

توجه الجامعات الجزائرية نحو تحقيق الجودة بين الواقع والمأمول

The Algerian universities aim to achieve quality between reality and hope

ط.د بن زعمة سليمة¹، ط.د رباب زارع²، ط.د مرسل حليمة³¹ جامعة مستغانم² جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي³ جامعة مستغانم

النشر: 01/ 12/ 2016

الاستلام: 13/ 11/ 2016

الملخص:

تكمن أهمية هذه الدراسة في إلقاء الضوء على مفهوم يتسم بالحدثة والجدية في التعليم العالي، وهو مفهوم إدارة الجودة الشاملة، حيث تندرج الدراسة ضمن الإشكاليات الرئيسة التي تواجه قطاع التعليم العالي في الجزائر، خصوصا بعد خضوع مختلف مؤسساته للتقييم والتصنيف والمسائلة، ويشكل هذا الموضوع أحد المحاور المهمة ضمن الأدبيات النظرية المتعلقة بجودة التعليم العالي، والتي تشكل إحدى الإشكاليات الحديثة في هذا المجال وتأخذ اهتمام العديد من الباحثين والمختصين.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة؛ معايير الجودة؛ جودة التعليم العالي؛ الجامعات الجزائرية.

Abstract :

The importance of this study is to highlight the concept of modernity and seriousness in higher education, which is the concept of quality management, where the study falls within the main problems facing the higher education sector in Algeria, especially after being subjected to various institutions for evaluation, classification and accountability. This is one of the important topics in the theoretical literature on the quality of higher education, which is one of the modern problems in this area and takes the attention of many researchers and specialists.

Key words: quality management; quality standards; quality of higher education; universities of Algeria.

إن تحقيق الأهداف في مستوياتها الدنيا لم يعد الغاية التي تقف عندها جهود الأفراد والمؤسسات، وإنما أصبح الوصول إلى درجة عالية مقبولة من إتقان العمل وارتفاع مستويات الأداء إلى أعلى ما يمكن الطموح إليه هو الغاية المنشودة والسقف الذي يحاول الجميع الوصول إليه، والأمل الذي يطمحون في تحقيقه، يصدق هذا في قطاع الإنتاج والخدمات، كما يصدق في قطاع التعليم، ومن بين المؤسسات التعليمية تقف الجامعة في موقع خاص، فهي صانعة الكوادر الوطنية التي تخطط للتنمية وتقودها، وهي العقل المفكر والمكتب الاستشاري القومي الذي لا يبخل على بلده في تقديم الخبرات وحل المشكلات، وتوجيه العمل في مختلف القطاعات. ولقد كانت الجامعات في تاريخ الإنسانية وما زالت في الكثير من البلاد مركز إشعاع. تعد إدارة الجودة الشاملة من الفلسفات الإدارية الحديثة التي ظهرت نتيجة للمنافسة العالمية بين المؤسسات الإنتاجية المختلفة في دول العالم المتقدم، ونتيجة لهذا النجاح بدأ الأخذ بهذه الفلسفة في مؤسسات التعليم العالي لتحسين التعليم وجودته، وذلك من أجل التفاعل مع التغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية المصاحبة للانفجار العلمي والتكنولوجي والتوسع العلمي والضغط الاجتماعي على الجامعات، ولزيادة الطلب والرغبة في الالتحاق بالبرامج التعليمية في الجامعات والكليات، ومن تدني مستوى نوعية التعليم الأمر الذي بات هما وطنيا تعاني منه كل الجامعات الجزائرية بنسب متفاوتة، الأمر الذي استدعى ضرورة تدارس موضوع الجودة ومدى الالتزام بتطبيق معايير نجاحها في الجامعات الجزائرية حيث أصبح من المهم جدا النهوض بهذا القطاع والرقى بمستوى خدماته التعليمية والإدارية لمدى مساهمة الجامعة في تحقيق التنمية والتقدم بكل أشكاله الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية، والسياسية في الجزائر، وعليه هناك أهمية بالغة لوضع خطة واضحة للتعليم العالي تحسن نوعيته وجودته للسنوات المقبلة بما يضمن حق الشباب في دراسة جامعية مخرجاتها عالية الجودة تمكنه من المنافسة في السوق العالمي. من هنا كان من اللازم تعهد الجامعات بالتطوير المستمر والحرص على تحقيق مستويات من الجودة ترضى عنها الشعوب، وتضمن لها الوفاء بالرسالة التي من أجلها أنشأت الجامعة، وعليه فإن مشكلة الدراسة تتلخص ببحث موضوع توجه الجامعات الجزائرية نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة بين الواقع والمأمول.

❖ إشكالية الدراسة:

على ضوء ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

- ما مستوى توجه الجامعات الجزائرية نحو تطبيق معايير الجودة الشاملة؟

❖ أهمية وأهداف الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في كونها تتدرج ضمن الإشكاليات الرئيسية التي تواجه قطاع التعليم العالي في الجزائر، خصوصا بعد خضوع مختلف مؤسساته للتقييم، والتصنيف والمسائلة عن الأداء باستمرار من قبل العديد من الهيئات الوطنية والدولية، وكذا إقدام جهته الوصية (وزارة التعليم العالي والبحث العلمي) وقادته

على إحداث إصلاحات عميقة شاملة دون اختبار أثرها، وبالتالي محاولة معرفة مدى تطبيق متطلبات الجودة في الجامعات الجزائرية، من أجل الرقي بأدائها وجعلها تسير في مصاف الجامعات الناجحة. أما أهداف وغايات الدراسة فتتمثل أساسا فيما يلي:

- تقديم تأصيل نظري لمفهوم الجودة في مؤسسات التعليم العالي؛
- تشخيص واقع تطبيق متطلبات الجودة في الجامعات الجزائرية؛
- تحديد المعوقات التي تقف أمام تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية؛
- تقديم اقتراحات وحلول تمكن الجامعات الجزائرية في حال تطبيقها من التوجه نحو تحسين جودة خدماتها وأدائها.

❖ منهج الدراسة

نظرا لطبيعة الموضوع المدروس ولغرض معالجة الإشكالية المطروحة وتحليل أبعادها والإحاطة بمختلف الجوانب النظرية والتطبيقية للموضوع، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بالاعتماد على المسح المكتبي لمختلف الكتب والمقالات والمجلات والدوريات والتقارير والأبحاث والرسائل العلمية، وقد كان الهدف من ذلك تقديم تغطية وافية لمتغيرات الدراسة، وقد تم تقسيم الدراسة إلى جزئين، جزء نظري تم التطرق فيه لمختلف الجوانب النظرية للموضوع وتم ذلك في المحور الأول، أما الجزء التطبيقي للدراسة فقد تم تناوله في الفصول الباقية للدراسة تم فيه تشخيص واقع الالتزام بمتطلبات الجودة في الجامعات الجزائرية وفي الأخير تم عرض الصعوبات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية، ليتم بعدها اقتراح جملة من الحلول في الخاتمة التي تساعد الجامعات الجزائرية في حين تطبيقها على النهوض بجودة خدماتها.

