكي للفرد الجزائري بين العوامل النفسية و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال. دراسة ميدانية بولاية جيجل حول منتوج مياه سيدي يعقوب تاكسنة. • بلال مجيدر ؛ جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل.(الجزائر) • عبد الرزاق حمر العين؛ جامعة مولود معمري تيزي وزو.(الجزائر)	360 -343
واقع تقييم العمليات المعرفية للمصابين بالتصلب اللويحي في الوسط العيادي الجزائري. • فروخي صبرينة؛ مخبر اللغة المعرفة والتواصل، جامعة البليدة 2، (الجزائر) • صام نادية؛ مخبر اللغة المعرفة والتواصل، جامعة البليدة 2، (الجزائر)	376 -361
أثر استخدام الوسائط المتعددة في تدريس مقرر الجيومورفولوجيا على تنمية القدرة المكانية لطلاب جامعة زالنجى تخصص الجغرافيا • موسى صالح حسن أبكر؛ قسم علم النفس - كلية التربية - جامعة زالنجى. ولاية وسط دارفور- (السودان). • موسى عبد الله آدم جمعة؛ قسم العلوم التربية - كلية التربية - جامعة الجنينة- (السودان). • عوض بابكر محمد؛ قسم الجغرافية - كلية التربية - جامعة زالنجى- (السودان).	394 -377
تأثير التحرش الجنسي على الاستقرار المهني للمرأة العاملة. -دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية تيزي وزو. • حكيمة حاج علي ؛ جامعة أبو قاسم سعد الله الجزائر 2 (الجزائر) ا* لحسين حماش؛ جامعة أبو قاسم سعد الله الجزائر 2 (الجزائر)	414 -395
قلق المستقبل لدى الطلبة الجامعيين المقبلين على التخرج في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19) – دراسة وبائية بجامعة سطيف 2- • بوروبة آمال ؛ مخبر التطبيقات النفسية في الوسط العقابي جامعة باتنة1، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2(الجزائر)	434 -415
مستوي الطموح لدى المراهقين المتمدرسين وعلاقته بأساليب إدارة وقت الفراغ لديهم في مرحلة التعليم الثانوي - دراسة ميدانية ببعض ثانويات ولاية خنشلة- • سطحاوي منى ؛ التطبيقات النفسية في الوسط العقابي - جامعة باتنة. (الجزائر) بن فليس خديجة؛ مخبر التطبيقات النفسية في الوسط العقابي - جامعة باتنة1. (الجزائر)*	453 -435
تقنين مقياس المفارقة القيمية لعبد اللطيف خليفة على عينة من طلبة الجامعة الجزائرية. • فاطمة الزهراء سليماني؛ جامعة محمد بن احمد وهران 02 (الجزائر) • عباس بلقوميدي ؛ جامعة محمد بن احمد وهران 02 (الجزائر)	477-454
الوباء المعلوماتي الشّبكي حول كوفيد-19 –مقاربة نظريّة تحليليّة مفاهيميّة. • قاشي محمّد؛ جامعة باتنة 1_ الحاج لخضر.(الجزائر) • مومن نوارة؛ جامعة محمد خيضر- بسكرة. (الجزائر)	489-478

مجلة الروائز – Al-Rawaiz Review
ISSN: 2602-5914/ EISSN: 2716-9596
https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/692

الافتتـاحية

التغير صفة تلازم سلوك الإنسان ولا مفر من مجابهته خاصة في ظل التغيرات القيمية سواء على مستوى الأسرة أو لمدرسة أو المؤسسة الاقتصادية، حيث يتوجب على الفاعلين داخل هذه الحلقات التكيف ومسايرة التغير حفاظا على استقرار نفسية الأفراد دخل هذه الحلقات.

لقد طافت محاور هذا العدد حول عدد من التغيرات بداية من الأسرة وانتهاء بالمؤسسة التعليمية والاقتصادية، حيث تبدو المدرسة بمختلف أطوارها محط مؤشرات التغير، لذا كان قياس القدرات العقلية وأهمية الاختبارات التحصيلية ضرورية في الوسط التربوي ناهيك عن أهمية البرامج العلاجية والإرشادية في كل الأطوار بما فيها الطور الجامعي من أجل تجويد العملية التعليمية التعلمية.

ولما كانت الطفولة والمراهقة مراحل قاعدية في تشكيل شخصية الجامعي فقد أضحى الاهتمام بقياس الاضطرابات وتشخيصها ضرورية ملحمة على غرار تزايد اضطرابات لغوية ووظيفية حس -حركية في أوساط الفئات الدنيا مما يستدعي تقديم برامج هادفة وبناء مقاييس واختبارات تجيب عن أسئلة الباحثين سواء في ميدان الأرطفونيا وعلم النفس العيادي أو المدرسي أو المهني، كون الكثير من الأمراض المستعصية مازالت تلاحق أصحابها في ظل تزايد كمي في عدد وأنواع الاختبارات وتعدد استخدامها.

إن أسس البحث الذي يقوم على توفير أدوات القياس لتشخيص الأمراض المتعددة في مختلف الأوساط الاجتماعية والتعليمية والمهنية ومن ثم بناء برامج علاجية وإرشادية هو أضمن طريق لإثراء حقيبة الطالب والباحث نظر وأدوات ميدان بإعطاء وسائل لمجابهة الوضعيات التي تشكل الاضطرابات والأزمات لب التغيرات في عصر شديد التقلبات التقنية والقيمية.

رئيس التحرير:

د. عزالدين بشقه

مجلة الروائز
ISSN: 2602-5914/ EISSN: 2716-9596
المجلد:05 العدد: 02 (السنة: 2021) ص ص: [325-342]

مقترح تدخل التحسين لإجراءات تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية: من التقييم الذاتي إلى الفعالية.

A Proposal for an Improvement Intervention for the Procedures for Implementing the Quality Assurance System in the Algerian University: from Self-Evaluation to Effectiveness.

سامية تومي *

خلية ضمان الجودة، جامعة باتنة 1- samia.toumi@univ-batna.dz

تاريخ الإرسال: 26 /2021/08 تاريخ القبول: 2021/10/30

ملخص:

يسعى هذا البحث إلى اقتراح تدخل التحسين لإجراءات تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية، يكون قائما على نتائج التقييم الذاتي للميادين السبعة المحددة في الدليل المرجعي الوطني لضمان الجودة الداخلية لمؤسسات التعليم العالي، ويكون مبنيا على متطلبات الفعالية، بحيث تتضح الفجوة في مرحلة الانتقال إلى التقييم الخارجي، الأمر الذي يبرز عدم المساهمة بالقدر الكافي في التقييم الداخلي لتحسين نقاط القوة وتفادي نقاط الضعف ومعرفة الفرص المتاحة والمخاطر التي تحدق بالجامعة تمهيدا للتقييم الخارجي، وهو ما يستدعي تدخل تحسيني انطلاقا من نتائج التقييم الذاتي لتحقيق متطلبات الفعالية. وهو ما يسمى التغذية العكسية.

بناءا على ذلك توصي الباحثة بالآتي:

-أن يولي المعنيون بالجامعة الجزائرية اهتماما كبيرا بتوصيات تقرير التقييم الذاتي كمنطلقات للتحسين.

-أن تسعى الهيئات المكلفة بتطوير نظام ضمان الجودة في التعليم العالي إلى التحقق من تنفيذ إجراءات تدخل التحسين لتحقيق متطلبات الفعالية الإدارية والأكاديمية وتجاه المجتمع.

الكلمات المفتاحية: مقترح تدخل؛ التحسين؛ نظام ضمان الجودة؛ التقييم الذاتي؛ متطلبات الفعالية.

Abstract:

This research seeks to propose an improvement intervention for the procedures for implementing the quality assurance system at the Algerian university, based on the results of self-assessment of the seven fields specified in the national reference guide for internal quality assurance of higher education institutions, and based on the requirements of effectiveness, so that the gap becomes clear in the transition to evaluation stage. This highlights the insufficient contribution to the internal evaluation to improve strengths, avoid weaknesses, and know the available opportunities and risks to the university in preparation for the external evaluation. This is called reverse feeding.

* المؤلف المرسل

Accordingly, the researcher recommends the following:

-The Algerian university stakeholders should pay great attention to the recommendations of the self- Assessment report.

- That the bodies charged with developing Quality Assurance System in Higher Education seek to verify the implementation of improvement interventions to achieve administrative, academic and community effectiveness, which is called feedback.