❖ محاور الدراسة

تم تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاثة محاور كما يلي:

- **المحور الأول:** أدبيات نظرية حول إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي
 - **المحور الثاني:** تحليل واقع توجه الجامعات الجزائرية نحو تحقيق الجودة
 - **المحور الثالث:** الصعوبات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية
- المحور الأول: أدبيات نظرية حول إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي**

إدارة الجودة الشاملة في التعليم هي عملية إستراتيجية إدارية تركز على مجموعة من القيم، وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسين المستمر للجامعة. وعليه سيتم في هذا المحور التعرض لمفهوم مؤسسات التعليم العالي وأهم الخصائص التي تميزها عن غيرها من المؤسسات، ليتم بعد ذلك التعرف على جوهر إدارة الجودة في المؤسسات الجامعية وأهم معايير الجودة والتميز في هذه المؤسسات.

1. مؤسسات التعليم العالي

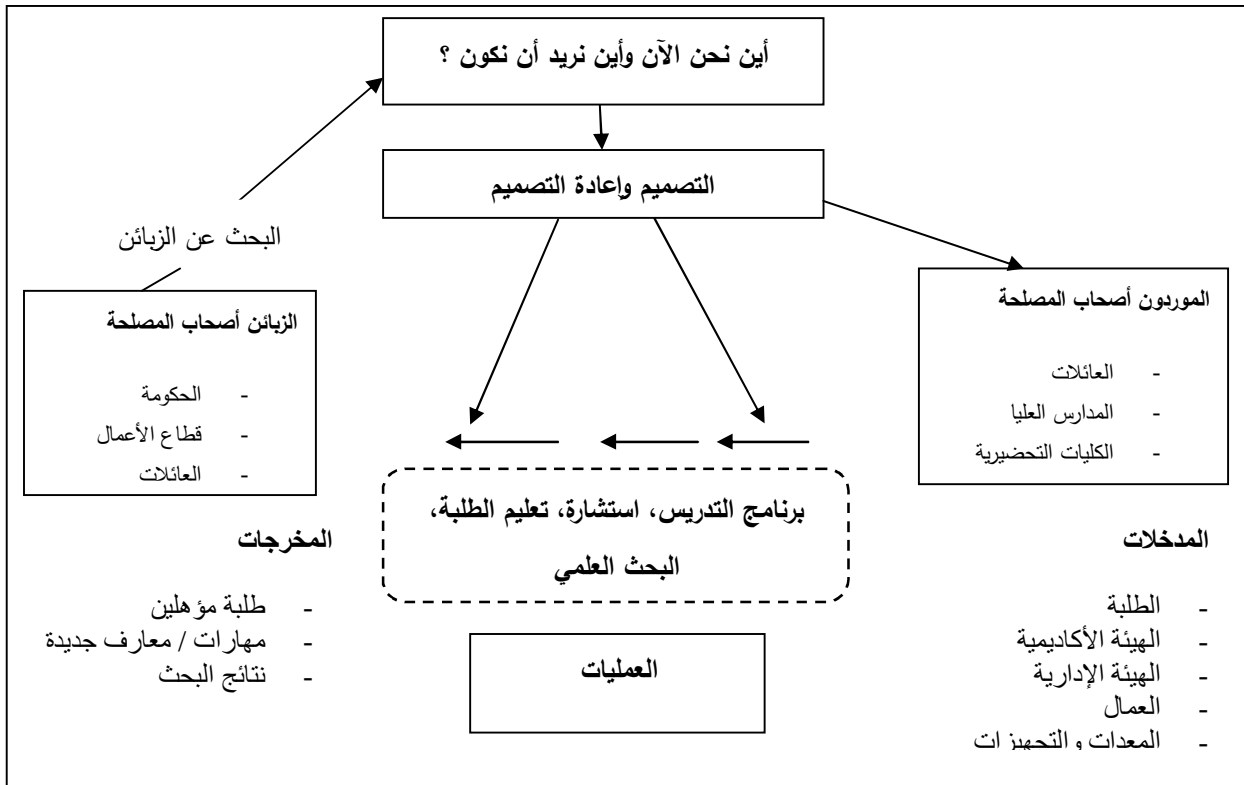
تختلف خاصية مؤسسات التعليم العالي عن غيرها من المؤسسات باعتبارها مقدمة للخدمة، وذلك ما يجعل المفاهيم فيها خاصة نوعا ما، لا سيما مفهوم الجودة الذي يأخذ العديد من المعاني والمقاربات ويمكن أن ينظر إليه من عدة زوايا تترجم حقيقته.

1.1 خصوصية مؤسسات التعليم العالي

يشكل التعليم العالي أحد القطاعات الحيوية في المجتمع باعتباره منتجا للمعرفة، التي يجب أن تكون في مستويات مقبولة من الجودة، ونظرا لاختلاف نشاط منظمات الأعمال عن نشاط مؤسسات التعليم العالي، ينبغي أن نوضح أولا خصوصية هذه الأخيرة قبل أن نتكلم عن مفهوم الجودة فيها.

حيث أن نظام الإنتاج (مدخلات، عمليات، مخرجات) يمكن أن يطبق في جميع المنظمات مهما كان نشاطها، بما فيها مؤسسات التعليم العالي التي يأخذ نظام إنتاجها الشكل الموالي:

شكل رقم (01): نظام التعليم العالي



المصدر: خليل شرقي: دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي - دراسة لآراء عينة من الأساتذة في كليات الاقتصاد بالجامعات الجزائرية - ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2015/2016، ص 19.

وعليه فإن هذا النظام أو نظام الإنتاج في مؤسسات التعليم العالي يركز أساسا على الأسئلة المحورية التالية: ما هو التوجه الاستراتيجي لهذه المؤسسات؟ من هم الأطراف أصحاب المصلحة (الزبائن والموردون)؟ ما هي المدخلات؟ والمخرجات؟ ما هي العمليات المفتاحية؟ ويجب الشكل السابق عن كل ذلك، وتنطلق دورة هذا النظام من عملية البحث عن الزبائن وتحديد حاجاتهم ورغباتهم، إلى تحديد التوجه الاستراتيجي لهذه المؤسسات

بناءً على ذلك، ليتم بعدها تصميم عمليات جديدة أو إعادة تصميم العمليات القائمة بمشاركة الموردين، حتى يتم تحويل المدخلات إلى مخرجات مرغوبة (معارف ومهارات جديدة، طلبة مؤهلين...) بعمليات تحويل القيمة أو العمليات المصممة. (شرقي، 2015/2016، ص 19)

2.1 الخصائص المميزة لخدمات التعليم العالي

هناك ثلاث خصائص تميز مؤسسات التعليم العالي عن غيرها بالنظر إلى نظام إنتاجها وهيكلها وثقافتها، وهو ما يؤثر على تطبيق مختلف الممارسات الإدارية فيها. (شرقي، 2015/2016، ص 19)