Keywords: Intervention proposal; Improvement; Quality Assurance System; Self Evaluation; Efficiency Requirements.

مقدمة:

يشير ضمان الجودة في التعليم العالي إلى مجموعة من المعايير والمؤشرات والشواهد التي تندرج ضمن إجراءات تستهدف تجويد جميع ميادين الجامعة ومنه التحسين والتطوير المستمر لها، وذلك وفقا لمتطلبات العصر، ولن يكون ذلك إلا بتحقيق الفعالية، لما لها من دور كبير في التنمية المستدامة. وباعتبار أن جودة المنتوج التعليمي يدخل في صميم مهام النظام التعليمي، فإن الفعالية تركز على توفر مجموعة من المعايير التي تدل على وجود هذه الجودة في المنتوج التعليمي، فهي تهتم بقياس أثره الفعلي من خلال إيجاد آليات تفعيل دوره في المجتمع. الأمر الذي يتطلب مؤشرات تدل على المعايير والتي يمكن تحديدها في المكانة الاجتماعية المحققة لخريجي الجامعة والاستثمار الأمثل في نشاطاتهم، وأيضا في مدى مساهمتهم في التنمية والتطور المجتمعي .

وعلى الصعيد المحلي فقد انتهجت الجامعة الجزائرية سبيل ضمان الجودة كنظام أساسي لتحسين أدائها الإداري والأكاديمي لبلوغ جودة التعليم العالي، كونه مبدأ الإدارة بالتزام الجودة ونشر الوعي بأهميتها، من خلال تفعيل ومتابعة ممارسات ضمان الجودة بالاعتماد على إجراء تقييم ذاتي للمؤسسة لقياس ما تحقق من الأهداف المعلنة، وللتعرف على نقاط القوة والضعف والوقوف على الفرص والتحديات .

نتج عن هذا التوجه نشأة هيئات وطنية من مثل اللجنة الوطنية لتطوير نظام ضمان الجودة في التعليم العالي CIAQES كجمعية علمية ملحقة بالأمانة العامة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، مسؤولة عن تعزيز أي عمل لتحسين التعليم، وتطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر. تعمل هذه اللجنة على دعم المؤسسات في تنفيذ نهج الجودة، وعلى تدريب الأشخاص ذوي الخبرة في مجال الجودة كنشاط رئيسي لمهماتها (Lerari, 2017) .والمجلس الوطني للتقويم (CNE) مهمته إدارة وتقييم وضمان الجودة.

وقد عززت اللجنة الوطنية التطبيق الفعلي لهذا النظام بالدليل المرجعي الوطني لضمان الجودة وهو يصف بوضوح تكامل كافة ميادين ضمان الجودة في نظام واحد لتقويم وتحسين المؤسسة وعملياتها وبرامجها بشكل مستمر .

مشكلة البحث:

تكمن مشكلة البحث حول ما يعتري آليات تطبيق نظام ضمان الجودة بالجامعة الجزائرية من معيقات ونقائص، وتجدر الإشارة أن الآلية الأساسية المعتمدة في ذلك متمثلة في خلايا ضمان الجودة **(cellules d' AQ)** المكلفة مركزيا بتطبيق نظام ضمان الجودة بالجامعة، من خلال التخطيط، والتطبيق، والمراقبة والتقييم لإجراءات ضمان الجودة بالجامعة، وهو ما يتطلب توفير كل الإمكانات الضرورية لأداء أدوارها بكل استقلالية.

وكون نظام ضمان الجودة منهجا وعملا إداريا، فإن تحديد معايير ضمان الجودة تعد أولى الخطوات الرئيسية لتطبيق الجودة بالجامعة الجزائرية، ويتعلق الأمر بعمليات ضمان الجودة والتي تشمل جميع ميادين المؤسسة الجامعية الجزائرية، وإن تسيير التقييم الذاتي في المؤسسة الجامعية يتم وفق منهجية خاصة، من خلال وضع نظام مراجع للمؤسسة انطلاقا من مخططاتها للتنمية. الأمر الذي يتطلب التكامل بفاعليّة مع العمليات الإدارية والتخطيط. وهو ما يستدعي تدخلات التحسين انطلاقا من نتائج التقييم الذاتي كمطلب أساسي للتحسين والتطوير وتحقيق الفعالية.

وإن المتتبع لمسار التعليم العالي في الجزائر يدرك أن عنصر الجودة لم يكن هدفا معلنا في سياسة الجامعة وبالتالي لم يكن مؤشر قياس نجاعة وفعالية المؤسسة الجامعية. (بروش وبركان، 2012) وكما أن هذه العملية تواجه معيقات وعراقيل وعدم جاهزية المؤسسة، وهو ما بينته دراسات كل من بروش وبركان (2012) ودراسة رقاد (2015) ودراسة قداري (2020). والواضح أن الهيئات المعنية لم تحقق الأهداف ولم تساهم بالقدر الكافي في التقييم الداخلي حسب دراسة بن حسين (2015) ودراسة كحيلي وآخرون (2017). وعليه أوصت دراسة كل من ختاش ومشطر (2019) ودراسة تومي (2021) بضرورة إجراء التقييم الذاتي من اجل تحسين نقاط القوة وتفادي نقاط الضعف ومعرفة الفرص المتاحة والمخاطر التي تحدق بالجامعة تمهيدا للتقويم الخارجي وضرورة الاستفادة من نتائج التقييم الذاتي للانتقال والتحضير للتقييم الخارجي والاعتماد الأكاديمي مما يستدعي تصميم الخطة التحسينية.

ومن هنا، وكون الباحثة عضوا بخلية ضمان الجودة بجامعة باتنة1، جاءت هذه الورقة لتقديم مقترح تدخل لتحسين نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية، بحيث يكون قائما على نتائج التقييم الذاتي لمؤسسات التعليم العالي، ويكون مبنيا على متطلبات الفعالية والمحددة بالفعالية الإدارية والأكاديمية والفعالية تجاه المجتمع، وفقا للتغذية العكسية. وهو ما نبحث فيه من خلال الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

ما مقترح التدخل لتحسين إجراءات تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية انطلاقا من التقييم الذاتي وصولا إلى الفعالية؟

تليه مجموعة من التساؤلات الفرعية هي كالتالي:

1- ما هي آليات التقييم الذاتي المتطلبة في الجامعة الجزائرية في ضوء ضمان الجودة؟
2- ما هي متطلبات الفعالية في الجامعة الجزائرية في ضوء ضمان الجودة؟
3- ما هي إجراءات تدخل التحسين المقترحة وفقا للتغذية العكسية؟

وللإجابة على هذه التساؤلات نتناول بالتعريف في المقام الأول ما يلي:

1. مفهوم نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي

ظهر مفهوم الجودة في هذا العصرة تبعا للتطورات التي طرأت على الإدارة، وبرزت في المجال الصناعي لتحسين وتطوير المنتوج والخدمات إرضاء للزبون والعميل، وانتقلت إلى ميدان التعليم وصيغت لها معايير ومؤشرات تقييم وفقا لعناصر المنظومة التعليمية. واختلفت تعاريف الجودة حسب رؤية المهتمين، إلا أنه تم الاتفاق في مؤتمر اليونسكو للتعليم المنعقد في باريس (1998) أن الجودة في التعليم العالي مفهوم متعدد الأبعاد يشمل جميع وظائف وأنشطة التعليم العالي: التدريس، البرامج الأكاديمية، البحث العلمي، العاملين بالمؤسسة، الطلاب، المباني، التجهيزات المادية، الخدمات المصاحبة للعملية التعليمية والخدمات المجتمعية، وتتم عملية التقييم من خلال التقييم الذاتي والتقييم الخارجي (تقييم المراجعين الخارجيين الذين يتصفون بالاستقلالية ويتم اختيارهم من خلال الخبرات العالمية المعنية بتعزيز الجودة كلما أمكن ذلك)" (البيلاوي، 2006، ص 36)

يؤكد جوران(Juran, 1998) أن تحقيق الجودة في التعليم العالي هو منهج وعملية إدارية تهدف إلى تحقيق كفاية التعليم العالي وخلق وتهيئة الجو الأكاديمي المناسب للطلبة للحصول على الشهادة الجامعية. وكما يضيف جوران أنه لا يعني ذلك التركيز فقط على قياس مدى ما يتم تحقيقه من أهداف بل ينبغي أن يشمل تقييم للإنجازات التي تم تحقيقها في مستويات التعليم العالي. ويقترح أنه في ظل غياب معايير محددة ومتفق عليها في التعليم العالي يصبح من الضروري على المؤسسة الأكاديمية أو الجامعة أن تحدد رؤيتها وأهدافها وغاياتها لكي يمكنها من تقييم أداءها وإنجازاتها بناء على هذه الأهداف والغايات. (صبري، 2009، ص 152-153) تعد الجودة غاية تسعى لبلوغها كل مؤسسة جامعية غيروة على سمعتها.