- **التعقيد:** تتصف مؤسسات التعليم العالي بالتعقيد نظراً لتعدد الأطراف الفاعلة فيها وكثرة العمليات داخلها، وكذا تعدد المعاملات بينها وبين محيطها،
- **اختلاف التوجهات العلمية:** كثيراً ما نجد تخصصات أكاديمية وتوجهات فكرية كثيرة في مؤسسات التعليم العالي مقارنة بنظيرتها الخدمية أو الإنتاجية، وذلك ما يؤدي إلى تعدد المحتويات العلمية والمناهج التعليمية. حيث تعبر التوجهات العلمية عن تركيبات معرفية واضحة تشكل مع الزمن ثقافات فرعية متعددة للأفراد في هذه المؤسسات وهذا ما يؤثر بصفة أو بأخرى على اعتماد الأساليب الإدارية على غرار إدارة الجودة الشاملة.
- **السمعة التنظيمية:** تعبر السمعة التنظيمية عن التقدير الشائع من قبل الجمهور لأي جامعة أو كلية، إذ تشير إلى الصفات الذاتية التي تميز بينها ويمكن أن تفسر سلوكها الاستراتيجي، حيث يصعب تقليدها أو نقلها لأنها مستمدة من مميزات داخلية فريدة من نوعها تعبر عن القيم المشكلة للثقافة التنظيمية، والتي تؤثر بصفة أو بأخرى على اعتماد أساليب إدارة الجودة الشاملة خاصة في مؤسسات التعليم العالي التي تقوم في جوهرها على إنتاج المعرفة.
- إضافة إلى هذه الخصائص ينبغي أن لا نتغاضى عن كون مؤسسات التعليم العالي مقدمة للخدمة، أو كونها مؤسسات خدمية، ونظام الإنتاج فيها بالأحرى هو نظام لتقديم الخدمة، لذلك يكون من الضروري معرفة خصائص الخدمة حسب ما أورده المختصون. وهناك أربعة خصائص أساسية تحدد طبيعة الخدمة وهي: (Gary & Philip , 2007)
- **اللاملموسية:** ما يميز الخدمات، عدم التمكن من رؤيتها، تذوقها، لمسها، سماعها، أو شمها؛
- **التلازمية:** أحد الخصائص الأساسية للخدمة، إنتاجها واستهلاكها في نفس اللحظة، ولا يمكن فصلها عن مقدمها (شخص أو آلة)؛
- **عدم التجانس:** من خصائص الخدمات، التغير الحاصل لجودتها لأنها تتعلق بمقدمها، مكان تقديمها، مدة وطريقة تقديمها؛
- **غير قابلة للتخزين:** من بين الخصائص الأساسية للخدمة، لا يمكن في أي حال تخزينها للاستعمال المستقبلي أو التنبؤ بالمبيعات.

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

2. إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي

يتعين على مؤسسات التعليم العالي باعتبارها حلقة مهمة في مراحل التعليم، البحث عن الأساليب الإدارية التي يمكن أن تساعد على تقديم خدمات تعليمية ذات جودة عالية، وتمكنها من الاستجابة لتطلعات أصحاب المصلحة، ومن بين أساليب تحسين وتطوير التعليم العالي نجد موضوع إدارة الجودة الشاملة كموضوع اهتم به الكثير من الكتاب والباحثين على المستويين الفكري والتطبيقي.

1.2 حقيقة مصطلح الجودة

مما لا شك فيه أن مصطلح الجودة ينظر إليه من زوايا متعددة تعكس اختلاف وجهات النظر للعديد من الكتاب الذين شكلوا أدبيات إدارة الجودة الشاملة، حيث ينظر إليها David A. Garvin من خمسة أوجه. (Stefan, 2004)

- التميز: الذي يعكس توفر مجموعة من الخصائص الذاتية في المنتج، تتجاوز قياس ومنطقية الوصف، ولا يمكن معرفتها إلا من خلال الخبرة؛
 - أصل المنتج: حيث ينظر إلى الجودة باعتبارها متغيراً قابلاً للقياس، يعبر عنه بمختلف الكميات لمكونات أو خصائص المنتج؛
 - أصل المستعمل: الجودة هي وسيلة لتلبية حاجات ورغبات الزبون الظاهرة والضمنية؛
 - أصل التصنيع: ينظر إلى الجودة على أنها مطابقة لمتطلبات ومواصفات الإنتاج؛
 - أصل القيمة: تتحدد الجودة بالنسبة للتكاليف، وينظر إليها على أنها تقدم قيمة جيدة مقابل التكاليف.
- ويشير David A. Garvin إلى أن المنظمة لا يمكنها أن تنتهج مداخل متعددة للجودة، بل يجب أن تنظر للجودة من زاوية واحدة، فعلى سبيل المثال يساعد أصل المستعمل في معرفة توقعات الزبون، في حين يساعد أصل المنتج على ترجمة هذه التوقعات إلى خصائص إنتاجية، أما أصل التصنيع فهو يعكس مدى الالتزام بهذه الخصائص، لذلك انتقده Evert Gummesson واعتبر أن توجه Garvin لا يمكن اعتماده في مجال الخدمة، خاصة فيما يتعلق بأصل المنتج وأصل التصنيع أين يصعب ضبط مواصفات وخصائص الخدمة باعتبارها غير ملموسة.

أما Joseph M. Juran فيعرفها بأنها: "مدى ملائمة المنتج للاستخدام" (Tilman, 2000)، أي توافق أداء المنتج مع متطلبات الزبائن، ويعرفها Kaoru Ishikawa بأنها: "قدرة الاستجابة للزبون" (شرقي، 2016/2015، ص 4)، قدرة التوافق مع متطلبات ورغبات الزبون، في حين يعرفها William E. Deming بأنها: "وجوب تحقيق احتياجات الزبون في الحاضر والمستقبل"، فالجودة بهذا تتحدد بمقدار الاستجابة لتطلعات الزبائن ولساعدتهم، أما Philip B. Crosby فيرى أنها: "المطابقة للمتطلبات" (شرقي، ص 4)، أي مطابقة المنتج النهائي لخصائص الإنتاج الموضوعة سابقاً،

أما التعريف الأكثر اعتماداً من قبل الكتاب والباحثين في مجال الجودة فهو تعريف ISO 8402 الذي ورد فيه أن الجودة هي : " مجموعة الخصائص والصفات لكيان (منظمة بمنتجاتها وخدماتها وعملياتها) والتي تعكس قدرته على تلبية حاجات ورغبات الزبائن العلنية والضمنية " (الخطيب، دون سنة نشر)، فالجودة بذلك تتحدد بمجموعة من الخصائص التسويقية، الهندسية، والإنتاجية الموضوعية سابقاً والتي تعكس قدرة المنتج أو الخدمة على الاستجابة لمتطلبات الزبون الظاهرة والمعروفة ضمناً، وهي تختلف عن الجودة الشاملة التي تعني محاولة تحقيق الجودة في جميع مظاهر العمل، في كل مستويات المنظمة، وبمشاركة جميع العاملين.

2.2 مدخل تعريفى لجودة التعليم العالى

يعتبر مفهوم جودة التعليم العالى غير واضح ومثير للجدل، نظراً لتعدد رؤى الزبائن والأطراف الفاعلة في العملية التعليمية حوله، لذلك نجد أنه من الصعب تحديد تعريف موحد وشامل لهذا المصطلح.