وعرّفت لجنة ضمان جودة التعليم العالي بأن ضمان الجودة في التعليم هو فحص إجرائي نظامي للمؤسسة وبرامجها الأكاديمية لقياس المنهجية من حيث مناسبة الترتيبات المخطّطة 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 بالتعليم والتحسين، من خلال تقييمها الذاتي للترتيبات والطرق والتنفيذ والنتائج. (أبو الرب وآخرون، 2010، ص 315)

وعرف بأنه" أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع ومستويات المنظمة التعليمية ليوفر للعاملين وفرق العمل الفرصة لإشباع حاجات الطلاب والمستفيدين من عملية التعليم، أو هي فعالية تحقيق أفضل خدمات تعليمية بحثية واستشارية بأكفأ الأساليب وأقل التكاليف وأعلى جودة ممكنة." (مصطفى، 2015، ص 120)

وهو أيضا الأداة التي تعتمدها مؤسسة التعليم العالي لتؤكد لنفسها ولأصحاب المصلحة بأن تم تحقيق الحد الأدنى من الالتزام. (Barrouche et Bouzid, 2012 , p 17)

ويعد تحديد معايير ضمان الجودة أولى الخطوات الرئيسية في تحقيق تطبيق الجودة، ويتعلق الأمر بعمليات ضمان الجودة والتي تشمل جميع ميادين المؤسسة، وهو ما يتطلب التكامل بفاعليّة مع العمليات الإدارية والتخطيط، وكما تشمل تقويم جودة المدخلات والعمليات والمخرجات، وأيضا انشاء عمليات لضمان انّ أعضاء هيئة التدريس والموظّفين والطّلاب ملتزمون بتطوير أدائهم وتقويمه بشكل منتظم. (دليل ضمان الجودة، 2008، ص 21) وتتمثل معايير ضمان الجودة فيما يلي:

-توفر أنظمة مكتوبة وواضحة وموثقة للبرنامج كالمحاضر واللوائح والسّجلات وعمليات التقييم وتوفير أساليب التغذية الرّاجعة من الطلبة والهيئة التدريسية.

-وجود آليات ملائمة ومفعّلة للاستمرار في تحسين وتطوير العملية التدريسية.

-وجود وحدة لضمان الجودة.

-وجود تقييم ذاتي في الجامعة على مستوى التخصصات.

-وجود دليل للجودة (توثيق الاليات).

-وجود علاقة مع مؤسسات الاعتماد.

-وجود نظام تقويم داخلي وخارجي. (مجيد، 2014، ص 152-153)

ومن هذا المنطلق فإن نظام ضمان الجودة بأنه "الهيكل التنظيمي، والمسؤوليات والاجراءات والعمليات، والموارد اللازمة لتطبيق تحسين الجودة، ويتبع اتجاهات وأهداف المؤسسات التعليمية من القيادة التربوية الفعالة التي تساعد على تحقيق المشاركة الفعالة، والملكية التنظيمية، وتحسين برامج التنمية المهنية، وثمة بعد آخر هو التعلم كأحد ملامح المؤسسات التي تتعلم من خبراتها، وتعتمد رسالتها على مخرجات عملية تعلم الطالب، والتحسين المتمركز حول الخبرات التعليمية، وتوجيه مستقبل المؤسسة من خلال الإدارة الاستراتيجية وتخطيط السيناريوهات، وضمان جودة المخرج التعليمي. (المليجي، 2010، ص 180-181)

وجاء في القرار الوزاري رقم 739 المؤرخ في 18 أكتوبر 2010 المتضمن هيكلة اللجنة الوطنية للتقويم CNE)) بأن نظام ضمان الجودة مصطلح عام يعبر عن العملية الدائمة والمستمرة التي تستهدف مراقبة وضمان جودة نظام مؤسسات التعليم العالي، ويعدّ ضمان الجودة آلية قانونية تركز على مسؤولية التحسين كمحور أساسي.

ويمكن الإشارة إلى أن نظام ضمان الجودة في التعليم العالي يعتمد على إيجاد آليات وإجراءات تطبق في الوقت الصحيح الملائم لتحقيق النوعية المرغوب فيها من المنتج أو الخدمة، ولضمان الجودة ينبغي:

-وجود رؤية وغاية لدى المؤسسة ترمي إلى ضمان الجودة.

-توافر إجراءات عمل واضحة لتنفيذ عمل المؤسسة ووجود نظام إداري يتناول المدخلات المتمثلة بالمصادر البشرية والمادية والأهداف والعمليات المتمثلة بالتخطيط والتنفيذ والمراقة والمخرجات التي تتمثل بالخريجين.

-وصف الإجراءات الخاصة بكيفية إنجاز العمل لتحقيق أهداف المؤسسة.

-وضع المعايير اللازمة لقياس الأداء والحكم على الجودة.

-قياس الأداء بشكل دوري بموجب أدوات القياس التي تم وضعها.

-وجود نظام مراجعة وإجراءات تعديل وتصحيح ومراقبة العمل وتطويره.

- توزيع المسؤوليات بين جميع العاملين وإيضاحها لهم في جميع أوقات العمل. (عطية، 2009، ص 106)

2. الهيئات المكلفة بتطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر

في إطار تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية كمفهوم مُهَيْكل لتنظيم النظام التكويني وتفعيله، تم انشاء هيئات مكلفة بضمان جودة التعليم العالي وتتمثل في:

1.2. اللجنة الوطنية لتطوير نظام ضمان الجودة في التعليم العالي:

تم انشاء اللجنة الوطنية لتطوير نظام ضمان الجودة في التعليم العالي بموجب القرار الوزاري رقم 167 المؤرخ 2010/05/31، بدأت عملها انطلاقا من شهر جوان 2008، وهي مكلفة باقتراح برنامج خاص لنشر ثقافة الجودة ووضع منهجية للتقييم الداخلي والخارجي لمؤسسات التعليم العالي، وتعتبر اللجنة الوطنية مكلفة بالتنسيق مع الوكالات والهيئات المعنية بما يلي: (رقاد، 2014، ص 11)

- إنشاء مرجع وطني يتضمن المقاييس والمعايير المتعلقة بالتعليم العالي في ضوء المعايير العالمية.
- وضع برنامج لتطوير مسار جودة التعليم العالي.
- تنظيم العمليات الأولية للتقييم الذاتي للمؤسسات والأنشطة المستهدفة.
- جمع كل العناصر الضرورية من أجل وضع سياسة وطنية ونموذج وطني لضمان الجودة مع تحضير الشروط لإنشاء هيئة مكلفة بتنفيذ هذه السياسة.

2.2. المجلس الوطني للتقييم

تم إنشاء المجلس الوطني للتقييم بموجب القرار الوزاري 739 المؤرخ في 18 ديسمبر 2010، وهو مكلف بالتقييم الاستراتيجي ومتابعة آليات تقييم مؤسسات التعليم العالي في الجزائر. (BOUZID et BERROUCHE ; 2012 , p 53) من خلال دراسة تقارير التقييم الذاتي لمؤسسات التعليم العالي.

3.2. خلايا ضمان الجودة

تعد خلايا ضمان الجودة **CAQ** على مستوى الجامعات كنواة أساسية لنظام ضمان الجودة في المؤسسات الجامعية، إنشاءها بصفتها هيئة تابعة لرئيس الجامعة مكلفة بإدارة النشاطات الخاصة بتحسين الجودة، ويُعيَن لها مسؤولا Responsable de l'AQ (RAQ) وأعضاء يمثلون كل الكليات والمعاهد بالمؤسسة .

ويتمثل الدور الأساسي لخلايا ضمان الجودة في المساهمة في تطبيق إجراءات نظام ضمان الجودة، وتتفرع هذه المهمة مجموعة من المهام (تنفيذ، متابعة، تقييم، تكوين، إعلام، واتصال) المرتبطة بإجراءات وعمليات وأهداف هذا النظام على مستوى المؤسسة، ونعرض أهم مهام خلايا ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر فيما يلي:

-تعد الخلية بمثابة الواجهة بين المؤسسة الجامعية والهيئات الوطنية للتقييم.