حيث يعرف Robert Birnbaum جودة التعليم العالى بأنها: " منظور افتراضي وشرط أساسي يأخذ بعين الاعتبار أصحاب المصالح " (Antigoni, 2011)، وقد حدد لها ثلاثة أبعاد أساسية هي : **الاستحقاقية** أو مدى مطابقة مؤسسات التعليم العالى للمعايير المهنية والتعليمية بالاعتماد على تقييم الخبراء الأكاديميين، **البعد الاجتماعي** أو درجة إشباع أي جامعة أو كلية لاحتياجات مختلف الأطراف الفاعلة، **البعد الفردي** أو مدى مساهمة هذه المؤسسات في تكوين كفاءات بشرية من خلال الخدمة التعليمية الموجهة للطلبة. أما بالنسبة لـ Helena Worthen و Joe Berry فقد اعتمدا على مقارنة كمية لتحديد مفهوم جودة التعليم العالى من خلال (معدل التخرج الإجمالي، معدل الطلبة الموظفين، ومستوى أجورهم، معدل الطلبة المعنيين بالدراسات العليا، نقاط التفوق في الامتحانات الرسمية، الاستخدام الفعال للموارد، سهولة الحصول على التعليم لكل الذين بإمكانهم الاستفادة منه ... إلخ. (شرقي، 2016/2015، ص 22)

وبالنسبة للمقارنة المعتمدة لدى العديد من الباحثين والعديد من الهيئات الوطنية والدولية لتحديد مفهوم جودة التعليم العالى، هي المقارنة التي تجمع بين المؤشرات الكمية والمؤشرات الكيفية في تعريف الجودة وتحديد مستوياتها.

وعليه فإن اختلاف مقاربات تعريف جودة التعليم العالى إنما يجعلها كمفهوم متعدد الأبعاد والمحاور، وهذا ما يتفق مع التعريف المقرر للجودة في مؤتمر اليونسكو للتعليم المنعقد بباريس سنة 1998 م، والذي ينص على: " أن الجودة في التعليم العالى مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل: المناهج الدراسية، والبرامج التعليمية، والبحوث العلمية، والطلاب، والمباني والمرافق والأدوات، وتوفير الخدمات للمجتمع المحلي، والتعليم الذاتي الداخلي، وتحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دولياً. " (UNESCO, 1998)

3. معايير الجودة والتميز في مؤسسات التعليم العالى

في هذا العنصر سيتم التعرف على مؤشرات الجودة في مؤسسات التعليم العالى، وقبل ذلك ينبغي الإشارة إلى مبدأ مهم في هذا السياق وهو أنه لا يوجد نموذج أو دليل موحد للنجاح في تطبيق الجودة. ولكن الأدبيات

النظرية تشير إلى أن المؤشرات الآتية هي الأكثر شيوعاً لنجاح الجودة وتحقيقها في المؤسسة الجامعية، وبالتالي فالجودة تتحقق لو توافر لها كل ما يلي: (طعيمة، 2004)

- المساندة والدعم من قادة التعليم الجامعي على مختلف المستويات، العميد، رئيس الجامعة، ووزير التعليم العالي؛
- استيعاب عميد الكلية والوكلاء ورؤساء الأقسام مفاهيم الجودة ومستلزمات تحقيقها؛
- اللامركزية المرشدة التي تتوافر منها للكلية صلة ذات طبيعة خاصة بالمستويات المركزية مما يدفع إلى العمل ولا يعوقه؛
- قدرة إدارة الكلية على فهم إمكانيات الأفراد، سواء كانوا أعضاء هيئة التدريس أو إداريين، وتوجيهها بما يخدم العملية التعليمية؛
- الوعي الدقيق بالإمكانيات الفنية والمادية الحالية بالكلية والمتوقعة التي يمكن توفيرها مع استثمارها استثماراً جيداً؛
- وجود قنوات اتصال مستمرة وجيدة بين مختلف أطراف العملية التعليمية بالجامعة إدارة وأساتذة وإداريين وطلاباً؛
- وجود آلية لتفعيل العلاقات بين الكلية والمجتمع الجامعي (الكلية الأخرى) والمجتمع المحلي المحيط بها؛
- وجود معايير دقيقة لتقييم أداء العاملين بالجامعة، وتوعيتهم وتنظيم اللقاءات المستمرة التي تضمن معرفة العاملين بهذه المعايير؛
- توفير مناخ من الثقة والاحترام والعلاقات الإنسانية بين العاملين (أساتذة وإداريين وطلاباً)
- وضع خريطة للبحث العلمي تستثمر كفاءات الأساتذة وإمكانيات الكلية؛
- تشجيع مختلف أشكال الإبداع سواء صدرت من الأساتذة أو من الطلاب؛
- تشجيع الأساتذة على توظيف أساليب التعلم الذاتي بين الطلاب وتزويدهم بمهارات الاستقلال في تحصيل المعرفة؛
- مواكبة التكنولوجيا المتقدمة وتوظيف ما يتاح من إمكانياتها سواء في الإدارة أو في التدريس أو في البحث أو في خدمة المجتمع؛
- توظيف نتائج البحث العلمي وتنمية الإحساس لدى المجتمع الجامعي والخارجي أن الجامعة تصدر في قراراتها عن نتائج البحث وليس عن اجتهادات فردية تصيب أحياناً وتخطئ أخرى؛
- وجود الآليات والحوافز اللازمة لتوظيف مراكز مصادر التعلم بما فيها المكتبات؛
- وجود تغذية راجعة لأداء الأساتذة والطلاب فتخصص جوائز للمتميزين (جائزة للتدريس، وأخرى للبحث، وثالثة لخدمة المجتمع، ورابعة للمتفوقين من الطلاب) وتوقع عقوبات على المخالفين والمقصرين وبذلك يشعر الجميع أن هناك نظاماً للثواب والعقاب؛

- تفويض السلطات وعدم استئثار الإدارة الجامعية بالقرار؛
 - اليقظة لكل أشكال التكتلات والتحزبات بين الأساتذة والعمل على إحباطها وتفكيك أوأصرها؛
 - إعداد الأفراد في الجامعة للتغير وخلق ثقافة الجودة بينهم؛
 - تنمية الإحساس لدى كل الأطراف بالجامعة بأن الجودة شعار مستمر وليس موضة ينتهي عصرها وتعود الجامعة لارتداء ما تعودت عليه؛
 - الاستعداد لتقبل الاتجاهات العالمية سواء في الإدارة أو التدريس وتطبيق المناسب منها؛
 - تتجج الجودة كلما انطلقت من احترام الإنسان كإنسان؛
 - إيجاد هيكل تنظيمي فعال يتضمن تقسيما مرنا لإدارة الجودة وعملياتها؛ وضع سياسة للتدريب المستمر وعقد الورش والمشاغل التي تزود الأفراد بالكفايات المطلوبة للجودة الشاملة.
- تعتبر هذه المعايير من الحتميات التي يجب احترام تطبيقها من طرف الجامعات وكل الأطراف الفاعلين فيها حتى تصل إلى مستوى تطبيق إدارة الجودة وتحقيق التميز في كل نشاطاتها الإدارية والأكاديمية والبحثية.