-تضمن متابعة برنامج العمل الوطني في ضوء التحسين المستمر لجودة برامج التكوين، البحث، العمل

المؤسساتي.

-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.

- تنشر تقارير عملها السنوي على موقع الجامعة الإلكتروني. (وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، 2010)

3. آليات التقييم الذاتي المتطلبة في الجامعة الجزائرية؟

يُنظر إلى التقييم الذاتي المؤسسي على أنه جزء من الأعمال المعتادة والمستمرة والأنشطة العادية المتضمنة في عمليات الجامعة العادية بدلاً من كونها وظيفة إضافية. (Sheldon et al 2008) ويقصد به مجموعة الخطوات الإجرائية التي يقوم بها أفراد المجتمع المدرسي لتقييم مؤسستهم بأنفسهم استنادًا إلى مرجعية معايير الجودة والاعتماد، وذلك من خلال جمع المعلومات والبيانات عن الأداء المدرسي في الوضع الحالي، ومقارنته بمعايير الجودة والاعتماد. (الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، 2008، ص 16)

إن تسيير التقييم الذاتي في المؤسسة الجامعية في الجزائر يتم وفق منهجية خاصة، من خلال وضع نظام مراجع للمؤسسة انطلاقا من مخططاتها للتنمية، ويتمثل في الدليل المرجعي الوطني لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي RNAQES: والذي تم الانتهاء من اعداده بتاريخ 26 جانفي 2014 CIAQES بما يتناسب وخصوصية مؤسسات التعليم العالي الجزائرية والسياق الوطني، وتهيئة الأدوات المناسبة لإنشاء هيئة التقييم، وكذلك تفعيل ومتابعة ممارسات ضمان الجودة بالاعتماد على إجراء التقييم الذاتي في المقام الأول لتحسين حوكمة مؤسسات التعليم العالي. يشمل الدليل المرجعي الوطني لضمان الجودة سياسة الجودة والاهداف التي تسعى الجامعة الى تحقيقها، كما يشمل مراجعات الإدارة ومسؤولياتها، و يعتمد على توضيح أهداف ضمان الجودة وكيفية متابعة تحقيقها وفق العديد من التقسيمات وتتمثل في سبع ميادين كل ميدان يضمّ حقولا يتراوح عددها بين ثلاثة وسبعة، تُمثّل الميادين والحقول النشاطات الموجودة عادة في المؤسسات الجامعية، ويحتوي كل حقل من الحقول على مراجع يختلف عددها بين اثنين وتسعة حسب الميدان، كما يحتوي المرجع بدوره على معايير، والتي بدورها تتضمن الأدلة التي تستخدم لتقييم قياس مستوى الإنجاز لكل معيار، علاوة على هذا، فإن مرتكزات الحقول والمراجع يتم اكمالها بتعليقات تسمى قواعد التفسير، والتي تساعد على تفسيرها. وتتمثل ميادين جودة التعليم العالي حسب المرجع الوطني لضمان الجودة فيما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (01): ميادين الجامعة وفق المرجع الوطني لضمان الجودة الداخلية

في مؤسسات التعليم العالي

الميادين	الحقول	المراجع	المعايير	الأدلة
التكوين	07	23	49	108
البحث العلمي	03	17	32	55
الحوكمة	05	27	53	181

الهياكل القاعدية	05	17	19	38
الحياة الطلابية	04	14	25	71
العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقت	04	14	22	70
التعاون	03	11	19	40
المجموع	31	123	219	563

المصدر: من اعداد الباحثة

ونوضح كل ميدان كما يلي :

***ميدان التكوين:** تضع مؤسسة التعليم العالي عروضا للتكوين تتماشى مع محيطاتها السياسية والعلمية والاجتماعية المهنية وتأخذ بعين الاعتبار السياق الوطني والدولي، وتتوافق مع مشروع المؤسسة ووسائلها المادية والبشرية والبيداغوجية وأهدافها المرسومة بالاستناد على مقاربات بيداغوجية ملائمة ومبتكرة، من خلال توفير الأدوات اللّازمة لمتابعة وتطوير وتحسين البرامج والخدمات التكوينية، والتزود بالوسائل والطرق الحديثة لمرافقة الطالب في تكوينه ومراقبة تحصيله المعرفي والعلمي، بالإضافة الى مراجعة المواد التعليمية بصورة منتظمة، وإقامة نظم تسهل التوجيه والإدماج المهني للمتخرجين من خلال علاقات التعاون بين الجامعة والقطاع الاقتصادي الاجتماعي مع الحرص على توظيف الخريجين.

***ميدان البحث العلمي:** تحدّد مؤسسة التعليم العالي أولوياتها في البحث وتضع الوسائل الملائمة حيّز التنفيذ بإنشاء هيئات أساسية تتولّى قيادة ومتابعة البحث وانشاء برنامج مناسب ومطوّر يلبي احتياجات محيطها من خلال توفير جميع المراجع الضرورية لفائدة الوسط الجامعي وذلك بإنشاء مخزون من الكتب والمراجع يلبّي احتياجات الباحثين، وكذا استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال لتسهيل الحصول على المراجع مع رصد التطورات المنهجية والعلمية والمُستجدّات التكنولوجية التي تشجّع التعاون في مجال البحث على الصعيدين الإقليمي والوطني .

***ميدان الحكامة:** تزويد المؤسسة بنظام وهيكلة معلومات واستشراف من خلال جمع ومعالجة المعلومات وضمان أمنها، من خلال أرشفة ونشر المعلومات الإدارية والبيداغوجية والعلمية، وتقوم المؤسسة بتنظيم وتسيير وترقية الاتصالات الداخلية والخارجية. وتقوم بإعداد سياساتها المختلفة في التكوين والبحث والتسيير الإداري والحكامة، وتطوير مقارباتها للجودة وفقا لمهامها وقيمها وأنشطتها ومراجعتها من خلال التقييم الذاتي دوريا.

***ميدان الهياكل القاعدية:** يتعلّق الامر بالخصائص الوظيفية للمباني وما مدى تلبيتها لمتطلبات الأنشطة الإدارية اللازمة، من خلال تحديد توفر المؤسسة على مساحات كافية لإيواء تلكم الانشطة وفقا للمعايير السارية التي تستوفي شروط الصحة والسلامة والراحة المطلوبة، بالإضافة الى توفّر مرافق خاصة بالتكوين الأكاديمي والمتواصل من قاعات ومدرجات، والاهتمام بنسبة استغلال المكاتب التي يستفيد منها الأساتذة للقيام بأنشطتهم البيداغوجية ما يضمن السّير الحسن للدروس والاعمال الموجهة والتطبيقية، مع توفر مرافق مخصصة للأنشطة العلمية والبحث كالمخابر والورشات ذات تصميم ملائم لجميع تلك الأنشطة، بالإضافة إلى توفير مرافق الاستضافة والاطعام والهياكل الرياضية والثقافية للطلبة خلال فترة تكوينهم وللأساتذة الدائمين والزوّار خلال فترة عملهم .

***ميدان الحياة الجامعية :** تضع المؤسسة الجامعية جهازا لاستقبال وتوجيه الطلبة والموظفين من لوحات عرض الملصقات والمطويات وموقع الأنترنت، وإعطاء أهمية للاحتياجات الخاصة للطلبة

والموظفين تمسّ مختلف الجوانب الثقافية والرياضية والدينية بتوفير هياكل خاصة، وتوفير أجهزة الاعلام، وتشجيع العمل الجمعوي وتطويره، وتوفير ظروف وخدمات السلامة والوقاية والنظافة والأمن. وكذا توفير مناخ يشجع على بناء العلاقات الناجحة والمثمرة بين الجامعة والقطاع الاجتماعي الاقتصادي.

***ميدان العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي :** تقدّم المؤسسة عروضا للتكوين متوافقة مع السياسة الإقليمية والمحيط الاجتماعي الاقتصادي المحلّي لتسهيل الادماج المهني لخريجيها، تتناسب مع احتياجات الشركات من خلال اجراء التربصات الميدانية التطبيقية للطلبة، وانشاء هيئات للإدماج المهني ومتابعة خريجيها، وهو ما يتطلب اعداد برنامج تكوين ومواد تعليمية تهتمّ بالشركات والاعمال الحرة بإمضاء اتفاقيات تعاون مع هيئات المرافقة، بما يضمن أيضا تحقيق وتقارب البرامج المشتركة للبحث مع الشركات.

* **ميدان التعاون:** تهتم المؤسسة بإيجاد الوسائل التي تسمح للجامعة بالانفتاح على العالم، بوضع استراتيجية في مجالات البحث والتكوين تتضمن الإطار الدولي من خلال سياسة اتصال تمكن من البروز على المستوى الدولي مع الحرص على أن تكون برامج التعليم والبحث قادرة على تحمل التقييم الدولي من قبل المنظمات الدولية، من خلال إقامة الشراكات الدولية في مجال التكوين والبحث، هذا ما يشجّع الحركية العالمية للطلبة والأساتذة والباحثين، وهو ما يتطلب اقتراح انماطا للتكوين مفتوحة على العالم (التعليم العابر للحدود، والتعليم الالكتروني)، وكذا تعزيز وتسهيل الوصول الى المراجع والموارد المكتبية والاستفادة المتبادلة من الموارد البشرية والمادية والمالية. إذًا على المؤسسة ان تقوم بضمان مهمة الرصد والمتابعة وتتعلّم من الممارسات الدوليّة الحسنة في مجال التكوين والبحث والحكامة. (المرجع الوطني لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي، 2016)

وبناء على ما تقدم، يمكن للجامعة أن تعتمد آليات للتقييم الذاتي عن طريق الاسهام في توفير وتقديم الإمكانات والموارد البشرية المناسبة في كل مرحلة من مراحل التقييم الذاتي لكل ميدان من ميادين الدليل المرجعي لضمان الجودة في الجامعة.

تجرى عملية التقييم الذاتي عادة على ثلاث مراحل مستقل بعضها عن البعض، وتتضح فيما عرضه (بداري، وآخرون، 2013، ص 97-110) كما يلي:

* **مرحلة قبل التقييم الذاتي (تسبق التقييم الذاتي):** تتعلق بالعمل على إرساء ثقافة الجودة لكل ما تقوم به مؤسسة التعليم العالي. تتدخل في هذه المرحلة عناصر جد هامة، ولها تأثير مباشر على إجراء المراحل التالية، من بينها (أهمية نظام الإعلام. الوثائق المرجعية المستعملة. الوثائق الرسمية الضرورية. تحسيس الأطراف المشاركة من أساتذة وطلبة وعمال والدعم والإسناد). ويعد تحسيس الأطراف المشاركة في غاية الأهمية، وذلك لإنجاح المشروع، الأمر الذي يتطلب إنجازها بنجاح انطلاقا من إعداد نظام المراجع. كما أن التحسيس مرحلة غير نهائية فهي تندرج ضمن التحسين المستمر.

* **مرحلة أثناء التقييم الذاتي: المرحلة المعنية حصريا والمكونة من مراحل جزئية:**

- **التحضير:** تتعلق بتكوين لجنة القيادة (الأشخاص المسؤولين على عملية التقييم الذاتي يقترحون على مديرية المؤسسة أسماء وصفات الأشخاص الذين يدمجون في لجنة القيادة)، اعتمادا على المصداقية والثقة لإنجاز هذه العملية المهمة. ويتم اصدار مقرر تعيين من قبل إدارة المؤسسة تقوية لمصداقية اللجنة، وضمانة لنجاح عملية النقد الذاتي. كما يتم اعتماد الشفافية في نشر المعلومات وإجراء الاجتماعات بين كل المشاركين، محددين الهدف والطريقة والأشخاص المكلفين بالعملية، من خلال الاجتماع وتلقي ملاحظات الأطراف المشاركة، والتأكد من توفر وملاءمة الموارد البشرية والمادية. الأمر الذي يقتضي

تحسيسا قويا لإدارة المؤسسة. هذه المرحلة الجزئية للتحضير، يتم فيها مناقشة محيط ومجال الدراسة. وينبغي في مرحلة أولية اختيار محيط ومجال معقولين بحيث يسمحان للفريق بالمضي قدما في عملية التقييم الذاتي. ومن ثم وضع بطاقة المعلومات وبطاقة تتضمن كل أنشطة مرحلة التحضير من بينها "الإعلام والاتصال" وكذلك "تكوين فريق التقييم الذاتي". وتحوي هذه البطاقة عناصر أساسية لكل نشاط تتمثل في (اسم النشاط، الوسائل المادية والمالية، الأنشطة الواجب إنجازها، الأشخاص المشاركة، الموارد والهياكل المستعملة في هذه العملية، والنتائج المنتظرة من تنفيذ العملية)

- **الإنجاز:** يمر إنجاز عملية التقييم الذاتي على المراحل الجزئية التالية:

أ- خطط العمل المتكونة أساسا من: -زيارات واجتماعات توضيحية. -رزنامة النشاطات.

ب- المرحلة العملية: -تشخيص مصادر الإعلام وجمع المعلومات (احتمال وجود معلومات غير مهيكلة تعطل العملية). -تحليل المعلومة.

ج- إعداد تقرير التقييم الذاتي: وتعد مرحلة مهمة، تعتمد على بطاقة المعلومات مملوءة تجمع كل أنشطة المرحلة الجزئية "إنجاز"، وذلك بواسطة بطاقة تتضمن (إعداد خطة عمل. -تشخيص حاجيات الإعلام والمصادر. -وضع مخطط GANTT البياني (Chronogramme). -زيارات تحضيرية. - متابعة تنفيذ خطة العمل. -جمع المعلومات. -تحليل المعلومات). كل هذا مع وضع بطاقة لكل هذه الأنشطة، كالتي وضعت في المرحلة الجزئية "تحضير" وتملأ بنفس العناصر.

- النشر (تقرير التقييم الذاتي): باعتبار أن عملية التقييم الذاتي يطلبها المسؤول الأول للمؤسسة التي تم تقييمها، وممكن أيضا أن تطلبها الوزارة الوصية، فإن في الحالة الأولى التقييم الذاتي يراد منه إبراز مستوى تطابق المؤسسة مع المقتضيات التي تم وصفها في مختلف الحلقات (عرض تكوين، حوكمة ...) وذلك بهدف إحصاء نقاط الضعف ونقاط القوة والنظر في كيفية تحسينها. وفي الحالة الثانية تقرير التقييم الذاتي يكون قاعدة معلوماتية يقوم الخبراء الخارجيين المعنيين من طرف الوزارة الوصية بفحصها وتعميقها خلال زيارتهم الميدانية.

ويمكن الإشارة هنا إلى أنه ما دام تقرير التقييم الذاتي يهدف إلى تحقيق مطلب أو آخر، فضروري أن يؤكد على:

-التحليلات المنجزة والنتائج المحصل عليها يجب أن تعكس كل آراء الأشخاص الذين تمت استشارتهم. ونسجل أن مسار التقييم الذاتي، يجب أن يجمع أكبر عدد ممكن من الأشخاص مع عدم إقصاء أي طرف من المؤسسة.

- النظرة الشاملة والنقدية للميادين المدروسة باعتبار أنه وثيقة وصف وفي نفس الوقت وثيقة تحليل.

- تقرير التقييم الذاتي الصحيح، المنضبط والواضح يسهل بروز طرق تحسين جديدة وظهور مسار التقييم الخارجي.

هذا وتستغرق مدة التقييم الذاتي عمليا من 4 إلى 5 أشهر. ويحتوي التقرير شرح بوضوح للعمل المنجز لقطاع التعليم العالي، وعرض الطرق المستعملة مع محيط ومجال الدراسة، وتحديد مستوى التحليل وإظهار للإيجابيات الملاحظة والنقائص المسجلة ولكل منها تعرض اقتراحات تحسين من خلال الميدان أو (قسم الدراسة)، وأيضا تبيان الفرص والمخاطر وتحديد العمل للتكفل بمحاور التحسين، دون إخفاء النقائص أو تضخيم مراكز القوة.

وفي النهاية يخضع تقرير التقييم الذاتي للمصادقة عليه من قبل مدير المؤسسة، ويكون مطلوبا من طرف الوزارة الوصية أو من طرف وكالة التقييم الخارجي. ويكون تقرير التقييم الذاتي عادة سريا، إلا

أنه يجب نشر النتائج وتبليغها إلى الأطراف المشاركة لتحسيسهم حول الجهود الواجب بذلها في الفترة القادمة.

وهذا ما يصنع فرقا كبيرا بين ما هو كائن وما يجب أن يكون، إذ أنه لا يتم التحسيس لما يجب بذله من جهود في الفترة التالية للتحسين كإجراء تحسيني يتطلب المتابعة.

*** مرحلة بعد التقييم الذاتي**: المرحلة التالية: تتكفل بالحفاظ على مستوى التحسين، وهذا يتحقق بالتكفل بمحاور التحسين المتصدرة خلال مرحلة التقييم الذاتي.