المحور الثاني: تحليل واقع توجه الجامعات الجزائرية نحو تحقيق الجودة

يعتبر التعليم العالي أحد القطاعات المهمة في الجمهورية الجزائرية، وهي تساهم في تعليم المعارف ونشرها وإعدادها وتطويرها، وتكوين الإطارات اللازمة لتنمية البلاد، وتتوفر الشبكة الجامعية على أربعة أنواع من المراكز، الجامعات، المراكز الجامعية، ومعاهد التعليم والتكوين العالي، المعاهد الوطنية والمعاهد العليا، ويشكل الاهتمام بمفهوم الجودة أحد المحاور الأساسية التي يجب إعطاؤها اهتماما كبيرا وهناك عدة مؤشرات توضح مدى توجه الجامعات الج نحو تحقيق الجودة من بينها نذكر ما يلي:

1. جودة أعضاء هيئة التدريس

تحتاج المؤسسة الجامعية لأداء وظيفتها إلى عنصر ذي أهمية كبيرة، يتمثل في هيئة التدريس أو الأستاذ الجامعي الذي يعد " حجر الزاوية في العملية التربوية التعليمية، وهو القائم بهذه العملية بوصفه ناقلا للمعرفة ومسؤولا عن السير الحسن للعملية البيداغوجية في الجامعة ". (غربي، 2013/2014)

يعتبر أعضاء هيئة التدريس في قطاع التعليم العالي من أهم المتغيرات في معادلة النوعية والجودة، حيث يمثل هذا المتغير أو العنصر أحد أهم مدخلات العملية التعليمية، وبناء عليه يتم تقييم المستوى النوعي للمؤسسة سواء في عمليات التصنيف أو في عمليات الاعتماد والترخيص ومعادلة الشهادات والدرجات العلمية وغيرها على توافر كتل حرجة عالية التأهيل من هذه الهيئات. ويعتبر أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الجزائرية عنصرا هاما للنهوض بالجودة والتميز في تقديم الخدمات التعليمية، والجدول الموالي يوضح نسبة عدد الأساتذة

الجزائريين من المجموع الكلي للأساتذة في الجامعة الجزائرية خلال الفترة من 2002 – 2016

الجدول رقم (01): نسبة عدد الأساتذة الجزائريين من المجموع الكلي للأساتذة في الجامعة الجزائرية خلال الفترة من 2002 -

2016

السنة الجامعية	عدد الأساتذة الجزائريين	عدد الأساتذة	المجموع	نسبة	الأساتذة
----------------	-------------------------	--------------	---------	------	----------

الذكور	الإناث	الأجانب		الجزائريين	
2002 - 2003	14.281	6.424	64	20.769	99.69
2003 - 2004	15.291	7.298	61	22.650	99.73
2004 - 2005	16.568	8.593	68	25.229	99.73
2005 - 2006	17.458	9.545	64	27.067	99.76
2006 - 2007	18.474	1.0515	73	29.062	99.75
2007 - 2008	19.571	12.033	99	31.703	99.69
2008 - 2009	21.175	13.239	56	34.470	99.84
2009 - 2010	22.940	14.693	55	37.688	99.85
2010 - 2011	24.143	15.920	77	40.140	99.81
2011 - 2012	26.115	18.265	68	44.448	99.85
2012 - 2013	27.998	20.323	77	48.398	99.84
2013 - 2014	29.573	21.726	107	51.299	99.79
2014 - 2015	30.666	22.956	93	53.622	99.82
2015 - 2016	24.098	31.963	72	56.061	99.87

المصدر: هذه مدفوني (2016/2017)، الاستثمار في رأس المال البشري كمدخل استراتيجي لتحسين جودة التعليم العالي في ظل اقتصاد المعرفة - دراسة حالة بعض الجامعات الجزائرية -، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، تخصص إدارة المنظمات، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، ص 248.

نلاحظ من الجدول تزايد ملحوظ في عدد الأساتذة الموظفين على مستوى الجامعات الجزائرية عبر السنوات، ويرجع ذلك إلى التزايد إلى زيادة عدد الطلبة و تطور البرامج التعليمية المقررة لكل التخصصات. وتعتبر عملية التأطير أحد المهام الأساسية والضرورية التي يتكفل بها أعضاء الهيئة التدريسية حيث تعتبر هذه العملية بالغة الأهمية من أجل تكوين الطلبة بشكل جيد، والجدول الموالي يبين تطور نسبة التأطير في الجامعات الجزائرية خلال الفترة من 2008 إلى 2015.

جدول رقم (02): تطور نسبة التأطير في الجزائر خلال الفترة 2008 - 2015

السنة الجامعية	عدد الطلبة المسجلين في التدرج + ما بعد التدرج	عدد الأساتذة الجزائريين والأجانب	معدل التأطير %
2002 - 2003	616.272	20.769	29.67
2003 - 2004	653.201	22.650	28.83
2004 - 2005	755.463	25.229	29.94
2005 - 2006	780.841	27.067	28.84
2006 - 2007	684.122	29.062	29.73
2007 - 2008	1.000.831	31.703	31.56
2008 - 2009	1.103.823	34.470	32.02
2009 - 2010	1.093.288	37.688	29.90
2010 - 2011	1.138.562	40.140	28.36

25.98	44.448	1.154.804	2011 - 2012
24.63	48.398	1.192.105	2012 - 2013
23.06	51.599	1.190.249	2013 - 2014
23.15	53.622	1.241.550	2014 - 2015

المصدر: هنده مدفوني(2016/2017)، الاستثمار في رأس المال البشري كمدخل استراتيجي لتحسين جودة التعليم العالي في ظل اقتصاد المعرفة - دراسة حالة بعض الجامعات الجزائرية -، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، تخصص إدارة المنظمات، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، ص 247.

من خلال الجدول نلاحظ أن نسب التأطير متقاربة نوعا ما ولكن على العموم هناك تناقص في السنوات الأخيرة عكس ما كانت عليه في السابق، وهذا ما يعكس زيادة في عدد المسجلين من الطلبة لا توافق توظيف الأساتذة المشرفين عليهم.

تعتبر مسألة التأطير من بين العوامل التي أدت إلى ضعف جودة التعليم العالي في الجزائر، والذي يمكن إرجاعه إلى عدة عوامل منها:

_ ارتفاع عدد ساعات التدريس الأسبوعية، فقد عرفت حصص الأعمال الموجهة تقليصا في حجمها الساعي من (120) دقيقة إلى (90) دقيقة وبهذا يزيد العبء البيداغوجي على الأستاذ وهو مكلف بتغطية ستة أفواج بدلا من أربعة أسبوعيا، أي تسعة ساعات أسبوعيا وهذا من شأنه أن يضعف من نوعية التأطير في حد ذاته.

_ توجه الكثير من الأساتذة الأكفاء لشغل وظائف عليا في مختلف المستويات والقطاعات الرئيسية، والتهرب من العمل البيداغوجي لأسباب عدم التحكم في لغة التدريس.

2. الموارد المالية الموجهة للبحث العلمي

يعد البحث العلمي الفارق بين التقدم والتخلف والإنفاق عليه وتوفير جميع متطلباته أكثر من ضرورة، رغم ذلك لم تعطي السلطات أهمية للبحث العلمي إلى غاية 1970، فقبل هذا التاريخ لم تكن علاقة واضحة بين الجامعة والبحث العلمي مع المجهود التنموي الذي بذلته، حيث كانت نسبة الإنفاق عليه ضئيلة مقارنة بالقطاعات الأخرى، مقابل الدول المتقدمة كاليابان، والولايات المتحدة الأمريكية، ألمانيا وفرنسا 2,9% - 2,7% - 2,3% - 2,24% على التوالي من الناتج الإجمالي للبحوث العلمية، كما أنه في سنة 1998 تم رفع نسبة الإنفاق على البحث العلمي بنسبة 1% من إجمالي الدخل الوطني الخام ، ورغم هذا إلا أنها تبقى قليلة نتيجة للأسباب التالية:(مدفوني، 2016/2017، ص 251)