وبالرغم من أن تقييم الأداء تقوم به المؤسسة التعليمية مستندة على البرامج التقويمية التي أعدتها بنفسها، وتتبنى فيه المعايير والشروط الخاصة بها وتهيئ الأدوات والمقاييس اللازمة، وبذلك فإن المؤسسة هي نفسها المرجع. (الشلبي، 2017، ص 189) إلا أننا نجد الجامعة الجزائرية كغيرها من الجامعات غالبا ما تكتفي بإجراء عملية تحليل نقاط القوة والضعف كل 3-5 سنوات، وهناك من يدرج نقاط الفرص والتحديات ليشمل عوامل التحليل الرباعي (SWOT) ومن ثم عرض التوصيات الكبرى وفقا للنتائج ضمن تقارير التقييم الذاتي.

وانطلاقا من هذه الخلفية، وإذا كانت المرحلة التالية للتقييم الذاتي تتكفل بمحاور التحسين المتصدرة خلال مرحلة التقييم الذاتي، فإن مسؤولية خلايا ضمان الجودة تبرز في قدرة مهامها على توفير معايير قياس والتحقق من فعالية المؤسسة إداريا وأكاديميا وأيضا قياس هذه الفعالية تجاه المجتمع.

4. متطلبات الفعالية في الجامعة الجزائرية.

1.4. تعريف الفعالية:

تعرف الفعالية بأنها مستوى الأداء المطلوب من مؤسسة ما أو من أية بنية من البنيات (نظام من الأنظمة)، بحيث يكون مستوى الفعالية لتلك المؤسسة أو النظام هو المحدد لجودة منتوجها. وبهذا المعنى فإن الفعالية تفيد بأنه كلما كان النظام التعليمي بمختلف مكوناته متكاملا في وظيفته ومتعاونا لبلوغ أهدافه، كلما تمكن ذلك النظام من تحقيق أعلى مستوى من الفعالية في أدائه، وهو ما يمكنه من تحقيق المستوى المنشود من الجودة بتفاعل مختلف مكوناته. (غريب 2006، ص 330-331).

وفي مجال الأنظمة التعليمية، يرى Coulidiati-kiele أن الفعالية تقوم على فاعلية تسيير النظام وتحسين مستوى النتائج الدراسية، والنجاح على جميع الأصعدة. وبهذا فإن مفهوم الفعالية يتطابق مع الواقع من خلال التأشير على شبكة المعايير. فالفرق الجوهري بين الجودة والفعالية يكمن في كون الجودة تتعلق بالنصوص والمؤسسات بينما تتعلق الفعالية بالمردودية والنتائج المحققة في الواقع. (لكحل، 2017، ص 10)

2.4. مبادئ الفعالية:

أشار إمرسون Emerson الى مجموعة من المبادئ التي تحقق الفعالية المبدعة وهي:

- إرساء قيم واضحة ومحددة داخل التنظيم ويتقيد بها كل من الرئيس والمرؤوس.
- مبدأ تحسن الأداء وضبط السلوك، كاحترام الوقت، التجهيزات، المبادرة والابتكار، حيز مكان العمل، المهارة الكافية، وكل ذلك يشكل فلسفة للتسيير ومبدأ للفعالية التنظيمية.
- اللجوء إلى المشورة ذات المغزى وإسناد الأمر إلى الأخصائيين لتوسيع دائرة المشورة، وتقبل النتائج من قبل الرئيس.
- الانضباط من أجل قيم مشتركة في المؤسسة يحقق التعاون والتعاون يحقق الفعالية.

- التعامل المنصف حيث أن المديرين والقادة يحتاجون إلى ثلاث صفات صفة التعاطف، والتصور، وروح العدالة.
- ضرورة تسجيل الأنشطة في سجلت لحفظ حقوق وواجبات المؤسسة، وضبطها وتحديدها في الحاضر، وللمستقبل.
- ضرورة التخطيط والبرمجة ليتمكن الرئيس من- استعمال حسن الوقت والوسائل ا استعمال ومن ثم تحقيق الفعالية.
- تنميط التشغيل وتحديد أساليب ونماذج يمكن إتباعها، والتعود عليها داء تسهم في سرعة الأداء والإتقان فيه.
- كتابة التعليمات والإجراءات ولو كانت متعبة- ومعيقة للعمل.
- العمل الدائم على التطوير والتحسين للصعوبات التنظيمية والتنفيذية حتى يمكن إحداث الفعالية.
- موضوعية الحوافز حتى تؤثر في الإبداع والتطور. (باشيوة، 2018، ص 214)

3.4. العوامل المؤثرة في الفعالية:

- رضا العملاء (ضرورة الاهتمام بمخرجات التنظيم).
- مبدأ عمل الفريق (التكامل والتعاون في تنفيذ المهام).
- التحسين المستمر (التحسين لأسباب التعطيل ومحاولة علاج النقائص قبل فوات الأوان).
- تطبيق نظام الحكم الراشد في الإدارة العامة، وبهذا المعنى يكون للفعالية معنى إيجابي يساهم تطبقه في تغيير نشاط الإدارة، ومن وراء ذلك الإبداع والابتكار، وتنفيذه بكفاءة عالية. (باشيوة، 2018، ص 213-214)

4.4. معايير الفعالية:

تدور معايير الفعالية في عمومها حول محور واحد ويتعلق الأمر بمدى قدرة المؤسسة على أن تدعم بقاءها بصفة مستمرة، وأن عامل البقاء مرتبط بعامل الوقت، فإن تقييم الفعالية يكون انطلاقا من هذا العامل إلى معايير تحدد في المدى القصير، وأخرى في المدى المتوسط وصولا إلى النتيجة على المدى البعيد حيث تحقق معيار البقاء. (جاكسون، 1988، ص59)

وباعتبار أن التقييم في التعليم العالي يعد عملية قياس وتشخيص لأداء مؤسسات التعليم العالي ووحداتها، وأنه يرتكز على معايير محددة قابلة للقياس. ومن منطلق أن تقييم ضمان الجودة يشير إلى عدد من مقاييس الفعالية والكفاءة محددة بواسطة شركاء ومعنيين متنوعين في التعليم وممثلين من المؤسسة الأكاديمية، كمؤشرات للأداء، فإن معايير الفعالية في مؤسسات التعليم العالي ينبغي أن تتضمن جملة من الخصائص، وهو ما أشار إليه الشبلي (2017) أنه ينبغي توفر خصائص في أي نظام تؤدي بذلك إلى الأداء المتكامل المطلوب الذي يتحقق على أرض الواقع من خلال نموذج تقويم يصمم وفق المعايير المحددة، قد تختلف النماذج التقييمية باختلاف طريقة الجامعة في تقييمها لذاته، فمنها من تعتمد على نموذج يرتكز على المدخلات والتكلفة. ومنها من تعتمد نموذج يركز على الطالب وخبراته على حساب المخرجات. وأخرى تعتمد على نموذج يربط النتائج بالتكلفة انتاجها.

ونميل إلى ما ذكره (لكحل، 2017، ص 7) أن الفعالية تعني فاعلية تسيير النظام وتحسين مستوى النتائج الدراسية، وهي النجاح على كافة الأصعدة، بحيث تتجاوز كونها مجرد شروط ومواصفات تحدد في نصوص، ليكون تطابقها مع الواقع من خلال التأشير على شبكة المعايير، والنتيجة المثالية للأداء.

وبهذا يمكن تحديد الفرق الجوهري بين الجودة والفعالية في تجاوز التطابق، إلى التحقق الفعلي لمردود يتعلق بالنتائج الملموسة التي ترتبط بمحك التأكد من فعالية الأداء.

ومن هذا الطرح يمكننا حصر متطلبات الفعالية في المتطلبات الإدارية والأكاديمية ومتطلبات الفعالية تجاه المجتمع، وذلك ضمانا لمتابعة برنامج العمل الوطني في ضوء التحسين المستمر لجودة مؤسسات التعليم العالي (برامج التكوين، البحث، والعمل المؤسساتي)، وأيضا دعما لتطوير أفضل الممارسات في هذه المجالات، مما يستدعي الأخذ بعين الاعتبار التساؤلات الأساسية عند القيام بإجراءات التدخلات التحسينية لأداء الجامعة على مستوى الميادين السبعة، وتتعلق بـ :

- غرض التقييم الذاتي (تطوير ذاتي -تقويم شامل -تقويم شبه شامل مثلا المخرجات وربطها مع كل عناصر العمليات والمدخلات والمحيط -تقويم شامل لضمان الجودة -تقويم فرعي مثلا برنامج لضمان الجودة).
- مدى تطور الجامعة مقارنة لما كانت عليه قبل عدة أعوام.
- مدى تحقق الأهداف والرسالة
- مدى تحقق معايير تتعلق بجميع الميادين (الدليل المرجعي الوطني لضمان الجودة)
- تنفيذ نشاطات الجامعة الرئيسية بطريقة اقتصادية.
- القيمة المضافة للجامعة على طلبتها في نمو المهارات.
- تعلمات ومهارات الخريج المكتسبة.
- أثر الجامعة على المجتمع والوسط المحيط.
- مدى بلوغ الجامعة السمعة والمكانة العالية.
- إنتاجية الجامعة من ساعات طلابية معتمدة في البرنامج مقارنة بالتكلفة.

5. مقترح إجراءات تدخل التحسين وفقا للتغذية العكسية لتحسين أداء الجامعة الجزائرية.

مما سبق نقدم مقترح التدخل لتحسين نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية، وهو يسعى لإحداث تغيير وحسين وتطوير في أدائها، من خلال تقديم آليات وتدخلات من شأنها الانتقال من التقييم الذاتي إلى تحقيق متطلبات الفعالية.

1.5. أهداف المقترح

توجد العديد من الأهداف التي يسعى المقترح لتحقيقها، نذكر منها ما يلي:

- متابعة برنامج العمل الوطني في ضوء التحسين المستمر لجودة أداء الجامعة.
- تطوير أفضل الأساليب والممارسات الإدارية والأكاديمية لضمان الجودة في مجالات الميادين السبعة للجامعة.
- متابعة عمليات التقييم الداخلي على مستوى المؤسسة للتحضير للتقييم الخارجي.
- تنمية مهارات التقييم والمتابعة لدى القائمين على مستوى الهيئات المكلفة بتطبيق وتقييم وتطوير نظام ضمان الجودة.
- الاستفادة من نتائج التقييم الذاتي (تطوير نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف واغتنام الفرص المتاحة ومواجهة التحديات).

2.5. أسس ومرتكزات المقترح

يرتكز المقترح على الأسس والمرتكزات الآتية:

- تعد الفعالية مطلبا جوهريا
- مبدأ التحسين والتطوير بغية تحقيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر.
- تفعيل ومتابعة ممارسات ضمان الجودة بالاعتماد على إجراء تقييم ذاتي.
- الاستجابة للتحسين والتطوير الذي يتطلب التغذية العكسية للأداء الحالي والمستقبلي.
- توظيف أساليب وممارسات التقييم والمتابعة في تطوير الأداء الإداري والأكاديمي.
- تطوير أنموذجا عمليا للتقييم وضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر.

3.5. آليات تنفيذ المقترح

على صعيد التدخلات التحسينية، يراعى عدة مرتكزات لقياس الفعالية لأداء الجامعة، وفي محاولة لمناقشة مدى إمكانية الانتقال من مرحلة التقييم الذاتي إلى مرحلة الفعالية للجامعة الجزائرية، يمكن تقديم رؤية استراتيجية تنفيذية، يمكن اعتمادها عند التفكير في إجراءات التدخل لتحسين وتطوير أداء الجامعة بعد تقييمها الذاتي، وهو ما يجعلنا نركز على مقدرة خلايا ضمان الجودة على التحسين والتطوير المستمر، من منطلق التغذية العكسية، بالوقوف على مدى مساهمة التقييم الذاتي في التوجه نحو الفعالية.

توجد مجموعة من الآليات التي يمكن أن تسهم في تنفيذ المقترح، ولعل خطوات نموذج Volkwein (2009) لتعد أكثر شمولية لتقييم فعالية مؤسسة التعليم العالي، ونعتمد هنا الخطوات المعتمدة في النموذج كآليات للمقترح وتتمثل في الاتي: (الشلبي، 2017، ص 191-192)

- الخطوة الأولى: تتعلق بالغرض من التقييم.
- الخطوة الثانية: تتعلق بإجابة خمسة أسئلة حول تحقيق الأهداف وتحقيق التطوير وتحقيق المعايير وتكلفة الإنتاجية.
- الخطوة الثالثة: تتعلق بتصميم الأدوات والاستمارات لإجابة الأسئلة السابقة على مستوى المؤسسة والبرامج والطلبة.
- الخطوة الرابعة: تتعلق بجمع البيانات باستخدام الأدوات المطورة وتحليلها.
- الخطوة الخامسة: باتخاذ الإجراءات المناسبة كنتيجة للتحليل.

واستنادا إلى متطلبات الفعالية في المجالات الإدارية والأكاديمية وتجاه المجتمع، وفقا للخطوات المتعلقة بالتساؤلات (لماذا؟ - ماذا يسأل؟ - أين؟) وهو ما يسمح لنا بعرض آليات التدخلات التحسينية والتطويرية، لتكون بمثابة مؤشرات الفعالية Performances Indicators لقياس مستوى كل ميدان من ميادين الدليل، هذا إذا ما أردنا الانتقال من مخرجات التقييم الذاتي العاكسة للأداء الفعلي إلى الأداء المنشود، نوضح تدخل التحسين في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): آليات تدخل التحسين لإجراءات تطبيق نظام ضمان الجودة انطلاقا من نتائج التقييم الذاتي إلى بلوغ الفعالية

الميادين	إجراء تدخل التحسين المستمر			الفعالية
	لماذا؟	ماذا يسأل؟	أين؟	
ميدان التكوين		1-ما مدى تطور الجامعة مقارنة لما كانت عليه قبل عدة أعوام؟		

ميدان البحث العلمي **ميدان الحكامة** **ميدان الحياة الجامعية** ميدان العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي ميدان التعاون	للتطوير الذاتي تقويم شامل تقويم شبه شامل مثلا المخرجات وربطها مع كل عناصر العمليات والمدخلات والمحيط تقويم شامل لضمان الجودة تقويم فرعي مثلا برنامج لضمان الجودة	2-إلى أي مدى تحقق أهدافها ورسالتها؟ 3-إلى أي مدى تحقق معايير موضوعة من قبل خلية ضمان الجودة بالجامعة تتعلق بجميع الميادين؟ 4-هل نشاطات الجامعة الرئيسية تنفذ بطريقة اقتصادية؟ 5-ما هي القيمة المضافة للجامعة على طلبتها في نمو المهارات؟ 6-ماذا تعلم الخريج وما المهارات التي اكتسبها؟ 7-ما أثر الجامعة على المجتمع والوسط المحيط؟ 8-هل الجامعة تحظى بسمعة ومكانة عالية؟ 9-ما إنتاجية الجامعة من ساعات طلابية معتمدة في كل برنامج؟	- عناصر المدخلات - عناصر العمليات - عناصر المخرجات - عناصر السياق - المحيط	الإدارية والأكاديمية تجاه المجتمع

المصدر: من انجاز الباحثة بالرجوع إلى نموذج (الشبلي، 2017)

4.5. معوقات تنفيذ المقترح

توجد مجموعة من المعوقات التي يمكن أن تحد من تنفيذ المقترح، نذكر منها:

- غياب مسؤولية خلايا ضمان الجودة في متابعة عملية التحسين لنتائج التقييم الذاتي (نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات).
- غياب التفكير في التحسين والتطوير من خلال الخطط التحسينية بغية التحضير لاستيفاء متطلبات الاعتماد الأكاديمي.
- غياب إقامة ندوات لنشر ثقافة الجودة بمؤسسات التعليم العالي.
- غياب إقامة دورات تكوينية وتدريبية للقائمين على ضمان الجودة والتقييم الذاتي بالمؤسسة الجامعية.
- غياب رؤية مستقبلية واضحة المعالم لضمان جودة التعليم العالي وفق السياق الاستشرافي.
- غياب التوجه نحو التقييم الخارجي انطلاقا من إجراء التقويم الذاتي من أجل تحسين نقاط القوة وتفادي نقاط الضعف ومعرفة الفرص المتاحة والمخاطر التي تحدق بالجامعة.
- ضعف توزيع المهام والمسؤوليات على أعضاء خلايا ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي.
- غياب اتخاذ الإجراءات والتدخلات التحسينية للأداء الجامعي (الإداري والأكاديمي).