- عدم وجود إستراتيجية واضحة المعالم لمسيرة البحث العلمي يتم التقييم بها إداريا وعلميا؛
 - انعدام وجود نظام مالي مخصص للبحث العلمي؛
 - ضعف قاعدة المعلومات في المراكز البحثية والمختبرات العلمية مقارنة بالدول المتقدمة علميا؛
 - عدم التكفل العلمي بالأبحاث العلمية المميزة في مختلف المجالات الخاصة في إطار النشر العلمي.
- فمع زيادة نسبة الإنفاق على البحث العلمي صاحبه من جهة أخرى إنجاز هياكل قاعدية للبحث خاصة ببرامج تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتكنولوجيات الفضاء، والطاقت المتجددة والزراعة والصحة، ... إلخ، كما

- زادت الإعتمادات الخاصة لتمويل أنشطة البحث العلمي والتطوير التكنولوجي، زيادة ملحوظة في إطار المشروع الوطني للبحث PNR وإشراك 28.000 أستاذ باحث عبر 1200 مخبر بحث خلال 2012، حيث بلغت مشاريع البحث في إطار PNR 2577 مشروع وتجديد حوالي 137.000 بحث لتنفيذها، وخصص مبلغ 500.000 دج كإعانة لتسيير مشاريع البحث الوطنية هذا خارج المبلغ المخصص لمكافأة الباحثين حيث لكل مشروع بحث توزع 70% كشر أول و 30% كشر ثاني، ويمكننا أن نستنتج ما يلي: (مدفوني، 2016/2017)
- نسبة الإنفاق على البحث العلمي ضئيلة بالنسبة للنتاج الداخلي الخام حيث ارتفعت من % 0,2 إلى % 1 سنة 2000؛
 - الجزء الكبير من حجم الإنفاق يوجه للصرف على البنى التحتية وليس على البحث العلمي كما أن الجهود على البحث ضئيلة؛
 - غياب دور القطاع الخاص في عمليات البحث والتطوير التكنولوجي وعدم مشاركته في الإنفاق على البحث العلمي؛
 - عدم تبني سياسة علمية تكنولوجية واضحة وعدم الارتباط بين المؤسسات الإنتاجية من جهة ومؤسسات البحث من جهة أخرى؛
 - غياب المؤسسات الاستشارية المختصة بتوظيف نتائج البحث وتمويلها بهدف تحويلها إلى مشاريع مفيدة، مع عدم توفر الحرية الأكاديمية للباحثين للتعبير عن أفكارهم بحرية مما يصعب على الباحث الإبداع في العمل وعدم القدرة على التكيف؛
 - الصلة ضعيفة جدا بين مخططات البحث في الجامعات ومتطلبات التنمية في المجالات المختلفة؛
- إن قطاع التعليم العالي في الجزائر يعتمد في تمويله على النفقات التي تقدمها الدولة وهذا وفق الميزانية تمنحها الدولة حسب نوعية القطاعات واحتياجاتها وكذا لأهميتها.
- والجدول الموالي يوضح قيمة النفقات المالية الممنوحة لقطاع التعليم العالي من طرف الدولة
- جدول رقم (03): حصة ميزانية قطاع التعليم العالي والبحث العلمي من مجموع اعتمادات الدولة بعنوان ميزانية التسيير على الدوائر الوزارية 2000 - 2017**

السنوات	ميزانية الوزارة	ميزانية الدولة	حصة الوزارة
2000	38.703.077	830.084.800	4.66
2001	47.122.250	948.760.000	4.96
2002	58.743.195	1.053.366.167	5.57
2003	68.282.507	1.141.685.900	5.98
2004	66.497.092	1.200.000.000	5.54
2005	78.671.380	1.255.273.000	6.26
2006	85.699.925	1.439.548.823	5.95
2007	104.449.439	1.652.698.265	6.31
2008	129.190.158	2.363.188.196	5.46

2009	155.160.798	2.661.257.650	5.83
2010	173.483.802	3.445.999.823	5.03
2011	291.441.690	4.291.181.180	6.79
2012	277.173.918	4.925.110.475	5.62
2013	264.582.513	4.335.614.484	6.10
2014	270.742.002	4.714.452.366	5.74
2015	300.333.642	4.972.278.494	6.04
2016	312.145.998	4.807.332.000	6.49
2017	310.791.629	4.591.841.961	6.76

المصدر: هندا مدفوني (2017/2016)، الاستثمار في رأس المال البشري كمدخل استراتيجي لتحسين جودة التعليم العالي في ظل اقتصاد المعرفة - دراسة حالة بعض الجامعات الجزائرية -، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، تخصص إدارة المنظمات، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، ص 253.

نلاحظ من خلال الجدول وجود تطورات وتغيرات في الميزانية الممنوحة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي حيث سجلت إرتفاع لها بنسبة 6,79% سنة 2011 بعدما كانت منخفضة في سنة 2000 بنسبة 4,66% ثم انخفضت مجددا في السنوات الموالية، وعلى العموم تعتبر النسب متقاربة نوعا ما وهذا بفارق 2%.

لقد تعزز الجهد الذي تبذله الدولة في عملية تمويل نشاطات البحث بترتيبات القانون 98_11 وبخاصة عن طريق تكريس الصندوق الوطني للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي الذي تم استحداثه فيما قبل ضمن قانون المالية لسنة 1995، وتضاف موارد هذا الصندوق إلى ميزانيات التشغيل والتجهيز الكلاسيكية التي ترصدها الدولة لكيانات البحث، وهي تسمح بتمويل كل النشاط البحثي من مرحلة برمجته إلى حين تثمينه اقتصاديا. وفي هذا الإطار تكرر قوانين المالية ميزانية البحث العلمي سنويا حيث تشمل مجموع اعتمادات التشغيل والتجهيز المعدة لتمويل نشاطات البحث العلمي والتطوير التكنولوجي التي تقوم بها مختلف مؤسسات التعليم العالي ومراكز البحث العلمي التابعة لمختلف الدوائر الوزارية المعنية ومراكز بحث أخرى، كما أنها تشمل أيضا الاعتمادات الموجهة لتمويل البرامج الوطنية للبحث.

هذا وإنه على الواجب من الوكلاء الاقتصاديين والعموميين والخواص الاستثمار في الجهود لترقية البحث العلمي والتطوير التكنولوجي، ومقابل ذلك فإنهم يستفيدون من إجراءات تحفيزية وتشجيعية تحددها قوانين المالية سنويا.

2. مؤسسات البحث العلمي والتطوير في الجزائر

ارتفع عدد المؤسسات الجامعية من 35 مؤسسة سنة 2000 إلى 56 مؤسسة سنة 2004، ليصل عام 2009 إلى نحو 62 مؤسسة، جامعية (جامعات، مراكز جامعية، مدارس وطنية عليا)، ثم ارتفعت إلى 84 مؤسسة سنة 2011 (36 جامعة، 10 مراكز جامعية، 16 مدرسة وطنية عليا، 5 مدارس عليا للأساتذة، 10 مدارس تحضيرية، قسمان تحضيريان مدمجان)، أما فيما يخص المخطط الخماسي (2010 - 2014) فقد سطر عدة برامج في توسيع الهياكل المادية وكان أهم ما جسد من هذا المخطط هو زيادة عدد المؤسسات إلى 97

مؤسسة خلال سنة 2012 (47 جامعة، 10 مراكز جامعية، 4 ملحقات جامعية، 19 مدرجة وطنية عليا، 5 مدارس عليا للأساتذة، 10 مدارس تحضيرية وقسمان تحضيريان مدمجان). (حروش، 2018)

حاليا نظم الشبكة الجامعية الجزائرية 106 مؤسسة للتعليم العالي، موزعة على 48 ولاية عبر التراب الوطني نظم (50 جامعة، 16 مركز جامعي، 20 مدرسة وطنية عليا، 10 مدارس عليا، 11 مدرسة عليا للأساتذة، ملحقتين جامعتين)، وباعتبار المخابر العلمية أحد أهم الوسائل المستحدثة للقيام بعملية البحث العلمي فتتمثل أهدافها في ما يلي: (حروش، 2018)

- تحقيق أهداف البحث العلمي والتطوير التكنولوجي في مجال علمي محدد؛
- انجاز الدراسات وأعمال البحث التي لها علاقة بهدفه؛
- المشاركة في تحصيل معارف علمية وتكنولوجية جديدة والتحكم فيها وتطويرها؛
- المشاركة في تحسين تقنيات وأساليب الإنتاج والمنتجات والسلع والخدمات وتطويرها؛
- المشاركة في التكوين بواسطة البحث ومن أجل البحث؛
- ترقية نتائج أبحاثه ونشرها.