5.5. سبل التغلب على معيقات تنفيذ المقترح

استنادا على ما تقدم من معيقات تنفيذ المقترح، يمكن عرض سبل التغلب عليها فيما يلي:

- تحمل مسؤولية خلايا ضمان الجودة في متابعة عملية التحسين لنتائج التقييم الذاتي (نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات).
- توزيع المهام والمسؤوليات على أعضاء خلايا ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي.

- الاهتمام بالحوافز الإيجابية لأعضاء خلايا ضمان الجودة المتميزين في اعداد الخطط التحسينية.
- التوجه نحو الخطط التحسينية للتحسين والتطوير وبلوغ الفعالية.
- زيادة فرص التدريب من خلال إقامة ندوات لنشر ثقافة الجودة بمؤسسات التعليم العالي.
- إقامة دورات تكوينية وتدريبية للقائمين على ضمان الجودة والتقييم الذاتي بالمؤسسة الجامعية.
- المساهمة في وضع رؤية مستقبلية واضحة المعالم لضمان جودة التعليم العالي وفق السياق الاستشرافي.
- التوجه نحو التحضير للتقييم الخارجي انطلاقا من إجراء التقويم الذاتي من أجل تحسين نقاط القوة وتفادي نقاط الضعف ومعرفة الفرص المتاحة والمخاطر التي تحدق بالجامعة.
- اتخاذ الإجراءات والتدخلات التحسينية الفورية للأداء الجامعي (الإداري والأكاديمي).

خاتمة:

من خلال استطلاع واقع تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية، نسجل أن أكثر خلايا ضمان الجودة تحقيقا لمعايير الجودة، تفتقر في أدائها للمستوى الكافي من الفعالية، والدليل على ذلك في المطاف الأول هو عدم إبراز مستوى تطابق المؤسسة مع المقتضيات التي تم وصفها في مختلف الميادين (البحث العلمي، التكوين، الحوكمة ...) وذلك بهدف إحصاء نقاط الضعف ونقاط القوة والنظر في كيفية تحسينها. وفي المطاف الثاني هو عدم إجراء تدخلات لتحسين أداء الجامعة وفقا لنتائج التقييم الذاتي بالمؤسسة الجامعية. الأمر الذي يبرز عدم الانتقال إلى مرحلة دراسة تقرير التقييم الذاتي كقاعدة معلوماتية يقوم الخبراء الخارجيين المعنيين من طرف الوزارة الوصية بفحصها وتعميقها خلال زيارتهم الميدانية.

فبعد تقديم مقترح تدخل التحسين أعلاه، يمكن الخروج بخطة استراتيجية تنفيذية يمكن اعتمادها على مستوى خلية ضمان الجودة بالجامعة، وجعلها ضمن الإجراءات التنفيذية في مرحلة ما بعد التقييم الذاتي، وهو ما يعكس مرتكزات إجراءات تدخل التحسين من منطلق التغذية العكسية لنتائج التقييم الذاتي للجامعة، على مستوى جميع الميادين (التكوين -البحث العلمي -الحكامة -الحياة الجامعية -الهياكل القاعدية -العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي -التعاون) وفقا للدليل المرجعي الوطني لضمان الجودة، بوصفه آلية لتطوير ضمان الجودة داخل المؤسسة. هذا التوجه يبرز أهمية مهام خلية ضمان الجودة في المساهمة في التكفل بالحفاظ على مستوى التحسين، من خلال توفير آليات تتعلق بمحاور التحسين المتصدرة خلال مرحلة التقييم الذاتي.

توصيات البحث:

في ضوء النتائج التي توصل إليها هذا البحث، فإن الباحثة توصي بما يلي:

-نشر ثقافة الجودة والفعالية الإدارية والأكاديمية وتجاه المجتمع بين الإداريين والأكاديميين لتطبيق نظام ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي.

-عقد الدو رات التكوينية والتدريبية حول آليات وإجراءات تطبيق وتحسين وتطوير نظام ضمان الجودة والتقييم.

-تحفيز وتشجيع أعضاء الهيئات المكلفة بتقييم أداء الجامعة باعتبارهم العنصر الرئيس في عملية الانتقال إلى مرحلة الفعالية.

المراجع:

- أبو الرب، عماد وآخرون. (2010). *ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، الطبعة الأولى*. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- تومي، سامية. (29-30 جويلية 2021). الخطة التحسينية لمؤسسات التعليم العالي وفقا لمعايير الجودة والاعتماد العالمية، المؤتمر العلمي الدولي الثاني عشر تحت عنوان "بحوث إنسانية واجتماعية وطبيعية مبتكرة، رؤيتنا من أجل اقتصاد مزدهر ومستقبل أفضل بحلول 2030" - اسطنبول – تركيا.
- باشيوة، لحسن، (2018)، دراسة تحليلية لمتطلبات الفاعلية وتميز مؤسسات التعليم العالي في ضوء الاخلاقيات الأكاديمية والشخصية للأستاذ الجامعي، *مجلة العلوم الإجتماعية*، مجلد 15، العدد 28، ص ص 204-222.
- بداري، كمال، وبوباكور، فارس، وحرز الله، عبد الكريم. (2013). *ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي: إعداد وانجاح التقييم الذاتي*. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- بروش، زين الدين و بركان، يوسف. (2012). مشروع تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر الواقع والآفاق. قدم إلى المؤتمر العربي الثاني الدولي لضمان جودة التعليم العالي. البحرين .
- البيلاوي، حسن حسين وآخرون. (2006). الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد-الأسس والتطبيقات. (ط. 1). عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع .
- الشلبي، فاهوم (2017). نموذج تقويم ذاتي مقترح لفعالية أداء الجامعة. مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، العدد السابع (07). 215-188.
- صبري، هالة عبد القادر. (2009). جودة التعليم العالي ومعايير الاعتماد الأكاديمي "تجربة التعليم الجامعي الخاص في الأردن". المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد (4). 148-176.
- لكحل، لخضر. (2017): رعاية الموهوبين في العالم العربي بين الجودة والفعالية. قدم إلى المؤتمر الدولي الثاني لرعاية الموهوبين والمتفوقين "التكوين في الموهبة والابداع تحت شعار "نداء لاستثمار العقول البشرية.. خدمة للإنسانية". الجمعية الجزائرية للموهوبين والمتفوقين. الجزائر.
- عطية محسن علي. (2009). الجودة الشاملة والجديد في التدريس. (ط. 1). عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- غريب، عبد الكريم. (2006). *المنهل التربوي*؛ معجم موسوعي في المصطلحات والمفاهيم البيداغوجية والديداكتيكية والسيكولوجية (ج. 1). المغرب: منشورات عالم التربية، الدار البيضاء.
- مجيد، سوسن شاكر. (2014). *الجودة في المؤسسات والبرامج الجامعية*. (ط1). دار صفاء للنشر والتوزيع. عمان.

- مصطفى، عبد الرحمن الراهيم. (7-8 ديسمبر 2015). أثر تطبيق معايير الجودة والإعتماد المؤسسى فى جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، المؤتمر السنوي السابع أثر الجودة والاعتماد في التعليم، للمنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم، الدار البيضاء. المملكة المغربية. 117-126.

- المليجي، رضا ابراهيم. (2010). *جودة واعتماد المؤسسات التعليمية: آليات لتحقيق ضمان الجودة والحوكمة*. (ط. 1). القاهرة: مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع. القاهرة.

- الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي. (2008، مارس). *دليل ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية*، الجزء الأول الرّياض: المملكة العربية السعودية.

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

- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. (2010). *القرار الوزاري رقم 167 المؤرخ في 31 ماي 2010 المتضمن تشكيل اللجنة الوطنية لتطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم العالي في الجزائر (CIAQES)*.

-BERROUCHE Zineddine & BOUZID Nabil. (2012) : *"Assurance Qualité Dans L'enseignement Supérieur"*. Support de cours de la session 2 de la formation des RAQ, CIAQES, MESRS, Algérie.

http://www.ciaqes-mesrs.dz/COURS%20CIAQES/II-AQ%20dans%20l%27ES.pdf

-Lirari, Mohammed. (2017) : *Assurance Qualité Enseignement Supérieur (CIAQES)*. Planification de l'autoévaluation. Alger.

-Sheldon, M.R; Golub, A.J; Langevin, J.R; st. ours, P.A and Swartzlander (2008). *improving institutional effectiveness description new England, planning for higher education.*

-Welsh J. F and Mecalf J. (2003) . faculty and administrative support for institutional effectiveness activities. A bridge a cross the chasm? *Journal of higher education*. 74(4). 44568