ارتفع عدد مخابر البحث من 1297 مخبرا سنة 2013 إلى حوالي 1324 مخبر بحثي سنة 2015 (بما في ذلك مخابر بحث مشتركة ومخابر بحث مشاركة) موزعة على مجموعة من التخصصات الكبرى كما هي مبينة في الجدول رقم (04) والتي جندت حوالي 27548 أستاذ باحث وطالب دكتوراه.

جدول رقم (04): توزيع مخابر البحث حسب التخصصات الكبرى

التخصصات	عدد المخابر
علوم الطبيعة والحياة	196
علوم الأرض والكون	44
علوم الفيزياء	99
كيمياء	97
علوم الرياضيات	71
علوم الهندسة	316
علوم اجتماعية	197
التاريخ والعلوم الإنسانية	215
مخابر متعددة التخصصات	89
المجموع	1324

المصدر: لامية حروش، محمد طوالبة، (جانفي 2018)، البحث العلمي والتطوير في الجزائر الواقع ومستلزمات التطوير، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، العدد 19، ص 38

3. النشر العلمي الدولي

في الآونة الأخيرة اكتسب النشر العلمي الدولي أهمية خاصة حيث أصبح ركيزة أساسية وعامل من أهم أسس تصنيف الجامعات عالميا، كما أصبح تمويل المشروعات البحثية في معظم أنحاء العالم يعتمد أيضا على

عدد الأبحاث الدولية المنشورة للباحثين والمجموعات البحثية، وهو ما جعل الجامعات ومراكز البحوث العالمية تهتم بنشر نتائج أبحاثهم في أوعية النشر المحكمة التي تتبنى المعايير العلمية الرصينة من دوريات علمية متخصصة أو كتب أعمال المؤتمرات من أجل تبادل المعرفة والنتائج لكي تستمر الأبحاث وتتكامل المكتبات ومراكز المعلومات الأكاديمية التي تولي اهتماما خاصا للدوريات العلمية في مختلف مجالات المعرفة.

الجزائر كباقي الدول العربية الأخرى بالرغم من التحسن الكمي في عدد الباحثين المفارقة تكمن في ضعف أداء هذا المؤشر، وهذا ما يفسر بقلّة المنشورات العلمية فبالنسبة لحالة النشر في المجالات الدولية الجزائر تحتل المرتبة التاسعة عربيا في إنتاج المنشورات العلمية، بعد كل من مصر، السعودية، تونس، المغرب، الأردن، وتعتبر جامعة قسنطينة أهم وأكبر مؤسسة للنشر في الجزائر.

بلغت مجموع المنشورات الدولية 25000 في ديسمبر 2012، تم إحصاء 2578 من المنشورات في فترة البرنامج الخماسي الأول (1998-2002) و 10834 منشور في فترة البرنامج الخماسي الثاني (2008-2012). (حروش، 2018)

جدول رقم (05): تطور النشر العلمي الدولي

السنوات	عدد المنشورات
2012	2400
2011	2263
2010	2032
2009	2262
2008	1952
2007	1616
2006	1275
2005	990

المصدر: لامية حروش، محمد طوالبية، جانفي 2018، البحث العلمي والتطوير في الجزائر الواقع ومستلزمات التطوير، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، العدد 19، ص 41

المحور الثالث: الصعوبات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية

يمكن التنبؤ بمجموعة من المؤشرات التي تعتبر بمثابة حواجز تعيق عملية تبني مفهوم إدارة الجودة الشاملة بشكل فعال في الجامعات الجزائرية وهي: (بلبية، 2016/2015)

ـ غياب ثقافة الجودة في التعليم العالي بالجامعات الجزائرية: إن 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، فكل المؤشرات الدالة على كفاءة المؤسسة موجهة نحو الكم أي عدد الطلبة، إنه مجرد تسيير للتدفق الطلابي؛

- الخوف من التقييم ويخص هذا الجانب الأساتذة؛

- الخوف من فقدان النفوذ؛

- الخوف من بذل جهد إضافي من طرف المسؤولين؛
- الخوف من تكثيف وتوسيع مجال التحصيل العلمي من جانب الطلبة؛
- قلة مستوى تكوين وتدريب القائمين على العملية وعدم توفير الإمكانيات المادية والتنظيمية التي تمكن من التعامل بفعالية مع نظام المعلومات.

_ الاتصال الفعال: لا بد من الاستفادة من أخطاء الإصلاحات السابقة في مجال الاتصال أي تكثيف الجهود للتعريف بالمشروع مع إبراز ضرورته المصيرية للتعليم العالي في الجزائر وذلك لكل الأطراف ذات المصلحة سواء كانت داخلية (أساتذة، طلبة، طاقم إداري...) أو خارجية (مستخدمون، أولياء، مجتمع مدني...) وما لا يقل أهمية هو إقناع كل الأطراف بأن المشروع سيعود بالنفع المادي والمعنوي للمجتمع.

_ المشاركة: تعتبر المشاركة من بين أهم الاستراتيجيات المتبعة لإنجاح عملية تبني إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية، لما للمشاركة من آثار على رضا الأطراف وكذا مثابرتهم في إنجاح مختلف العمليات في المؤسسة الجامعية. وهذا ما تفتقده بشدة معظم الجامعات الجزائرية.

_ طريقة التعليم المعتمدة على التقنين بحيث لا تفتح المجال للإبداع والابتكار الفردي وإن وجد هذا فإنه يبقى محاولات فردية وليست سياسة تعليمية؛

_ التكوين الكمي على حساب التكوين النوعي، وذلك للتكلفة التي أصبح يتطلبها التعليم الأمر الذي أثقل كاهل الدولة بالإضافة إلى تغير منظومة القيم المجتمعية بحيث لم يصبح للتعليم الجامعي نفس المكانة المرموقة التي كان يحظى بها في السابق؛

_ إنعدام الاستقلال الذاتي والاعتماد على تعليمات غالبا ما تتميز بالغموض والتناقض؛

_ تتركز معظم الجهود على الأمور الروتينية على حساب الإشراف والتوجيه في المجالات الأكثر أهمية، مما يحول دون ترقية مستوى الأداء فيها؛

_ ضعف نظام المعلومات وعدم توفر البيانات اللازمة لتحقيق متطلبات العملية التعليمية؛

_ نقص الخبرة في عملية التدريس لدى بعض أعضاء الهيئة التدريسية، وعدم قبولهم للأساليب الحديثة في التدريس؛

_ نقص الموارد البشرية المؤهلة لتفعيل إدارة الجودة الشاملة مع ضعف كفاءة بعض الإداريين والقيادات الأكاديمية؛

_ هجرة الكفاءات وعدم بقائها في الداخل للمساهمة في التأطير وتكوين وتنمية البلاد؛

_ البحوث المنجزة هي بحوث من أجل نيل الشهادات والترقية، وليست بحوث تنجز بهدف التطبيق العملي، مما أدى إلى الحد من فعالية البحث العلمي وعدم مساهمته في تفعيل العملية التنموية.

الخاتمة

أولا: نتائج البحث

- هناك جملة من النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الورقة البحثية يمكن إيجازها في النقاط التالية:
- الاهتمام بالجانب الكمي دون الجانب النوعي، حيث أن الجانب النوعي في مخرجات التعليم لم يرقى للمستوى المطلوب لأن نوعية مخرجات الجامعات الجزائرية لم تلبي جميع رغبات المستفيدين ولم توفي كل احتياجاتهم؛
- الجهود المبذولة في العمل على نشر وتطبيق معايير تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية غير كافية للقيام بتطوير وتحسين الجودة في هذا القطاع؛
- عدم تخصيص مبالغ كافية لتمويل البحث العلمي في الجامعات الجزائرية يشكل عائقا أساسيا أمام توجه هذه الأخيرة نحو تحقيق معايير الجودة والتميز.
- وهناك العديد من العوامل والظروف التي تعيشها الجامعات الجزائرية والتي تشكل عائقا أمام تطبيق المعايير سالفة الذكر بشكل كامل وصحيح، تتمثل أبرز هذه المعوقات في ما يلي:
- عدم قدرة الجامعات على استيعاب الأعداد المتزايدة من الطلبة الراغبين في الالتحاق بهذه المؤسسات نتيجة الطلب الاجتماعي على التعليم العالي؛
- عدم مواكبة البرامج التعليمية لمتطلبات سوق العمل مما أدى إلى البطالة المتزايدة في أعداد الخريجين؛
- اتسام التعليم العالي في الجزائر بالتقليدية والتقليد إذ أن وظيفته كانت تنحصر بتقييم المعرفة والتركيز على التخصصات في الأقسام النظرية وتدني مستوى البحث العلمي وعدم توافر الدعم الكافي؛
- عدم التوافر أو النقص في أعداد أعضاء هيئة التدريس المؤهلين في كثير من التخصصات؛
- عدم ملائمة أو ضعف مدخلات التعليم العالي من طلبة الثانوية من حيث طرق التدريس والتفكير التحليلي النقدي؛
- تطابق محتوى البرامج الدراسية المطرحة في معظم الجامعات الجزائرية إذ لوحظ وجود بعض التغيرات في السنوات الأخيرة إلا أنها لا تتبع من حاجات المجتمع ولم تواكب التغيرات التكنولوجية والمعرفية.

ثانيا: اقتراحات وتوصيات

- من خلال ما سبق يمكن إدراج بعض التوصيات لتفعيل تطبيق الجودة في الجامعات الجزائرية أهمها:
- على جميع المؤسسات الإدارية والعملية بالجامعات الجزائرية الوعي بمفهوم الجودة الشاملة حتى يسهم الجميع عن اقتناع في نجاح تنفيذها؛
- ضرورة وضع أهداف واضحة ومحددة للجامعة، يشارك في صنعها جميع العاملين، كل قدر إسهامه بحيث يكون لهذه الأهداف توجه مستقبلي طويل وقصير الأمد وتحقق رغبات الطلاب والعاملين والعلماء؛
- على إدارة الجامعات الجزائرية أن تستخدم تكنولوجيا المعلومات استخداما ذكيا، وتوفير قاعدة بيانات متكاملة يتم استخدامها بصفة دائمة بالشكل الذي يضمن سلامة ما يتخذ من قرارات، مع مراعاة أن تكون تلك البيانات ممكنة لاعتبارات السرعة، والدقة، وسهولة الاسترجاع؛

- ضرورة تطبيق مبادئ التعليم المستمر والتدريب المتواصل للعاملين على عمليات الجودة الشاملة وعلى كل جديد، مع التأكيد على أن يكون التدريب مرتبطاً مباشرة بتحسين الجودة؛
- توفير القيادة الفعالة التي تتمكن من تنمية مفهوم وثقافة الجودة لدى العاملين بالجامعة، وتستطيع تحديد الاحتياجات المادية والبشرية اللازمة لتنفيذ العمل بنجاح؛
- العمل الجدي على توعية قيادات القطاع الخاص بأهمية البحث العلمي وضرورته لحل المشاكل المختلفة مما يسهم في رفع الكفاءة الإنتاجية لهذه القطاعات ويؤدي بدوره إلى زيادة مساهمة هذا القطاع في تمويل عمليات البحث العلمي؛
- الحكومة بدورها مطالبة بإجراء تغيير جذري في آلية توظيف أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي، وطرق تعيين موظفي المكاتب الرئيسية في الجامعات من خلال اعتماد معايير عالية، كالسيرة العلمية، الوظيفية، التزكية العلمية، ومعياري الكفاءة العلمية، ومدى القدرة على الإبداع في المنصب.

المراجع والإحالات

أولاً: المراجع العربية

1. أحمد الخطيب، رداح الخطيب: (دون سنة نشر)، الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية - أنموذج مقترح، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن.
2. بلية محمد، (2016/2015)، تحديد معايير ضمان الجودة وتأثيرها على الاعتماد الأكاديمي بمؤسسات التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ل م د، تخصص إدارة المنظمات.
3. خليل شرقي: (2016/2015)، دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي - دراسة لآراء عينة من الأساتذة في كليات الاقتصاد بالجامعات الجزائرية -، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
4. رشدي أحمد طعيمة، (2004)، محمد بن سليمان البندري، التعليم الجامعي بين رصد الواقع ورؤى التطوير، ط1، دار الفكر العربي، عمان.
5. غربي صباح، (2014/2013) دور التعليم العالي في تنمية المجتمع المحلي - دراسة تحليلية لاتجاهات القيادات الإدارية في جامعة محمد خيضر بسكرة -، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علم الاجتماع، تخصص تنمية، جامعة محمد خيضر بسكرة.
6. لامية حروش، محمد طوالبية، (جانفي 2018)، "البحث العلمي والتطوير في الجزائر الواقع ومستلزمات التطوير"، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، العدد 19. ص 37.
7. هندة مدفوني، (2017/2016)، الاستثمار في رأس المال البشري كمدخل استراتيجي لتحسين جودة التعليم العالي في ظل اقتصاد المعرفة - دراسة حالة بعض الجامعات الجزائرية -، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، تخصص إدارة المنظمات، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية

8. Gary Armstrong & Philip Kotler,(2007), Principes de Marketing, Pearson Education, 8^{ème} edit.,Paris.
9. Stefan Lagrosen et al ,(2004), Examination of the Dimensions of Quality in Higher Education, Quality Assurance in Education, MCB University Press, Vol. 12, Iss:02, Bradford.
10. Tilman Becker,(2000), Consumer Perception of Fresh Meat Quality: A Framework for Analysis, British Food Journal, Emerald Group Publishing Ltd, Vol. 102, Iss: 03, United Kingdom.